

(/)

Buscar no sítio da ANS



Principal (/) | 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) | Central de Atendimento (/central-de-atendimento)

/ Principal (/) / Planos e Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras) / Informações e Avaliações de Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras) / Qualificação ANS

Espaço do Consumidor (/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor)

Informações e Avaliações de Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras)

Consultar Dados e Planos da Operadora (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/consultar-dados)

Qualificação ANS (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans)

Índice de Reclamações (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/indice-de-reclamacoes)

Acreditação de Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/acreditacao-de-operadoras)

Operadoras em Regime Especial de Liquidação ou Falência (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/operadoras-em-regime-especial-de-liquidacao-ou-falencia)

Índice de Efetivo Pagamento ao Ressarcimento ao SUS (antigo Índice de Adimplência de Ressarcimento ao SUS) (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/indice-de-efetivo-pagamento-ao-ressarcimento-ao-sus-antigo-indice-de-adimplencia-de-ressarcimento-ao-sus)

Taxas de partos cesáreos por operadora de plano de saúde (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/taxas-de-partos-cesareos-por-operadora-de-plano-de-saude)

Monitoramento de Garantia de Atendimento (/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/monitoramento-de-garantia-de-atendimento)

Espaço da Operadora (/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora)

Contratação e Troca de Plano (/planos-de-saude-e-operadoras/contratacao-e-troca-de-plano)

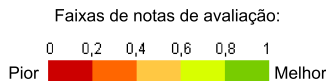
Programa de Qualificação de Operadoras

O Programa de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi iniciado em 2004 e reestruturado em 2015, por intermédio da Resolução Normativa nº 386, de 9 de outubro de 2015, e pela Instrução Normativa nº 60, de 9 de outubro de 2015. O objetivo da revisão foi promover a melhoria contínua do programa, de acordo com as novas regras e práticas do setor suplementar de saúde, propondo conceitos alinhados aos novos eixos direcionais da Agência à Agenda Regulatória mais recente e à literatura de Qualidade em Saúde.

Avaliação de Desempenho das operadoras

A avaliação de desempenho das operadoras é realizada através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), calculado a partir de indicadores definidos pela própria Agência. É uma avaliação retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação, isto é, os resultados que estão sendo apresentados são relativos à avaliação do ano-base 2015. O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação por ordem crescente de desempenho:

Faixas de Avaliação do IDSS



Dimensões do IDSS

Até a reestruturação da norma em 2015, esses indicadores eram agregados em quatro (04) dimensões, com pesos diferentes na formação do IDSS: 40% para a dimensão Atenção à Saúde; 20% para a dimensão Econômico-financeira; 20% para a dimensão Estrutura e Operação; e 20% para a dimensão Satisfação do Beneficiário.

Com a remodelagem realizada pela ANS a partir do ano-base de 2015 (processado e divulgado em 2016), as dimensões passaram a ter pesos iguais (25% cada).

Entretanto, a partir do ano-base 2017, os indicadores e dimensões foram novamente revisitados, e, por intermédio da Resolução Normativa nº 423, de 12 de maio de 2017, e pela Instrução Normativa nº 68, de 15 de maio de 2017, a dimensão **Gestão de processos e regulação passou a ter peso de 10%, e as demais dimensões, peso de 30%.**

O objetivo da revisão foi promover a melhoria contínua do programa, de acordo com novas regras e práticas do setor suplementar de saúde, propondo conceitos alinhados aos novos eixos direcionais da Agência, à Agenda Regulatória mais recente e à literatura de Qualidade em Saúde.

Veja abaixo quais são elas:

- **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 seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- **Gestão de processos e regulação:** Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Pesquisa de satisfação dos beneficiários (Ano Base-2018)

As operadoras de planos de saúde têm até **30 de abril de 2019** para aplicarem, divulgarem e informarem à ANS os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários referente ao ano-base 2018. A participação é voluntária e pode ser feita para obter pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, caso seja aplicada de acordo com as diretrizes previstas no [documento](#)

técnico elaborado pela ANS

(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2019_nota_pesquisa_satisfacao.pdf). Em caso de dúvidas confira as "Perguntas mais Frequentes" (http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2019_faq_pesq_satisfacao_benef.pdf) sobre a pesquisa.

Sobre o Programa de Qualificação de operadoras

O Programa de Qualificação de Operadoras faz parte de um conjunto de iniciativas que tem como base a avaliação e o estímulo à qualidade do setor, buscando a integração deste a outros programas de qualidade da agência, tais como o Programa de Acreditação de Operadoras e Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss).

🔗 Conheça mais dados do Programa de Qualificação de Operadoras (</perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras>)

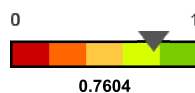
Índice de Desempenho das Operadoras 2017 (Ano-base 2016)

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	74.310
Tipo	Operadora médico-hospitalar
Modalidade	Medicina de Grupo

[Voltar para consulta](#)

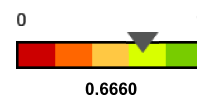
IDSS da operadora 2017 (Ano-base 2016)



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.

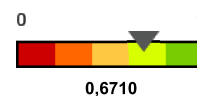
[Ver mais informações](#)



2 - IDGA - GARANTIA DE ACESSO

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

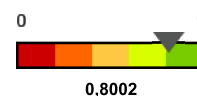
[Ver mais informações](#)



3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO

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

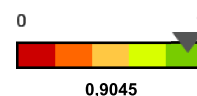
[Ver mais informações](#)



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](#)

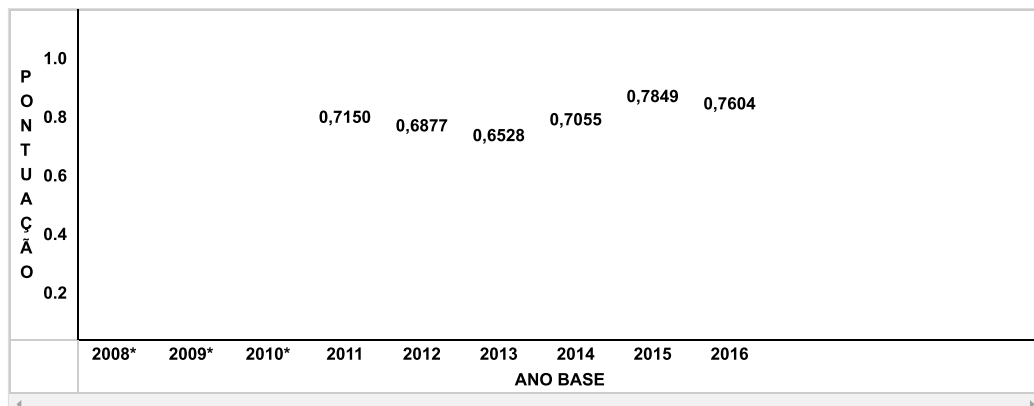


Faixas de notas de avaliação:

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1



Gráfico de evolução do IDSS



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

Saiba Mais

Baixe o arquivo relacionado

- [Relatório da Qualificação das Operadoras, ano-base 2016](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2017_relatorio_da_qualificacao_operadoras.pdf)
(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2017_relatorio_da_qualificacao_operadoras.pdf)
- [Listagem completa dos resultados do IDSS 2017, ano-base 2016](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2017_8_listagem_completa_result_ab2016_atualiz20072)
(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2017_8_listagem_completa_result_ab2016_atualiz20072)
- [Planilha eletrônica](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2017_8_listagem_completa_result_ab2016_atualiz20072)
(http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2017_8_listagem_completa_result_ab2016_atualiz20072)

Compartilhe:

A ANS (/aans)

- [Quem Somos \(/aans/quem-somos\)](#)
- [Nossos Endereços \(/aans/nossos-enderecos\)](#)
- [Transparência Institucional \(/aans/transparencia-institucional\)](#)
- [Notícias ANS \(/aans/noticias-ans\)](#)
- [Carta de Serviços \(/aans/nossos-servicos\)](#)
- [Eventos \(/aans/eventos\)](#)
- [Licitações e Contratos \(/aans/licitacoes-contratos\)](#)
- [Concursos Públicos \(/aans/concursos-publicos\)](#)
- [Ouvidoria \(/aans/ouvidoria\)](#)
- [Comissão de Ética \(/aans/comissao-de-etica\)](#)
- [Corregedoria \(/aans/corregedoria\)](#)
- [Servidores \(/aans/servidores\)](#)
- [Biblioteca \(/aans/biblioteca\)](#)

Planos e Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras)

- [Espaço do Consumidor \(/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor\)](#)
- [Informações e Avaliações de Operadoras \(/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras\)](#)
- [Espaço da Operadora \(/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora\)](#)
- [Contratação e Troca de Plano \(/planos-de-saude-e-operadoras/contratacao-e-troca-de-plano\)](#)

Legislação (/legislacao)

- [Busca de Legislação \(/legislacao/busca-de-legislacao\)](#)
- [Elaboração das Normas da Saúde Suplementar \(/legislacao/elaboracao-das-normas-da-saude-suplementar\)](#)

Participação da Sociedade (/participacao-da-sociedade)

- [Audiências Públicas \(/participacao-da-sociedade/audiencias-publicas\)](#)
- [CAMSS - Câmara de Saúde Suplementar \(/participacao-da-sociedade/camss-camara-de-saude-suplementar\)](#)
- [Câmaras e Grupos Técnicos \(/participacao-da-sociedade/cameras-e-grupos-tecnicos\)](#)
- [Consultas e Participações Públicas \(/participacao-da-sociedade/consultas-e-participacoes-publicas\)](#)
- [Comitês e Comissões \(/participacao-da-sociedade/comites-e-comissoes\)](#)
- [Atualização do Rol de Procedimentos \(/participacao-da-sociedade/atualizacao-do-rol-de-procedimentos\)](#)



[Programa de Estágio \(/aans/programa-de-estagio\)](#)

Prestadores (/prestadores)

[TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar \(/prestadores/tiss-troca-de-informacao-de-saude-suplementar\)](#)

[Contrato entre operadoras e prestadores \(/prestadores/contrato-entre-operadoras-e-prestadores\)](#)

[Parto Adequado \(/prestadores/parto-adequado\)](#)

[Central de Atendimento a Prestadores \(/prestadores/central-de-atendimento-a-prestadores\)](#)

[QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde \(/prestadores/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude\)](#)

Dados do Setor (/perfil-do-setor)

[Dados e Indicadores do setor \(/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor\)](#)

[Dados Gerais \(/perfil-do-setor/dados-gerais\)](#)

[Normas mais acessadas \(/perfil-do-setor/normas-mais-acessadas\)](#)

[Dados Abertos \(/perfil-do-setor/dados-abertos\)](#)

Gestão em Saúde (/gestao-em-saude)

[Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde \(/gestao-em-saude/certificacao-de-boas-praticas\)](#)

[Projeto Sua Saúde \(/gestao-em-saude/projeto-sua-saude\)](#)

[Projeto OncoRede \(/gestao-em-saude/projeto-oncorede\)](#)

[Projeto Parto Adequado \(/gestao-em-saude/projeto-parto-adequado\)](#)

[Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças \(/gestao-em-saude/promoprev\)](#)

[QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde \(/gestao-em-saude/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude-2\)](#)

[Projeto Enfrentamento da Obesidade e do Sobrepeso \(/gestao-em-saude/projeto-enfrentamento-da-obesidade-e-do-sobrepeso\)](#)

Central de Atendimento (/central-de-atendimento)



Acesso à Informação



<https://twitter.com/anssa> <https://www.youtube.com/channel/UCt6kzLz3oYpE9qzrEa8co9g> <https://www.facebook.com/anssa> <https://www.linkedin.com/company/anssa> <https://www.google.com/maps/place/Av.+Augusto+Severo,+84,+Gloria,+Rio+de+Janeiro,+RJ,+Brasil> <http://www.acessoainformacao.gov.br> <http://www.brasil.gov.br>

