

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL  
GERÊNCIA DE ESTÍMULO À INOVAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE SETORIAL  
COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E ESTÍMULO À QUALIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS

# DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

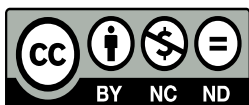




AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL  
GERÊNCIA DE ESTÍMULO À INOVAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE SETORIAL  
COORDENAÇÃO DE AVALIAÇÃO E ESTÍMULO À QUALIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS

# DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE





2019. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte. O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Versão online

### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES**

Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial da Agência Nacional de Saúde Suplementar – DIDES

Diretoria-Adjunta – DIRAD/DIDES

Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial – GEEIQ/DIDES

Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras –COAEO

Avenida Augusto Severiano, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro – RJ – Brasil

Tel. +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

### **DIRETORIA COLEGIADA DA ANS**

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

### **EQUIPE TÉCNICA**

Ana Paula Silva Cavalcante, André Almeida Magalhães, Andréa de Souza Cazes, Cristiano dos Reis Moura, Daniel Meirelles Fernandes Pereira, Eduardo Vieira Neto, Renata Gasparello de Almeida, Rodrigo Rodrigues de Aguiar e Rosana Vieira das Neves.

### **COLABORAÇÃO**

Robson Barreto da Cruz

### **ORGANIZAÇÃO E REVISÃO**

Ana Paula Silva Cavalcante, Renata Gasparello de Almeida e Rosana Vieira das Neves

### **PROJETO GRÁFICO**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

### **NORMALIZAÇÃO**

Biblioteca/CGECO/GEQIN/DIRAD/DIGES

## Ficha Catalográfica

---

A 265d Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras.

Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]: ano base 2019/Agência Nacional de Saúde Suplementar. Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. – Rio de Janeiro: ANS, 2019. 3.0 MB; ePUB

1. Saúde suplementar. 2. Beneficiário de plano privado de assistência à saúde 3. Satisfação do usuário. I. Título.

CDD 368.382

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

# SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	5
2 – O QUESTIONÁRIO A SER APLICADO	6
3 – REQUISITOS E DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DA PESQUISA	6
3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	6
3.2 – DA CONDUÇÃO DA PESQUISA	7
3.3 – DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA	9
4 – DA AUDITORIA INDEPENDENTE	9
4.1 REQUISITOS DE INDEPENDÊNCIA DA AUDITORIA	10
4.2 DA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	11
5 – DA DIVULGAÇÃO DA PESQUISA	12
6 – DA ELEGIBILIDADE PARA PONTUAÇÃO NO IDSS	12
7 – DISPOSIÇÕES GERAIS	12
8 – ANEXOS	13
ANEXO I – QUESTIONÁRIO	14
ANEXO II – FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	16
ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	17



# 1 – INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo estabelecer os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

A inclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o PQO tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. Ademais, os resultados da pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das OPS e relativos à satisfação dos clientes com os serviços prestados.

Embora a pesquisa seja voluntária, para que as OPS obtenham a pontuação base de 0,25 do IDSM, deverão realizá-la dentro dos requisitos mínimos e das diretrizes estabelecidas neste Documento Técnico e encaminhar à ANS o endereço eletrônico do seu sítio institucional na internet onde os resultados foram disponibilizados.

A pontuação base é um acréscimo de 0,25 ao Índice de Desempenho na Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM), calculado da seguinte forma:

$$(PONTUAÇÃO\ BASE + IDSM) \leq 1$$

A pesquisa deverá contar com um responsável legal e um responsável técnico. O responsável legal da pesquisa deverá ser o representante legal da operadora junto à ANS e irá responder pelo acompanhamento, supervisão e cumprimento dos procedimentos previstos neste Documento Técnico, bem como será responsável pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência, imprudência ou imperícia no exercício, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor.

O responsável técnico, com formação em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no Conselho Regional de Estatística – CONRE, responderá pelos aspectos de planejamento amostral da pesquisa, entre outros itens dispostos neste documento.

A pesquisa deverá ser auditada por profissional independente e ter seus resultados publicados no sítio institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

Somente serão elegíveis para a pontuação no IDSS as Pesquisas de Satisfação de Beneficiários realizadas de acordo as diretrizes estabelecidas neste documento técnico.

## 2 – O QUESTIONÁRIO A SER APLICADO

O questionário a ser aplicado pelas OPS deverá conter, no mínimo, as perguntas descritas no anexo I deste documento técnico. Essa padronização tem como finalidade conferir comparabilidade entre as OPS avaliadas, bem como criar uma série histórica dos resultados.

Na realização da pesquisa, as questões devem ser lidas na ordem estabelecida no anexo I deste Documento Técnico. As perguntas estão alocadas segundo os grupos macro de interesse objeto do questionário. São eles: “A. Atenção à Saúde”; “B. Canais de Atendimento da Operadora”; e “C. Avaliação Geral”.

Todas as perguntas e opções de respostas devem ser lidas de forma integral, de maneira pausada e na ordem em que aparecem no anexo I. Caso o entrevistado tenha alguma dificuldade, este poderá ser auxiliado, porém sem qualquer mecanismo de indução da resposta.

A omissão na formulação de qualquer pergunta ou a omissão da resposta pelo entrevistado repercute na qualidade final da pesquisa e poderá invalidar a elegibilidade da pesquisa para efeitos de pontuação no IDSS.

Sem prejuízo das perguntas mínimas, fica à critério da Operadora o acréscimo de outras questões que considerar pertinentes. Esclarecimentos adicionais e elementos pictóricos visando uma melhor compreensão por parte do entrevistado também poderão ser fornecidos. Entretanto, ressalta-se que de forma a evitar qualquer interferência direta/indireta, recomenda-se que as questões adicionais sejam realizadas após as questões mínimas estabelecidas no anexo I. Além disso, o entrevistado deverá ser alertado sobre as perguntas adicionais às perguntas mínimas estabelecidas pela ANS.

## 3 – REQUISITOS E DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DA PESQUISA

O objetivo da Pesquisa deverá ser a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora de plano de saúde.

De forma a atender às exigências de controle de tentativas de contato e registro de ocorrências, uma análise preliminar quanto a boa qualidade do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones é recomendada. Os resultados desta análise bem como eventuais propostas de ações de melhoria deverão constar na Nota Técnica da pesquisa.

O período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses.

A Pesquisa deverá ser publicada no sítio institucional da operadora e o endereço eletrônico com os resultados deverá ser enviado à ANS até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base avaliado pelo PQO.

### 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A Nota Técnica é o Documento Técnico elaborado pelo responsável técnico da pesquisa, profissional de estatística com registro no Conselho Regional de Estatística - CONRE, onde são descritas as bases técnicas do planejamento da pesquisa. Deverá conter no mínimo os itens elencados na alínea (a) deste item e tem por objetivo documentar e apresentar as justificativas técnicas consideradas pelo estatístico no planejamento da pesquisa.



Além da Nota Técnica, a pesquisa deverá conter um Termo de Responsabilidade a ser assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS.

O anexo III deste documento estabelece o texto padrão do Termo de Responsabilidade.

O planejamento da pesquisa, elaborado pelo responsável técnico, deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

a) Itens Gerais:

- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não repostas, mudanças no sistema de referência);
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

A escolha do nível de confiança e da margem de erro a ser considerado no planejamento da pesquisa, ficará a cargo do responsável técnico da pesquisa e deverá ser pautado nas boas práticas, princípios e diretrizes estatísticos. Tal escolha deverá ser devidamente justificada na Nota Técnica da pesquisa e apontada com destaque no relatório da pesquisa a ser publicado.

É aconselhável que não se utilize um nível de confiança inferior a 90% e nem uma margem de erro/erro amostral superior a 5%

b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo II deste documento técnico.

## 3.2 – DA CONDUÇÃO DA PESQUISA

A condução da pesquisa e a coleta dos dados deverão observar as seguintes diretrizes:

a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Beneficiários menores de 18 anos devem ser excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra;

b) Como se trata de uma pesquisa que tem como interesse de estudo a experiência do beneficiário do plano de saúde, a pesquisa deve ser aplicada aos beneficiários que podem responder diretamente ao questionário. Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade, esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, deverá ser substituído por outro respondente. Vale ressaltar que no cálculo da amostra, é recomendável que seja prevista uma margem de segurança para contemplar essas e outras situações onde o entrevistado precise ser substituído;

c) O responsável técnico da pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística – CONRE, é o responsável por identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo seu Conselho quanto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde;

d) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa;

e) Fica a critério do responsável técnico encarregado pela pesquisa delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como “não localizado”. A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica da pesquisa;

f) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico;

g) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.

h) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de ampla divulgação da pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados;

i) A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto;

j) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;

k) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;

l) Se a forma de coleta dos dados for por realização de entrevistas (via telefônica ou presencial), a entrevista deverá ser gravada de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas;

m) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação;

n) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;

o) Qualquer outra forma de coleta de dados (carta, formulário na internet, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas;

p) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa;

q) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado;

r) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência;

s) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue:

i) Questionário concluído;

ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;

iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa; e

iv) Não foi possível localizar o beneficiário.

Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (iv).

t) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes e se comprometam com a confidencialidade dos dados.

### 3.3 – DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA

O relatório final da pesquisa deverá cumprir todas as diretrizes apresentadas neste Documento Técnico, ser objetivo e conter de forma clara e concisa os resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde e contemplar os seguintes elementos mínimos:

- a) A identificação do Responsável Técnico da pesquisa;
- b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber);
- c) Descrição do universo amostral;
- d) Descrição da população amostrada;
- e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
- f) Forma de coleta de 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 quesito do questionário; Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança; e
- j) Conclusões sobre a pesquisa.

Uma análise descritiva deve ter por objetivo apresentar um resumo e mostrar o comportamento dos dados apurados. Pode ser feita através de tabelas de frequências, gráficos, medidas de resumo numérico, a descrição de um texto com a interpretação entre outras formas.

A forma de apresentação da análise descritiva deve ficar a cargo do responsável técnico da pesquisa, que assinará o “Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários”. Entretanto, cada questão da pesquisa deverá contar com a sua análise descritiva no relatório final com os resultados da pesquisa.

Na apresentação dos resultados, a análise descritiva deverá contemplar na ordem estabelecida todas as opções de respostas constantes no questionário do Anexo I deste Documento Técnico. Assim, sendo não é possível ocultar a quantidade de respostas obtidas para “NA – Não se Aplica” e “NS- Não Sei”.

## 4 – DA AUDITORIA INDEPENDENTE

O processo de coleta de dados, a condução da pesquisa e o relatório final com os resultados deverá ser submetido à auditoria independente.

A auditoria independente é uma atividade que, utilizando-se de procedimentos técnicos específicos, tem a finalidade de atestar a adequação de um ato ou fato com o fim de imprimir-lhe características de confiabilidade. Assim, a realização

da auditoria deve ser realizada por profissional/empresa distinta da que planejou, realizou e operacionalizou o ato ou fato em questão.

Para a realização da auditoria, a operadora poderá contratar pessoa física ou pessoa jurídica, desde que o profissional que realizará diretamente a auditoria comprove competência técnica: ter mais de 2 (dois) anos de experiência na prestação de serviços estatísticos ou de auditoria em pesquisa e cumpra os requisitos de independência fixados neste documento técnico.

No contrato de prestação de serviços de auditoria independente, deverá constar cláusula na qual o auditor independente se comprometa com os requisitos de independência dispostos no item 4.1. O contrato também deverá prever item específico quanto à confidencialidade dos dados.

## 4.1 – REQUISITOS DE INDEPENDÊNCIA DA AUDITORIA

Caracterizam descumprimento dos requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, quaisquer das seguintes situações:

a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

b) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a Operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;

c) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

d) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente.

e) No caso de a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ter sido planejada e/ou executada por pessoa física ou jurídica contratada pela operadora, os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (d) também se aplicam;

f) Os auditores das Entidades Acreditoras homologadas na ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;

O documento contendo a política de independência também deve evidenciar além das situações previstas nas alíneas (a) a (f), outras que a seu critério possam afetar sua independência, bem como seus procedimentos de controles internos adotados com vistas a monitorar, identificar e evitar tais situações.

No momento da sua contratação, o auditor independente deve fazer uma declaração de inexistência de conflito de interesses, seja no momento da contratação, seja durante todo o tempo de prestação de seus serviços, de acordo com os requisitos de independência estabelecidos neste Documento Técnico nos incisos de (a) a (f) deste item.

O disposto aqui não dispensa a verificação, por parte das OPS e dos auditores independentes, de outras situações que possam afetar a independência dos serviços de auditoria.

## 4.2 – DA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A operadora deve fornecer ao auditor independente todos os dados, informações e condições necessárias para o efetivo desempenho na prestação de seus serviços.

A auditoria deverá ser realizada dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área e deverá ter como objetivo assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

O auditor independente deverá apresentar os seguintes documentos:

- I – Relatório da auditoria independente; e
- II – Parecer da auditoria.

I - O relatório de auditoria independente:

Deverá conter de forma detalhada os procedimentos de auditoria aplicados, a verificação da forma da condução da pesquisa, as constatações da auditoria e os elementos mínimos estabelecidos para o parecer de auditoria. As conclusões também deverão constar de forma clara e explícita.

II - O parecer de auditoria:

O Parecer da Auditoria deverá ter a seguinte estrutura mínima:

1. Identificação do auditor independente
2. Identificação da Pessoa Jurídica (se for o caso)
3. Síntese da Análise da Auditoria

A síntese da Análise da Auditoria deverá conter a avaliação do auditor em relação à verificação dos seguintes itens mínimos:

- 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.

4. Conclusão.

A Conclusão deverá ser clara e explícita quanto aos itens avaliados.

O parecer deverá ser publicado no sítio institucional da operadora junto com os resultados da Pesquisa de Satisfação e quando negativo invalidará a elegibilidade da operadora na pontuação no IDSS.

O relatório e o parecer de auditoria independente não deverão expressar a opinião do auditor quanto à metodologia da pesquisa - cuja responsabilidade é do responsável técnico pela pesquisa (estatístico).



## 5 – DA DIVULGAÇÃO DA PESQUISA

A operadora deverá publicar no seu sítio institucional na internet, em lugar de destaque:

- a) O relatório final contendo os resultados da pesquisa de acordo com o estabelecido no item 3.3 deste Documento Técnico; e
- b) O parecer de auditoria independente de acordo com o estabelecido no item 4.2 deste Documento Técnico.

A não divulgação dos documentos conforme previstos nas alíneas (a) e (b) invalidará a elegibilidade da operadora para pontuação no IDSS.

Os documentos estabelecidos neste item deverão ser mantidos no sítio institucional da operadora na internet, em lugar de destaque, até a divulgação do IDSS do ano seguinte.

## 6 – DA ELEGIBILIDADE PARA PONTUAÇÃO NO IDSS

Estarão elegíveis a pontuarem no IDSS as OPS que:

- a) Atenderem aos requisitos mínimos e as diretrizes estabelecidas neste documento técnico;
- b) Encaminharem à ANS o endereço eletrônico no seu sítio institucional na internet onde os resultados foram disponibilizados até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação do PQO;
- c) Encaminharem à ANS o Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários conforme definido no anexo III deste documento;
- d) Possuam Parecer de Auditoria Independente que obedeça a estrutura mínima estabelecida neste Documento Técnico, contenha conclusão clara e explícita quanto aos itens avaliados e assegure:
  - Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
  - Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
  - Fidedignidade das respostas;
  - Fidedignidade do relatório da pesquisa.

## 7 – DISPOSIÇÕES GERAIS

As operadoras que realizaram a pesquisa e desejam ser elegíveis à pontuação no IDSS, devem comunicar à ANS por correspondência oficial. O prazo de conclusão final, incluindo o encaminhamento dos resultados à ANS e disponibilização do link no endereço eletrônico no sítio institucional da operadora e protocolo nas ANS é até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação.

O Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, conforme definido no anexo III deste documento técnico, também deverá ser encaminhado à ANS.

Todo o material relativo a pesquisa, tais como: Nota Técnica, entrevistas realizadas (questionários ou gravações), papéis de trabalho, relatório da pesquisa, bases de dados, termo de responsabilidade assinado, relatório do auditor independente e parecer da auditoria deverão estar à disposição da ANS e poderão ser requisitados a qualquer tempo.

## 8 – ANEXOS

ANEXO I: QUESTIONÁRIO

ANEXO II: FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ANEXO III: TERMO DE RESPONSABILIDADE

# ANEXO I – QUESTIONÁRIO

## I – ORIENTAÇÃO PARA RESPOSTAS

Este questionário permite os seguintes tipos de resposta nas diferentes perguntas:

a) Muito bom; Bom; Regular; Ruim; Muito Ruim

b) Sim ou Não

c) Definitivamente recomendaria; Recomendaria; Recomendaria com Ressalvas; ou Não Recomendaria

d) Sempre; A maioria das vezes; Às vezes; ou Nunca

e) Opção -“NÃO SE APLICA” caso a questão não se aplique à sua situação

Na questão “1” o entrevistado não buscou cuidados em saúde nos últimos 12 meses.

Na questão “2” o entrevistado não necessitou de atenção imediata (urgência ou emergência) nos últimos 12 meses.

Na questão “4” o entrevistado não buscou atendimento nos últimos 12 meses.

Na questão “5” o entrevistado nunca acessou a lista de prestadores de serviços.

Na questão “6” o entrevistado não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento.

Na questão “7” o entrevistado não fez reclamação nos últimos 12 meses.

Na questão “8” o entrevistado nunca preencheu ou enviou documentos ou formulários para seu plano de saúde.

## II – QUESTÕES DA PESQUISA<sup>1</sup>

### A) ATENÇÃO À SAÚDE

1) Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não se aplica
--------	---------------------	----------	-------	---------------

2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não se aplica
--------	---------------------	----------	-------	---------------

3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

Sim	Não
-----	-----

<sup>1</sup> Para operadoras exclusivamente odontológicas, considerar nas questões apenas os prestadores disponíveis para esta segmentação.



4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
-----------	-----	---------	------	------------	---------------

5) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
-----------	-----	---------	------	------------	---------------

## B) CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
-----------	-----	---------	------	------------	---------------

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

SIM	NÃO	Não se aplica
-----	-----	---------------

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
-----------	-----	---------	------	------------	---------------

## C) AVALIAÇÃO GERAL






9) Como você avalia seu plano de saúde?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
-----------	-----	---------	------	------------

10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria	Recomendaria	Recomendaria com Ressalvas	Não recomendaria
------------------------------	--------------	----------------------------	------------------

# ANEXO II – FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

	<p>PLANEJAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável técnico da pesquisa (Estatístico) elabora a Nota Técnica da Pesquisa contendo o plano amostral;</li> <li>• Representante legal da OPS é solidário no planejamento e na elaboração de toda a pesquisa;</li> <li>• Assinatura do Termo de Responsabilidade do Representante Legal e do responsável técnico da pesquisa; e</li> <li>• O responsável técnico pode ser funcionário da OPS ou terceirizado (PF ou PJ).</li> </ul>
	<p>COLETA DE DADOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pesquisa de satisfação de beneficiários é realizada com a amostra definida pelo responsável técnico, obedecendo os critérios estabelecidos na Nota Técnica e as perguntas e diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS neste documento técnico.</li> </ul>
	<p>RELATÓRIO COM OS RESULTADOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sob a supervisão do responsável técnico da pesquisa e obedecendo os critérios e diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS, o relatório contendo a compilação dos resultados é elaborado.</li> </ul>
	<p>AUDITORIA INDEPENDENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O processo de realização da pesquisa, compilação dos dados e o relatório da pesquisa deverão ser submetidos a auditoria independente externa à OPS;</li> <li>• O relatório e o parecer de auditoria deverão seguir os critérios e diretrizes mínimas estabelecidos neste documento técnico; e</li> <li>• O auditor independente deverá obedecer os critérios de independência estabelecidos pela ANS neste documento técnico. Questões relacionadas a conflito de interesses deverão ser consideradas.</li> </ul>
	<p>PUBLICAÇÃO E PONTUAÇÃO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A OPS comunica a ANS a realização da Pesquisa e disponibiliza o link de acesso em seu site.</li> <li>• Cumprido todos os requisitos estabelecidos pela ANS neste documento técnico, a OPS recebe a pontuação base no cálculo na dimensão correspondente do IDSS - IDSM.</li> </ul>

# ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

## TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

Este termo deverá conter a assinatura do responsável técnico pela pesquisa, estatístico, legalmente habilitado, com registro no Conselho Regional de Estatística, e detalhar sempre que necessário, quaisquer observações que se façam necessárias. Também deverá conter a assinatura do Representante Legal da Operadora perante a ANS.

### RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, \_\_\_\_\_, (telefone), (e-mail), inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional \_\_\_\_\_, CONRE- (UF) sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora \_\_\_\_\_ (Razão Social), registrada sob o nº \_\_\_\_\_ na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;

- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;

- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;

- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;

- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

---

---

---

---

- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Local e data:

Assinatura do Estatístico - Registro Profissional nº  
E/ OU

Assinatura da PJ (se couber) - Nome do Representante, CPF e CNPJ

RESPONSÁVEL DA OPERADORA - REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu, \_\_\_\_\_, (telefone), (e-mail), inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, representante da operadora \_\_\_\_\_ (Razão Social) \_\_\_\_\_, registrada sob o nº \_\_\_\_\_ na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- O Relatório Final com os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Local e data:

Assinatura do Representante Legal da operadora perante a ANS

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS. VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Disque ANS

0800 701 9656



Central de Atendimento

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal

12 Núcleos da ANS.

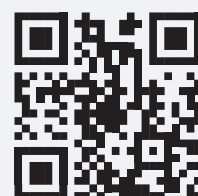
Acesse o portal e confira os endereços.



Atendimento

exclusivo para deficientes auditivos

0800 021 2105



Use a opção do código para ir ao portal da ANS



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



[ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)