

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

1. O que é o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde?

Resposta: É um documento que estabelece os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde. Estarão elegíveis a pontuarem no Programa de Qualificação de Operadoras - PQO, a operadora que realizar pesquisa de satisfação de acordo com as diretrizes deste Documento Técnico e encaminhar à ANS o endereço eletrônico no seu sítio institucional onde os resultados da pesquisa foram disponibilizados até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação do PQO.

2. Onde posso acessar o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde?

Resposta: O Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde referente ao Programa de Qualificação de Operadoras - PQO 2018 (ano-base 2017) está disponível no sítio institucional da ANS em: Planos e Operadoras\Informações e Avaliações de Operadoras\Programa de Qualificação de Operadoras\Saiba Mais\Ano 2018 (Ano-base 2017) – Vigente a partir de 01/01/2017.

Ou diretamente no link:

http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_8_pesquisa_satisfacao_beneficiario.pdf

3. No caso da operadora já ter realizado uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários com critérios próprios, será reconhecida pela ANS como elegível para pontuação no Programa de Qualificação de Operadoras - PQO?

Resposta: Serão consideradas elegíveis para pontuação no PQO as Pesquisas de Satisfação de Beneficiário realizadas a partir de julho do ano-base de referência e que estiverem em consonância com os requisitos mínimos e as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

4. Como é aplicada a pontuação base de 0,25 referente a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde no Programa de Qualificação de Operadoras - PQO?

Resposta: Pontuação base é um valor fixo acrescido à pontuação de uma determinada dimensão ou do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS das operadoras, desde que obedecidos os critérios estabelecidos nas fichas técnicas do PQO.

No caso da pontuação base referente à pesquisa de satisfação, trata-se de um acréscimo de 0,25 no Índice de Desempenho na Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM), caso a operadora realize pesquisa de satisfação de acordo com os critérios estabelecidos no Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponível no portal da ANS.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

Considerando a pontuação base referente à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, o índice de desempenho da dimensão sustentabilidade no mercado (IDSM), será apurado da seguinte forma:

$$(\text{Pontuação Base} + \text{IDSM}) \leq 1.$$

Além dessa pontuação base, a Dimensão Sustentabilidade no Mercado ainda prevê a possibilidade de uma pontuação bônus de 10% relativo ao indicador “3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários”. Caso a operadora seja elegível ao indicador bônus e ao indicador da pontuação base, para o cálculo da nota final da dimensão, primeiro se aplica o cálculo do bônus e em seguida o da pontuação base.

5. O que é e qual o objetivo da Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários estabelecida no item 3.1 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde?

Resposta: 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 nas alíneas (a) e (b) do item 3.1 do Documento Técnico e tem por objetivo documentar e apresentar as justificativas técnicas consideradas pelo estatístico no planejamento da pesquisa.

Alguns dos itens que deverão estar contidos na Nota Técnica são listados a seguir: O período da realização da pesquisa; a unidade de análise e resposta; a população alvo e os estratos adotados; os sistemas de referência; a especificação dos parâmetros populacionais de interesse; a descrição da população amostrada; a definição do tipo de coleta; a definição do plano amostral; a margem de erro estabelecida; o nível de confiança; os procedimentos e justificativas adotados para o tratamento dos erros etc.

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 do Documento Técnico da pesquisa estabelece o texto padrão do Termo de Responsabilidade.

6. O que são os “sistemas de referência” citados no item 3.1 da Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde?

Resposta: É uma listagem ou descrição completa das unidades amostrais, ou seja, dos indivíduos ou grupos de indivíduos da população aptos a serem selecionados na amostra.

7. Para a realização da pesquisa, qual tipo de coleta de dados deve ser realizada?

Resposta: Conforme especificado na alínea (b) do item 3.2 do Documento Técnico, para a realização da Pesquisa de Beneficiários de Planos de Saúde, a forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.), ficará a critério da operadora, a ser definida quando do planejamento da pesquisa, devendo estar explicitamente descrita e justificada na Nota Técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

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 dos beneficiários e do registro de endereços de e-mail é recomendada, principalmente no caso de se optar pela realização da entrevista através de formulário na internet.

8. Qual nível de confiança deverá ser considerado para o planejamento da pesquisa?

Resposta: O Documento Técnico da Pesquisa de Beneficiários de Planos de Saúde não determinou o nível de confiança mínimo a ser considerado no planejamento da pesquisa. A escolha do nível de confiança ficará a cargo do responsável técnico da pesquisa e deverá ser pautada 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%.

9. A ANS estipulou um número máximo de tentativas de abordagem do beneficiário para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde até este ser considerado “não localizado”?

Resposta: Ficarà a critério do responsável técnico (o estatístico) 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 documentados na Nota Técnica da pesquisa.

10. Dado que o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde determina que a pesquisa seja realizada com beneficiários maiores de 18 anos, qual a recomendação a ser seguida para o sorteio da amostra?

Resposta: Como se trata de uma pesquisa que tem como interesse de estudo a experiência do beneficiário do plano de saúde, foi estabelecido que esta seja aplicada a beneficiários com idade maior ou igual a 18 anos, os quais podem responder diretamente ao questionário. Desse modo, não foi contemplada a possibilidade de entrevista com o responsável legal no caso de beneficiário menor de 18 anos. Assim, os beneficiários menores de 18 anos devem ser excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.

11. Assim como foi estabelecida pela ANS uma idade mínima de 18 anos, no planejamento da pesquisa pode ser estabelecida uma idade máxima?

Resposta: Como se trata de uma pesquisa que tem como interesse de estudo a experiência do beneficiário do plano de saúde, foi estabelecido que seja aplicada aos beneficiários que podem responder diretamente ao questionário. Caso o beneficiário, de qualquer idade, esteja incapacitado de responder diretamente à 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.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

12. Que critérios devem ser levados em consideração para a estratificação da amostra da pesquisa?

Resposta: O responsável técnico da pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística - CONRE, será 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.

O universo da pesquisa deve ser o conjunto de beneficiários da operadora e os estratos adotados podem variar de acordo com as características de cada operadora. Por exemplo, uma operadora de maior porte pode atuar em diferentes regiões.

A amostra deve levar em consideração as diversas características da população, tais como: sexo, faixa etária e as características dos produtos dessa população: segmentação de produto, região de atuação etc, conforme estabelecido nos itens 3.1 e 3.2 do Capítulo 3: “Requisitos e Diretrizes para a Elaboração da Pesquisa” do Documento Técnico.

13. A alínea (a) do item 3.1 estabelece alguns itens mínimos que deverão compor a Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e o planejamento da pesquisa, incluindo alguns itens que só estarão disponíveis após a realização da pesquisa (intervalo de confiança e erros não amostrais ocorridos). Qual procedimento deve ser adotado?

Resposta: O responsável técnico poderá optar por duas linhas de ação:

(1) Considerar a Nota Técnica como um “documento vivo”, a ser encerrado quando da conclusão de todas as fases da pesquisa. Ao longo das fases, este documento poderá ser alimentado com todos os itens e justificativas que o responsável entender pertinente. Entretanto, tal opção não desobriga a elaboração relatório final da pesquisa conforme o estabelecido no item 3.3 do Documento Técnico da realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

(2) Encerrar a Nota Técnica na fase de planejamento da pesquisa justificando que o intervalo de confiança e os erros não amostrais só estarão disponíveis após a realização da mesma, destacando-os no relatório final da pesquisa estabelecido no item 3.3 do Documento Técnico da realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

14. A ANS estabeleceu algum texto padrão que deve ser mencionado quando da realização da pesquisa?

Resposta: A ANS não estabeleceu um texto padrão a ser lido pelo entrevistador quando do contato com o entrevistado. Tal texto deverá ser elaborado quando do planejamento da pesquisa e deverá levar em consideração as diretrizes mínimas estabelecidas no Documento técnico, em especial as recomendações e alertas descritos nas alíneas do item 3.2. Ressalta-se que o texto não pode, em qualquer hipótese interferir, de forma direta/indireta na resposta do entrevistado.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

A seguir é apresentada uma sugestão de texto para pesquisa por telefone:

“Bom dia / Boa tarde / Boa noite! Poderia falar com Sr(a) _____ Meu nome é _____, estou a serviço da operadora _____ e seguindo diretrizes mínimas estabelecidas Agência Nacional de Saúde Suplementar – órgão que regula os planos de Saúde. Estamos realizando uma pesquisa para avaliar seu grau de satisfação com a _____. Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O senhor (a) concorda em participar? A pesquisa é rápida, serão menos de ____ minutos.”

15. Qual o procedimento para o envio da pesquisa para a auditoria independente de modo a preservar a privacidade e confidencialidade dos dados dos respondentes?

Resposta: O quesito confidencialidade deve ser tratado quando da contratação da auditoria independente. Deverá ser incluído item específico no contrato assinado com o auditor independente e/ou a empresa de auditoria e estipulado um termo de confidencialidade.

16. Como as operadoras podem incentivar a participação de seus beneficiários na pesquisa de satisfação?

Resposta: As operadoras podem estimular a participação por meio de ampla divulgação da pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Entretanto, conforme estabelecido no item 3.2 do Documento Técnico, a participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta/indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico. Além disso, é vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados de forma que a participação na pesquisa não seja vinculada à possibilidade de recebimento de qualquer vantagem e não interfira na qualidade dos resultados obtidos.

17. Qual o significado da opção “NA - Não se Aplica” prevista em algumas perguntas do questionário?

Resposta: A existência de opção de resposta “NA- Não se aplica” deverá ser mencionada para o entrevistado. Essa iniciativa da ANS visa conferir uma padronização mínima dos questionários a serem aplicados pelas diversas operadoras, evitando a interferência de forma direta/indireta na resposta do beneficiário, além de conferir comparabilidade entre as operadoras.

Em algumas perguntas, o referencial temporal para avaliação do entrevistado é o período de 12 meses anteriores ao da realização da pesquisa. Pode ser que algumas das situações questionadas não tenham ocorrido no período considerado. Por exemplo, pode ser que o entrevistado não tenha necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses (pergunta 2). Logo, neste caso, deverá ser assinalada a opção de resposta “NA – Não se aplica”.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

18. Para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, as questões devem ser lidas na ordem estabelecida no anexo I do Documento Técnico?

Resposta: Sim. A ordem das questões estabelecidas no anexo I do Documento Técnico deve ser seguida pelo entrevistador. Cabe ressaltar que 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”.

19. O questionário da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde deve ser idêntico ao modelo disponibilizado pela ANS no anexo I do Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde?

Resposta: Conforme descrito no item 2 do Documento Técnico, a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários deve conter minimamente as perguntas descritas no anexo I do mesmo documento. Essa padronização tem como objetivo conferir comparabilidade entre as operadoras avaliadas bem como criar uma série histórica dos resultados.

Sem prejuízo das perguntas mínimas estabelecidas pela ANS, fica a 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, ressaltamos 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.

20. Posso alterar a ordem de opções das respostas de forma a atribuir a maior numeração à melhor opção de resposta – por exemplo (5) – Muito Bom?

Resposta: Esclarecemos que a utilização da numeração (ex.: de 1 a 5) previstas nas respostas não é obrigatória (ex.: 1 - Muito Bom; 2 - Bom, 3 - Regular, etc), podendo ser suprimida. As próprias opções de respostas (Muito Bom, Bom, Regular, etc) já embutem uma escala de percepção.

21. Como o entrevistador da pesquisa deve se posicionar em relação ao entrevistado no caso de entrevista telefônica ou presencial?

Resposta: Todas as perguntas devem ser lidas de forma integral, de maneira pausada e na ordem em que aparecem no documento de referência (anexo I do Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde), para que as respostas dadas atendam aos objetivos esperados e não haja discordâncias de interpretações, conferindo homogeneidade.

Caso o entrevistado tenha alguma dificuldade, este poderá ser auxiliado pelo entrevistador, porém, sem qualquer mecanismo de indução da resposta. Mesmo que o entrevistador suponha conhecer as respostas de algumas perguntas é indispensável que o entrevistado se posicione em todas as perguntas do questionário.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

Ressaltamos que 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 Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

22. Como é calculada a taxa de respondentes da pesquisa?

Resposta: A taxa de respondentes corresponde a razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa

23. Qual o prazo para realização e conclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde com vistas a ser elegível para pontuar no Programa de Qualificação Operadoras - PQO?

Resposta: Conforme definido no item 3 do Documento Técnico para realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho ao ano base de avaliação do PQO e sempre relativo aos últimos 12 meses.

O prazo de conclusão final da pesquisa, incluindo o encaminhamento dos resultados à ANS e disponibilização do link no endereço eletrônico no sítio institucional da operadora é 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação do PQO.

24. Como a ANS vai coletar os dados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde feita pela Operadora?

Resposta: A ANS não irá coletar os dados das pesquisas realizadas pelas operadoras. A operadora deverá encaminhar o endereço eletrônico (link) do seu sítio institucional na internet no qual constem os resultados da pesquisa e o parecer da auditoria independente até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação do Programa de Qualificação de Operadoras - PQO.

25. É obrigatório que auditor independente seja estatístico ou pode ter outra formação acadêmica?

Resposta: Conforme definido no item 4 do Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, para a realização da auditoria independente a operadora poderá contratar pessoa física (PF) ou jurídica (PJ), desde que o profissional que realizará diretamente a auditoria comprove competência técnica (ter mais de 2 anos de experiência na prestação de serviços estatísticos ou de auditoria em pesquisa) e cumpra os requisitos de independência fixados no item 4.1 do Documento Técnico. Cabe ressaltar que o auditor independente deverá ser pessoa física ou pessoa jurídica distinta da que planejou e realizou a pesquisa.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

26. Como deve ser o relatório de auditoria independente acerca da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde?

Resposta: Conforme definido no item 4.2 do Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, o relatório deverá conter de forma detalhada os procedimentos de auditoria aplicados e os seguintes elementos mínimos:

1. Identificação do auditor independente
2. Identificação da Pessoa Jurídica (se for o caso)
3. Síntese da análise da auditoria com 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.

As conclusões também deverão constar de forma clara e explícita quanto aos itens avaliados.

27. A empresa terceirizada ou pessoa física que realizará o planejamento da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde também poderá realizar a auditoria independente?

Resposta: 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.

28. A Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde poderá ser elegível para pontuação tanto para o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), RN 386/2015 alterada pela RN 423/2017, quanto para o Programa de Acreditação de Operadoras (RN 277/2011)?

Resposta: Conforme estabelecido no item 2 do Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários do PQO, o questionário a ser aplicado deverá conter minimamente as perguntas constantes no anexo do Documento Técnico. Assim, a operadora, por ocasião da realização da Pesquisa para efeitos de PQO, poderá acrescentar outros questionamentos que achar pertinentes, inclusive requisitos constantes da Resolução Normativa 277/2011, que trata do Programa de Acreditação de Operadoras.

De forma a evitar qualquer interferência direta ou indireta recomenda-se que as questões adicionais sejam realizadas após as questões mínimas estabelecidas no anexo I do Documento Técnico. Além disso, o entrevistado deverá ser alertado a respeito da inclusão das perguntas.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

Adicionalmente, o responsável técnico da pesquisa deverá se atentar para a “população-alvo” a ser estabelecida especificamente para as perguntas relacionadas aos requisitos estabelecidos na Dimensão 4 da RN 277/2011.

Ressaltamos ainda, que a RN 277/2011 encontra-se em processo de reformulação, sendo um dos pressupostos integrar os diversos programas de qualidade da ANS. Toda documentação do Grupo Técnico para a reformulação do Programa de Acreditação de Operadoras está disponível no Portal da ANS, no seguinte link:

<http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/camaras-e-grupos-tecnicos/grupo-tecnico-de-acreditacao-de-operadoras>

29. O Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde originalmente disponibilizado no Portal da ANS sofreu alguma alteração?

Resposta: Em outubro/2017, após revisão do documento, foi constada a necessidade de retificação da pergunta 5. A pergunta foi retificada para a seguinte:

“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

30. Minha Operadora já realizou a pesquisa considerando a pergunta 5 originalmente divulgada pela ANS. A pesquisa será considerada para fins de pontuação no Programa de Qualificação de Operadora - PQO?

Resposta: Pesquisas cujas entrevistas foram realizadas considerando a pergunta 5 originalmente divulgada pela ANS serão consideradas elegíveis para a pontuação no PQO para o ano-base 2017, desde que observadas todas as demais diretrizes do Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

31. Como deve ser realizada a comunicação oficial da publicação da pesquisa no site da operadora?

Resposta: Conforme estabelecido no item 5 do Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação a operadora deverá publicar no seu sítio institucional na internet os seguintes documentos:

- a) Relatório final contendo os resultados da pesquisa de acordo com o estabelecido no item 3.3;
- b) Parecer de auditoria independente de acordo com o estabelecido no item 4.2.

**Programa de Qualificação de Operadoras – PQO
2018 (Ano-base 2017)**

Perguntas Frequentes

A não divulgação dos documentos previstos nas alíneas (a) e (b) invalidará a elegibilidade da operadora para pontuação no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

32. De que forma a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde deverá ser comunicada à ANS?

Resposta: As operadoras devem comunicar à ANS por correspondência oficial, protocolada na sede da ANS ou nos núcleos da ANS (ver endereços em: <http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos>). Ressalta-se que o prazo de conclusão final, incluindo o encaminhamento dos resultados à ANS e disponibilização do link no endereço eletrônico no sitio institucional da operadora e o protocolo na ANS é até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base de avaliação do Programa de Qualificação Operadoras - PQO.

33. Com relação aos Termos de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (assinados pelo responsável da operadora e pelo responsável técnico da pesquisa), para quem e onde deverão estes documentos ser enviados?

Resposta: Todo o material relativo à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, 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 poderão ser requisitados a qualquer tempo.