

Dados do Protocolo	Valores
Link da pesquisa	Inserir o link da página do site da operadora onde o relatório foi publicado
Data de início do planejamento da pesquisa	21/02/2025
Data de início de coleta de informações	24/02/2025
Data término de coleta das informações	27/03/2025
Identificação do Responsável Técnico da pesquisa	Renata Williams Rocha de Bastos
Número do Registro do Estatístico - CONRE do Responsável Técnico da pesquisa	10.672 CONRE6 - MG
CPF do Responsável Técnico da pesquisa	049.754.986 -77
Identificação da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber)	121 Labs Tecnologia da Informação LTDA
CNPJ da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber)	27.363.077/0001-82
Nome do responsável pela empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber)	Renato Mayer Moreira
CPF do Responsável pela empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber)	055.062.356-66
Fatos relevantes observados e medidas de adequação adotadas pelo responsável técnico	Não se aplica
Nome do Representante Legal da operadora	Inserir o nome do Representante Legal da Operadora
CPF do Representante Legal da operadora	Inserir o CPF do Representante Legal da Operadora
Nome do Auditor Independente	Inserir o nome do Auditor Independente
CPF do Auditor Independente	Inserir o CPF do Auditor Independente
Nome da Empresa de Auditoria a qual o auditor está vinculado (se houver)	Inserir o nome da Empresa de Auditoria a qual o auditor está vinculado
CNPJ da Empresa de Auditoria (se houver)	Inserir o CNPJ da Empresa de Auditoria a qual o auditor está vinculado
Número total de beneficiários acima de 18 anos (Universo Amostral)	145.632
Realizou análise da qualidade de dados do cadastro de beneficiários?	Sim
Descrição do tipo de amostragem escolhida	Probabilística e proporcional

A amostragem considerou extratificação da população amostrada (sexo, faixa etária, região, etc)?	Sim
Tamanho da Amostra	428
Intervalo de Confiança	95%
Tamanho da Amostra	428
Ocorreram erros não amostrais?	Não
Quais medidas foram realizadas para identificação de participação	Solicitação dos CPFs dos beneficiários para validação com a base de dados disponibilizada pela operadora
Forma de Coleta dos Dados	Robôs automatizados
Quantidade de Beneficiários que não aceitaram participar	6
Quantidade de beneficiários que não concluíram a pesquisa (pesquisa incompleta)	9
Quantidade de beneficiários não localizados	0
Outros - demais classificações não especificadas anteriormente	19
Taxa de Respondentes	92,64%
Número de tentativas de contato para considerar "beneficiário não localizado"	Não se aplica (Por se tratar de uma pesquisa realizada através de robôs automatizados com link de acesso ao questionário disponibilizado nos canais de comunicação da operadora e validação do beneficiário através do CPF dos mesmos (sistema ommichannel). O que permitiu ao beneficiário livre acesso a participação da pesquisa
O relatório final da pesquisa foi disponibilizado no portal da operadora	Sim
O Relatório da Pesquisa apresenta Conclusões sobre a pesquisa?	Sim
O relatório da pesquisa apresenta análises descritivas para cada quesito	Sim
Auditor Independente atesta Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento?	Inserir informação do laudo do Auditor Independente
Auditor Independente atesta Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista?	Inserir informação do laudo do Auditor Independente
Auditor Independente atesta Fidedignidade das respostas?	Inserir informação do laudo do Auditor Independente
Auditor Independente atesta Fidedignidade do relatório da pesquisa?	Inserir informação do laudo do Auditor Independente
Conclusões do Parecer da Auditoria Independente	Inserir informação do laudo do Auditor Independente
[QUESTÕES 1 A 10] Percentual resposta "XXXX"	As informações relativas às questões de 1 a 10 encontram-se disponíveis no relatório de pesquisa das páginas 10 a 29

Orientações para Publicação

Publicação no Portal ANS	A publicação dos resultados da pesquisa e do parecer da auditoria devem ser realizados pela Operadora no portal da ANS até 30 de abril.
Divulgação da Pesquisa	<p>A operadora deve publicar os resultados da pesquisa de satisfação de beneficiários em seu site institucional de forma clara, acessível e em local de destaque, conforme exigido pela ANS. Devem ser divulgados o Relatório Final da pesquisa e o Parecer de Auditoria Independente. Os documentos devem estar disponíveis ao público em geral, sem restrição de senhas, com acesso direto (no máximo três cliques a partir da página inicial) e sem o uso de formatos como “ZIP”, “nuvem” ou espaços temporários como banners ou pop-ups.</p> <p>É imprescindível que a divulgação identifique que a pesquisa foi conduzida pela operadora, seguindo as diretrizes estabelecidas pela ANS. O não cumprimento dessas exigências compromete a elegibilidade da operadora para pontuação no IDSS.</p>
Termo de Responsabilidade da Pesquisa	<p>O Termo de Responsabilidade da Pesquisa é gerado automaticamente pelo portal da ANS no momento de preenchimento e deve ser assinado digitalmente pelo Responsável Legal da Operadora e pelo Responsável Técnico (Estatístico).</p> <p>A Operadora deve encaminhar via DocuSign ou semelhante para os e-mails abaixo: Responsável Técnico: Renata Williams Rocha de Bastos - renata.williams@121labs.io Responsável pela 121Labs: Renato Mayer Moreira - renato.mayer@121labs.io</p>