

**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)

(/)

[Principais](#) [Escalas](#) [ANS](#) [Planos e Operadoras](#) [Legislação](#) [Participação da Sociedade](#) [Prestadores](#) [Dados do Setor](#) [Gestão em Saúde](#) [Canais de Atendimento](#) [Acesso à Informação](#)



## 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.

[🔗](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 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))

[🔗](https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/indicadores-idss-tiss-ano-base-2017.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 \(/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras\)](#)

### Relatórios do IDSS

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

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

[2017.pdf](#)

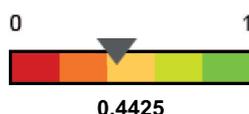
## Confira o Desempenho de sua Operadora

### Dados da operadora SISTEMAS E PLANOS DE SAÚDE LTDA.

Nome Fantasia	SISTEMAS
Registro ANS	35258-6
CNPJ	02.852.017/0001-00
Razão Social	SISTEMAS E PLANOS DE SAÚDE LTDA.
Situação do Registro ANS	Ativa
Total de Consumidores	74.596
Tipo	Operadora médico-hospitalar
Modalidade	Medicina de Grupo

[Voltar para consulta](#)

### IDSS da operadora 2018 (Ano-base 2017)



0.4425

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](#)



0,2940

#### 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](#)



0,2126

#### 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](#)



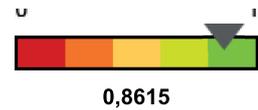
0,6811

#### 4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO

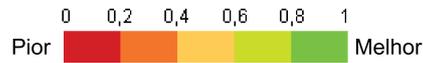


Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

[Ver mais informações](#)

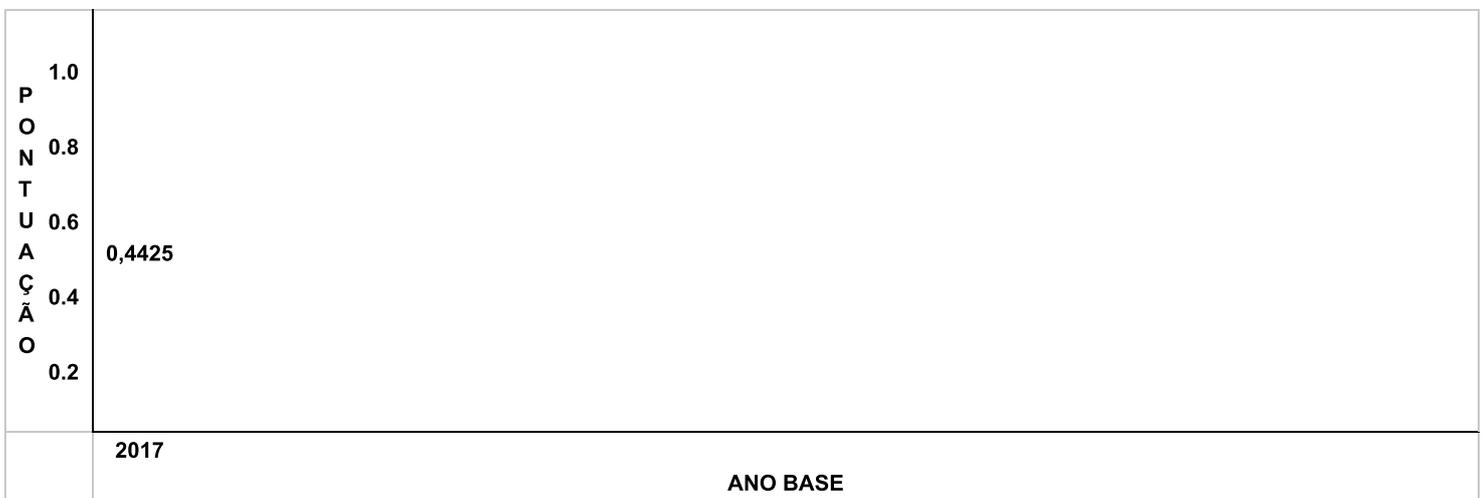


Faixas de notas de avaliação:

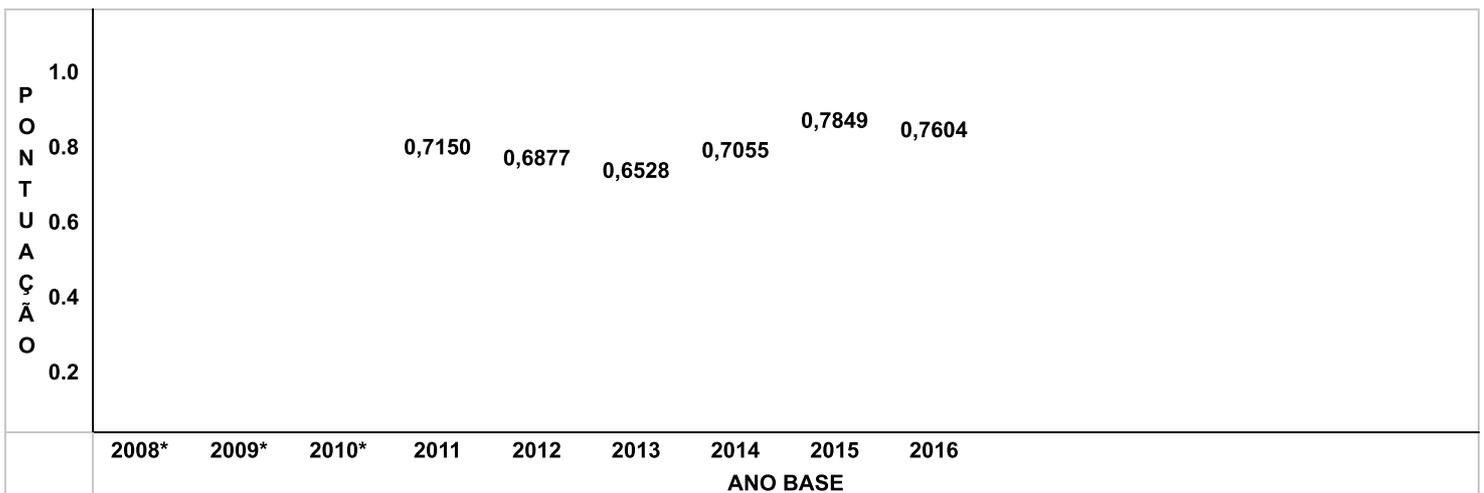


### Gráfico de evolução do IDSS - TISS

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



[\(/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Perfil\\_setor/idss/pqo2018\\_documento\\_tecnico\\_satisfacao\\_beneficiarios.pdf\)](#)

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](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](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](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](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://twitter.com/ans_reguladora)



<https://www.youtube.com/channel/UC1p3yWad1e6f1k>



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



<https://reguladorain.com/>



<http://feedburner.com/feeds/ansreguladora/gov/gnCH>



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