

Envio dos resultados deve ser feito até 30/4; operadoras podem obter pontuação adicional na nota do IDSS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) alerta as operadoras de planos de saúde que termina em 30/4 o prazo para a realização e o envio da pesquisa de satisfação de beneficiários para a Agência.

A Pesquisa de Satisfação é voluntária, e pode garantir uma pontuação extra no IDSS no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar. O objetivo é abrir um canal de comunicação entre as operadoras e seus beneficiários, permitindo a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados. As operadoras devem conduzir a pesquisa anualmente, atendendo aos requisitos do [Documento Técnico](#), que traz as regras para a aplicação do questionário padronizado pela ANS.

Bonificação para as Operadoras

As operadoras que realizarem a pesquisa dentro dos critérios estabelecidos e dentro do prazo estipulado receberão uma bonificação de 0,25 pontos na nota da Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM) do ano-base 2025.

[Acesse aqui](#) o documento técnico da ANS que orienta a realização da pesquisa.

Confira algumas orientações específicas para o envio da pesquisa de satisfação de beneficiários no e-protocolo (portal operadoras):

O Termo de Responsabilidade da Pesquisa é gerado automaticamente pelo sistema e deve ser baixado, assinado digitalmente pelo responsável legal da operadora e pelo responsável técnico (estatístico), e enviado com as devidas assinaturas;

- Informar o link da página no portal da operadora onde foi disponibilizada a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários referente ao ano-base 2025.
- Preencher os campos referentes às informações importantes que constam no relatório com os resultados de pesquisa, tais como: período de realização, tamanho da amostra, taxa de respondentes, erro amostral, dentre outros;
- Em cada um dos 10 quesitos informar valores obtidos em cada opção de resposta (por exemplo: 38,7%, preencher com 38,7). Os valores nesses campos deverão ser iguais aos apresentados no relatório, contendo os resultados da pesquisa. O somatório de cada questão precisa totalizar 100, com pequena margem para os arredondamentos;

Quais documentos devem ser anexados no E-protocolo?

- Termo de Responsabilidade da Pesquisa assinado pelo responsável legal da operadora e pelo responsável técnico da pesquisa;
- Relatório final da pesquisa 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, tais como a nota técnica da pesquisa e o relatório de auditoria independente.

Como acessar o Protocolo eletrônico?

- 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 “DIDES-Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)”; Assunto - “Envio do resultado da pesquisa de satisfação ano-base 2025”;
- 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 a estes perfis a quem tenha acesso ao sistema “ADMP Operadora”, delegando assim a concessão destes perfis.

Para dúvidas sobre concessão de acesso no Portal Operadoras, basta entrar em contato pelo e-mail portaloperadoras@ans.gov.br

Já para dúvidas relacionadas à pesquisa, entrar em contato pelo e-mail didesresponde@ans.gov.br

Fonte: [ANS](#), em 19.03.2026.