AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

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

VENDA PROIBIDA

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2017

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Diretoria de Desenvolvimento Setorial
Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial
Coordenadoria 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**

Rio de Janeiro | 2017

2017. Agência Nacional de Saúde Suplementar.
Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. 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

Versão *online*

Elaboração, distribuição e informações
Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES
Diretoria Adjunta – DIRAD
Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial – GEEIQ
Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras – CEO
Av. Augusto Severo, 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

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 dos Produtos – DIPRO

Equipe Técnica
Ana Paula Silva Cavalcante, André Almeida Magalhães, Carmem Letícia Pinto dos Santos Schonborn, Cristiano dos Reis Moura, Daniele Pinto da Silveira, Eduardo Vieira Neto, Martha Regina de Oliveira, Michelle Mello de Souza, Renata Gasparello de Almeida 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-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria 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 [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. – Rio de Janeiro : ANS, 2017.

1MB; ePUB.

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

CDD 368.382

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	**9**
2	O QUESTIONÁRIO A SER APLICADO	**10**
3	REQUISITOS E DIRETRIZES PARA A ELABORAÇÃO DA PESQUISA	**11**
3.1	DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	**11**
3.2	DA CONDUÇÃO DA PESQUISA	**12**
3.3	DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA	**13**
4	DA AUDITORIA INDEPENDENTE	**14**
4.1	REQUISITOS DE INDEPENDÊNCIA DA AUDITORIA	**14**
4.2	DA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	**15**
5	DA DIVULGAÇÃO DA PESQUISA	**16**
6	DA ELEGIBILIDADE PARA PONTUAÇÃO NO IDSS	**16**
7	DISPOSIÇÕES GERAIS	**16**
8	ANEXOS	**17**
	ANEXO I - QUESTIONÁRIO	**18**
	ANEXO II - FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA	**21**
	ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE	**22**

1 INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo estabelecer os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiário 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 PQO, 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 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.

2 O QUESTIONÁRIO A SER APLICADO

O questionário a ser aplicado pelas OPS deverá conter, minimamente, 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. Sem prejuízo dos itens mínimos estabelecidos, fica a critério das OPS acrescentar outras questões que considerarem pertinente.

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.

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 sitio institucional da operadora e o endereço eletrônico com os resultados deverão ser enviados 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

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;
- 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, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos 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 reposta, 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;

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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) A amostra não poderá ser concentrada em beneficiários de um determinado tipo de produto/cobertura e localidade, quando a operadora atuar em mais de uma localidade (município, UF, região geográfica) e segmentação do produto;

f) 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;

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

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

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

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

k) 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;

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

m) 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; e
iii) 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) e (iii).

n) 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.

3.3 DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA

O relatório final contendo resultados da pesquisa deverá 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 da população amostrada;

d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;

e) Taxa de respondentes;

f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;

g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário; e

h) Conclusões sobre a pesquisa.

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.

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.

4.1 REQUISITOS DE INDEPENDÊNCIA DA AUDITORIA

Caracterizam descumprimento dos requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, 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.

O documento contendo a política de independência também deve evidenciar além das situações previstas nas alíneas (a) a (d), 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 (d) 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 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:

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 sitio 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:

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 previstos nas alíneas (a) e (b) invalidará a elegibilidade da operadora para pontuação no IDSS.

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.

7 DISPOSIÇÕES GERAIS

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

8 ANEXOS:

ANEXO I: QUESTIONÁRIO
ANEXO II: FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA
ANEXO II: TERMO DE RESPONSABILIDADE

ANEXO I - QUESTIONÁRIO

I - Orientação para respostas

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

a.	Avaliação de 1(um) a 4(quatro), onde 1- Nunca; 2- Às vezes; 3- A maioria das vezes; 4- Sempre
b.	Avaliação: (1)Sim ou (2)Não
c.	Notas de 1(um) a 5(cinco), onde 1 é a melhor avaliação (muito bom) e 5 é a pior avaliação (muito ruim)
d.	Avaliação de 1(um) a 4(quatro), onde 1- Definitivamente recomendaria; 2- Recomendaria; 3- Recomendaria com Ressalvas; 4- Nunca Recomendaria
e.	Opção NA -"NÃO SE APLICA" caso a questão não se aplique à sua situação ou NS - "NÃO SEI".

II - Questões da Pesquisa*

A. ATENÇÃO À SAÚDE

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

1 NUNCA	2 ÀS VEZES	3 A MAIORIA DAS VEZES	4 SEMPRE	NA NÃO SE APLICA

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

1 NUNCA	2 ÀS VEZES	3 A MAIORIA DAS VEZES	4 SEMPRE	NA NÃO SE APLICA

* Para operadoras exclusivamente odontológicas, considerar nas questões apenas os prestadores disponíveis para esta segmentação.

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

1	2
SIM	NÃO

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

1	2	3	4	5	NA
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

5. Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

1	2	3	4	5	NS
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

1	2	3	4	5	NA
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

1	2	NA
SIM	NÃO	NÃO SE APLICA

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1	2	3	4	5	NS
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

1 MUITO BOM	2 BOM	3 REGULAR	4 RUIM	5 MUITO RUIM

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

1 DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	2 RECOMENDARIA	3 RECOMENDARIA COM RESSALVAS	4 NUNCA RECOMENDARIA

ANEXO II - FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIO

PLANEJAMENTO	• Responsável técnico da pesquisa (Estatístico) elabora a Nota Técnica da Pesquisa contendo o plano amostral; • Representante legal da OPS é solidário no planejamento e na elaboração de toda a pesquisa; • Assinatura do Termo de Responsabilidade do Representante Legal e do responsável técnico da pesquisa; e • O responsável técnico pode ser funcionário da OPS ou terceirizado (PF ou PJ).
COLETA DE DADOS	• A pesquisa de satisfação de beneficiário 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.
RELATÓRIO COM OS RESULTADOS	• 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.
AUDITORIA INDEPENDENTE	• O processo de realização da pesquisa, compilação dos dados e o relatório da pesquisa deverão ser submetidos a auditoria independente externa à OPS; • O relatório e o parecer de auditoria deverão seguir os critérios e diretrizes mínimas estabelecidos neste documento técnico; e • O auditor independente deverá obedecer os critérios de independência estabelecidos pela ANS neste documento técnico.
PUBLICAÇÃO E PONTUAÇÃO	• A OPS comunica a ANS a realização da Pesquisa e disponibiliza o link de acesso em seu site. • Cumprido todos os requisitos estabelecidos pela ANS neste documento técnico, a OPS recebe a pontuação base no cálculo na dimensão correspondente do IDSS - IDSM.

ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:

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 as 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 aprouver.

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, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;

- 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

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

@ANS_reguladora

ansreguladoraoficial

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Ministério da Saúde

BRASIL GOVERNO FEDERAL