

Por Akemi Nitahara

O setor de saúde suplementar melhorou a qualidade do atendimento aos clientes nos últimos anos. De acordo com os dados do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), divulgados hoje (18) pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de 2013 para 2014 o número de operadoras que ficaram com nota entre 0,6 e 1, que é a nota máxima, passou de 805 para 901, um aumento de 11,9%.

Juntas, essas empresas com melhor avaliação correspondem a 75,9% do mercado de planos de saúde, atendem 89% dos beneficiários de assistência médica e 96% da assistência exclusivamente odontológica. Na faixa mais baixa do índice, com notas de 0 a 0,19, o número de operadoras caiu 30,5% e passou de 72 para 50 de 2013 para 2014.

Na faixa intermediária, com notas de 0,4 a 0,59, houve queda de 34,5% no número de operadoras, passando de 266 para 174. Com notas de 0,2 e 0,39, houve diminuição de 34%, passando de 94 para 62 operadoras. No total, 337 subiram na avaliação e 83 tiveram queda nos indicadores. De acordo com a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), a contínua melhora no IDSS se deve aos esforços e investimentos feitos pelas operadoras para qualificar o trabalho “em busca do melhor atendimento aos seus beneficiários”.

O mercado de saúde suplementar no Brasil é composto por 1.187 operadoras, que são avaliadas anualmente pela ANS nos quesitos assistência prestada (40% da nota), satisfação do cliente (20%), estrutura e operação da empresa (20%) e aspectos econômico-financeiros (20%) que, juntos, perfazem o índice.

O IDSS integra o programa de Qualificação das Operadoras da ANS e serve de parâmetro para os consumidores. A lista completa das notas dos planos de saúde pode ser consultada na página da agência reguladora.

Fonte: [Agência Brasil](#), em 18.09.2015.