**Dados referentes ao ano-base 2024 indicam que mais de 70% das operadoras estão nas duas melhores faixas do índice**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga nesta terça-feira, 23/12, o resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2025, referente ao ano-base 2024. Foram avaliadas 873 operadoras, e a nota média do setor, que considera o desempenho das operadoras, ponderado pelo número de beneficiários, foi de 0,7930 – sendo 1,00 a nota máxima e 0 a mínima. O resultado apresenta um acréscimo de0,0125 no IDSS do setor em relação ao ano-base 2023 e 75,6% 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).

Os resultados do IDSS 2025 (ano-base 2024) podem ser conferidos no site da ANS. Clique aqui e saiba mais.

Em relação à distribuição por segmento, das 219 operadoras odontológicas, 80,8% delas estão nas duas melhores faixas avaliativas do IDSS Já no segmento médico-hospitalar, que contabilizou 654 operadoras, 73,9% estão nas melhores faixas do IDSS, mesma proporção observada no IDSS geral.

Em comparação ao ano-base 2023, 11 indicadores foram atualizados para o ano-base 2024, com a finalidade de refletir de forma mais precisa o desempenho das operadoras e a qualidade dos serviços oferecidos aos beneficiários.

Para consultar as fichas técnicas dos indicadores do ano-base 2024, clique aqui.

Os esclarecimentos sobre os questionamentos dos resultados dos indicadores foram incluídos no FAQ atualizado do IDSS, que pode ser consultado aqui.

**Operadoras acreditadas**

O IDSS das operadoras acreditadas foi, novamente, um dos maiores do período. Essas operadoras apresentaram desempenho médio superior de 0,8401, mesmo sem contabilizar a pontuação extra (bônus) prevista para as que possuem certificado de acreditação no ano-base avaliado. Enquanto isso, as operadoras não acreditadas apresentaram desempenho médio de 0,7703. Em 2024, as operadoras acreditadas foram responsáveis por 12,26% da população beneficiária do segmento médico-hospitalar.

“Os resultados do IDSS demonstram que as operadoras acreditadas costumam ter melhor desempenho. Isso mostra que investir numa gestão mais organizada e em ações de saúde bem feitas faz muita diferença para melhorar a qualidade do serviço que chega aos beneficiários”, destacou o diretor-adjunto de Desenvolvimento Setorial, Carlos Gustavo Lopes.

**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 2025, o setor de saúde suplementar conta com 53,3 milhões de vínculos de beneficiários em planos de assistência médica e 35,1 milhões de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos, o que torna o IDSS relevante do ponto de vista econômico, social e sanitário, já que 26,23% da população brasileira conta com plano médico-hospitalar e 17,29% 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 2024, foram avaliadas 873 operadoras, sendo: 654 do segmento médico-hospitalar (MH), e 219 do segmento exclusivamente odontológico (OD).

Os resultados do IDSS 2025 (ano-base 2024) também devem ser divulgados pela própria operadora em seu website, conforme determina a Resolução Normativa 505/2022 – sendo 22/01/2026 o prazo limite para a divulgação do atual resultado.

Caso discordem dos resultados do IDSS 2025 (ano-base 2024), as operadoras poderão apresentar recurso, via E-protocolo, de 24/12/2025 a 07/01/2026. 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 2024, 288 operadoras realizaram a pesquisa com seus beneficiários, representando 69% dos beneficiários, quantitativo superior ao ano-base anterior (266 operadoras realizaram a pesquisa no ano-base 2023, representando 67,32% dos beneficiários), o que demonstra uma maior adesão das operadoras à boa prática de avaliação da satisfação de seus beneficiários. Ademais, é um grande incentivo para que as demais operadoras incorporem essa prática, trazendo insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde e a experiência do beneficiário.

Na página do Programa de Qualificação de Operadoras é possível verificar a lista completa das operadoras que realizaram a pesquisa no ano-base 2024, com os respectivos links de seus portais para consulta dos relatórios com os resultados da pesquisa aplicada.

**Fonte:** ANS, em 23.12.2025.