

Data: 27/04/2022

Edição: 071.22

Referente: Pesquisa de Satisfação de Beneficiários - nota ANS.

Encaminhamos abaixo nota divulgada no site www.gov.br/ans, no Portal Operadoras, que trata sobre a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Resultados devem ser enviados até 30 de abril de 2022

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizou, no [Portal Operadoras](#), mais uma opção de envio dos resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários referente ao IDSS 2022, anobase 2021.

A partir de segunda-feira, 18 de abril de 2022, as operadoras passaram a ter acesso a um novo formulário específico no E-Protocolo.

Uma das novidades do novo formulário é a criação automática do “**Termo de Responsabilidade da Pesquisa**”, que será gerado ao final do preenchimento. O termo deve ser assinado pelo Responsável Legal da Operadora e pelo Responsável Técnico.

Além disso, no formulário também estão contempladas todas as questões da pesquisa, cujos temas são: Atenção à Saúde, Canais de Atendimento da Operadora e Avaliação Geral. O beneficiário deverá responder, por exemplo, se conseguiu atendimento quando necessitou, se teve a demanda resolvida ao fazer reclamação e se indicaria o plano de saúde para amigos e familiares.

Vale lembrar que, os resultados da pesquisa que já foram enviados via e-protocolo, ou que forem enviados por protocolo eletrônico, até 30/04/2022, sem utilizar o novo formulário, também serão analisados pela ANS.

Ao final das análises, a ANS enviará ofício às operadoras com deferimento ou indeferimento da pesquisa para pontuação do IDSS.

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

Como acessar o Protocolo eletrônico?

- 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 de protocolo “DIDES-IDSS”; Assunto - “*Envio do resultado da pesquisa de satisfação ano-base 2021*”;
- O usuário terá 30 minutos para preencher os campos solicitados. Caso necessite de mais tempo, pode 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);

- Preenchimento do link no portal da operadora, onde a pesquisa de satisfação do ano-base 2021 foi disponibilizada;

- Preenchimento de informações relativas à identificação do Auditor independente com seu CPF;

- 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, etc.;

- Em cada um dos 10 quesitos, informar valores obtidos em cada opção de resposta. 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%, pois depende do arredondamento utilizado;

- Qualquer inconsistência poderá acarretar o indeferimento do pleito.

Quais documentos devem ser anexados no e-protocolo? ·

Termos de Responsabilidade da Pesquisa assinados pelo responsável legal da operadora e o responsável técnico pela pesquisa **(IMPORTANTE: os termos serão gerados automaticamente pelo sistema após o preenchimento das respostas)**;

- Relatório final da Pesquisa disponibilizado pela operadora em seu Portal eletrônico, e deverá ser o mesmo divulgado pela operadora em seu portal na internet;
- 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

Mais informações poderão ser obtidas pelo e-mail busch@unimedcop.coop.br.

Dr. Walfrido Jackson Oberg
Diretor Financeiro

Dr. Nilton Carlos Busch
Assessoria Saúde Suplementar

Expediente: *Unimed Centro-Oeste Paulista - Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas*

Este informativo foi elaborado pelo GETANS - Grupo de Estudos Técnicos ANS - e produzido pelo Departamento de Marketing da Unimed Centro-Oeste Paulista

(14) 2106-1407 - marketing@unimedcop.coop.br



Se você deseja não receber mais este informativo, [clique aqui](#).