

Operadoras devem encaminhar os resultados da pesquisa via E-Protocolo até 30 de abril

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) informa que já está disponível o formulário específico para envio da Pesquisa de Satisfação pelo E-Protocolo. Quando a análise for concluída pela ANS, as operadoras receberão um ofício com deferimento ou indeferimento da pesquisa para pontuação do IDSS. Os resultados enviados fora do formulário específico do E-Protocolo também passarão pela análise da Agência.

Sobre a Pesquisa de Satisfação

A ANS estimula e orienta as operadoras de planos de saúde a realizar, anualmente, uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde. A prática está prevista nas diretrizes do [documento técnico da Agência](#).

A realização da pesquisa é voluntária, amplia o canal de diálogo com os beneficiários e estimula uma maior participação na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. Os resultados são importantes pois oferecem insumos para o aprimoramento dos serviços prestados pelas operadoras e trazem subsídios para ações regulatórias por parte da ANS.

Além disso, caso a pesquisa seja aplicada de acordo com o documento técnico e enviada à Agência até 30 de abril, a operadora recebe uma bonificação no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO): 0,25 pontos no IDSM do ano-base 2022.

No ano-base 2021, 250 operadoras realizaram a pesquisa de satisfação de acordo com as diretrizes da ANS. Elas representam 68,2% dos beneficiários do setor – ou aproximadamente 50,6 milhões de beneficiários.

Confira algumas orientações específicas para o envio da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários:

Como acessar o Protocolo eletrônico?

- Para acessar o E-Protocolo: utilize o navegador Google Chrome para acesso ao Portal Operadoras e, dentro deste ambiente, o Sistema de Protocolo Eletrônico;
- O novo protocolo a ser escolhido é: Tipo de protocolo – “DIDES-Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)”; Assunto – “Envio do resultado da pesquisa de satisfação ano-base 2022”;
- O usuário terá 30 minutos para preencher os campos solicitados. Caso necessite de mais tempo, ele poderá salvar o formulário como rascunho e reiniciar o preenchimento dos campos em outro momento. Conforme explicado no [manual do Portal Operadoras](#) (em “Petições em Rascunho”);
- Caso o usuário seja o Representante Legal da operadora perante a ANS, o novo protocolo relativo à Pesquisa de Satisfação já estará disponível no Protocolo Eletrônico de forma automática.

Quais são os perfis de acesso?

- Por padrão do sistema, o Representante Legal é o único usuário que possui acesso a todos os perfis de todos os sistemas. Como o envio da Pesquisa gera um novo protocolo, o Representante Legal da operadora poderá conceder o acesso a novos usuários. Para isso, basta seguir o passo a passo descrito no [manual disponível](#) no Portal Operadoras;
- 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 perfis.

Quais são as instruções para preenchimento do formulário?

- O Termo de Responsabilidade da Pesquisa é gerado automaticamente pelo sistema e deve ser assinado digitalmente pelo Responsável Legal da Operadora e pelo Responsável Técnico (estatístico);
- Preencher o link no Portal da Operadora, onde a pesquisa de satisfação do ano-base 2022 foi disponibilizada;
- Preencher informações relativas à identificação do Auditor independente;
- Preencher os campos referentes às informações importantes, que constam no Relatório com os Resultados de Pesquisa, tais como: período de realização da pesquisa, tamanho da amostra, taxa de respondentes, erro amostral, entre outros;
- Em cada um dos 10 quesitos, informar valores obtidos em cada opção de resposta (por ex: 38,7%, preencher com 38,7). Os valores informados nesses campos deverão ser iguais aos valores apresentados no relatório, contendo os resultados da pesquisa. O somatório de cada questão precisa totalizar 100 ou pelo menos entre 99 e 101, margem dada para os arredondamentos utilizados;
- Inconsistências poderão acarretar o indeferimento da pontuação da pesquisa no IDSS.

Quais documentos devem ser anexados no E-protocolo?

- Termo de Responsabilidade da Pesquisa assinado pelo responsável legal da operadora e pelo responsável técnico da;
- Relatório final da Pesquisa que foi disponibilizado pela operadora em seu Portal eletrônico;
- Parecer de Auditoria Independente;
- Print" da página da operadora onde a pesquisa foi divulgada;
- Caso a operadora deseje, poderá encaminhar outros anexos relativos à Pesquisa através do E-Protocolo também, tais como a Nota Técnica da Pesquisa e o Relatório de Auditoria Independente.

Para dúvidas sobre concessão de acesso no [Portal Operadoras](#) entrar em contato pelo e-mail portaloperadoras@ans.gov.br

Para dúvidas sobre a pesquisa, entrar em contato pelo e-mail: qualidade.dides@ans.gov.br

Fonte: [ANS](#), em 13.04.2023.