

DISQUE ANS 0800 7019656 CANAIS DE ATENDIMENTO (/canais-de-atendimento)**Fale sobre a ANS** (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx)

Comunicação e Imprensa (/comunicacao-e-imprensa)

(/)

Principal (/) | ~~Osca ANS (/osca-ans)~~ | ~~ANS (/ans)~~ | Planos e Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras) | Legislação (/legislacao)

Participação da Sociedade (/participacao-da-sociedade) | Prestadores (/prestadores) | Dados do Setor (/perfil-do-setor)

Gestão em Saúde (/gestao-em-saude) | Canais de Atendimento (/canais-de-atendimento) | Acesso à Informação (/acesso-a-informacao)



Programa de Qualificação de Operadoras

IDSS - TISS

O Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) é uma iniciativa desenvolvida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Tem como objetivos o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

O IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.

Nova metodologia: IDSS - TISS

O uso do Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) como fonte de dados para o processamento dos indicadores do IDSS, a partir do ano-base 2017, marcou nova etapa do Programa, possibilitando a ampliação do escopo e permitindo a introdução de novos indicadores e de ajustes de outros.

Dessa forma, a nova metodologia do IDSS – TISS apresenta indicadores que melhor discriminam o desempenho das operadoras, especialmente quanto a seus aspectos assistenciais.

A nova metodologia do Programa IDSS – TISS gera resultados que não são totalmente comparáveis com a antiga.



A metodologia do Programa IDSS – TISS possibilitou:



Maior poder de comparação do desempenho das operadoras



Foco em indicadores que avaliam a qualidade



Sinergia entre os diversos programas da ANS



A instituição de Pesquisa de Satisfação do beneficiário



Ampliação dos subsídios às políticas regulatórias



Utilização de linguagem amigável para o público leigo

Indicadores IDSS - TISS

Confira aqui os indicadores IDSS -TISS com sua nomenclatura simplificada.

[Veja os Indicadores IDSS - TISS ano-base 2018 \(.pdf\)](https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/indicadores-idss-tiss-ano-base-2018.pdf)
(https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/indicadores-idss-tiss-ano-base-2018.pdf)

[Veja os Indicadores IDSS - TISS ano-base 2017 \(.pdf\)](https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/indicadores-idss-tiss-ano-base-2017.pdf)
(https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/indicadores-idss-tiss-ano-base-2017.pdf)

Dimensões do IDSS

Para promover a melhoria contínua do programa, em 2016 houve a reestruturação das Dimensões do IDSS com o objetivo de torná-las integradas e em consonância com as novas regras e práticas do setor, com conceitos alinhados aos novos eixos direcionais da Agência, à Agenda Regulatória mais recente e à literatura de Qualidade em Saúde.

Confira as novas Dimensões:

- **Qualidade em Atenção à Saúde:** 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;
- **Garantia de Acesso:** condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;
- **Sustentabilidade no Mercado:** monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- **Gestão de Processos e Regulação:** essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

[Conheça mais dados do Programa de Qualificação de Operadoras \(/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras\)](#)

Resultados do IDSS

[Relatório dos resultados do Programa de Qualificação de Operadoras 2018\(Ano-Base 2017\).\(pdf\)](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018-ano-base-2017-relatorio-da-qualificacao-operadoras.pdf)
(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018-ano-base-2017-relatorio-da-qualificacao-operadoras.pdf)

[Anexo do Relatório - Listagem Completa dos Resultados do IDSS \(Ano Base 2017\).\(pdf\)](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/listagem-completa-dos-resultados-idss-2018-ano-base-2017.pdf)
(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/listagem-completa-dos-resultados-idss-2018-ano-base-2017.pdf)

Confira o Desempenho de sua Operadora

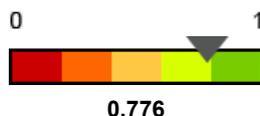
Dados da operadora UNIODONTO DE CACAPAVA COOPERATIVA ODONTOLOGICA



Nome Fantasia	UNIODONTO
Registro ANS	34730-2
CNPJ	00.022.130/0001-25
Razão Social	UNIODONTO DE CACAPAVA COOPERATIVA ODONTOLOGICA
Situação do Registro ANS	Ativa
Total de Consumidores	8.619
Tipo	Operadora exclusivamente odontológica
Modalidade	Cooperativa odontológica

[Voltar para consulta](#)

IDSS da operadora 2018 (Ano-base 2017)



Pontuação para operadora acreditada: Operadora não Acreditada

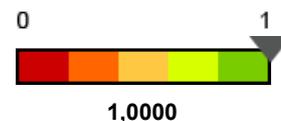
[Ver mais informações](#)

Indicador bônus
Operadora não pontuada

1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE

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.

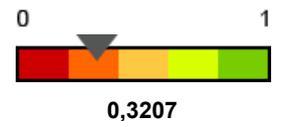
[Ver mais informações](#)



2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO

Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.

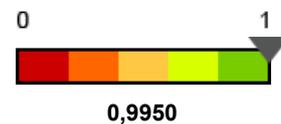
[Ver mais informações](#)



3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.

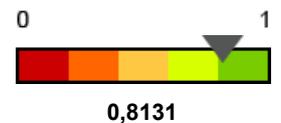
[Ver mais informações](#)



4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

[Ver mais informações](#)



Faixas de notas de avaliação:

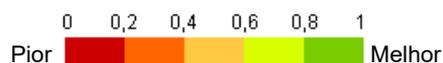


Gráfico de evolução do IDSS - TISS

A ANS iniciou, a partir do IDSS ano-base 2017, uma nova etapa do Programa de Qualificação, que usa o Sistema de Informação do Padrão TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar) como fonte de dados para o processamento dos indicadores. A metodologia foi totalmente modificada, com os indicadores calculados sobre uma base de dados nova, gerando resultados que não são totalmente comparáveis com os anos anteriores.

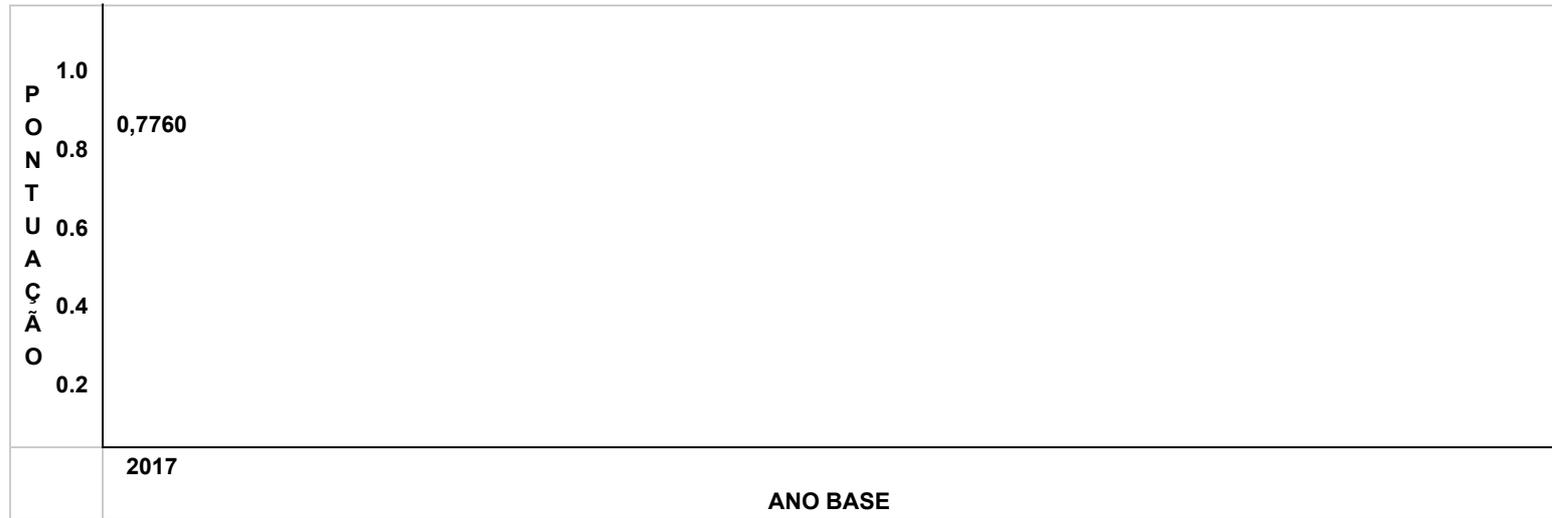
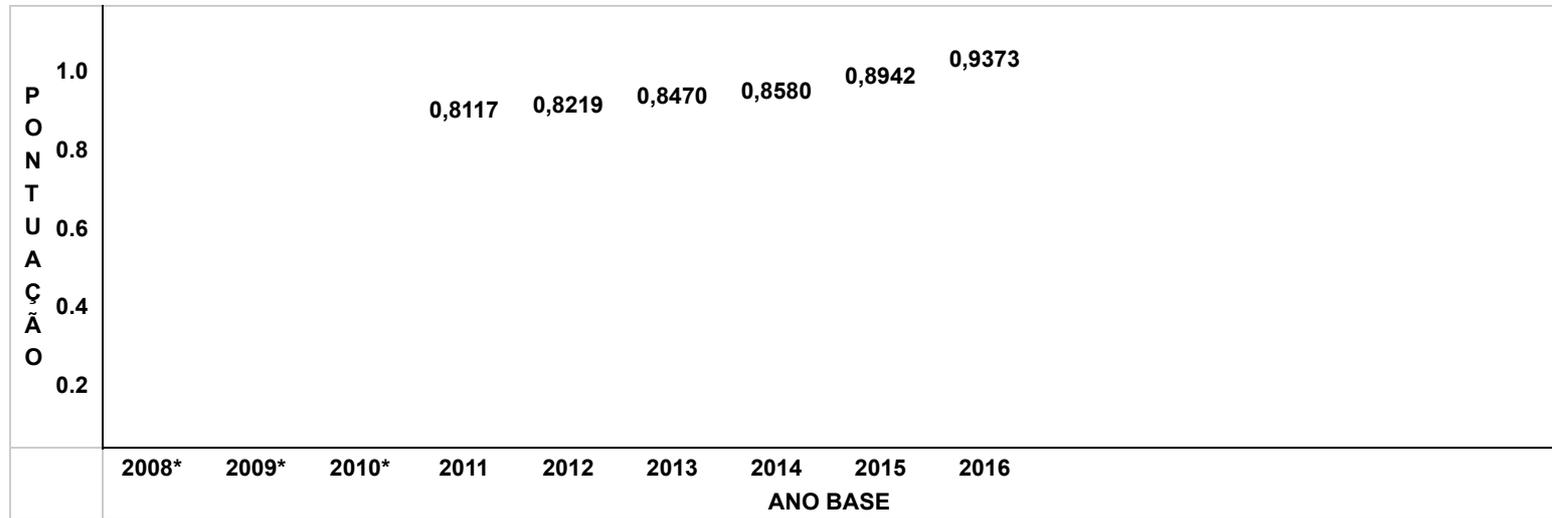


Gráfico de evolução do IDSS



Para os anos de 2008, 2009 e 2010 os resultados foram apresentados apenas por faixa.

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários





DOCUMENTO TÉCNICO PARA A
REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS
DE PLANOS DE SAÚDE



[\(/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_documento_tecnico_satisfacao_beneficiarios.pdf\)](#)

A ANS estimula e orienta as operadoras de planos de saúde a realizarem anualmente uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, seguindo parâmetros técnicos que permitam pontuar e comparar as diferentes empresas que comercializam planos.

A participação é voluntária e pode ser feita para obter pontuação no IDSS, caso seja aplicada de acordo com as diretrizes previstas no **documento técnico**

(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_documento_tecnico_satisfacao_beneficiarios.pdf) elaborado pela ANS.

Os resultados da pesquisa indicam se os beneficiários entrevistados recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares. O acesso aos resultados detalhados da pesquisa está disponível no portal das operadoras. **Conheça as operadoras que realizaram a pesquisa – ano-base 2017** (http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pesquisa-de-satisfacao-idss-2018-ano-base-2017.pdf).

Saiba Mais

Baixe o arquivo relacionado

[Relatório da Qualificação das Operadoras, ano-base 2017](#)

(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018-ano-base-2017-relatorio-da-qualificacao-operadoras.pdf).

[Listagem completa dos resultados do IDSS 2018, ano-base 2017](#)

(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/listagem-completa-dos-resultados-idss-2018-ano-base-2017.pdf).

[Planilha eletrônica \(www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/planilha-eletronica-dados-do-pqo-ano-base-2017.xlsx\)](#)

Compartilhe:

[A ANS \(/aans\)](#)

[Planos e Operadoras \(/planos-de-saude-e-operadoras\)](#)

[Legislação \(/legislacao\)](#)

[Participação da Sociedade \(/participacao-da-sociedade\)](#)

[Prestadores \(/prestadores\)](#)



[Dados do Setor \(/perfil-do-setor\)](#)

[Gestão em Saúde \(/gestao-em-saude\)](#)

[Canais de Atendimento \(/canais-de-atendimento\)](#)

• [Acesso à Informação \(/acesso-a-informacao\)](#)



(https://twitter.com/ans_reguladora)



(<https://www.youtube.com/channel/UCpsejvudfaefiak>)



(<https://www.facebook.com/ansreguladora>)



(<https://regulador.lin.com.br/>)



(<http://feed.feedburner.com/ansreguladora>)



Acesso à
Informação

(<http://www.acessoainformacao.gov.br/>)



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



(<http://www.brasil.gov.br>)

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar - Av. Augusto Severo, 84 - Glória Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20021-040

[Sala de Imprensa \(/sala-de-imprensa\)](#)

☒ [Central de Atendimento \(/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/central-de-atendimento-ao-consumidor\)](#)

