



Av. Augusto Severo, nº 84, 2º andar - Bairro Glória, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20021-040
Telefone: 2105-0160; 2105-0098 - <http://www.ans.gov.br>

Ao Representante Legal da Operadora de planos privados de assistência à saúde

Ofício-Circular nº: 3/2021/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES

Assunto: Monitoramento da divulgação do IDSS ano-base 2019 no portal das operadoras

Rio de Janeiro, 21 de julho de 2021.

Prezado(a) Sr(a). Representante Legal,

1. Conforme disposto no art. 21-A da Resolução Normativa - RN nº 386 de 2015, as operadoras devem divulgar os resultados do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS ano-base 2019 em seus portais, em até 30 (trinta) dias após a divulgação do IDSS pela ANS:

Art. 21-A A Operadora deverá divulgar o resultado do IDSS geral e de cada uma das dimensões do Programa em seu sítio institucional na internet, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de divulgação dos resultados pela ANS, a partir do ano-base 2017 a ser processado e divulgado em 2018, contendo, no mínimo: [\(Incluído pela RN nº 423, de 2017\)](#)

I - o resultado do IDSS e suas dimensões mais recentes, como divulgado pela ANS e o respectivo ano avaliado em idêntico destaque; e

II – o link do Programa no Portal da ANS.

2. A divulgação pela ANS dos resultados finais do IDSS ano-base 2019 ocorreu em 25 de março de 2021^[1], e o prazo para cumprimento da obrigação de divulgação dos resultados se encerrou em 05 de maio de 2021^[2].
3. Para o monitoramento do cumprimento de tal obrigação, solicita-se às operadoras que preencham **até 20 de agosto de 2021** o formulário disponibilizado pela ANS por meio do Protocolo Eletrônico (E-Protocolo) no Portal Operadoras (<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/protocolo-eletronico>), contendo obrigatoriamente:
 - o link para o portal da operadora onde os dados do IDSS ano-base 2019 foram divulgados; e
 - um arquivo em formato "pdf" contendo o *print* da tela do portal da operadora, em que constam: os resultados do IDSS e de cada uma de suas quatro dimensões (IDQS, IDGA, IDSM e IDGR); e o *link* que direciona para a página do Programa de Qualificação de Operadoras, no portal da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>).
4. Para utilização do Protocolo Eletrônico a operadora deverá seguir as orientações descritas no Anexo deste Ofício.

5. Destaca-se que o descumprimento do disposto no art. 21-A poderá sujeitar a operadora às sanções administrativas cabíveis previstas no Art. 40 e no Art. 74-C da RN nº 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde, a saber:

"Art. 40. Deixar de publicar ou divulgar, nos meios definidos nos normativos específicos, as informações exigidas pela ANS:

Sanção - multa de R\$ 30.000,00. ([Alteração dada pela RN nº 309, de 24 de outubro de 2012](#))"

(...)

"Art. 74-C Divulgar os resultados de sua avaliação de desempenho erroneamente ou de forma diversa da prevista na regulamentação. (Incluído pela [RN nº 193, de 2009, alterada pela RN nº 202, de 2009](#))

Sanção – advertência

multa de R\$ 25.000,00."

6. Reforça-se que, caso não haja o encaminhamento das informações, na forma deste ofício-circular, subentende-se o não atendimento à obrigação estabelecida no artigo 21-A da RN nº 386/2015, que poderá ser interpretada como conduta infrativa prevista no Art. 40 da RN nº 124/2006.
7. Por fim, solicita-se que as operadoras mantenham os resultados do IDSS ano-base 2019 em seus portais, mesmo após a divulgação final do IDSS ano-base 2020. Recomenda-se a manutenção das informações do IDSS em seus portais pelo prazo de 5 (cinco) anos (ou seja, as informações do IDSS ano-base 2017 só devem ser substituídas após a divulgação do IDSS ano-base 2022).

Atenciosamente,

[1] Notícia de divulgação do IDSS ano-base 2019 no portal da ANS: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/qualidade-da-saude/ans-divulga-resultados-do-desempenho-das-operadoras-no-ano-base-2019>

[2] Notícia de adiamento do prazo para as operadoras divulgarem o IDSS, devido a feriado sanitário: <https://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/sobre-a-ans/6272-antecipacao-de-feriados-altera-horarios-da-ans-no-rio-de-janeiro-e-em-sao-paulo-2>

ANEXO DO OFÍCIO-CIRCULAR 3/2021/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES
ORIENTAÇÕES PARA ENVIO DA INFORMAÇÃO DO IDSS ANO-BASE 2019 VIA E-PROTOCOLO

Para utilização do Protocolo Eletrônico é necessária a verificação sobre o usuário cadastrado e a operadora deverá seguir as orientações descritas a seguir:

- **Caso o usuário seja o representante legal** - o protocolo eletrônico já estará disponível de forma automática, devendo-se seguir os seguintes passos:
 - acessar o sistema "**E-PROTOCOLO - Protocolo Eletrônico**" no menu "Operadora" do Portal Operadoras: (<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/protocolo-eletronico/concessao-de-acesso-e-tela-inicial>);
 - clicar em "**Iniciar petição**" (<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/protocolo-eletronico/iniciar-peticao>);
 - escolher "**DIDES: Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)**";
 - escolher "**Monitoramento IDSS ano-base 2019**"; e
 - seguir as orientações de preenchimento:
 - digitar o número do processo administrativo: 33910.023431/2021-73, em "dados do protocolo"
 - Informar o link (endereço de internet) para acesso direto às informações do portal da operadora relativas ao IDSS ano-base 2019: IDSS; IDQS; IDGA; IDSM; IDGR e direcionamento para a página do Programa de Qualificação de Operadoras no Portal da ANS.
 - Após clicar em SALVAR, enviar arquivo em PDF, contendo a imagem capturada da tela (*printscreen*) do portal da operadora onde constam os dados do IDSS ano-base 2019 da operadora.
- **Caso o usuário não possua acesso** - o representante legal da operadora deverá conceder acesso aos perfis necessários no sistema "E-PROTOCOLO - Protocolo Eletrônico", devendo seguir os seguintes passos:
 - acessar "**ADMP – Operadora**" no menu "Operadora" do Portal Operadoras (<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/protocolo-eletronico/concessao-de-acesso-e-tela-inicial>)
 - conceder acesso ao perfil "**PERFIL OBRIGATÓRIO PARA ACESSO AO SISTEMA DE PROTOCOLO ELETRÔNICO**";
 - conceder acesso ao perfil "**PROTOCOLOS DIDES - GERAR PETIÇÃO**"; e
 - conceder acesso ao perfil "**PROTOCOLOS DIDES - CONSULTAR PETIÇÃO**".

Observação: Para evitar que o representante legal tenha que acessar o "ADMP Operadora" toda vez que for necessário gerir o acesso de um usuário, é possível conceder acesso a estes perfis a quem tenha acesso ao sistema "ADMP Operadora", delegando assim a concessão destes.

Quaisquer dúvidas sobre concessão de acesso no Portal Operadoras podem ser esclarecidas em contato pelo e-mail: portaloperadoras@ans.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **ROSANA VIEIRA DAS NEVES, Gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (substituto)**, em 21/07/2021, às 20:21, conforme



horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **21372665** e o código CRC **C1A4E67E**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 33910.023431/2021-73

SEI nº 21372665