

**Avaliação de Desempenho IDSS 2019 (ano-base 2018)**

Nome Fantasia:	UNIODONTO POÇOS DE CALDAS
Registro ANS:	40979-1
CNPJ:	03494031000134
Razão Social:	COOPERATIVA ODONTOLÓGICA POÇOS DE CALDAS
Situação do Registro ANS:	Ativa
Total de Consumidores:	29297
Tipo:	Operadora exclusivamente odontológica
Modalidade:	Cooperativa odontológica

**Atenção:** Os resultados finais de alguns indicadores podem ter sofrido influência da aplicação das metodologias estatísticas de padronização direta por faixa etária, sexo e/ou bayes empírico (consultar as Fichas Técnicas dos Indicadores do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar 2019 ano-base 2018)

**IDSS 2019 (ano-base 2018) da operadora**  
**0,5544**

Pontuação para operadora acreditada	Pontuação
Indicador bônus - Operadora não pontuada	Indicador bônus
Operadora Acreditada pelo Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde no ano considerado.	Operadora não pontuada

Dimensão	Pontuação
<b>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b> 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.	0,4888
<b>2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO</b> Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.	0,1821
<b>3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO</b> Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604
<b>4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b> Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.	0,6503

Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
1.1. Proporção de Parto Cesáreo (Estímulo ao Parto Normal)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Percentual de partos cesáreos realizados nas beneficiárias da operadora, no período considerado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir um resultado igual ou inferior a 45% de partos cesáreos, ou redução maior ou igual a 10% em relação à proporção de partos cesáreos do ano anterior.</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
1.2. Taxa de Consultas de Pré-Natal (Atenção ao Pré-Natal)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número de consultas de pré-natal realizados pela operadora nas beneficiárias grávidas no período considerado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir pelo menos 7 (sete) consultas de pré-natal durante a gestação de risco habitual ou alto risco.</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
1.3. Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos (Fratura em idosos)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número médio de internações hospitalares por Fratura de Fêmur para cada 100 beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais, fora do período de carência, no período considerado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir um valor menor ou igual a 2,26 para as operadoras de pequeno porte, 2,68 para as operadoras de médio porte e 2,78, para as operadoras de grande porte, no período considerado.</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
<p>1.4. Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos (Cuidado Integral da Criança até os 4 anos)</p>	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número total de consultas ambulatoriais para o cuidado integral da criança por beneficiários de até 4 anos no período considerado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>Apresentar uma produção igual ou superior a 8 consultas no primeiro ano de vida e 2,7 consultas por ano para crianças com idade entre 1 e 4 anos.</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
1.5. Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica (Preventivo de Câncer de Colo do Útero)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número total de procedimentos diagnósticos em citopatologia cérvico-vaginal oncótica realizado no período considerado para cada 100 beneficiárias da operadora na faixa etária de 25 a 64 anos.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>Atingir um resultado de 33 exames de citopatologia cérvico-vaginal oncótica ou mais para cada 100 beneficiárias na faixa etária de 25 a 64 anos, considerando a realização de 1 exame a cada três anos.</p>	
<p align="center"><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
1.6. Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada (Cuidado ao Diabético)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número de exames de hemoglobina glicada por quantidade estimada de beneficiários com diabetes mellitus e idade entre 19 e 75 anos de idade, no período considerado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>Apresentar taxa maior ou igual a 2 (dois) exames de hemoglobina glicada por beneficiário univocamente identificado com diabetes mellitus e idade entre 19 e 75 anos, no período considerado.</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

<b>Dimensão</b>	<b>Pontuação</b>
<b>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b>  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.	0,4888

<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
1.7. Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - CÁRIE (Prevenção da Cárie)	0,9776

**Conceituação**

Percentual do número de procedimentos voltados à preservação das estruturas dentárias em relação ao número total de procedimentos odontológicos realizados no período de análise.

**Meta**

A meta é atingir um resultado igual ou superior a 80% da mediana do setor (MS), por porte e grupo da operadora (MH ou OD).

	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
Numerador	Número de procedimentos voltados à preservação das estruturas dentárias no período de análise	5806,0000
Denominador	Total de procedimentos odontológicos realizados em beneficiários no período de análise	80447,0000
Resultado alcançado no indicador	x 100	7,2171



Dimensão	Pontuação
<p>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
<p>1.8. Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - PERIODONTIA (Cuidados com a Gengiva)</p>	0,0000
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Percentual do número de procedimentos preventivos em periodontia em relação ao número total de procedimentos odontológicos realizados no período de análise.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir um resultado igual ou superior à 80% da mediana do setor (MS), por porte e grupo da operadora (MH ou OD).</p>	
<p><b>Operadora possui nas guias TISS do ano-base 20% ou mais de CNS inexistentes no SIB</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p><b>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b></p> <p>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.</p>	0,4888
Indicador	Pontuação
<p>1.9. Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para idosos (Cuidado Integral do Idoso)</p>	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Razão de consultas ambulatoriais com generalistas pelo número de consultas ambulatoriais com especialistas para beneficiários na faixa etária de 60 anos ou mais no período considerado</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir 1 consulta com generalista para até 5 consultas com especialistas (1:5 = 0,2)</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<b>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b>  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.	0,4888

Indicador	Pontuação
1.10. Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Clientes)	Indicador bônus Operadora não pontuada

### Conceituação

Pontuação base atribuída ao resultado do Índice de Desempenho da Dimensão Qualidade na Atenção à Saúde - IDQS, para as operadoras que tiverem programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados junto à ANS.

### Meta

Estimular as OPS a desenvolverem programas para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, contribuindo para a melhoria dos níveis de saúde da população beneficiária.

	Descrição	Valor
Numerador	Pontuação base= 0,10 dada às operadoras que tiverem programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados junto à ANS.	0,0000
Denominador		0,0000
Resultado alcançado no indicador		0,0000

Dimensão	Pontuação
<b>1 - IDQS - QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b>  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.	0,4888

Indicador	Pontuação
1.11. Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS (Participação do Plano de Saúde em Projetos de Qualidade)	Indicador bônus Operadora não pontuada

### Conceituação

Pontuação base atribuída ao resultado da dimensão IDQS, para as operadoras que assinaram Termo de Compromisso / Termo de Acompanhamento em um dos Projetos: (1) Parto Adequado; (2) Idoso Bem Cuidado; (3) OncoRede; e (4) Projeto-piloto em APS até o último dia útil do ano-base analisado. Também será atribuída às Operadoras cuja a certificação em Atenção Primária em Saúde - APS, tenha sido enviada à ANS pela entidade acreditadora até o último dia útil do ano-base analisado. A pontuação base é limitada a 0,10. Não cumulativa. Caso a operadora também seja certificada em APS, a pontuação base máxima será de até 0,30.

### Meta

Participar dos projetos de indução da Qualidade.

	Descrição	Valor
Numerador	Pontuação base = 0,10 (referente à pontuação base dada pela assinatura do Termo de Adesão a um dos Projetos) ou Pontuação base para Certificação em APS de: Nível I: 0,30 Nível II: 0,23 Nível III: 0,15	0,0000
Denominador	-	0,0000
Resultado alcançado no indicador	(Pontuação Base + IDQS) <= 1	0,0000

Dimensão	Pontuação
2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO  Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.	0,1821
Indicador	Pontuação
2.1. Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário (Renal Crônico)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número de sessões de hemodiálise crônica realizadas em relação a média de beneficiários em planos que incluem a segmentação ambulatorial, no período considerado. Considera também a Taxa de utilização do SUS</p> <p><b>Meta</b></p> <p>Apresentar um nº de sessões de hemodiálise crônica &gt; 0,062 sessões por benef. por ano e apresentar utilização do SUS próxima de zero (considerou-se alta utilização do SUS taxa acima de 0,006663 aa)</p>	
<p align="center"><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO</p> <p>Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.</p>	0,1821
Indicador	Pontuação
<p>2.2. Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos (Médico de Referência do Idoso)</p>	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Número de consultas ambulatoriais com generalista em relação à média de beneficiário na faixa etária de 60 anos ou mais no período considerado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir um resultado igual ou superior a 2 consultas com médico generalista por beneficiário na faixa etária de 60 anos ou mais, no período considerado.</p> <p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p>2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO</p> <p>Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.</p>	<p>0,1821</p>
Indicador	Pontuação
<p>2.3. Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas (Acesso a Urgência e Emergência)</p>	<p>Indicador não aplicável</p>
<p><b>Conceituação</b></p> <p>O indicador analisa de forma combinada a dispersão e a utilização dos serviços de urgência e emergência que compõem a rede da operadora.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>Apresentar serviços urg./emerg. 24h em 100% dos municípios com previsão de cobertura assistencial. Atingir 100% dos atendimentos de urg./emerg. em prestadores cadastrados na rede da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde - RPS.</p> <p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

<b>Dimensão</b>	<b>Pontuação</b>
2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO  Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.	0,1821

<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
2.4. Taxa de Primeira Consulta ao Dentista por Beneficiário por ano (Consulta com Dentista)	0,1318

**Conceituação**

Primeira consulta odontológica por beneficiário da operadora no período considerado, indicando o acesso ao tratamento odontológico.

**Meta**

O ideal é que cada beneficiário (> 2 anos de idade) faça uma consulta anual com dentista. A meta é atingir 80% do ideal (resultado igual ou superior a 0,8 consultas odontológicas por benef. no ano).

	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
Numerador	Número total de primeiras consultas ao dentista no ano em beneficiário univocamente identificado com dois anos ou mais de idade	7557,0000
Denominador	Número médio de beneficiários em planos que incluam a segmentação odontológica, com dois anos ou mais de idade	27076,5
Resultado alcançado no indicador		0,279



Dimensão	Pontuação
2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO  Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.	0,1821

Indicador	Pontuação
2.5. Índice de Dispersão Combinado da Rede Assistencial Odontológica (Acesso ao Dentista)	0,2324

**Conceituação**

O indicador analisa de forma combinada a dispersão e a utilização dos serviços odontológicos que compõem a rede da operadora.

**Meta**

Apresentar prestadores odontológ. em 100% dos municípios com previsão de cobertura assist. odontológ. Atingir 100% dos atendimentos odontológ. em prestadores cadastrados na rede da operadora no Sistema de Registro de Planos de Saúde - RPS.

	Descrição	Valor	
Numerador	Nº de municípios com disponibilidade de prestadores odontológicos e Nº de estabelecimentos odontológicos cadastrados na rede assistencial dos planos e utilizados pelos beneficiários da operadora	3,0000	45,0000
Denominador	Nº de municípios com previsão de cobertura assistencial odontológica e Nº de estabelecimentos odontológicos utilizados pelos beneficiários da operadora	2847,0000	97,0000
Resultado alcançado no indicador	$[50\% \times (N1/D1) + 50\% \times (N2/D2)] \times 100$	23,2485	

Dimensão	Pontuação
<p>2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO</p> <p>Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.</p>	0,1821
Indicador	Pontuação
2.6. Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade (Qualidade de Hospitais)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Mostra a proporção de utilização pelos beneficiários da operadora, de rede de hospitais com Atributo de Qualidade, conforme o Programa QUALISS, comparativamente ao total de utilização da rede da operadora.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir 80% da mediana do setor (MS) para a frequência de utilização de prestadores com atributo de qualidade no Programa QUALISS.</p>	
<p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
<p><b>2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO</b></p> <p>Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.</p>	0,1821
Indicador	Pontuação
<p>2.7. 2.7 - Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade (Qualidade de Laboratórios)</p>	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Mostra a proporção de utilização pelos beneficiários da operadora, de rede de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento (SADT) com Atributo de Qualidade, conforme o Programa QUALISS, comparativamente ao total de utilização da rede da operadora</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir 80% da mediana do setor (MS) para a frequência de utilização de prestadores com atributo de qualidade no Programa QUALISS.</p> <p><b>Excluir da análise dos indicadores médico-hospitalares as operadoras que não possuem beneficiários médico-hospitalares nos 12 meses do ano avaliado</b></p>	

Dimensão	Pontuação
2- IDGA - GARANTIA DE ACESSO  Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.	0,1821

Indicador	Pontuação
2.8. 2.8 - Índice de efetiva comercialização de planos individuais (Acesso à Contratação Individual)	Indicador bônus Operadora não pontuada

### Conceituação

Pontuação bônus de 10% sobre a pontuação da dimensão Garantia de Acesso. Mostra o crescimento de beneficiários titulares na carteira de planos individuais regulamentados.

### Meta

Atingir um crescimento da carteira de beneficiários titulares em planos individuais regulamentados de : - OPS exclusivamente MH: 1,5% a.a.; - OPS exclusivamente OD: 4,0% a.a.; - OPS MH que atuam no segmento OD: atingir as metas indicadas, de acordo com a carteira MH ou OD

	Descrição	Valor	
Numerador	Nº médio de beneficiários individuais titulares MH no ano-base e Nº médio de beneficiários individuais titulares OD no ano-base	0,0000	1085,6666
Denominador	Nº médio de beneficiários individuais titulares MH no ano anterior e Nº médio de beneficiários individuais titulares OD no ano anterior	0,0000	1248,9166
Resultado alcançado no indicador	Bônus até 10% , calculado a partir do crescimento da carteira de beneficiários titulares em planos individuais regulamentados e da segmentação assistencial da operadora (MH ou OD ou MH+OD, com peso 2 (MH) e 1 (OD)).	-0,1307	

<b>Dimensão</b>	<b>Pontuação</b>
<b>3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO</b>  Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604

<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
3.1. Índice de Recursos Próprios (Solidez do seu Plano de Saúde)	0,9208

**Conceituação**

Razão entre o patrimônio líquido (com ajustes por efeitos econômicos) e os compromissos da operadora no longo prazo.

**Meta**

O indicador IRP da operadora deve ser pelo menos igual a 1.

	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
Numerador	Patrimônio Líquido Ajustado	1240380,83
Denominador	Recurso Próprio Mínimo	1347064,521
Resultado alcançado no indicador		0,9208

Dimensão	Pontuação
3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO  Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604

Indicador	Pontuação
3.2. Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar (Resolução de Queixas do Cliente)	1,0000

**Conceituação**

É uma taxa que permite avaliar a efetividade dos esforços de mediação ativa de conflitos, através da comunicação preliminar da ANS com as operadoras para a resolução de demandas de reclamação objeto de NIP assistencial e não assistencial, com data de atendimento no ano base, antes da instauração do processo administrativo.

**Meta**

Taxa de Resolutividade (TR) igual ou superior a 90,0%.

	Descrição	Valor
Numerador	Total de demandas NIP assistenciais e não assistenciais classificadas como: RVE, INATIVA e NP	0,0000
Denominador	Total de demandas NIP assistenciais e não assistenciais classificadas como: RVE, INATIVA, NP e Núcleo	0,0000
Resultado alcançado no indicador	x 100	

Dimensão	Pontuação
3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO  Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604

Indicador	Pontuação
3.3. Índice Geral de Reclamações (IGR) (Reclamações Gerais do Cliente)	1,0000

#### Conceituação

Número médio de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde, que recorreram à ANS, no período dos doze meses do ano base. O índice é apresentado tendo como referência cada 10.000 beneficiários do universo de beneficiários analisado. Para cálculo do indicador são incluídas somente as reclamações recebidas nos doze meses do ano base e classificadas até a data de extração do dado.

#### Meta

A meta para este indicador foi estipulada com base no percentil 2, aplicando o IGR para o ano de 2016. A meta é de 2,12 reclamações para cada conjunto de 10.000 beneficiários.

	Descrição	Valor
Numerador	Total de Demandas NIP Classificadas: (RVE, INATIVA, NÚCLEO e NP)	0,0000
Denominador	(Média do número de beneficiários dos doze meses do ano base)	27114,8333
Resultado alcançado no indicador	$[(N/D) \times 10000] / 4$	0,0000

Dimensão	Pontuação
<p>3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO</p> <p>Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.</p>	0,9604
Indicador	Pontuação
3.4. Proporção de NTRPs com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos (Preço do plano de Saúde)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Razão entre a quantidade de Notas Técnicas de Registro de Produtos (NTRP) com valores comerciais nas primeira, sétima e décima faixas etárias abaixo do limite inferior estatístico e o total de NTRP's associadas a planos ativos em comercialização pela operadora.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir resultado igual a zero no indicador, ou seja, nenhuma NTRP com valor comercial da mensalidade, por faixa etária, abaixo do limite inferior estatístico.</p>	
<p><b>Operadora não elegível para o cálculo deste indicador, conforme regras do Monitoramento Assistencial</b></p>	



Dimensão	Pontuação
3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO  Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604

Indicador	Pontuação
3.5. Pesquisa de Satisfação do Beneficiário (Satisfação do Cliente/Paciente)	Indicador bônus Operadora não pontuada

#### Conceituação

Pontuação base acrescida ao resultado do Índice de Desempenho de Sustentabilidade do Mercado (IDSM), para as Operadoras que realizarem a Pesquisa de Satisfação de Beneficiário no ano base, com divulgação dos resultados no portal eletrônico e comunicação à ANS.

#### Meta

Realizar a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e encaminhar o link da divulgação dos resultados até a data de corte do Programa de Qualificação de Operadoras.

	Descrição	Valor
Numerador	$(0,25 + \text{IDSM}) \leq 1$	0,0000
Denominador	$(0,25 + \text{IDSM}) \leq 1$	0,0000
Resultado alcançado no indicador		0,0000

Dimensão	Pontuação
<b>3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO</b>  Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604

Indicador	Pontuação
3.6. Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários (Gestão Financeira Ativa)	Indicador bônus Operadora não pontuada

**Conceituação**

Pontuação bônus atribuída ao resultado do Índice de Desempenho da Dimensão Sustentabilidade de Mercado - IDSM, para as operadoras que, no escopo da Instrução Normativa DIOPE nº 54/2017, tiverem autorização prévia anual da ANS para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários em 31/dezembro do ano base do cálculo do IDSS e mantiverem tal autorização até a data do processamento do IDSS.

**Meta**

Estimular que as operadoras de planos privados de assistência à saúde obtenham a autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários.

	Descrição	Valor
Numerador	Resultado do IDSM + (IDSM*0,10)	0,0000
Denominador	Resultado do IDSM + (IDSM*0,10)	0,0000
Resultado alcançado no indicador		0,0000

Dimensão	Pontuação
3 - IDSM - SUSTENTABILIDADE NO MERCADO  Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0,9604

Indicador	Pontuação
3.7. 3.7 - Índice de Reajuste Médio Ponderado aplicado aos Planos Coletivos (Dispersão de Reajustes)	0,5000

#### Conceituação

Avaliar a dispersão de reajustes aplicados a contratos coletivos na carteira da operadora, e o desvio à direita em relação a um índice de reajuste de contratos coletivos (apurado via sistema de Reajustes de Planos Coletivos - RPC para o ano-base).

#### Meta

A meta é atingir conjuntamente: uma Média ponderada de reajustes aplicados em planos coletivos da OPS menor ou igual ao reajuste de referência do RPC (reajuste médio ponderado dos contratos coletivos de todas as OPS); e um valor do coeficiente de variação dos reajustes da OPS inferior a 0,15.

	Descrição	Valor	
Numerador	Primeiro componente para pontuação: Média ponderada dos reajustes aplicados em contratos coletivos no ano-base, por operadora	1276,2467	0,0483
Denominador	Segundo componente para pontuação: Dispersão dos Reajustes da Operadora, medida pelo coeficiente de variação (CV), que é a razão entre o desvio padrão e a média dos reajustes aplicados pela operadora aos contratos coletivos no ano-base	28355,0000	0,0450
Resultado alcançado no indicador	50% [Resultado da pontuação obtida pela comparação entre média ponderada da OPS e Índice de referência do RPC] + 50% [Resultado do pontuação obtida pelo CV da OPS]	0,045	

<b>Dimensão</b>	<b>Pontuação</b>
<b>4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b>  Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.	0,6503

<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
4.1. Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB) (Qualidade dos Dados de Cadastro do Cliente)	0,8843

**Conceituação**

É uma medida da qualidade dos dados cadastrais de beneficiários de uma Operadora, relativa aos campos de identificação do beneficiário e de identificação do plano ao qual está vinculado, conforme seu cadastro no Sistema de Informações de Beneficiários.

**Meta**

100% de qualidade do preenchimento dos campos identificadores do beneficiário e do plano ao qual o beneficiário está vinculado.

	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
Numerador	Beneficiários ativos com plano, CNS e CPF válidos + Beneficiários dependentes menores ativos Identificados e com plano e CNS válido	26920,0000
Denominador	Total de beneficiários ativos da Operadora no Sistema de Informações de Beneficiários	30441,0000
Resultado alcançado no indicador	x 100	88,4333

Dimensão	Pontuação
<p><b>4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b></p> <p>Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.</p>	0,6503
Indicador	Pontuação
4.2. Taxa de utilização do SUS (Utilização do SUS por Cliente de Plano de Saúde)	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Delimitação de faixas para classificação de operadoras conforme sua utilização do SUS, baseada no número de eventos de utilização da rede pública de saúde por beneficiários identificados de operadoras de saúde suplementar.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>Resultado da operadora inferior ao valor correspondente ao P80 (Percentil 80).</p>	
<p align="center"><b>Operadora não apresenta beneficiários com cobertura médico-hospitalar ao longo do período de competência analisado</b></p>	

<b>Dimensão</b>	<b>Pontuação</b>
<b>4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b>  Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.	0,6503

<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
<b>4.3. Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS) (Qualidade da Informação em Saúde Enviada para a ANS)</b>	0,7416

**Conceituação**

Relação entre o total do Valor Informado em Reais dos eventos de atenção à saúde do Padrão TISS enviados pela operadora de plano privado de saúde à ANS e o valor total em Reais dos Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência à Saúde, exceto as despesas com o Sistema Único de Saúde - SUS e Recuperações, informado no DIOPS ANS, no período considerado.

**Meta**

A meta anual é atingir um resultado igual a 1,0 no período considerado.

	<b>Descrição</b>	<b>Valor</b>
Numerador	Total do Valor Informado em Reais dos eventos de atenção à saúde - TISS	2995383,03
Denominador	Total do valor em Reais da despesa assistencial (exceto as despesas com o Sistema Único de Saúde - SUS e Recuperações) - DIOPS	4038816,75
Resultado alcançado no indicador		0,7416

Dimensão	Pontuação
<b>4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b>  Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.	0,6503

Indicador	Pontuação
4.4. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde (Relacionamento do Plano de Saúde com Hospitais, Laboratórios e Profissionais de Saúde)	0,0000

**Conceituação**

Indicador que visa representar a relação entre os valores cobrados pelos prestadores de serviços de saúde às operadoras de planos de saúde e as glosas aplicadas pelas mesmas, assim como a relação entre a quantidade de prestadores com glosas e o total de prestadores com os quais a operadora promoveu troca de informações no Padrão TISS no período selecionado.

**Meta**

Quanto menor a ocorrência de glosas, melhor a pontuação alcançada no indicador, sendo a pontuação máxima alcançada na situação de ausência de glosa no período considerado.

	Descrição	Valor	
Numerador	Valor, em R\$, do somatório dos valores glosados dos procedimentos e itens assistenciais e Números de prestadores com procedimentos e itens assistenciais glosados	287464,11	148,0000
Denominador	Valor, em R\$, do somatório dos valores informados dos procedimentos e itens assistenciais e Total de prestadores da Operadora com troca de informação no mesmo período	2995383,03	216,0000
Resultado alcançado no indicador	$(0,75 \times N1 / D1) + (0,25 \times N2 / D2)$	0,2432	

Dimensão	Pontuação
<b>4 - IDGR - GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b>  Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.	0,6503
Indicador	Pontuação
<b>4.5. Proporção de Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos de Internação Preenchidos nas Guias TISS (Qualidade dos Dados do Diagnóstico)</b>	Indicador não aplicável
<p><b>Conceituação</b></p> <p>Pontuação bônus de 10% sobre a pontuação da dimensão de Gestão e regulação (IDGR) para as operadoras que ficarem com resultado menor ou igual a 30% .Mede a Qualidade do preenchimento do campo relativo a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde - CID nas Guias Tiss de internação. Faz a relação entre a quantidade de diagnósticos inespecíficos nos eventos de internação e o total dos eventos de internação com o código CID - incorporados no banco de dados da ANS no período analisado.</p> <p><b>Meta</b></p> <p>A meta é atingir um resultado inferior a 10% no período analisado. Entretanto, para estimular o aprimoramento do processo de troca de informações na saúde suplementar, será considerada uma meta ainda distante do desejado: 30%. A meta é atingir um resultado inferior a 10% no período analisado.</p>	
<b>A operadora não tem beneficiários em planos com segmentação hospitalar</b>	



**Notas:**

1. Caso todos os indicadores da dimensão (IDQS e/ou IDGA) recebam pontuação zero por motivo de inconsistência, os resultados por indicador são apresentados no Relatório dos Resultados Preliminares do IDSS 2019 (ano-base 2018) como inconsistentes (em escala de cor cinza e pontuação ZERO), e as dimensões são zeradas. Ou seja, como a operadora apresentou, em todos os indicadores aplicáveis ou não da dimensão IDQS e/ou IDGA, resultado 'Inconsistente', as dimensões foram zeradas.

As situações que geram inconsistências nos indicadores (críticas) são:

- a) Índice de completude dos dados do TISS com relação ao DIOPS (Razão TISS) inferior a 30%: Conforme estabelecido na IN nº 68, de 11 de maio de 2017, que alterou a IN nº 60, de 09 de outubro de 2015, será aplicada a pontuação zero às operadoras que apresentarem o Índice de completude dos dados do TISS com relação ao DIOPS (Razão TISS) inferior a 30% no ano-base avaliado, para os indicadores que tenham os dados do Padrão TISS como fonte de dados (indicadores: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 4.4, 4.5).
  - b) A operadora enviou arquivos com movimento no TISS em todas as competências do ano-base, mas não teve nenhum lançamento incorporado no banco de dados.
  - c) A operadora informou no TISS arquivo sem movimento para todas as competências do ano-base, porém informou eventos ocorridos no SIP Sistema de Informações de Produtos.
  - d) A operadora não enviou dados do TISS referentes a um ou mais meses do ano-base avaliado.
2. Se mais de 20% do total de CNS informados no TISS pela operadora não forem encontrados (inexistentes) na base do Sistema de Informação de beneficiários - SIB ou não forem válidos, os seguintes indicadores receberão ZERO: 1.2, 1.8, 1.9.
  3. Data de corte do Programa de Qualificação de Operadoras - PQO: É estabelecida uma data de corte para o programa. Assim, caso não tenham sido encaminhados dados do TISS referentes a um ou mais meses do ano-base avaliado até a data de corte, a Operadora obterá nota igual à zero em todos os indicadores que têm o TISS como fonte de dados. Os dados enviados para o TISS podem e devem ser corrigidos/atualizados a qualquer tempo. No entanto, para fins de avaliação de desempenho das operadoras no IDSS referente ao ano de 2018, não há como considerar, nos indicadores, os dados enviados após a data de corte estabelecida (30/06/2019).