

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) estimula e orienta as operadoras de planos de saúde a realizarem anualmente a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, seguindo parâmetros técnicos que permitam pontuar e comparar as diferentes empresas que comercializam planos. A participação é voluntária e pode ser feita para obter pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), caso seja aplicada de acordo com as diretrizes previstas no Documento Técnico para a realização da [pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde](#) elaborado pela ANS.

Após o terceiro ano de envio e análise de pesquisas, já foi possível mapear as maiores inconsistências cometidas e os motivos de indeferimento da pesquisa. Desse modo, para deixar mais claro os requisitos mínimos, segue um check list contendo os pré-requisitos necessários para a realização da análise técnica que devem ser cumpridos pelas operadoras de planos de saúde.

Informações Gerais:

1. A pesquisa deverá ser realizada a partir do mês de julho do ano anterior ao ano-base de avaliação do IDSS relativa aos últimos 12 meses.
2. As informações mínimas exigidas e eventuais retificações devem ser enviadas para a ANS até a data de corte do IDSS do ano-base avaliado.
3. Após a data de corte não serão considerados novos documentos enviados pelas operadoras, nem mesmo na fase de questionamentos dos resultados preliminares.
4. O questionário utilizado na pesquisa deve conter as perguntas na ordem estabelecidas no Anexo I do Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Todas as opções de respostas também deverão ser mantidas.
5. Os auditores devem obedecer aos requisitos de independência no item 4.1 do Documento Técnico.
6. Todo material relativo à pesquisa deverá estar à disposição da ANS e poderá ser requisitado a qualquer tempo.
7. O relatório final contendo os resultados da pesquisa e o parecer de auditoria independente deverão ser mantidos no portal da operadora na internet até a divulgação do IDSS do ano subsequente.
8. O atendimento ao check list não garante a elegibilidade da operadora à pontuação base do IDSS, uma vez que outras situações verificadas na análise técnica podem ensejar um eventual indeferimento.
9. A operadora deve encaminhar correspondência à ANS (via PTA, E-Protocolo, ou e-mail: protocolo@ans.gov.br) contendo:
 - O Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;
 - O endereço eletrônico do sítio institucional da operadora, em local público e de fácil acesso, contendo: o Relatório da Pesquisa; e o Parecer de Auditoria Independente.

I. QUANTO AO TERMO DE RESPONSABILIDADE

- I.1 O Termo é um documento único, indissociável, dividido em duas partes
- I.2 Deve ser utilizado o modelo disponível no Anexo III do Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, disponível [aqui](#)
- I.3 A primeira parte do Termo deve ser assinada pelo Responsável Técnico pela Pesquisa
- I.4 A segunda parte do Termo deve ser assinada pelo Representante Legal da Operadora perante a ANS

II. QUANTO AO RELATÓRIO FINAL DA PESQUISA

II.1 O Relatório final deve conter:

II.1.1 A identificação do responsável técnico da pesquisa com registro profissional no Conselho Regional de Estatística (CONRE)

II.1.2 Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (quando cabível)

II.1.3 Descrição do universo amostral

II.1.4 Descrição da população amostrada

a. Período de Realização da Pesquisa (a partir de julho de 2019);

b. Descrição do grupo pesquisado;

c. Tamanho da amostra;

d. Erro amostral;

e. Erros não amostrais;

f. Forma de coleta dos dados, conforme item 3.2.d;

g. Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa);

h. Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2-s;

i. Realização e demonstração de análises descritivas para cada questão do questionário (contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança);

j. Conclusões sobre a pesquisa.

III. QUANTO AO PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE

III.1 Identificação do auditor independente

III.2 Identificação da Pessoa Jurídica (se for o caso)

III.3 Síntese da Análise da Auditoria contendo:

a. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;

b. Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;

c. Fidedignidade das respostas;

d. Fidedignidade do relatório da pesquisa;

III.4 Conclusão clara e explícita quanto aos itens avaliados.

A Gerência Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial está à disposição para esclarecimentos de dúvidas pelo e-mail: qualidade.dides@ans.gov.br

Fonte: ANS, em 08.05.2020