

Média do setor no ano-base 2023 foi de 0,7805, sendo 1,00 a nota máxima. Dois novos indicadores foram incluídos na avaliação

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga, nesta sexta-feira, 27/12/2024, o resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS 2024 - ano-base 2023). Foram avaliadas 894 operadoras, e a nota média do setor, que considera o desempenho das operadoras ponderado pelo número de beneficiários, foi de 0,7805 — sendo 1,00 a nota máxima e 0 a mínima. Apesar de o resultado representar um pequeno decréscimo de 0,0093 no IDSS do setor em relação ao ano-base 2022, 71,3% das operadoras apresentam bom desempenho, com nota superior a 0,6, o que corresponde às duas melhores faixas avaliativas do IDSS (faixa 1 - notas acima de 0,8 e faixa 2 - notas de 0,6 a 0,8).

Em relação à distribuição por segmento, 228 operadoras odontológicas estão nas duas melhores faixas avaliativas do IDSS: 71,5% delas estão nas faixas 1 e 2. Já no segmento médico-hospitalar, que contabilizou 666 operadoras, 71,3% estão nas melhores faixas do IDSS, mesma proporção observada no IDSS geral.

O destaque deste ano é para a inclusão de dois novos indicadores na dimensão que avalia a Garantia de Acesso (IDGA): “2.9 Taxa de Dentes Permanentes com Tratamento Endodôntico Concluído (peso 0)” e “2.10 Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo: Qualidade Monitorada (bônus até 20% no IDGA)”.

“A inclusão de novos indicadores reflete a preocupação da ANS em atualizar e fortalecer o Programa de Qualificação de Operadoras, o mais antigo do setor. O aperfeiçoamento constante demonstra a importância desse programa pois desempenha um papel crucial ao proporcionar aos contratantes uma maior transparência, o que fortalece o poder de escolha ao contratar, trocar ou manter um plano de saúde”, ressalta o diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS, Maurício Nunes.

Operadoras acreditadas

O IDSS das operadoras acreditadas também se destacou: elas apresentaram desempenho médio superior, de 0,8281, mesmo sem contabilizar a pontuação extra (bônus) prevista para as operadoras com o certificado de acreditação no ano-base avaliado. Enquanto isso, as operadoras não acreditadas apresentaram desempenho médio de 0,7558. Em 2023, as operadoras acreditadas foram responsáveis por 11% da população beneficiária do segmento médico-hospitalar.

“A relação positiva entre acreditação e bom desempenho no IDSS evidencia a importância do aprimoramento contínuo dos fluxos internos de gestão organizacional e de gestão em saúde como fatores essenciais para alcançar a qualidade nos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde”, destaca a diretora-adjunta de Desenvolvimento Setorial, Angélica Carvalho.

Os resultados do IDSS 2024 (ano-base 2023) podem ser conferidos no site da ANS. [Acesse aqui](#).

Confira abaixo os destaques:

Sobre o IDSS

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) avalia, anualmente e de forma compulsória, todas as operadoras atuantes no mercado de saúde suplementar por meio de 33 indicadores, classificados em quatro dimensões, que englobam todo o escopo da operação de uma operadora de plano de saúde, além de um indicador bônus, para operadoras com certificado de acreditação, que pode incidir na nota final da operadora.

Segundo dados de outubro de 2024, o setor de saúde suplementar conta com 51,5 milhões de

vínculos de beneficiários em planos de assistência médica e 34,1 milhões de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos, o que torna o IDSS relevante do ponto de vista econômico, social e sanitário, já que cerca de 25,37% da população brasileira conta com plano médico-hospitalar e 16,81% da população, com acesso a planos odontológicos.

Metodologia

Para o cálculo do IDSS são utilizados dados extraídos dos sistemas de informações da Agência e dos sistemas nacionais de informação em saúde, gerando uma nota para cada operadora, que varia de zero a 1.

Em 2023, foram avaliadas 894 operadoras, sendo: 666 do segmento médico-hospitalar (MH), e 228 do segmento exclusivamente odontológico (OD).

Os resultados do IDSS 2024 (ano-base 2023) também devem ser divulgados pela própria operadora em seu website, conforme determina a Resolução Normativa 505/2022 – sendo **28/01/2025** o prazo limite para a divulgação do atual resultado.

Caso discordem dos resultados do IDSS 2024 (ano-base 2023), as operadoras poderão apresentar recurso, via E-protocolo, **de 30/12/2024 a 13/01/2025**. Não serão aceitos recursos fora do prazo.

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários começou a ser aplicada em 2018 (ano-base 2017) e sua adesão, por parte das operadoras, é voluntária. Se forem seguidos os padrões técnicos determinados pela ANS, a operadora pontua no indicador 3.5, indicador bônus da Dimensão Sustentabilidade do Mercado (IDSM), uma das quatro dimensões do IDSS. A pesquisa é considerada uma boa prática, pois proporciona o estabelecimento de um canal de diálogo com os beneficiários e uma maior participação na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

No ano-base 2023, 266 operadoras realizaram a pesquisa com seus beneficiários, quantitativo muito semelhante ao ano-base anterior (268 operadoras realizaram a pesquisa no ano-base 2022), o que demonstra estabilidade na adesão das operadoras e uma grande oportunidade para que as demais incorporem essa prática, que traz insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde e a experiência do beneficiário. Essas operadoras representam 67,32% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 54,8 milhões de beneficiários.

Na página do [Programa de Qualificação de Operadoras](#) é possível verificar a lista completa das operadoras que realizaram a pesquisa no ano-base 2023, com os respectivos links de seus portais para consulta dos relatórios com os resultados da pesquisa aplicada.

Fonte: ANS, em 27.12.2024