

# **Relatório do Programa de Qualificação de Operadoras 2023 Ano-base 2022**

**Índice de Desempenho da Saúde Suplementar  
IDSS - TISS  
Ano-base 2022**

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dimensões/Pesos do IDSS-TISS .....	6
Tabela 2 - Quantidade de Indicadores por Dimensão do IDSS-TISS, ano-base 2022.....	7
Tabela 3 – Indicadores bônus e de pontuação base do IDSS-TISS ano-base 2022 .....	7
Tabela 4: IDSS (média ponderada) do setor - ano-base 2013 a 2022.....	10
Tabela 5 Média de pontuação dos indicadores de qualidade e completude dos dados do IDSS, por segmentação da operadora, ano-base 2017 a 2022.....	12
Tabela 6 IDSS (média ponderada) por Segmento – anos-base 2016 a 2022 .....	14
Tabela 7 IDSS (média ponderada) por modalidade - ano-base 2016 a 2022.....	15
Tabela 8 IDSS (média ponderada) por Porte - ano-base 2016 a 2022 .....	17
Tabela 9 Faixas avaliativas do IDSS .....	19
Tabela 10 Percentual de Operadoras com IDSS nas faixas superiores do IDSS – Faixas 1 e 2 (nota entre 0,6 e 1) e percentual de beneficiários nestas operadoras, por Segmento, ano-base 2017 a 2022 .....	21
Tabela 11 Desempenho das operadoras acreditadas (por Nível de Acreditação) e operadoras não acreditadas- Segmento Médico-Hospitalar– IDSS-TISS ano-base 2022.....	24
Tabela 12 - Dez Operadoras com melhores desempenho no IDSS ano-base 2022.....	26
Tabela 13 Dez Operadoras do segmento Odontológico com melhor desempenho no IDSS ano-base 2022.....	27
Tabela 14 IDSS das 10 maiores operadoras Médico-Hospitalares, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS ano-base 2022 .....	28
Tabela 15 IDSS das 10 maiores operadoras exclusivamente odontológicas, segundo número de beneficiários, .....	29
Tabela 16 Status dos questionamentos de Operadoras – IDSS-TISS ano-base 2022 .....	32
Tabela 17 Quantidade de Solicitações por Indicador IDSS-TISS ano-base 2022.....	32
Tabela 18 Quantidade de Solicitações por Dimensão.....	33

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Média ponderada do IDSS e dimensões por modalidade e por dimensão.....	16
Gráfico 2 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – .....	18
Gráfico 3 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – Operadoras exclusivamente odontológicas –Ano-Base 2022.....	18
Gráfico 4 - Resultados do IDSS por faixa avaliativa, ano-base 2022.....	19
Gráfico 5 Proporção de Beneficiários por faixa avaliativa do IDSS .....	20
Gráfico 6 Distribuição de Operadoras por faixas do IDSS, anos-base: 2017 a 2022.....	22
Gráfico 7 Distribuição de Beneficiários por faixas do IDSS (anos-base: 2017 a 2022).....	23
Gráfico 8 Evolução das Operadoras Acreditadas, 2017 a 2022 .....	25

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Resumo dos resultados do IDSS Ano-Base 2022.....	9
Figura 2 - Qualidade dos Dados.....	11
Figura 3 - Resultados da qualidade do envio de dados – SIB e TISS/DIOPS, ano-base 2022 .....	12
Figura 4 - Resultados Gerais do IDSS do setor, estratificados por Dimensão, .....	14
por Segmento, porte e Modalidade da Operadora .....	14

## SUMÁRIO

RESULTADOS DO IDSS 2023 (ANO-BASE 2022) .....	4
1 INTRODUÇÃO.....	4
1.1 DIMENSÕES DO IDSS .....	5
1.2 INDICADORES DO IDSS ANO-BASE 2022 .....	6
2 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO ANO-BASE 2022.....	8
2.1 IDSS GERAL DO SETOR.....	9
2.2 QUALIDADE DOS DADOS .....	11
2.3 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, SEGMENTO, MODALIDADE, PORTE.....	13
2.4 IDSS ANO-BASE 2022 POR SEGMENTO .....	14
2.5 IDSS ANO-BASE 2022 POR MODALIDADE .....	15
2.6 IDSS ANO-BASE 2022 POR PORTE .....	16
2.7 IDSS ANO-BASE 2022 POR FAIXAS AVALIATIVAS.....	19
2.8 RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2022 DAS OPERADORAS ACREDITADAS.....	23
2.9 RESULTADOS DO IDSS POR OPERADORA .....	25
2.10 AS 10 OPERADORAS COM MELHOR DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE 2022.....	26
2.11 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES (MH) .....	28
2.12 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS ODONTOLÓGICAS (OD) .....	29
3 CONCLUSÃO .....	30
4. ANEXO .....	32
QUESTIONAMENTOS DOS RESULTADOS PRELIMINARES DO IDSS ANO-BASE 2022.....	32

# RESULTADOS DO IDSS 2023 (ANO-BASE 2022)

## 1 INTRODUÇÃO

Os resultados do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – IDSS 2023, ano-base 2022, são apresentados no presente relatório. A cada ano, o PQO calcula o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS de cada operadora e do setor. O cálculo do IDSS é compulsório para todas as operadoras atuantes no mercado de saúde suplementar. O IDSS ano-base 2022 avalia 31 indicadores, classificados em 4 dimensões, que abarcam todo o escopo da operação de uma operadora de plano de saúde privado, além de um indicador bônus, para operadoras com certificado de acreditação, que pode incidir na nota final da Operadora.

Segundo os dados do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB), apurados em setembro de 2023, o setor conta com 50,9 milhões de beneficiários vinculados a planos com assistência médica e 32,2 milhões vinculados a planos com assistência exclusivamente odontológica, totalizando 83,1 milhões<sup>1</sup> de vínculos no setor, o que o torna muito relevante do ponto de vista econômico, social e sanitário (SIB/ANS/MS, Set/2023). Portanto, atualmente, o setor de saúde suplementar no país é responsável pela cobertura de cerca de 25% da população, com plano médico-Hospitalar e 15,9% da população com acesso aos planos odontológicos<sup>2</sup>.

A ideia de criação de um Programa de Avaliação da Qualidade das Operadoras (PQO) surgiu em 2004, e vem sendo consolidada ao longo das duas últimas décadas. Assim, com o PQO, a ANS colocou no centro da sua política de regulação setorial, a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras aos beneficiários de planos de saúde privados. Dentre as medidas adotadas para o aprimoramento do PQO, destacam-se:

- a revisão anual das fichas técnicas dos indicadores, que compõem o IDSS;
- a realização de oficinas técnicas para melhoria do Programa de Qualificação Operadoras - PQO; e
- a formalização do Comitê Executivo interno do Programa de Qualificação Operadoras e a designação de seus membros;
- A adoção do Padrão TISS como fonte de dados para parte dos indicadores.

As diretrizes que fundamentam o desenvolvimento do PQO pela ANS são a avaliação da qualidade do cuidado, e integralidade das ações, do acesso aos serviços, da sustentabilidade do setor e da satisfação

---

<sup>1</sup> Estes 83,1 milhões de vínculos não representam o total de indivíduos beneficiários de planos de saúde no país. Um indivíduo pode ser beneficiário de um plano com cobertura médico-hospitalar + odontológica, e neste caso, são contados dois vínculos: 1 vínculo para assistência médica e 1 vínculo para assistência odontológica. Portanto, a apuração dos 83,1 milhões considera o tipo de cobertura (médica ou odontológica) do plano contratado. Ademais, um indivíduo que tenha um plano médico-hospitalar sem odontologia, e seja beneficiário de outro plano com cobertura odontológica (na mesma operadora, ou em operadoras diferentes), será apurado como 1 vínculo de assistência médica e 1 vínculo de assistência odontológica.

<sup>2</sup> Ver sala de Situação da ANS em:

<[https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Perfil\\_setor/sala-de-situacao.html](https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/sala-de-situacao.html)>

do beneficiário, além do envio regular de dados. Nesse sentido, conforme dispõe o Art. 3º da RN nº 505/2022, o programa é voltado para cada um dos atores, que atuam no setor de saúde suplementar: o PQO busca incentivar as operadoras a agirem como gestoras de saúde; os prestadores de serviços a atuarem como produtores do cuidado em saúde; e os beneficiários a desenvolverem uma maior consciência sanitária.

A assimetria de informação, existente entre os atores do setor, compromete a capacidade de escolha do consumidor, e é uma das principais falhas de mercado presente na saúde suplementar. A mensuração do desempenho global das operadoras é o objetivo principal do PQO, e visa justamente a redução desta falha de mercado, fornecendo informações detalhadas e periódicas sobre o desempenho das operadoras para os beneficiários e para o conjunto da sociedade, em particular, para pessoas físicas e jurídicas que desejem contratar ou trovar um plano de saúde ou realizar a portabilidade de carências. Ademais, as informações produzidas pelo PQO podem ser utilizadas como parâmetro pelas operadoras, que almejem melhorar sua operação, na medida em que podem se comparar com suas concorrentes.

Desde o ano-base 2017, as operadoras devem divulgar em seus portais na internet os resultados do seu IDSS geral e o resultado de suas 4 (quatro) dimensões: IDQS; IDGA; IDSM; e IDGR. A obrigação da divulgação dos resultados do IDSS e suas 4 dimensões, é uma medida que visa facilitar a busca dos resultados do Programa, por parte dos beneficiários e demais interessados na informação publicada pela operadora, tais como: concorrentes, prestadores, potenciais clientes, academia etc.

Importante ressaltar que a divulgação dos resultados, de forma individualizada por operadora, é realizada anualmente pela ANS no seguinte endereço do seu portal eletrônico: <<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>>

Além dos resultados divulgados no Portal da ANS e dos arquivos no portal de Dados Abertos, a partir do ano-base 2022, os resultados também serão divulgados por meio de um Painel Dinâmico de modo a facilitar o acesso da sociedade aos resultados, contribuindo para a diminuição da assimetria de informação no setor e conferindo maior transparência dos dados.

O Painel é composto por um conjunto de indicadores que compõem o IDSS das operadoras e apresenta os resultados por indicador e por operadora dos últimos 5 (cinco) anos. Podem ser conferidos também os resultados do IDSS Geral do setor, desagregado por segmento, modalidade e porte. Os resultados são exibidos em gráficos dinâmicos e tabelas, e as fontes de dados constam nas fichas dos indicadores, que estão disponíveis para consulta.

## **1.1 DIMENSÕES DO IDSS**

A avaliação das operadoras é feita a partir de quatro dimensões, que buscam avaliar a qualidade da operação das empresas, que comercializam planos de saúde, em aspectos relacionados à atenção à

saúde, garantia de acesso, sustentabilidade e gestão. A definição resumida de cada uma das dimensões está disponibilizada na página do PQO no sítio eletrônico da ANS, conforme abaixo:

- Dimensão Qualidade em Atenção à Saúde - IDQS: avaliação do conjunto de ações em saúde, que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;
- Dimensão Garantia de Acesso – IDGA: condições relacionadas à rede assistencial da operadora, que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;
- Dimensão Sustentabilidade no Mercado - IDSM: monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- Dimensão Gestão de Processos e Regulação - IDGR: afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Os resultados do Programa são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que é um índice composto, calculado a partir do conjunto de indicadores distribuídos entre as 4 dimensões, gerando uma nota para cada operadora. A nota varia de zero a um, sendo 1 a nota máxima a ser alcançada. Os dados, para o cálculo dos indicadores são coletados nos sistemas de informações da ANS e nos sistemas nacionais de informação do Ministério da Saúde e outros órgãos governamentais.

A data de corte para a apuração dos dados é 30 de abril do ano subsequente ao ano-base avaliado.

O cálculo do IDSS de cada operadora é realizado pela média ponderada das notas apuradas para cada uma das dimensões da operadora, considerando os pesos apresentados na tabela 1:

**Tabela 1 - Dimensões/Pesos do IDSS-TISS**

Dimensões RN 505/2022	Pesos
Qualidade na Atenção à Saúde - IDQS	30%
Garantia do Acesso - IDGA	30%
Sustentabilidade no Mercado - IDSM	30%
Gestão e Regulação - IDGR	10%
<b>Operadoras Acreditadas: pontuação-base no IDSS</b>	

Fonte: RN 505/2022 – ANS/MS

## 1.2 INDICADORES DO IDSS ANO-BASE 2022

Para o ano-base 2022, foram avaliados 31 indicadores, agrupados nas 4 dimensões, e mais um indicador bônus, que incide na nota final do IDSS, totalizando 32 indicadores. Destes, 19 utilizam dados extraídos do Padrão TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar). A lista completa de indicadores, para o ano-base avaliado, pode ser consultada no Portal da ANS em: <<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/indicadores-ano-base-2022>>.

A tabela 2 apresenta o quantitativo de indicadores utilizado na presente avaliação, por dimensão, destacando-se a pontuação bônus para operadoras acreditadas:

**Tabela 2 - Quantidade de Indicadores por Dimensão do IDSS-TISS, ano-base 2022**

Dimensões RN 505/2022	Total de Indicadores Ano-base 2022
Qualidade na Atenção à Saúde – IDQS	12
Garantia do Acesso – IDGA	8
Sustentabilidade no Mercado – IDSM	6
Gestão e Regulação – IDGR	5
Operadoras acreditadas: pontuação-base no IDSS	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

Fonte: ANS – Sistema de Qualificação

O IDSS ano-base 2022 é composto por 6 indicadores bônus, que incidem com uma pontuação extra, que varia de 0,10 a 0,30 pontos no valor da dimensão ao qual pertencem. Além destes, há o indicador bônus – Programa de Operadora Acreditada (Selo de Qualidade), que pode incidir no resultado final do IDSS, melhorando a nota operadora avaliada. O valor do bônus depende do nível da acreditação obtido pela operadora. A pontuação dos 7 indicadores bônus encontra-se descrita na tabela 3, a seguir.

**Tabela 3 – Indicadores bônus e de pontuação base do IDSS-TISS ano-base 2022**

Indicador Bônus	Dimensão bônus incide	Pontuação
Programa de Operadora Acreditada (Selo de Qualidade)	IDSS	Nível I - 0,30 Nível II - 0,23 Nível III - 0,15
1.10 - Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus (Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Clientes)	IDQS	Pontuação Base de 0,10
1.11 - Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base (Participação do Plano de Saúde em Projetos de Qualidade)	IDQS	Pontuação Base de 0,10 projetos de indução, até 0,30 para certificação APS
1.12 - Participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor	IDQS	Pontuação Base de 0,10
2.8 – Índice de efetiva comercialização de planos individuais (Acesso à Contratação Individual)	IDGA	Bônus até 10%
3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base (Satisfação do Cliente/Paciente)	IDSM	Pontuação Base de 0,25
4.5 - Proporção de Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos de Internação Preenchidos nas Guias TISS - Bônus (Qualidade dos Dados do Diagnóstico)	IDGR	Bônus de 10%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

## 2 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO ANO-BASE 2022

O Artigo 3º da Instrução Normativa nº 10/2022 determina as condições para as operadoras serem avaliadas no PQO:

- ter registro ativo junto à ANS;
- prestar atenção à saúde médico-hospitalar, com ou sem odontologia, ou exclusivamente odontológica, nos doze meses do ano avaliado;
- contar com plano de saúde com cobertura médico-hospitalar, com ou sem odontologia, ou exclusivamente odontológica, nos doze meses do ano avaliado;
- possuir beneficiários em todos os meses do ano-base, em pelo menos um dos tipos de atenção à saúde; e
- ter iniciado suas atividades, pelo menos, no ano-base anterior ao avaliado.

No ano-base 2022, 911 operadoras estavam ativas e aptas a participarem do programa, porém 15 operadoras apresentaram inconsistência, incompletude ou ausência de dados em uma de suas dimensões, o que impediu o cálculo do IDSS. Assim, foram consideradas 896 operadoras, que cumpriram os requisitos do programa e tiveram completude de dados.

Das 896 operadoras avaliadas, 670 são do segmento médico-hospitalar (MH) e 226 do segmento exclusivamente odontológico (OD) e representam 78.616.588 beneficiários<sup>3</sup>, vinculados a planos de saúde, sendo 62.492.806 em operadoras classificadas no segmento médico-hospitalar e 16.123.782 em operadoras classificadas no segmento exclusivamente odontológico.

Conforme dispõe o art. 23 da RN 505/2022, 57 operadoras não tiveram seus resultados divulgados por encontrarem-se seja em Direção Técnica (DT), seja em Direção Fiscal (DF), ou em processo de cancelamento ou canceladas. Portanto, para o ano-base 2022 são divulgados os resultados das 839 operadoras aptas a serem avaliadas, que não se encontravam com qualquer impedimento para divulgação. Entretanto, ainda que as 57 operadoras em DT, DF ou em cancelamento não tenham seus desempenhos divulgados, seus resultados foram considerados para a análise e para o cálculo das estatísticas do setor.

Para o cálculo dos indicadores, considera-se a média do quantitativo de beneficiários das operadoras avaliadas, apurada nos 12 meses do ano-base avaliado, não sendo contabilizados os beneficiários das operadoras que não cumpriram os requisitos para o cálculo do IDSS. Essas operadoras não foram incluídas na análise dos resultados do Programa.

O resultado do IDSS geral do setor é obtido através do cálculo da média ponderada do IDSS de todas as operadoras avaliadas, considerando o número de beneficiários no ano-base, de acordo com o Sistema

---

<sup>3</sup> Note-se que os 78,6 milhões de beneficiários se referem ao ano-base 2022, considerando a **média por operadora** diferentemente da apuração de beneficiários citada na introdução, que considera o tipo de assistência, em setembro de 2023.

Por exemplo: se um beneficiário possui um plano com cobertura médico-hospitalar + odontológica, será apurado como 1 beneficiário da mesma operadora, independentemente do tipo de assistência.

Caso um beneficiário possua um plano hospitalar em 1 operadora, e um plano exclusivamente odontológico em outra operadora, será computado como 2 beneficiários no setor. A contagem é feita por vínculo aos diferentes produtos da operadora.



de Informações de Beneficiários – SIB/ANS. O resultado geral do setor é desagregado por segmento, modalidade e porte das operadoras.

## 2.1 IDSS GERAL DO SETOR

O IDSS geral do ano-base 2022 das 896 operadoras avaliadas foi de 0,7898, resultado levemente inferior ao apurado para o ano-base 2021 (0,8128). Este resultado denota um pequeno decréscimo de (-0,023%) no IDSS do setor em relação ao ano-base 2021. Na figura 1, encontra-se o resumo dos resultados gerais do IDSS ano-base 2022.

Figura 1: Resumo dos resultados do IDSS Ano-Base 2022



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

A tabela 4 apresenta o histórico dos resultados do IDSS para os anos-bases relativos ao período de 2013 a 2022. Pode-se constatar que o número de operadoras avaliadas segue uma tendência de redução, e que o quantitativo de beneficiários representados (vinculados a operadoras avaliadas), ao contrário, vem aumentando. A única exceção foi observada no ano-base 2015 em razão de mudança metodológica na apuração daquele ano (ver nota da tabela 4). Assim, é possível perceber uma tendência contínua de

queda do número de operadoras avaliadas, o que pode ser explicado pelo aumento do número de incorporações no mercado ou mesmo pela saída de operadoras de pequeno porte, com menor capacidade de suportar os riscos inerentes ao setor.

**Tabela 4: IDSS (média ponderada) do setor - ano-base 2013 a 2022**

Ano-base	IDSS do setor	Quantidade de operadoras	Quantidade de beneficiários
<b>2022</b>	<b>0,7898</b>	<b>896</b>	<b>78.616.589</b>
2021	0,8128	902	74.205.204
2020	0,7989	920	72.478.912
2019	0,8011	945	70.690.664
2018	0,7691	1.001	70.468.373
2017	0,7295	1.008	69.154.201
2016	0,8051	1.057	68.879.817
2015	0,7881	975*	64.774.027
2014	0,7541	1.187	70.325.155
2013	0,7152	1.237	67.972.989

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

\*A queda do nº de operadoras no ano-base 2015 deve-se ao fato de que, excepcionalmente neste ano, as estatísticas foram baseadas nas operadoras que tiveram o IDSS divulgado, isto é, 975 operadoras. Caso fossem consideradas todas as operadoras com IDSS calculado, os resultados seriam: 1.100 operadoras, representando 69.996.124 beneficiários, e IDSS do setor = 0,7797.

Analisando-se o desempenho do setor entre os anos de 2013 e 2022 (tabela 4), nota-se que houve uma queda nos resultados das operadoras, após a implementação da nova metodologia do IDSS, com a reestruturação das dimensões, revisão dos indicadores e inclusão do padrão TISS como fonte de dados. A nota do setor caiu de 0,8051, no ano-base 2016, para 0,7295, no ano-base 2017, havendo uma recuperação da nota do IDSS do setor nos anos subsequentes.

No ano-base 2020, quando o setor sofreu os impactos da pandemia de COVID-19, o IDSS geral do setor sofreu também uma leve queda (0,7989). Após o abrandamento dos efeitos da pandemia, no ano-base 2021, o setor apresentou uma boa recuperação do seu IDSS geral, apurado em 0,8128, que é o melhor resultado de toda a série histórica analisada.

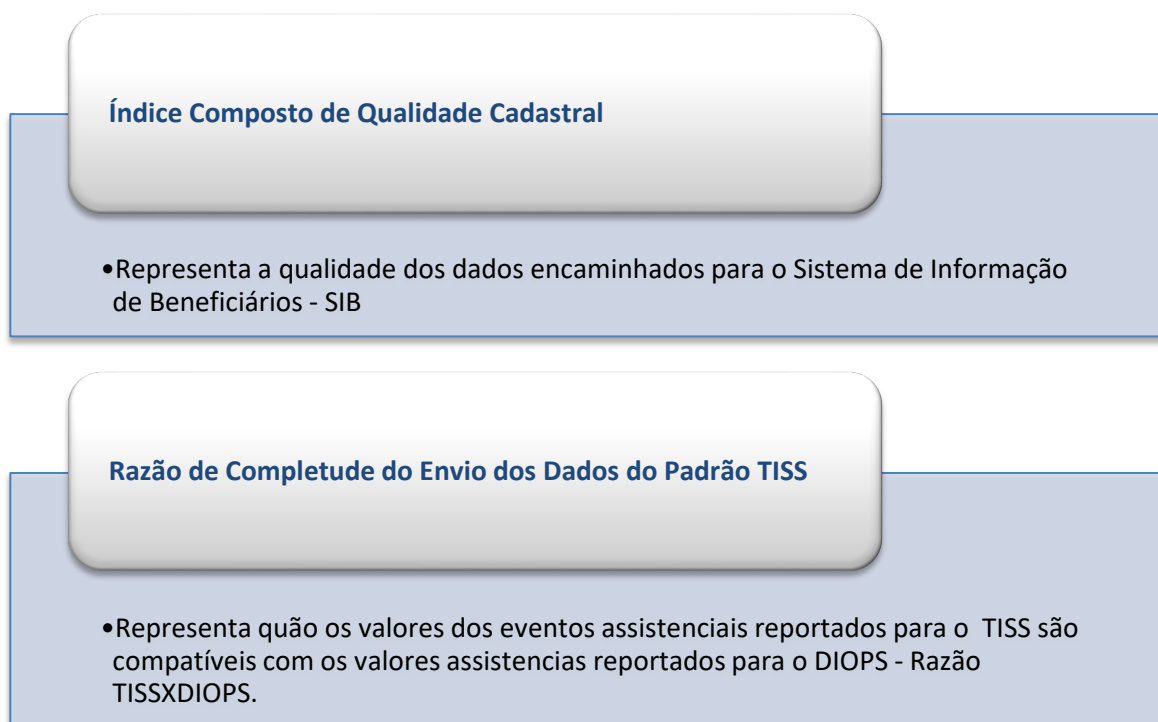
Entretanto, para o ano-base 2022, o IDSS foi de **0,7898**, um leve decréscimo em relação ao ano-base 2021. Essa redução pode ser atribuída à inclusão da identificação unívoca inserida nos seguintes indicadores: 1.4 Razão de Consultas ambulatoriais de pediatria por beneficiário de 0 a 4 anos; 2.2 Taxa de Consulta médica ambulatorial com generalista por idosos. A identificação unívoca de beneficiários foi introduzida nestes indicadores afim de evitar o viés da média estatística, isto é, para o cálculo destes indicadores passou-se a ser considerado apenas o número de consultas realizadas por cada idoso ou criança, não havendo compensação decorrente do uso da média.

Em suma, após a queda do resultado médio do setor em 2017, com a mudança da metodologia para incluir os dados do padrão TISS, seguiu-se uma trajetória de recuperação nos anos de 2018 e 2019. Entretanto, o aumento do IDSS observado no Ano-Base 2021, após a recuperação dos efeitos da pandemia de COVID-19, sofreu novamente uma leve queda no Ano-Base 2022.

## 2.2 QUALIDADE DOS DADOS

É oportuno apontar para a completude e qualidade dos dados, que foram utilizados para o cálculo do conjunto dos indicadores. Para tal, foram utilizados os resultados de dois indicadores: índice composto de qualidade cadastral e razão de completude do envio dos dados do padrão TISS (figura 2).

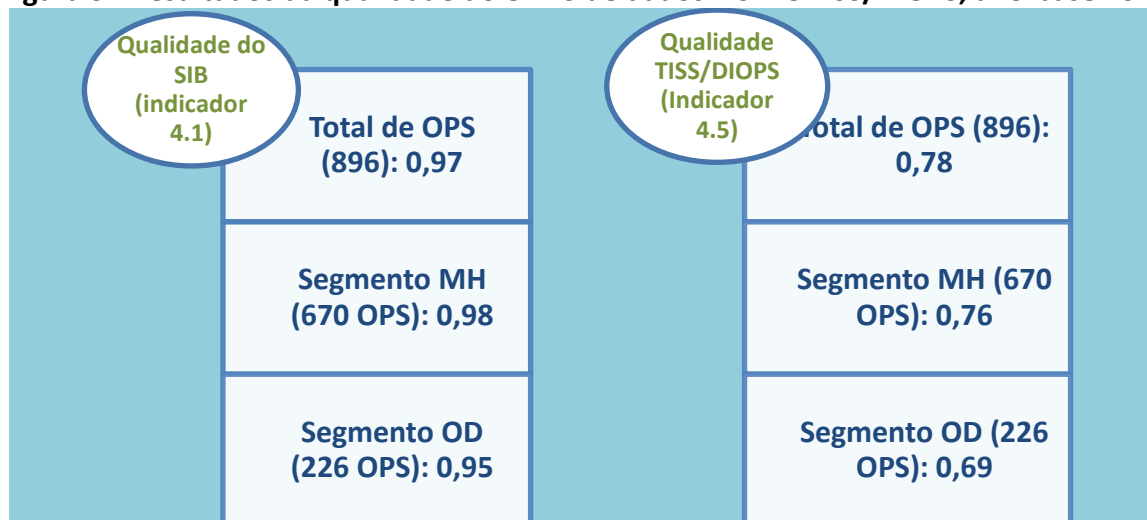
**Figura 2 - Qualidade dos Dados**



Fonte: ANS - Fichas do Indicador IDSS Ano-Base 2022 – disponível em < [https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Fichas\\_Tcnicas\\_IDSS\\_anobse\\_2022.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Fichas_Tcnicas_IDSS_anobse_2022.pdf)>

Na figura 3, são apresentados os resultados da qualidade do envio de dados, para o ano-base 2022. Das 896 operadoras avaliadas, a qualidade dos dados do SIB foi apurada em 0,96, e a qualidade TISS/DIOPS em 0,75, denotando que há ainda muito a ser melhorado na qualidade do banco de dados das operadoras, em especial no TISS.

**Figura 3 - Resultados da qualidade do envio de dados – SIB e TISS/DIOPS, ano-base 2022**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Conforme os dados apresentados na tabela 5, ao longo dos últimos 6 anos, de um modo geral, a qualidade dos dados das operadoras do segmento médico-hospitalar é superior à qualidade dos dados das operadoras do segmento exclusivamente odontológico. Para o indicador do SIB - Índice Composto de Qualidade Cadastral – o resultado do segmento médico hospitalar foi de 0,98, superior à do segmento odontológico, que foi de 0,95, no ano-base 2022. O mesmo pode ser observado no indicador razão de completude do envio dos dados do padrão TISS, cujo resultado foi de 0,78 para o segmento médico-hospitalar e 0,69 para o segmento odontológico.

Especificamente, quanto ao indicador de qualidade do SIB - **Índice Composto de Qualidade Cadastral** - para o segmento médico-hospitalar, após relativa estabilidade no patamar de 0,96 em 2018 e 2019, as operadoras apresentaram melhora nos anos-base 2020 (0,97) e 2021 (0,98). Este resultado excelente do ano-Base 2021, repetiu-se em 2022, com a qualidade do SIB (indicador 4.1) permanecendo em 0,98. Para o segmento odontológico a melhora foi discreta em 2021 (0,91) em relação aos anos anteriores (0,90 em 2020 e 2019), tendo melhorado sensivelmente no Ano-Base 2022, ao alcançar 0,95 pontos na Qualidade do SIB (tabela 5).

**Tabela 5 Média de pontuação dos indicadores de qualidade e completude dos dados do IDSS, por segmentação da operadora, ano-base 2017 a 2022**

Segmentação das Operadoras 2022	Indicador qualidade dos dados Média da pontuação	Ano-base					
		2022	2021	2020	2019	2018	2017
MH (670)	Qualidade do SIB	0,98	0,98	0,97	0,96	0,96	0,94
	Completude TISS/DIOPS	0,78	0,76	0,78	0,70	0,68	0,76
OD (226)	Qualidade do SIB	0,95	0,91	0,90	0,90	0,89	0,86
	Completude TISS/DIOPS	0,69	0,69	0,70	0,65	0,66	0,63

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Em relação aos resultados do indicador de completude dos dados **TISS/DIOPS**, observa-se que, para o segmento Médico-Hospitalar, o resultado do indicador teve uma elevação de 0,76, no ano-base 2021, para 0,78, no ano-base 2022. Já, as operadoras do segmento Odontológico, permaneceram no mesmo patamar, com a apuração de 0,69 no ano-base 2022, o mesmo valor do ano-base 2021 (Tabela 5).

Embora tenham ocorrido avanços ao longo dos últimos anos, há uma lacuna quanto ao correto envio dos dados dos valores da despesa assistencial, enviadas por meio dos sistemas TISS e DIOPS. Isto fica evidenciado pelas notas bastante inferiores do indicador de completude dos dados **TISS/DIOPS**, em relação às notas do indicador de Qualidade do SIB.

O déficit no envio e na qualidade dos dados é observado tanto entre as operadoras exclusivamente odontológicas - OD, quanto entre as operadoras do segmento médico-hospitalar – MH. A má qualidade dos dados, notadamente no que se refere aos dados assistenciais recepcionados pelos sistemas TISS, afeta diretamente o resultado do IDSS, que depende, primordialmente, do correto envio das informações. Por isso, a razão de completude TISS/DIOPS considerada insuficiente (abaixo de 0,30) inviabiliza o cálculo de parte dos indicadores das dimensões IDQS e IDGA, resultando em inconsistência (nota zero) nestes indicadores para a operadora.

Cabe aqui destacar que a diferença entre as notas de qualidade do SIB e do TISS/DIOPS pode ser atribuída à diferença de maturidade de implantação dos sistemas. A obrigação relativa ao envio de informações periódicas de cadastro de beneficiários remonta ao início de atuação da Agência, permitindo maior conhecimento e experiência das operadoras no envio desses dados.

### **2.3 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, SEGMENTO, MODALIDADE, PORTE**

Na figura 4, são apresentados os resultados do IDSS ano-base 2022 agregados: IDSS geral do setor, e por dimensões; IDSS por segmento; IDSS por porte; e IDSS por modalidade.

**Figura 4 - Resultados Gerais do IDSS do setor, estratificados por Dimensão, por Segmento, porte e Modalidade da Operadora**

IDSS GERAL E POR DIMENSÃO	IDSS POR SEGMENTO	IDSS POR PORTE	IDSS POR MODALIDADE
<input type="checkbox"/> IDSS geral do setor: 0,7899 <input type="checkbox"/> IDQS do setor: 0,7766 <input type="checkbox"/> IDGA do setor: 0,5304 <input type="checkbox"/> IDSM do setor: 0,8614 <input type="checkbox"/> IDGR do setor: 0,8539	<input type="checkbox"/> Médico-hospitalar: 0,7905 <input type="checkbox"/> Odontológico: 0,7874	<input type="checkbox"/> Pequeno Porte: 0,6443 <input type="checkbox"/> Médio Porte: 0,7160 <input type="checkbox"/> Grande Porte: 0,8125	<input type="checkbox"/> Autogestão: 0,7485 <input type="checkbox"/> Autogestão por RH: 0,6374 <input type="checkbox"/> Cooperativa Médica: 0,8033 <input type="checkbox"/> Filantropia: 0,7564 <input type="checkbox"/> Medicina de Grupo: 0,7762 <input type="checkbox"/> Seguradora Especializada em Saúde: 0,8420 <input type="checkbox"/> Cooperativa Odontológica: 0,8041 <input type="checkbox"/> Odontologia de Grupo: 0,7824

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

## 2.4 IDSS ANO-BASE 2022 POR SEGMENTO

Na tabela 6, é apresentado o comparativo dos resultados do IDSS por segmento, do ano-base 2016 ao ano-base 2022. Analisando-se separadamente as segmentações de operadora, observa-se que tanto as operadoras médico-hospitalares, quanto as exclusivamente odontológicas tiveram uma melhora sensível no seu IDSS médio no ano-base 2021 em relação ao ano-base 2020, o que pode ser explicado pela melhoria do quadro sanitário do país e a redução dos efeitos da pandemia do COVID-19.

Entretanto, no ano-base 2022, o IDSS das operadoras do segmento Médico-Hospitalar caiu ligeiramente, em comparação com o ano anterior, de 0,8206 (2021) para 0,7905 (2022). Enquanto o segmento odontológico permaneceu praticamente com o mesmo IDSS, apurado em 2021: 0,7825 (2021) e **0,7873, em 2022**, o que reforça a possibilidade do impacto dos indicadores que passaram a considerar a identificação unívoca, ambos indicadores exclusivos do segmento MH.

**Tabela 6 IDSS (média ponderada) por Segmento – anos-base 2016 a 2022**

Segmento	Total Benefic.	Nº de OPS	IDSS do Setor	Histórico do IDSS do Setor					
				ano-base 2022	ano-base 2021	ano-base 2020	ano-base 2019	ano-base 2018	ano-base 2017
MH	62.492.806	670	0,7905	0,8206	0,8095	0,8036	0,7866	0,7368	0,798
OD	16.123.782	226	0,7873	0,7825	0,7602	0,7922	0,7070	0,7028	0,8306
Total	78.616.588	896	0,7898	0,8128	0,7989	0,8011	0,7691	0,7295	0,8051

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## 2.5 IDSS ANO-BASE 2022 POR MODALIDADE

A tabela 7 apresenta os resultados do IDSS médio para cada uma das modalidades de operadora e o respectivo número de beneficiários. No ano-base 2022, o IDSS geral e de quase todas as modalidades de operadoras apresentou um leve decréscimo, em comparação com o Ano-Base 2021, com exceção das seguintes modalidades:

- Autogestão por RH: IDSS desta modalidade aumentou de 0,6200 (2021) para 0,6374 (2022);
- Cooperativa Odontológica: IDSS desta modalidade aumentou de 0,7828 (2021) para 0,8041 (2022).

Cabe destacar que as modalidades, que continuam apresentando um melhor IDSS, isto é, IDSS classificado na faixa avaliativa 1 ( $IDSS \geq 0,8$ ), continuam sendo as Seguradoras especializadas em Saúde e as Cooperativas Médicas. As Seguradoras apresentaram um IDSS de 0,8420 no ano-base 2022, ligeiramente menor que o IDSS de 2021 (0,8986), enquanto as cooperativas médicas, apesar da queda no seu IDSS de 0,8582 em 2021, para 0,8033, em 2022, ainda continuam classificadas na faixa 1, liderando dentre todas as modalidades.

As Medicinas de Grupo, por outro lado, ainda não lograram alcançar a faixa avaliativa 1: IDSS do Ano-Base 2022 apurado foi de 0,7762, ligeiramente menor que o de 2021 (0,7875), sendo classificada na faixa avaliativa 2 do IDSS ( $0,8 < IDSS \leq 0,6$ ).

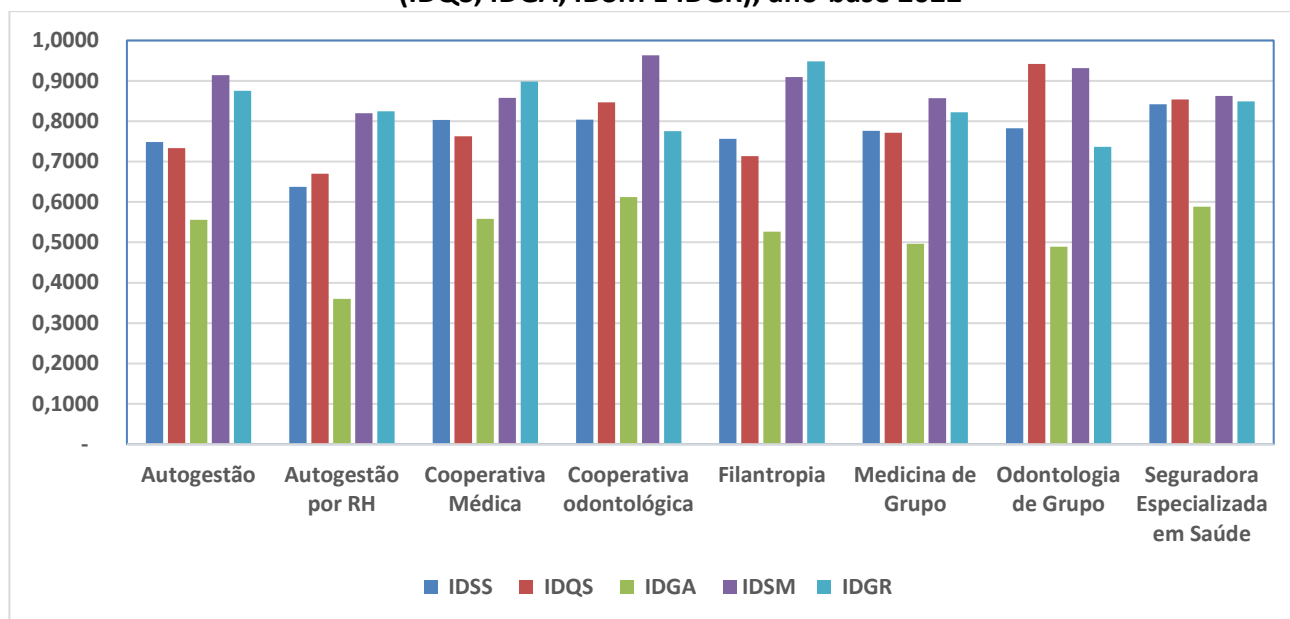
**Tabela 7 IDSS (média ponderada) por modalidade - ano-base 2016 a 2022**

Modalidade	Total Benef. AB 2022	Nº OPS AB 2022	IDSS AB 2022	IDSS AB 2021	IDSS AB 2020	IDSS AB 2019	IDSS AB 2018	IDSS AB 2017	IDSS AB 2016
<b>Autogestão</b>	3.368.121	114	0,7485	0,7492	0,7159	0,6908	0,6539	0,6009	0,7606
<b>Autogestão por RH</b>	680.601	24	0,6373	0,6200	0,6036	0,6107	0,4900	0,4766	0,7496
<b>Cooperativa Médica</b>	18.806.424	268	0,8032	0,8582	0,8588	0,8292	0,8282	0,7685	0,8062
<b>Filantropia</b>	1.019.411	31	0,7563	0,7876	0,7510	0,7490	0,7125	0,7018	0,7791
<b>Medicina de Grupo</b>	29.614.725	225	0,7762	0,7855	0,7707	0,7970	0,7679	0,7128	0,7772
<b>Seguradora Espec. Saúde</b>	9.003.525	8	0,8419	0,8986	0,8964	0,8512	0,8705	0,8534	0,8655
<b>Cooperativa odontológica</b>	3.689.502	96	0,8041	0,7828	0,7877	0,7839	0,6965	0,6853	0,8172
<b>Odontologia de Grupo</b>	12.434.280	130	0,7824	0,7824	0,7527	0,7945	0,7098	0,7074	0,8343
<b>Total Geral</b>	78.616.589	896	0,7898	0,8128	0,7989	0,8011	0,7691	0,7295	0,8051

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

O gráfico 1 apresenta os resultados do IDSS, por dimensão e por modalidade das operadoras avaliadas. Dentre as operadoras MH, as seguradoras especializadas em saúde se destacam como o grupo de operadoras com os melhores resultados no IDSS, com exceção da Dimensão de Garantia do Acesso (IDGA), na qual as seguradoras apresentam um resultado inferior às outras dimensões.

**Gráfico 1 - Média ponderada do IDSS e dimensões por modalidade e por dimensão (IDQS, IDGA, IDSM E IDGR), ano-base 2022**



Fonte: ANS – Sistema Qualificação.

Ainda de acordo com o gráfico 1, fica evidenciado que as operadoras, de modo geral, apresentam seu pior desempenho na **Dimensão de Garantia de Acesso (IDGA)**, não importando a qual modalidade pertencem. Isto demonstra a necessidade de um incremento no desempenho dos indicadores dessa dimensão, que se relaciona mais diretamente com o acesso qualificado à rede prestadora de serviços (indicadores de: acreditação de laboratórios e hospitais; dispersão da rede na área de abrangência dos produtos; oferta de hemodiálise; taxas de consultas ao dentista; taxas de consultas do idoso com seu médico de referência; e oferta de planos individuais).

## 2.6 IDSS ANO-BASE 2022 POR PORTE

Observa-se na Tabela 8 que no ano-base 2022, tal qual nos demais anos avaliados, as operadoras de grande porte obtiveram desempenho superior às de pequeno e médio porte. Ou seja, nota-se uma correlação positiva entre o maior porte e as melhores notas do IDSS. Em 2022, também é possível notar uma queda de desempenho médio em todos os portes, comparativamente a 2021.



**Tabela 8 IDSS (média ponderada) por Porte - ano-base 2016 a 2022**

Porte (beneficiários)	Total de Beneficiários ano-base 2022	Nº de OPS ano-base 2022	IDSS Ano-base 2022	IDSS Ano-base 2021	IDSS Ano-base 2020	IDSS Ano-base 2019	IDSS Ano-base 2018	IDSS ano-base 2017	IDSS ano-base 2016
<b>Pequeno (1 a 19.999)</b>	3.765.949	526	0,6442	0,6701	0,6479	0,6469	0,5802	0,5727	0,7527
<b>Médio (20.000 a 99.999)</b>	11.885.169	260	0,7159	0,7465	0,7272	0,7241	0,6802	0,6389	0,7579
<b>Grande (mais que 100.000)</b>	62.965.471	110	0,8125	0,8369	0,8267	0,8320	0,8078	0,7673	0,8232
<b>Total Geral</b>	<b>78.616.589</b>	<b>896</b>	<b>0,7898</b>	<b>0,8128</b>	<b>0,7989</b>	<b>0,8011</b>	<b>0,7691</b>	<b>0,7295</b>	<b>0,8051</b>

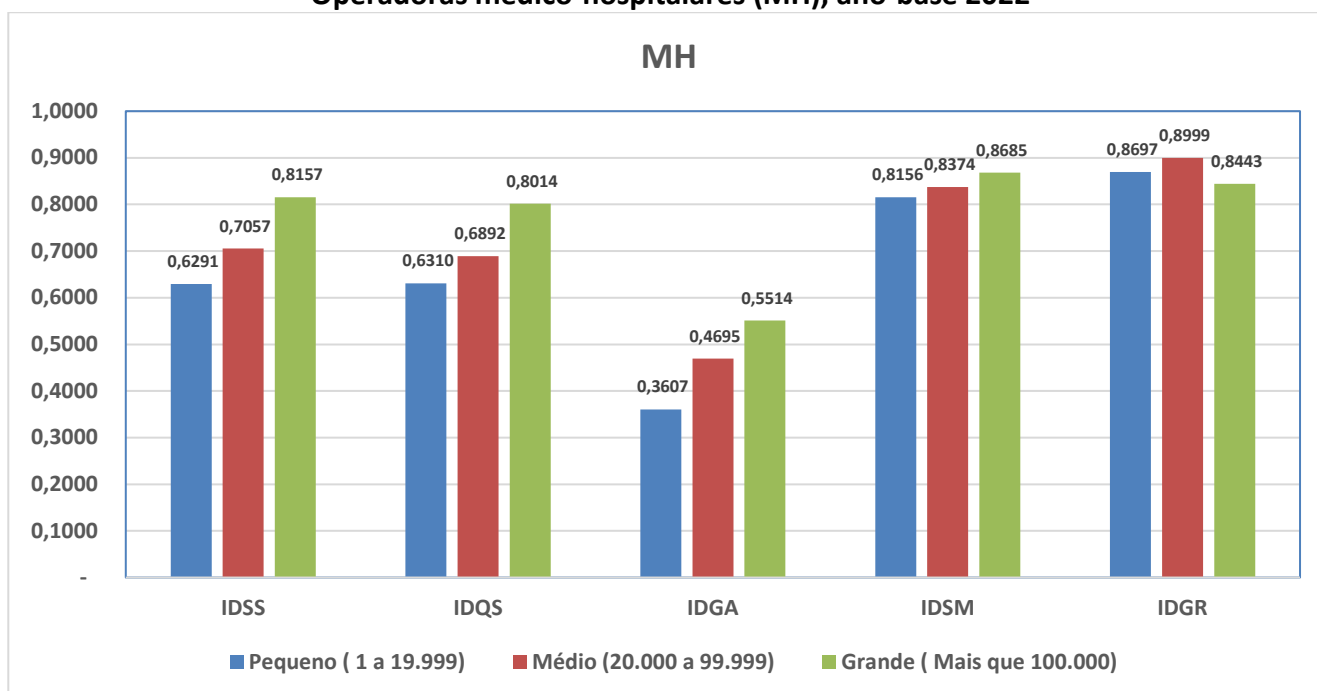
Fonte: ANS – Sistema Qualificação.

O gráfico 2 apresenta a média ponderada do IDSS e de suas 4 dimensões por porte das operadoras médico-hospitalares (IDSS ano-base 2022). Mais uma vez constata-se uma correlação positiva entre a média ponderada da pontuação obtida no IDSS e o porte das operadoras na segmentação médico-hospitalar: quanto maior o porte da operadora, maior a nota final do IDSS e de suas 4 dimensões, com exceção da dimensão IDGR.

Importante salientar que dentre as 670 operadoras do segmento MH avaliadas, 91 são de grande porte, e a ausência ou insuficiência no envio de informações de uma destas operadoras, com mais de 100 mil vidas, leva ao baixo desempenho na média ponderada da dimensão de Gestão e Regulação. Ademais, em 2021 houve mudança na metodologia do cálculo do indicador 4.5 – completude TISS/DIOPS, que compõe a dimensão IDGR, e operadoras com completude inferior a 70% passaram a receber nota zero neste indicador. Esta mudança ainda teve reflexos em algumas operadoras de grande porte no ano-base 2022.

Nas demais dimensões, o desempenho das operadoras de grande porte é superior às de pequeno e médio porte, sendo a maior diferença verificada na dimensão que trata da qualidade da atenção à saúde (IDQS).

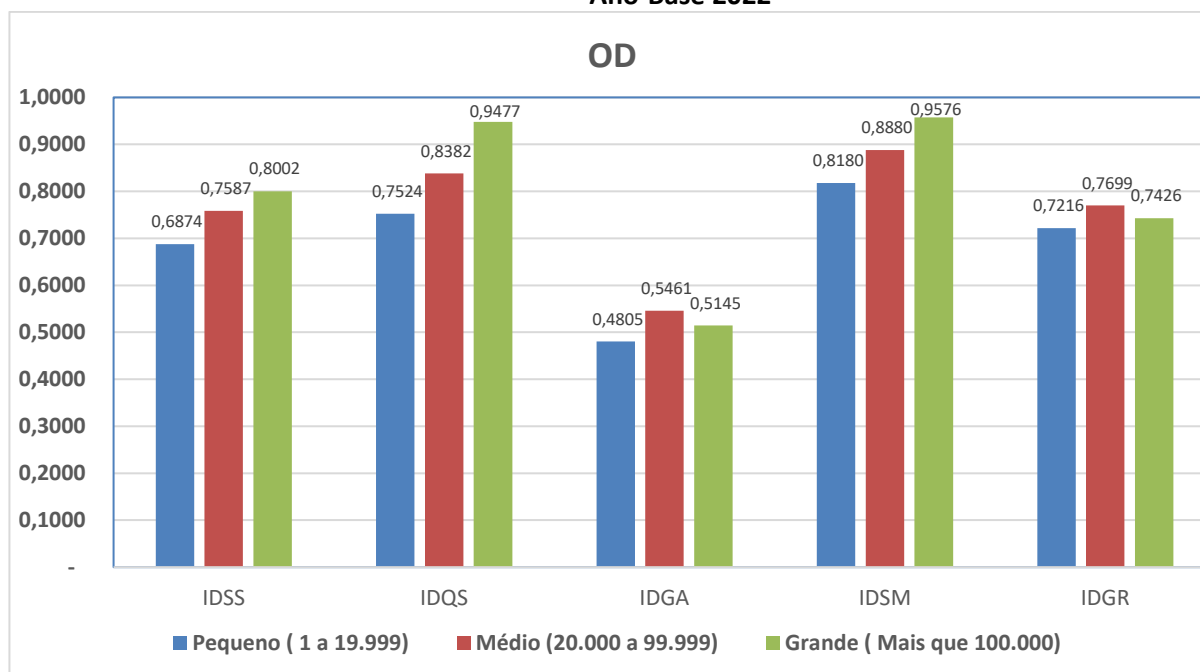
**Gráfico 2 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – Operadoras médico-hospitalares (MH), ano-base 2022**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

No que tange ao segmento exclusivamente odontológico, o desempenho das operadoras no IDSS e nas dimensões IDSM e IDQS apresentam também uma correlação positiva com o porte, conforme se observa no gráfico 3. Nas dimensões IDGA e IDGR essa tendência não é verificada, uma vez que as notas das operadoras de médio porte superam as de grande porte.

**Gráfico 3 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – Operadoras exclusivamente odontológicas – Ano-Base 2022**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Cabe destacar, que o pior desempenho, tanto na segmentação médico-hospitalar, quanto na segmentação odontológica, é observado na Dimensão que avalia a **garantia do acesso** (IDGA), cujas notas são as piores para todos os portes das operadoras (pequeno, médio e grande).

## 2.7 IDSS ANO-BASE 2022 POR FAIXAS AVALIATIVAS

O IDSS é estratificado em cinco faixas avaliativas, conforme descrito na tabela 9. As faixas 1 e 2 concentram as melhores notas do IDSS.

**Tabela 9 Faixas avaliativas do IDSS**

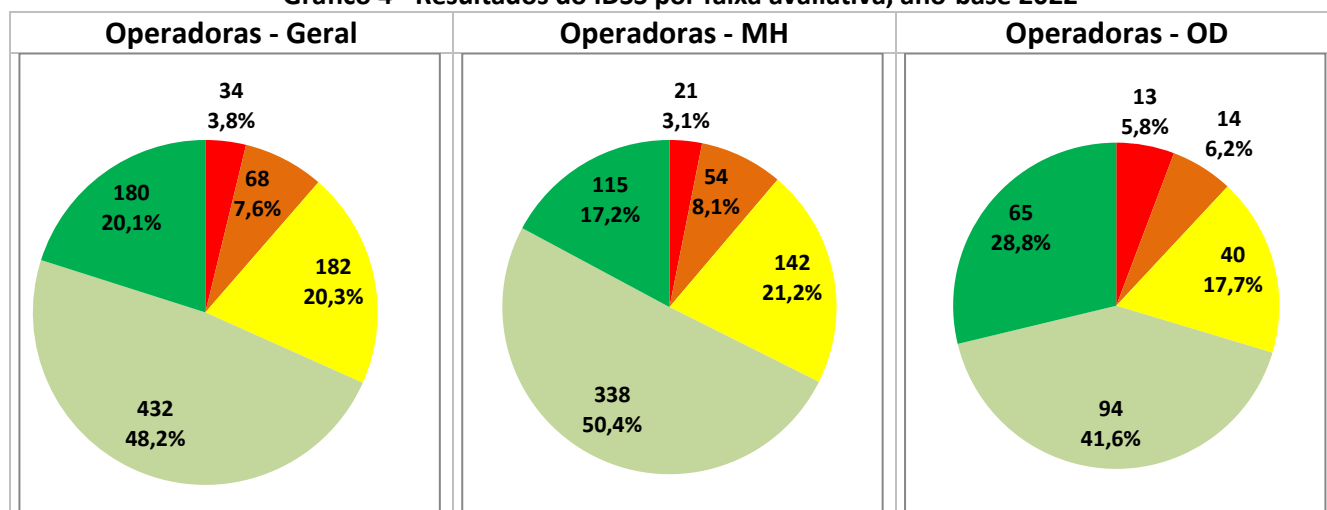
Faixas avaliativas do IDSS	
1	0,80 a 1,00
2	0,60 a 0,79
3	0,40 a 0,59
4	0,20 a 0,39
5	0,00 a 0,19

Fonte: ANS – Sistema Qualificação.

O gráfico 4 apresenta os resultados do IDSS por faixa avaliativa, para o ano-base 2022. Pode ser observado que 20,1% das operadoras se concentram na melhor faixa do IDSS (faixa 1), 48,2% na segunda melhor faixa (faixa 2). Em suma, 68,3% das operadoras se concentram nas 2 melhores faixas avaliativas, com IDSS acima de 0,6.

Entretanto, quando se observa a distribuição do IDSS por segmento, as operadoras OD apresentam uma maior proporção de operadoras classificadas nas duas melhores faixas avaliativas do IDSS: 70,4% destas operadoras estão classificadas nas faixas 1 e 2. No segmento das operadoras MH são 67,6% destas classificadas nas melhores faixas do IDSS, ligeiramente menor que a proporção observada no IDSS geral.

**Gráfico 4 - Resultados do IDSS por faixa avaliativa, ano-base 2022**

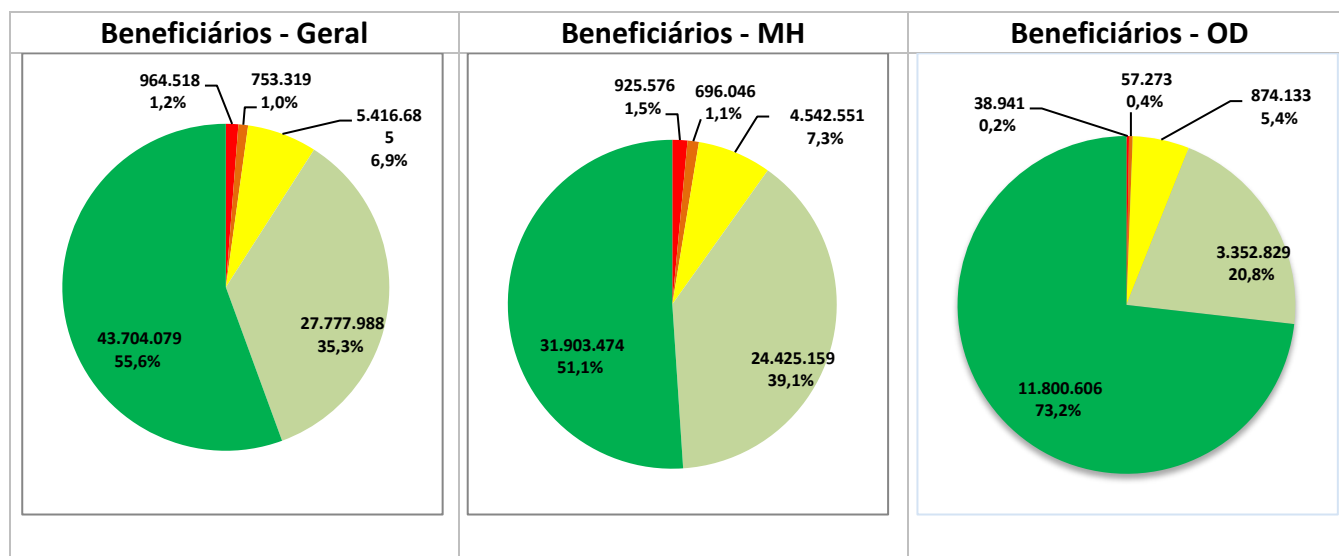


Fonte: ANS - Sistema Qualificação

As operadoras classificadas na pior faixa avaliativa do IDSS (faixa 5) são poucas, apenas 34 operadoras, o que corresponde a 3,8% das operadoras avaliadas no ano-base 2022. No segmento MH observam-se 21 operadoras classificadas na faixa 5, e no segmento OD são apenas 13 (gráfico 4).

No Gráfico 5, observa-se a distribuição de beneficiários por faixa avaliativa do IDSS ano-base 2022, de acordo com as operadoras ao qual pertencem.

**Gráfico 5 Proporção de Beneficiários por faixa avaliativa do IDSS**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

De acordo com o gráfico 5, depreende-se que a maioria dos beneficiários (55,65%) possui vínculo com operadoras classificadas na melhor faixa avaliativa. Quando consideradas as duas melhores faixas avaliativas, cujas notas variam de 0,6 a 1,0, observa-se 90,9% de beneficiários vinculados às operadoras avaliadas nestas faixas. Este é o segundo maior percentual atingido desde 2017, conforme dados da tabela 9.

Ademais, apenas 1,2% dos beneficiários se concentram em operadoras que tiveram nota abaixo de 0,4 (as 2 piores faixas avaliativas), o que demonstra um quantitativo residual de beneficiários em operadoras mal avaliadas no IDSS AB 2022 (Gráfico 5).

É possível notar, com base na tabela 10, que o segmento médico-hospitalar até 2021 apresentava uma trajetória de crescimento do número de operadoras e do número de beneficiários em operadoras classificadas nas duas melhores faixas avaliativas do IDSS (IDSS de 0,6 a 1). Entretanto, em 2022, houve um pequeno decréscimo nesses números: 68,3% das operadoras classificadas nas faixas 1 e 2, ligeiramente menor que o resultado de 2021 (percentual de 71,2%).

**Tabela 10 Percentual de Operadoras com IDSS nas faixas superiores do IDSS – Faixas 1 e 2 (nota entre 0,6 e 1) e percentual de beneficiários nestas operadoras, por Segmento, ano-base 2017 a 2022**

Percentual nas Faixas Superiores do IDSS (Faixas 1 e 2)	SEGMENTO	Ano-base					
		2022	2021	2020	2019	2018	2017
% Operadoras Faixas 1 e 2 IDSS	Total	68,3%	71,2%	68,0%	66,2%	56,9%	50,8%
	MH	67,6%	70,9%	69,5%	68,2%	59,0%	51,3%
	OD	70,4%	71,9%	64,0%	60,6%	51,5%	49,3%
Percentual de Beneficiários Faixas 1 e 2 IDSS	Total	90,9%	92,0%	90,5%	87,2%	82,7%	75,5%
	MH	90,1%	92,1%	91,0%	86,4%	83,1%	73,9%
	OD	94,0%	91,8%	88,7%	89,8%	81,4%	81,2%

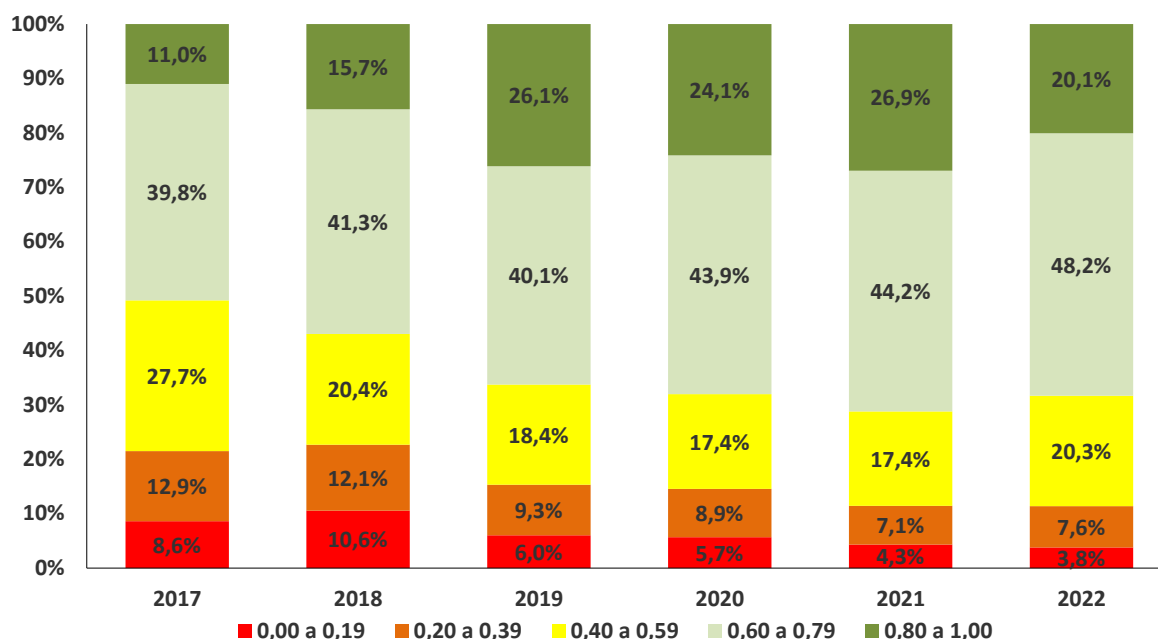
Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Fato semelhante ocorreu em relação ao número de beneficiários vinculados a operadoras médico-hospitalares classificadas nas duas melhores faixas avaliativas no ano-base 2022, onde houve um pequeno decréscimo de 1,10 pontos percentuais (pp) de beneficiários vinculados a operadoras que obtiveram notas entre 0,6 e 1,0 (2 melhores faixas) entre o ano-base 2021 (92,0%) e o ano-base 2022 (90,9%).

No segmento odontológico, houve diminuição do número de operadoras nestas faixas superiores (1 e 2), passando de 71,9% em 2021 para 70,4%, ou seja, um pequeno decréscimo de 1,5 pp. Por outro lado, houve um ligeiro incremento do percentual de beneficiários vinculados às operadoras odontológicas, com notas entre 0,6 e 1,0. No ano-base 2021, havia 91,8% de beneficiários vinculados a operadoras OD classificadas nas melhores faixas avaliativas (faixa 1 e 2), enquanto no ano-base 2022, o segmento odontológico passou a contar com 94,0% de beneficiários vinculados a operadoras classificadas nestas faixas.

Os resultados do IDSS Geral nas 5 faixas avaliativas, entre os anos de 2017 e 2022, são apresentados nos gráficos 6 e 7. Nestes gráficos podem ser consultados, respectivamente, os percentuais de operadoras e de beneficiários, em cada faixa de avaliação do IDSS.

**Gráfico 6 Distribuição de Operadoras por faixas do IDSS, anos-base: 2017 a 2022**



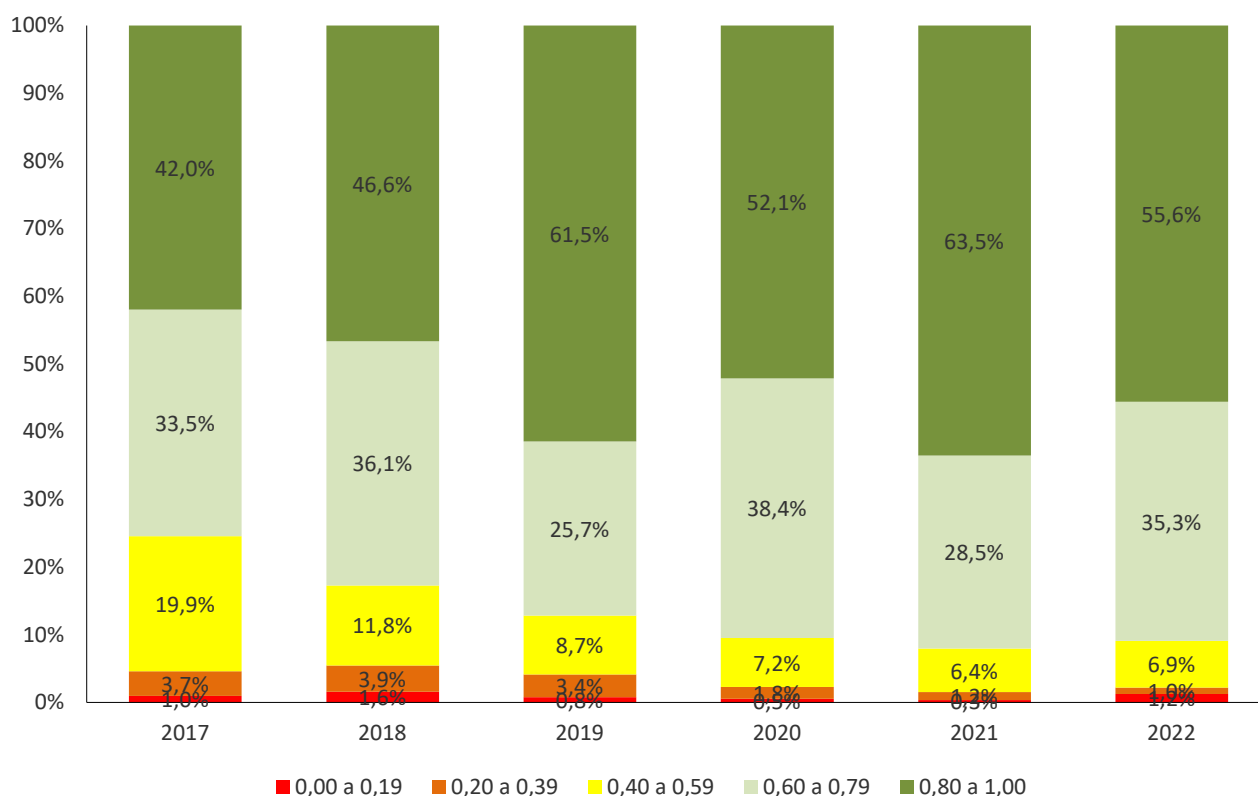
Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Observa-se a oscilação da classificação das operadoras nas 5 faixas avaliativas, com crescimento proporcional do número de operadoras nas duas melhores faixas de avaliação (0,60 a 1,00) entre 2017 e 2019, com decréscimo em 2020, crescendo novamente em 2021, e voltando a cair em 2022. Destaca-se que no ano-base 2022, 20,1% das operadoras situam-se na faixa 1. Somando-se as operadoras que obtiveram nota final do IDSS superior a 0,6 (faixas 1 e 2) tem-se 68,3%, o que denota um bom desempenho desde a adoção da base dados do Padrão TISS no cálculo dos indicadores (em 2017).

Ainda de acordo com o gráfico 6, é possível notar a tendência de encolhimento da proporção de operadoras nas faixas avaliativas mais baixas, com notas variando de 0,00 a 0,60, entre 2017-2021, e com um ligeiro aumento em 2022.

Como pode ser observado no gráfico 7, havia uma tendência de aumento do número de beneficiários em operadoras classificadas nas duas melhores faixas de avaliação, de 2018 a 2021. Assim como verificado no gráfico 6, sobre a distribuição das operadoras por faixa do IDSS, houve um decréscimo do número de beneficiários na faixa 1 (55,6%) no ano-base 2022, e um aumento proporcional destes na faixa 2 (35,3%), em comparação com o ano-base 2021. Dessa forma, no ano-base 2022, cerca de 90,9% do total de beneficiários possui vínculos com operadoras que obtiveram nota do IDSS entre 0,6 e 1,0, resultado ligeiramente inferior ao ano-base 2021 (92,0%).

**Gráfico 7 Distribuição de Beneficiários por faixas do IDSS (anos-base: 2017 a 2022)**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## 2.8 RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2022 DAS OPERADORAS ACREDITADAS

A Acreditação de Operadoras é um programa elaborado pela ANS, que concede um selo de qualidade às operadoras, que se submetem a um processo voluntário de auditoria, realizado por Entidades Acreditoras independentes, reconhecidas pelo INMETRO. A auditoria realizada pelas Entidades Acreditoras avalia a adoção de um conjunto de processos, detalhados no Manual de Acreditação Operadoras (Anexo I da RN 507/2022) disponível no Portal da ANS em: <<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/acreditacao-de-operadoras-1>>.

O Programa de Qualificação Operadoras prevê uma bonificação às operadoras, que tenham o certificado de acreditação emitido por uma das Entidades Acreditoras homologadas pela ANS, no ano-base avaliado. Em 2022, o setor contava com 29 operadoras acreditadas, todas do segmento médico-hospitalar, o que equivale a 27,2% da população beneficiária deste segmento (fonte: Sistema Qualificação).

A nota final do desempenho de uma operadora acreditada está relacionada ao bônus recebido na forma de pontuação extra. Entretanto, ao avaliar-se o IDSS das operadoras acreditadas, sem a pontuação extra, observa-se que obtiveram, de modo geral, melhor desempenho do que as que não passaram pelo

processo de acreditação. A tabela 11 demonstra que operadoras não acreditadas apresentaram desempenho médio de 0,7123, ao passo que operadoras acreditadas apresentaram desempenho médio superior, de 0,7989, mesmo sem contabilizar a pontuação extra (bônus).

**Tabela 11 Desempenho das operadoras acreditadas (por Nível de Acreditação) e operadoras não acreditadas- Segmento Médico-Hospitalar– IDSS-TISS ano-base 2022**

Operadora Acreditada	Total de Operadoras Médico-Hospitalares	Média de Beneficiários	IDSS médio ponderado	IDSS médio ponderado sem pontuação bônus para OPS Acreditada
Não	641	45.489.174	0,7123	0,7123
Nível I	25	16.756.258	0,9995	0,7990
Nível II	4	247.375	0,9998	0,7863
Todas Acreditadas	29	17.003.632	<b>0,9995</b>	<b>0,7989</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Conforme demonstra a tabela 11, observa-se uma correlação positiva entre o nível da acreditação e a nota final do IDSS, expurgada do bônus relativo à acreditação. Por exemplo, o IDSS médio das operadoras acreditadas em Nível I (86,2% das operadoras acreditadas), retirado o bônus, é de 0,7990, superior ao IDSS médio das operadoras acreditadas em Nível II (0,7863) e, como informado anteriormente, em relação às operadoras não acreditadas (0,7123).

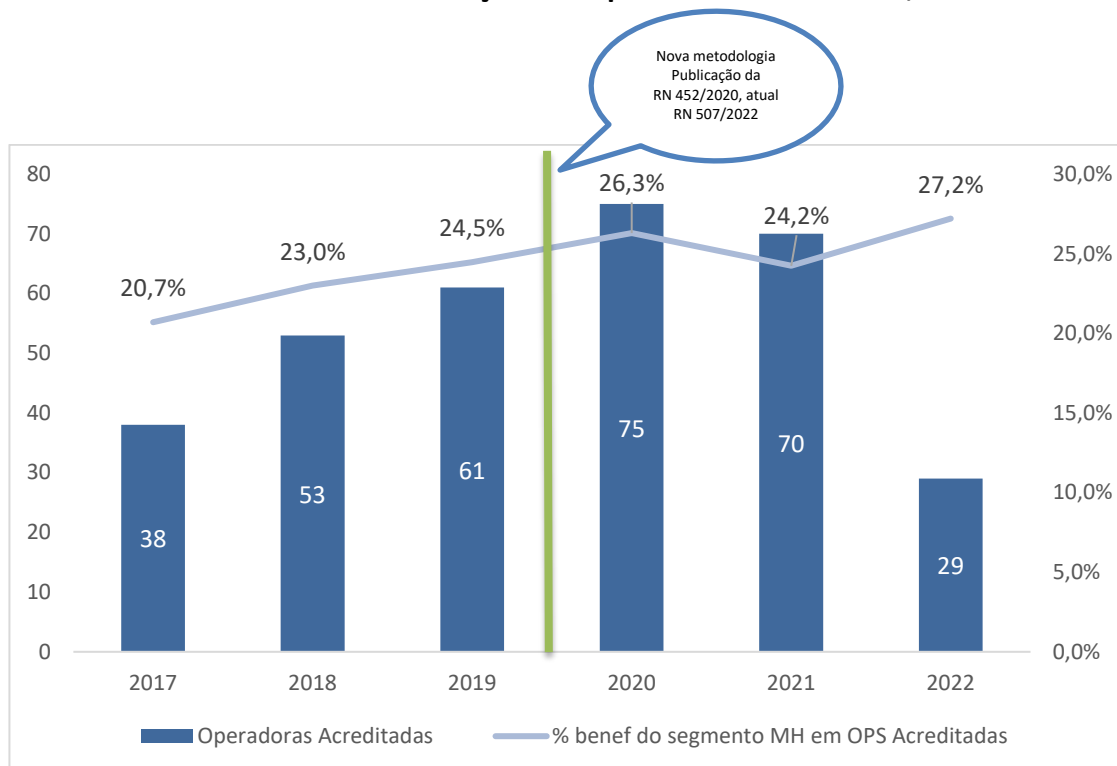
Importante destacar que, no ano-base 2022, dentre as 670 médico-hospitalares avaliadas, 115 se situavam na faixa 1 do IDSS (desempenho entre 0,8 e 1), representando 62% de beneficiários deste segmento (36.611.509 beneficiários). As 29 operadoras detentoras de selos de acreditação reconhecidos pela Agência representam 46,44% dos beneficiários enquadrados na faixa 1 de avaliação. Isto reforça ainda mais a sinergia entre o Programa de Acreditação Operadoras e a avaliação de desempenho, cuja síntese é o IDSS.

O gráfico 8 apresenta a evolução do número de operadoras acreditadas, entre os anos de 2017 e 2022, e a evolução percentual de beneficiários em operadoras acreditadas, em relação ao total de beneficiários do segmento MH, no mesmo período.

Observa-se um aumento expressivo no total de operadoras acreditadas: de 38 operadoras, em 2017, para 84, em 2020, uma ligeira queda para 70, em 2021 e uma queda um pouco maior para 29 operadoras acreditadas em 2022. Tal queda poder ser atribuída à publicação do novo normativo da Acreditação – RN 452/2020 (atual RN 507/2022), em substituição à RN 277/2011, com critérios técnicos mais robustos e regras mais abrangentes. Não obstante o baixo número de operadoras acreditadas em 2022, a existência de operadoras de grande porte dentre as 29 acreditadas, tem como consequência a elevação do percentual de beneficiários.



**Gráfico 8 Evolução das Operadoras Acreditadas, 2017 a 2022**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

## 2.9 RESULTADOS DO IDSS POR OPERADORA

No ano-base 2022, 25 operadoras, com um total de 16.759.565 beneficiários, obtiveram nota máxima no IDSS, todas do segmento médico-hospitalar, indicando que 21,3% dos beneficiários do setor estão nestas operadoras.



Os resultados do IDSS por operadora, de forma detalhada encontra-se no Portal da ANS em:

[https://www.ans.gov.br/qualificacao\\_consumidor/consulta\\_dados/pesquisa\\_operadora.asp](https://www.ans.gov.br/qualificacao_consumidor/consulta_dados/pesquisa_operadora.asp)

## 2.10 AS 10 OPERADORAS COM MELHOR DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE 2022

Na tabela 12, estão destacadas as 10 operadoras do segmento médico-hospitalar com as maiores notas no IDSS ano-base 2022, cujo critério de desempate levou em consideração o desempenho da operadora na dimensão IDQS (independentemente do número de beneficiários).

**Tabela 12 - Dez Operadoras com melhores desempenho no IDSS ano-base 2022**

Reg. ANS	Razão Social	Seg	Modalidade	Média Benef	IDSS 2022	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Acreditação	Porte	IDSS 2021	IDSS 2020	IDSS 2019
303356	UNIMED LITORAL COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA	MH	Cooperativa Médica	74.745	1	1	0,7123	1	0,9695	Nível I	Médio	1	1	1
306398	UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA.	MH	Cooperativa Médica	163.593	1	1	0,8228	1	0,9166	Nível I	Grande	1	1	1
339954	FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER	MH	Filantropia	246.946	1	1	0,7823	1	0,9535	Nível I	Grande	1	1	1
343889	UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	1.838.399	1	1	0,6088	1	0,9526	Nível I	Grande	1	1	1
354295	UNIMED CHAPECÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO OESTE CATARINENSE	MH	Cooperativa Médica	54.461	1	1	0,6283	1	1	Nível I	Médio	1	1	1
357391	UNIMED VITORIA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	MH	Cooperativa Médica	374.886	1	1	0,6055	1	0,8461	Nível I	Grande	1	1	1
359017	NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A.	MH	Medicina de Grupo	6.562.085	1	1	0,5758	0,6693	0,8993	Nível I	Grande	0,9299	0,9219	0,9423
320706	UNIMED SUL CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	95.641	1	0,9538	0,4733	1	1	Nível I	Médio	1	1	1
325571	UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.	MH	Cooperativa Médica	222.753	1	0,9011	0,6309	1	0,9166	Nível I	Grande	1	1	1
311715	UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.	MH	Cooperativa Médica	36.909	1	0,8737	0,7408	1	0,967	Nível I	Médio	1	1	1

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Observa-se que, dentre as 10 operadoras com melhor desempenho apresentadas acima, todas são operadoras acreditadas no nível máximo (Nível I). As operadoras de grande porte estão entre as com melhor desempenho, embora haja, entre as 10 melhores, operadoras de médio porte.

Para consultar o IDSS das operadoras que obtiveram Nota 1 no IDSS, basta acessar o Painel do IDSS ou a “planilha eletrônica” disponibilizada na página do Programa de Qualificação Operadoras, no portal da ANS, em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>

A tabela 13 apresenta as 10 operadoras do segmento odontológico com melhor desempenho. Nota-se que estas 10 operadoras odontológicas são de pequeno e médio porte.

**Tabela 13 Dez Operadoras do segmento Odontológico com melhor desempenho no IDSS ano-base 2022**

Reg. ANS	Razão Social	Seg	Modalidade	Média Benef	IDSS 2022	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Porte	IDSS	IDSS	IDSS
											2021	2020	2019
378682	UNIODONTO DE SAO JOSE DO RIO PARDO - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	6.851	0,9983	1	1	1	0,9837	Pequeno	0,9955	0,9929	0,9935
405582	VIP ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	1.010	0,9885	1	0,9867	0,975	1	Pequeno	0,989	0,9562	0,9985
349011	UNIODONTO DE RIO CLARO COOPERATIVA ODONTOLOGICA	OD	Cooperativa odontológica	7.491	0,9874	0,9903	0,9954	0,9875	0,9547	Pequeno	0,9821	0,9455	0,9678
312321	ODONTO JARAGUÁ LTDA	OD	Odontologia de Grupo	11.565	0,9637	0,9979	0,8937	0,9875	1	Pequeno	0,9288	0,9263	0,8877
335258	UNIODONTO DE FORTALEZA COOPERATIVA DE TRABALHO ODONTOLOGICO LTDA	OD	Cooperativa odontológica	93.013	0,9591	1	0,9308	1	0,7989	Médio	0,9496	0,8484	0,8246
350770	UNIODONTO DE LONDRINA COOP. ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	19.732	0,9532	1	0,8597	0,9875	0,9909	Pequeno	0,9328	0,9449	0,9178
378941	UNIODONTO PIRASSUNUNGA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	3.717	0,9474	1	0,8964	0,9875	0,8222	Pequeno	0,9276	0,9227	0,9516
416835	MACIEL & MACIEL ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA	OD	Odontologia de Grupo	740	0,94	1	1	1	0,4	Pequeno	0,9658	0,809	0,8118
421049	W. DENTAL PLANOS ODONTOLÓGICOS S.A	OD	Odontologia de Grupo	11.374	0,9317	1	0,8709	0,975	0,7795	Pequeno	0,8892	0,7176	0,7285
345318	UNIODONTO/RN - COOPERATIVA ODONTOLOGICA DO RIO GRANDE DO NORTE	OD	Cooperativa odontológica	76.428	0,9292	1	0,8433	0,9875	0,8	Médio	0,9499	0,9147	0,9564

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## 2.11 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES (MH)

A tabela 14 apresenta as maiores operadoras médico-hospitalares em número de beneficiários e suas respectivas notas no IDSS, que não necessariamente correspondem aos melhores desempenhos do segmento.

**Tabela 14 IDSS das 10 maiores operadoras Médico-Hospitalares, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS ano-base 2022**

Reg. ANS	Razão Social	Seg	Modalidade	Média Benef	IDSS 2022	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Acreditação	Porte	IDSS 2021	IDSS 2020	IDSS 2019
368253	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	MH	Medicina de Grupo	6.831.570	0,802	0,8768	0,4978	1	0,8966	-	Grande	0,8082	0,673	0,759
359017	NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A.	MH	Medicina de Grupo	6.562.085	1	1	0,5758	0,6693	0,8993	Nível I	Grande	0,9299	0,9219	0,9423
326305	AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	MH	Medicina de Grupo	4.997.310	0,7144	0,6047	0,5987	1	0,534	-	Grande	0,7577	0,8254	0,9362
006246	SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	MH	Seguradora Especializada em Saúde	3.825.034	0,708	0,9134	0,4831	0,6785	0,8547	-	Grande	0,8297	0,8183	0,8039
005711	BRADESCO SAÚDE S.A.	MH	Seguradora Especializada em Saúde	3.329.537	1	0,7602	0,7162	1	0,8013	Nível I	Grande	1	1	0,8892
339679	CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	MH	Cooperativa Médica	1.944.468	1	0,8722	0,6871	0,6785	0,908	Nível I	Grande	1	1	1
343889	UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	1.838.399	1	1	0,6088	1	0,9526	Nível I	Grande	1	1	1
000582	PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	MH	Seguradora Especializada em Saúde	1.040.295	0,8108	0,907	0,4857	1	0,9298	-	Grande	0,8182	0,7913	0,8091
352501	UNIMED PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA.	MH	Cooperativa Médica	703.870	0,8771	0,9615	0,6431	1	0,957	-	Grande	0,839	0,7798	1
000701	UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A	MH	Seguradora Especializada em Saúde	650.973	0,9238	1	0,7492	1	0,9911	-	Grande	1	1	1

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## 2.12 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS ODONTOLÓGICAS (OD)

A tabela 15 apresenta as maiores operadoras, exclusivamente odontológicas, em termos de beneficiários e suas respectivas notas no IDSS, que não necessariamente correspondem aos melhores desempenhos do segmento.

**Tabela 15 IDSS das 10 maiores operadoras exclusivamente odontológicas, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS ano-base 2022**

Reg. ANS	Razão Social	Seg	Modalidade	Média Benef	IDSS 2022	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Porte	IDSS	IDSS	IDSS
											2021	2020	2019
301949	ODONTOPREV S/A	OD	Odontologia de Grupo	7.082.375	0,8093	1	0,5	0,95	0,7429	Grande	0,8333	0,7833	0,8657
406481	METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	1.241.684	0,8725	1	0,7	0,95	0,775	Grande	0,8668	0,8325	0,8765
304484	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	878.473	0,8231	0,8839	0,5947	1	0,7955	Grande	0,81	0,8057	0,8136
419419	BRASILDENTAL OPERADORA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS S.A.	OD	Odontologia de Grupo	500.327	0,78	1	0,4917	0,975	0,4	Grande	0,6943	0,8292	0,8472
417815	SUL AMÉRICA ODONTOLÓGICO S/A	OD	Odontologia de Grupo	445.751	0,8872	1	0,6881	1	0,808	Grande	0,8605	0,8157	0,8298
350494	UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	426.161	0,843	1	0,5773	1	0,6987	Grande	0,7277	0,8462	0,7697
310981	ODONTO EMPRESAS CONVENIOS DENTARIOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	316.707	0,548	0,264	0,3085	0,9875	0,8	Grande	0,5475	0,533	0,5389
389358	INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA	OD	Odontologia de Grupo	289.050	0,7852	1	0,3956	0,975	0,7401	Grande	0,7899	0,5871	0,6158
416525	PRIMA VIDA ODONTOLOGIA DE GRUPO LIMITADA	OD	Odontologia de Grupo	252.437	0,6585	0,6676	0,2468	1	0,842	Grande	0,7067	0,5775	0,6694
304441	NACIONAL ODONTO OPERADORA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	218.948	0,699	1	0,127	0,95	0,7595	Grande	0,5869	0,72	0,7124

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

### 3 CONCLUSÃO

O uso do IDSS, como instrumento de avaliação do desempenho do setor de saúde suplementar brasileiro, é uma estratégia com grande potencial indutor da melhoria da qualidade dos serviços ofertados pelas operadoras de planos de saúde. Este processo de trabalho integra um conjunto de ações regulatórias produtoras de eficiência e transparência, e que devem estar em constante evolução para que os ganhos sociais e econômicos, decorrentes da atividade de prestação de serviços de assistência à saúde, sejam compartilhados por toda a sociedade.

A reformulação do Programa IDSS, ocorrida em 2017, possibilitou um aprimoramento científico e operacional das informações essenciais para a análise do desempenho das operadoras, com a utilização dos dados encaminhados, por meio do Padrão TISS. Essa etapa também é marcada pela maior integração entre os diversos programas de avaliação e indução da qualidade da ANS, com a bonificação de operadoras acreditadas, das que realizam pesquisas de satisfação junto a seus beneficiários e, mais recentemente, das que participam do Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor.

No ano-base 2022, observou-se, em ambos os segmentos, um ligeiro decréscimo do número de operadoras classificadas nas duas melhores faixas avaliativas (notas entre 0,6 e 1,0). Somando-se as operadoras que obtiveram nota final do IDSS superior a 0,6 (faixas 1 e 2) tem-se 68,3%, o que denota um bom desempenho desde a adoção da base dados do Padrão TISS no cálculo dos indicadores (em 2017).

Fazendo o recorte por modalidade de operadora, observa-se que, entre as operadoras do segmento médico-hospitalar, as Seguradoras continuam apresentando o melhor resultado médio para o IDSS ano-base 2022, seguidas das Cooperativas Odontológicas. Cabe ressaltar que o desempenho das Cooperativas médicas foi levemente superior ao das Medicinas de Grupo.

Em relação ao porte de operadora, é possível afirmar que existe uma correlação positiva entre o porte e a nota final do IDSS para todos os anos-base apresentados (2016 a 2022). Em suma, quanto maior o número de beneficiários de uma operadora (em média), maior é a sua nota do IDSS. Nas dimensões do IDSS, o desempenho das operadoras também é crescente de acordo o porte, com exceção da dimensão IDGR. Em 2021 houve mudança na metodologia do cálculo de indicadores desta dimensão, que refletiram também na redução de nota para algumas operadoras de grande porte no ano-base 2022.

Cabe destacar a relação positiva entre acreditação e bom desempenho no IDSS, mesmo quando se exclui a pontuação bônus conferida a essas operadoras da nota final. Assim, mesmo sem considerar a pontuação extra relativa à acreditação, os dados demonstram que as operadoras, que aprimoram seus fluxos internos de gestão organizacional e gestão em saúde, podem obter um desempenho superior em relação às demais.

Por fim, ressalta-se a importância da divulgação do desempenho do setor em 2022, refletindo o período avaliado de forma transparente, para toda a sociedade, de modo a reduzir a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor.

Os resultados do IDSS, ano-base 2022, estão disponíveis em listagem completa (PDF ou Excel) no Portal da ANS, na área do Programa de Qualificação Operadoras. É possível também consultar o detalhamento dos resultados do IDSS de cada operadora, por dimensão e por indicador, e por faixa avaliativa, que pode ser acessado pela ferramenta de busca disponível no portal em: <[https://www.ans.gov.br/qualificacao\\_consumidor/consulta\\_dados/pesquisa\\_operadora.asp](https://www.ans.gov.br/qualificacao_consumidor/consulta_dados/pesquisa_operadora.asp)>.

Importante destacar que, os resultados do ano-base 2022, podem também ser consultados no Painel do IDSS, contendo análises por cada indicador, que compõe o IDSS.

## 4. ANEXO

### QUESTIONAMENTOS DOS RESULTADOS PRELIMINARES DO IDSS ANO-BASE 2022

De modo a garantir que os resultados do programa de qualificação sejam fidedignos, a ANS divulga, de forma preliminar, os resultados do IDSS para as operadoras apresentarem eventuais questionamentos. Esta fase do programa, prevista na RN nº 505/2022 (art. 14), tem como objetivo reduzir o risco de divulgação dos resultados finais com erros ou distorções.

A tabela 16 apresenta a estatística das 118 demandas<sup>4</sup> recepcionadas por parte das operadoras, entre 06/10/2022 e 20/10/2023, período aberto a questionamentos dos resultados preliminares.

**Tabela 16 Status dos questionamentos de Operadoras – IDSS-TISS ano-base 2022**

Status dos Questionamentos	Quantidade	Proporção
<b>Deferido</b>	16	13,56%
<b>Indeferido</b>	60	50,85%
<b>Informação Encaminhada</b>	42	35,59%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema OTRS e SEI da ANS.

A tabela 17 apresenta a quantidade de demandas por Indicador. Pode-se constatar que o indicador “**3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base**” recebeu o maior número de questionamentos, representando aproximadamente 9,32% do total recepcionado.

**Tabela 17 Quantidade de Solicitações por Indicador IDSS-TISS ano-base 2022**

Indicador	Total de questionamentos recepcionados	%
<b>AO - Programa de Operadora Acreditada - Pontuação Base</b>	1	0,85%
<b>1.1 - Proporção de Parto Cesáreo</b>	6	5,08%
<b>1.2 - Taxa de Consultas de Pré-Natal</b>	4	3,39%
<b>1.3 - Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos</b>	6	5,08%
<b>1.4 - Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos</b>	3	2,54%
<b>1.5 - Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica</b>	3	2,54%
<b>1.6 - Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada</b>	3	2,54%
<b>1.7 - Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - Cárie</b>	2	1,69%
<b>1.8 - Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - Periondotia</b>	1	0,85%

<sup>4</sup> As 118 demandas representam os questionamentos, com expurgo das demandas repetidas.



1.9 - Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para idosos	4	3,39%
1.12 - Participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor - Pontuação Base	1	0,85%
2.1 - Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário	9	7,63%
2.2 - Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos	2	1,69%
2.3 - Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas	6	5,08%
2.4 - Taxa de Primeira Consulta ao Dentista por Beneficiário por ano	10	8,47%
2.6 - Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade	7	5,93%
2.7 - Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade	3	2,54%
2.8 - Índice de Efetiva Comercialização de Planos Individuais	3	2,54%
3.1 - Índice de Capital Regulatório (ICR)	9	7,63%
3.2 - Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar	5	4,24%
3.3 - Índice Geral de Reclamações (IGR)	3	2,54%
3.4 - Proporção de NTRPs com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos	2	1,69%
3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base	11	9,32%
3.6 - Índice de Reajuste Médio Ponderado Aplicado aos Planos Coletivos	6	5,08%
4.1 - Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB)	1	0,85%
4.3 - Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS)	3	2,54%
<b>Total Geral</b>	<b>118</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema OTRS e SEI da ANS.

Agregando os indicadores que foram objeto de questionamento nas respectivas dimensões a que pertencem verifica-se, conforme disposto na tabela 18, abaixo, que a Dimensão 2 – IDGA concentra 33,9% das solicitações, seguida da Dimensão 3 – IDSM, com 30,5%. As dimensões 1 – IDQS e 4- IDGR têm representatividade bem inferior, com respectivamente 27,9% e 6,78% do total de solicitações.

**Tabela 18 Quantidade de Solicitações por Dimensão**

Dimensão	Total de Questionamentos para os indicadores da dimensão	%
<b>Acreditação de Operadoras</b>	1	0,85%
<b>IDQS</b>	33	27,94%
<b>IDGA</b>	40	33,90%
<b>IDSM</b>	36	30,51%
<b>IDGR</b>	8	6,78%
<b>Total</b>	118	100,0%

Fonte: Sistema OTRS e SEI da ANS.