

A partir de 8 de maio de 2020, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizará o E-Protocolo como mais uma opção para o envio da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários referente ao ano-base 2019, que poderá ser acessado através do Portal Operadoras e utilizado como forma alternativa ao PTA e Correios. O envio deverá ser realizado até a data de corte do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS – ou seja, 31 de maio de 2020.

Como o E-Protocolo já é conhecido das operadoras (atualmente utilizado para peticionamento do Ressarcimento ao SUS), seguem algumas orientações específicas para o envio da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários:

- Para acessar o E-Protocolo - deverá ser utilizado 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 - “Índice De Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)”; Assunto - “Envio do resultado da pesquisa de satisfação ano-base 2019”.

- Será apresentada uma tela com alguns campos de preenchimento obrigatório. Entre eles temos:

a) Preenchimento do link no portal da operadora onde a pesquisa foi disponibilizada;

b) Preenchimento de informações relativas à identificação do Responsável Técnico, nº de registro CONRE e identificação do Auditor independente com seu CPF;

c) Campos para preenchimento de 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 etc.

d) Valores obtidos em cada opção de resposta (em cada um dos 10 quesitos obrigatórios);

Os valores informados nesses campos deverão ser iguais aos valores apresentados no relatório contendo os resultados da pesquisa. Qualquer inconsistência poderá acarretar no indeferimento do pleito.

- Como o Termo de Responsabilidade da Pesquisa é de envio obrigatório, ele deverá ser anexado ao campo no E-Protocolo correspondente ao campo da Petição Eletrônica;

- O relatório contendo os Resultados da Pesquisa e o Parecer de Auditoria Independente também deverá ser encaminhado como arquivo anexo e deverá ser o mesmo divulgado pela operadora em seu portal;

- 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;

- A operadora deverá estar atenta ao preenchimento correto de todos os campos, mantendo a coerência entre as informações inseridas no E-Protocolo e as informações divulgadas. Os campos são sujeitos às críticas de envio e, em caso de erro, **a remessa não poderá ser executada**.

- 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.

Por padrão do sistema, o Representante Legal é o único usuário que possui acesso a todos os perfis de todos os sistemas. Para isso basta acessar o sistema “Protocolo Eletrônico” no menu “Operadora” do Portal Operadoras.

Como o envio da Pesquisa gera um novo protocolo, o Representante Legal da operadora poderá conceder o acesso aos usuários que utilizarão o sistema. Para conceder o acesso, basta seguir o passo a passo descrito no manual disponível no Portal Operadoras.

**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 perfis.

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

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

**Fonte:** ANS, em 08.05.2020