

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 139, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2006

Institui o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar.

[\[Índice\]](#) [\[Correlações\]](#) [\[Alterações\]](#) [\[Revogações\]](#) [\[Detalhamentos\]](#)

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhes foram conferidas pelos arts. 3º; 4º, incisos V, XV, XXIV, XXV, XXVII, XXXII, XXXVII e XLI, alíneas “a” e “b”; e 10, incisos I e II, da [Lei nº 9.961](#), de 28 de janeiro de 2000; e considerando o disposto no art. 64, inciso II, alínea “a”, do Anexo I, da Resolução Normativa - [RN nº 81](#), de 2 de setembro de 2004; nos arts. 35-F e 35-G da [Lei nº 9.656](#), de 3 de junho de 1998; e no art. 44 da [Lei nº 8.078](#), de 11 de setembro de 1990, em reunião realizada em 14 de novembro de 2006, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação:

TÍTULO I OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução institui o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar no âmbito do sistema de saúde suplementar, como parte integrante da política de qualificação da saúde suplementar da ANS.

TÍTULO II DA POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Art. 2º A política de qualificação da saúde suplementar visa construir um mercado de saúde suplementar cujo principal interesse seja a produção da saúde, com a realização de ações de promoção à saúde e prevenção de doenças, embasada na [Lei nº 9.656](#) de 3 de junho de 1998 e nos seguintes princípios:

I - qualidade;

II - integralidade; e

III - resolutividade.

Art. 3º A ANS, na implementação da política de qualificação da saúde suplementar, propõe-se a:

~~I - incentivar as operadoras a atuar como gestoras de saúde; (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

~~II - incentivar os prestadores a atuar como produtores do cuidado de saúde; (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

~~III - incentivar os beneficiários a serem usuários de serviços de saúde com consciência sanitária; e (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

IV - aprimorar sua capacidade regulatória.

TÍTULO III

DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Art. 4º O Programa de Qualificação da Saúde Suplementar consiste na avaliação sistemática de um conjunto de atributos esperados no desempenho de áreas, organizações e serviços relacionados ao setor de saúde suplementar.

Art. 5º O Programa de Qualificação da Saúde Suplementar é composto pelas seguintes linhas de avaliação:

~~I - avaliação de desempenho das operadoras, denominada qualificação das operadoras; e (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

II - avaliação de desempenho da ANS, denominada qualificação institucional.

Art. 6º As avaliações de desempenho são expressas pelos seguintes índices:

~~I - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da Operadora - IDSS; e (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

II - Índice de Desempenho Institucional - IDI.

~~Art. 7º O IDSS e o IDI são calculados por meio de um conjunto de indicadores definidos pela ANS e permanentemente avaliados para o aprimoramento do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar.~~

Art. 7º O IDI é calculado por meio de um conjunto de indicadores definidos pela ANS e permanentemente avaliados para o aprimoramento do Programa de Qualificação Institucional. [\(Redação dada pela RN nº 386, de 09/10/2015\)](#)

TÍTULO IV

DA QUALIFICAÇÃO DAS OPERADORAS

~~Art. 8º A qualificação das operadoras avaliará, num período de competência anual, o desempenho das operadoras com registro ativo junto à ANS.~~

~~Art. 8º A qualificação das operadoras avaliará, por competência anual, o desempenho das operadoras com registro ativo junto a ANS que operaram planos próprios médico-hospitalares, médico-hospitalares com odontologia ou exclusivamente odontológicos, nos doze meses do ano avaliado. [\(Redação dada pela RN nº 193, de 2009\)](#) (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

Parágrafo único. As operadoras que iniciarem suas atividades ou ampliarem a cobertura assistencial comercializada no decorrer do período analisado só serão avaliadas no período seguinte.

CAPÍTULO I DA AVALIAÇÃO

Seção I Dos Indicadores

~~Art. 9º A avaliação das operadoras é feita com base em indicadores definidos pela ANS e formalizados em fichas técnicas específicas, que conterão, no mínimo, os seguintes elementos: (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

~~I - a identificação;~~

~~II - a conceituação;~~

~~III - o método de cálculo;~~

~~IV - a definição dos termos utilizados;~~

~~V - a meta;~~

~~VI - o critério de pontuação; e.~~

~~VII - a fonte dos dados.~~

~~Parágrafo único. O desempenho do indicador é calculado pela razão entre a pontuação obtida e a pontuação fixada pela ANS, variando entre zero e um.~~

~~Art. 9º-A Os indicadores terão como fonte os dados disponíveis nos sistemas oficiais de informação, em especial os sistemas de informação da ANS e do Ministério da Saúde. (Incluído pela RN nº 193, de 2009) (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

Seção II Dos Índices de Desempenho da Dimensão

~~Art. 10. Os indicadores avaliados são agregados nas seguintes dimensões: (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

~~I - dimensão da atenção à saúde;~~

~~II - dimensão econômico-financeira;~~

~~III - dimensão de estrutura e operação; e.~~

~~IV - dimensão de satisfação dos beneficiários.~~

~~§1º A dimensão da atenção à saúde é composta por um conjunto de indicadores, definidos a partir de linhas de cuidado em saúde, que avaliará a qualidade da assistência à saúde prestada aos~~

beneficiários.

~~§2º A dimensão econômico-financeira consiste na avaliação da situação econômico-financeira da operadora frente à manutenção dos contratos assinados de acordo com a legislação vigente.~~

~~§3º A dimensão estrutura e operação consiste na avaliação do modo de produção da operadora.~~

~~§4º A dimensão satisfação do beneficiário consiste na avaliação que o beneficiário fará do cumprimento ao estabelecido no contrato com a operadora.~~

~~§5º A relação dos indicadores, por dimensão, será apresentada anualmente pelo Comitê Executivo do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar à Diretoria Colegiada da ANS para aprovação e publicação. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~§6º As autogestões que estiveram desobrigadas a enviar o DIOPS, durante o período avaliado, não contarão com a avaliação da dimensão econômico-financeiras e o IDSS será calculado diretamente proporcional ao resultado da soma dos índices de desempenho ponderados das outras três dimensões. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~Art. 11. Para cada dimensão deve ser atribuído um índice de desempenho, calculado com base na razão entre o somatório das pontuações obtidas pela operadora e o somatório das pontuações estabelecidas no conjunto de indicadores da dimensão. ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))~~

Seção III

Do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da Operadora

~~Art. 12. O IDSS da operadora é calculado a partir do somatório dos índices de desempenho da dimensão de forma ponderada. ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))~~

~~§ 1º A ponderação das dimensões é de:~~

~~I – cinquenta por cento para a dimensão da atenção à saúde;~~

~~II – trinta por cento para a dimensão econômico-financeira;~~

~~III – dez por cento para a dimensão de estrutura e operação e~~

~~IV – dez por cento para a dimensão da satisfação do beneficiário.~~

~~I – 40 % (quarenta por cento) para a dimensão da atenção à saúde; ([Redação dada pela RN nº 282, de 20/12/2011](#))~~

~~II – 20 % (vinte por cento) para a dimensão econômico-financeira; ([Redação dada pela RN nº 282, de 20/12/2011](#))~~

~~III – 20% (vinte por cento) para a dimensão de estrutura e operação; e ([Redação dada pela RN nº 282, de 20/12/2011](#))~~

IV – 20% (vinte por cento) para a dimensão da satisfação do beneficiário. ([Redação dada pela RN nº 282, de 20/12/2011](#))

§ 2º - A ponderação das dimensões poderá ser alterada por decisão da Diretoria Colegiada.

Seção IV

Do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar do Setor

Art. 13. O IDSS do setor é calculado a partir dos IDSS da operadora, ponderados pelo número de beneficiários da modalidade correspondente, podendo ser agregados por segmento, modalidade assistencial e porte da operadora. ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))

Seção V

Da Divulgação

Art. 14. Os resultados da operadora no Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, com todas as informações necessárias à sua verificação, devem ser previamente disponibilizados pela ANS à própria operadora.

§1º Após a divulgação individual dos resultados, a operadora poderá, no prazo fixado em normativo específico, formular os questionamentos que entender pertinentes à ANS.

§2º O IDSS, uma vez homologado, estará apto para divulgação ao público, conforme definição da Diretoria Colegiada.

Art. 14. Os resultados preliminares da avaliação de desempenho da operadora no Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, com todas as informações necessárias à sua verificação, serão previamente disponibilizados pela ANS à própria operadora, para que esta formule os questionamentos que entender pertinentes à ANS. ([Redação dada pela RN nº 193, de 2009](#)) ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))

Parágrafo único. A ANS analisará os questionamentos formulados e, se necessário, efetuará os ajustes devidos e disponibilizará novamente os resultados preliminares à operadora. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))

Art.14-A O IDSS será divulgado ao público, conforme definição da Diretoria Colegiada. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#)) ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))

Art.14-B Depois de serem divulgados os resultados finais, as operadoras terão quinze dias para apresentar recurso, por escrito, a DIGES ¹³¹, a qual, se não reconsiderar a decisão, encaminhará à Diretoria Colegiada para julgamento. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#)) ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))

Parágrafo único. Na hipótese de acolhimento do pedido, ainda que de forma parcial, serão efetuados os ajustes identificados e necessários. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))

Seção VI

Das Visitas Técnicas

~~Art. 15. Os resultados do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar serão utilizados para priorizar ações da ANS que potencializem o trabalho integrado de análise e monitoramento do setor, auxiliando as operadoras avaliadas a implementar estratégias de qualificação das suas ações. (Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015)~~

~~Parágrafo Único. A Diretoria Colegiada da ANS nomeará grupo de servidores para planejar, organizar e executar as ações necessárias à implementação das visitas técnicas.~~

TÍTULO V

DA QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 16. A qualificação institucional deve avaliar, num período de competência anual, o desempenho da ANS nos seus processos de trabalho e seus reflexos no campo da saúde suplementar.

CAPÍTULO I

DA AVALIAÇÃO

Seção I

Dos Indicadores

Art. 17. A avaliação institucional é feita com base em indicadores definidos pela própria ANS, que serão formalizados em fichas técnicas específicas e conterão, no mínimo, os seguintes elementos:

I - a identificação;

II - a conceituação;

III - o método de cálculo;

IV - a definição dos termos utilizados;

V - a meta;

VI - o critério de pontuação; e.

VII - a fonte dos dados.

Parágrafo único. O desempenho do indicador é calculado pela razão entre a pontuação obtida e a pontuação estabelecida.

Seção II

Dos Índices de Desempenho da Dimensão

Art. 18. A avaliação institucional é realizada com base em indicadores agrupados em dimensões.

Parágrafo único. Para cada dimensão é definido um índice de desempenho, calculado com base na razão entre o somatório das pontuações obtidas e o somatório das pontuações estabelecidas no conjunto de indicadores da dimensão.

Seção III

Do Índice de Desempenho Institucional

Art. 19. O IDI é calculado a partir do somatório dos índices de desempenho da dimensão de forma ponderada.

Parágrafo único. A Diretoria Colegiada da ANS definirá anualmente as dimensões e suas respectivas ponderações, fornecendo subsídios para o monitoramento e a avaliação institucional da Agência, de forma integrada ao Contrato de Gestão.

Seção IV

Da Divulgação

Art. 20. Os resultados da ANS no Programa de Qualificação da Saúde Suplementar serão previamente disponibilizados para cada área responsável com todas as informações necessárias à sua verificação.

Parágrafo único. O IDI, uma vez homologado pela Diretoria Colegiada da ANS, estará apto para divulgação ao público.

TÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

~~Art. 21. Os procedimentos operacionais do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar serão regulamentados por intermédio de ato normativo específico.~~

Art 21. Os procedimentos operacionais referentes à qualificação institucional serão regulamentados por intermédio de ato normativo específico da Diretoria de Gestão - DIGES. ([Redação dada pela RN nº 193, de 2009](#))

Art. 22. Instituí-se um comitê executivo composto por membros de todas as Diretorias, coordenado pela Diretoria de Gestão, com as atribuições de planejamento, articulação e implementação do Programa de Qualificação, podendo constituir os grupos técnicos necessários à sua execução.

~~Art. 22-A. Serão definidos pelo comitê executivo e divulgados por meio de ato normativo específico da DIGES ¹⁸¹, em relação à qualificação das operadoras: ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#)) ([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))~~

~~I – as fichas técnicas dos indicadores, suas fontes de dados, bem como as metodologias a serem empregadas; ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~II – a relação dos sistemas de informação e as respectivas datas ou competências em que se obterá os dados necessários para o cálculo dos indicadores; ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~III – os critérios a serem utilizados para cálculo do índice de desempenho das dimensões; ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~IV – os prazos e meios pelos quais as operadoras poderão enviar os questionamentos citados no artigo 14 desta resolução; e ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~V – demais procedimentos operacionais que se façam necessários. ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))~~

~~Art. 22-B A operadora poderá divulgar, na propaganda de seus produtos, os resultados obtidos em sua avaliação de desempenho, desde que contenha no mínimo: ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#))⁴⁴
–²¹([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))~~

~~I – em idêntico destaque, o IDSS como divulgado pela ANS e o respectivo ano avaliado; ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#)).~~

~~II – em idêntico destaque, o IDSS mais recente, publicado pela ANS; e ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#)).~~

~~III – os dizeres: “Mais informações pela internet em: <http://www.ans.gov.br>” ([Incluído pela RN nº 193, de 2009](#)).~~

~~Art.22-C. Não será divulgado o IDSS da operadora que, no momento da publicação do referido resultado, se encontrar em uma das seguintes situações: ([Incluído pela RN nº 333, de 2013](#))
([Revogado pela RN nº 386, de 09/10/2015](#))~~

~~I – em regime especial de direção fiscal;([Incluído pela RN nº 333, de 2013](#))~~

~~II – em regime de direção técnica; ou([Incluído pela RN nº 333, de 2013](#))~~

~~III – em processo de cancelamento do registro da operadora.([Incluído pela RN nº 333, de 2013](#))~~

Art. 23. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

FAUSTO PEREIRA DOS SANTOS
DIRETOR-PRESIDENTE

Este texto não substitui o texto normativo original e nem o de suas alterações, caso haja, publicados no Diário Oficial.

Correlações da RN nº 139:

[Lei nº 8.078](#), de 11 de setembro de 1990

[Lei nº 9.656](#), de 1998

[Lei nº 9.961](#), de 2000

[RN nº 81](#), de 2 de setembro de 2004

[\[VOLTAR\]](#)

A RN nº 139 foi alterada pela:

[RN nº 193](#), de 2009

[RN Nº 282](#), de 2011

[RN nº 333](#), de 2013

[\[VOLTAR\]](#)

A RN nº 139 foi parcialmente revogada pela:

[RN nº 386](#), de 2015

[\[VOLTAR\]](#)

A RN nº 139 foi detalhada pelas:

[IN DIGES nº 04](#), de 2009, e seu ANEXO, com as alterações da [IN DIGES nº 5](#) e seu ANEXO (ano de 2008)

[IN DIGES nº 06](#), de 2009, com as alterações da [IN DIGES nº 8](#) e da [IN DIGES nº 9](#) (ano de 2009)

[IN DIGES nº 07](#), de 2009, e seu Anexo (ano de 2009)

[IN DIGES nº 10](#), de 2010, e seu Anexo (ano de 2010)

[IN DIGES nº 11](#), de 2011, e seu Anexo (ano de 2011)

[\[VOLTAR\]](#)

ÍNDICE DA RN nº 139

TÍTULO I

OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

TÍTULO II

DA POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

TÍTULO III

DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

TÍTULO IV

DA QUALIFICAÇÃO DAS OPERADORAS

CAPÍTULO I

DA AVALIAÇÃO

Seção I

- Dos Indicadores

Seção II

- Dos Índices de Desempenho da Dimensão

Seção III

- Do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da Operadora

Seção IV

- Do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar do Setor

Seção V

- Da Divulgação

Seção VI

- Das Visitas Técnicas

TÍTULO V

- DA QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I

- DA AVALIAÇÃO

Seção I

- Dos Indicadores

Seção II

- Dos Índices de Desempenho da Dimensão

Seção III

- Do Índice de Desempenho Institucional

Seção IV

- Da Divulgação

TÍTULO VI

- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

[\[VOLTAR\]](#)

^[1] O art. 22-A desta RN nº 139 teve seu inciso I normatizado pela Instrução Normativa - [IN/DIGES nº 7](#) e seu Anexo, de 2009; e teve seus incisos II, III e IV normatizados pela [IN DIGES nº 6](#), de 8/10/2009 (com as alterações da [IN nº 8](#) e da [IN nº 9](#)).

^[2] [RN nº 282, de 2011](#):

"...
Art. 3º Na avaliação de desempenho das operadoras a partir do ano base de 2012 poderá ser incluído novo indicador na Dimensão de Satisfação de Beneficiários que terá como base uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

§1º A ANS desenvolverá metodologia específica para a pesquisa de que trata o caput, a ser realizada de forma padronizada, adequável a qualquer operadora, que investigará o nível de satisfação dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde com a sua operadora.

§2º A operadora terá liberdade de optar pela realização de sua pesquisa por livre contratação de empresa que coletará as informações, de acordo com a metodologia e outras regras de detalhamento determinadas em Instrução Normativa a ser editada pela Diretoria de Gestão - DIGES.

Art. 4º O **art. 3º** não exclui a possibilidade de a ANS criar ou suprimir indicadores ou quaisquer dos

elementos de que trata o **art. 22-A** da RN nº 139, de 2006.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação."

[³] "A supervisão da execução do Programa de Qualificação de Operadoras é de competência da Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES, desde a edição da RN nº 354, em 25/08/2014, quando alterou a RN nº 139, de 24/11/2006."

[\[VOLTAR\]](#)