Encontros reuniram mais de 600 representantes da saúde e visaram ao aperfeiçoamento do documento técnico

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promoveu, nos dias 22 e 23 de outubro, uma oficina colaborativa com a finalidade de revisar os critérios, as diretrizes e a metodologia da pesquisa que é feita periodicamente pelas operadoras de planos de saúde para avaliar a satisfação de seus beneficiários.

Os encontros — que abordaram o mesmo conteúdo nos dois dias — foram realizados de forma remota, das 14h30 às 17h30, e tiveram um total de 611 inscritos, com a participação de operadoras, consumidores, prestadores de serviços de saúde, empresas de pesquisa e auditores que atuaram na aplicação destas pesquisas nos últimos anos. As oficinas foram abertas com um panorama da elaboração da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e seus resultados e, em seguida, os grupos foram divididos para debater novas possibilidades de aprimoramento do método.

O objetivo final foi reunir insumos para o aperfeiçoamento do documento técnico, alinhado a inovações para orientar a realização da pesquisa. Até dezembro será consolidado um relatório com as análises realizadas pela Agência e as contribuições extraídas dos encontros. O material vai servir como base para a revisão do Documento Técnico da Pesquisa, prevista para 2027.

"Ao promover esta oficina, a ANS reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo dos instrumentos de avaliação e com uma regulação cada vez mais próxima das necessidades dos beneficiários. A revisão do Documento Técnico representa uma oportunidade de fortalecer esse instrumento, tornando-o mais claro, efetivo e capaz de produzir informações relevantes para todos os envolvidos", afirmou o diretor-adjunto de Desenvolvimento Setorial da ANS, Andrey Côrrea.

A gerente de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informações da ANS, Juliana Machado, agradeceu aos participantes e reiterou que os resultados serão trabalhados de duas formas pela reguladora: “Vamos ter duas frentes complementares: o aprimoramento do instrumento atual e o desenvolvimento de propostas para sua evolução”.

Implementada em 2017 pelo Programa de Qualificação das Operadoras, atualmente a Pesquisa de Satisfação é de participação voluntária e confere pontuação bônus na nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) para as empresas participantes.

Fonte: ANS, em 28.10.2026.