

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão -
Ano base 2023





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS





PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão com 18 anos ou mais de idade.



OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão, referente ao Ano-Base 2023.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



Para a realização desta pesquisa, a Operadora Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão (ANS No 31.421-8) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 N° J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Auditoria FJB Gestão Estratégica e Auditoria (CNPJ: 28.857.115/0001-16).

Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE N° 9225-A

Auditor Responsável

Fernando Jorge Bortoletto



POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **300 entrevistas**, de modo a contemplar o perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) dos beneficiários com 18 anos ou mais da contratante, e suas diferentes particularidades. Com um universo de 183.528 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 119.478 beneficiários com 18 anos ou mais da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão**.

SELEÇÃO DA AMOSTRA E CONTROLE DE QUALIDADE

A partir da base final de beneficiários com 18 anos ou mais os mesmos foram ordenados aleatoriamente dentro de cada estrato. Com isso os entrevistadores abordaram os beneficiários seguindo a ordem estabelecida até completar a amostra determinada em cada estrato. Cada entrevistador recebeu uma parte da listagem do estrato com sua respectiva cota. Caso fossem realizadas 3 tentativas por contato fracassadas e sem que fosse alcançada a cota desejada, uma nova listagem foi liberada ao entrevistador visando atingir a cota. Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências evitando fraudes ou qualquer desvio que pudesse atrapalhar a pesquisa. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente.



ABORDAGEM E QUESTIONÁRIO



As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 4.1 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.



ERROS NÃO AMOSTRAIS

Durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários foram observados os seguintes erros não amostrais, que foram tratados conforme explicado na Nota Técnica.

- Necessidade de reciclagem de entrevistador;
- Substituição de questionário por critérios de qualidade;
- Divergência entre resposta do entrevistado com resposta registrada pelo entrevistador;

ANÁLISE DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS



Foi fornecido ao Instituto PHD pela **Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão** uma base de dados em formato Excel contendo todos os beneficiários da operadora com 18 anos ou mais, para que fosse feita uma análise prévia e definição do planejamento da pesquisa.

A primeira análise feita foi sobre a existência de cadastros duplicados. Para isso foi usada uma chave que combina o Nome e o CPF do entrevistado. Nesta etapa foram identificadas duplicidades que foram retiradas da lista que, passou de 138.588 beneficiários para 119.478 beneficiários.

A segunda parte da análise foi a estratificação da população pelo perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) a fim de se encontrar as reais proporções da população e que foram usadas para estratificar a amostra pelos mesmos critérios.

A terceira análise realizada na base foi a retirada dos beneficiários que não possuíam algum dado que pudesse ser essencial para a realização da pesquisa, seja abordagem ou auditoria, como o telefone, CCO e o CPF, resultando em uma base final para contato de **119.311 beneficiários**.

A partir dessas análises, foi verificada que a qualidade dos dados de beneficiários fornecidos pela operadora foi suficiente para possibilitar o acesso ao beneficiário a ponto de se atingir a quantidade de entrevistas proposta. Recomenda-se, no entanto, que a operadora siga com a contínua atualização dos dados cadastrais e controle dos mesmos.

Com o fim das análises da base cadastral de beneficiários, foi iniciada a coleta dos dados e conduzida a pesquisa conforme disposto na Nota Técnica.

CRONOGRAMA DE COLETA



As entrevistas foram realizadas no período de **04 a 27 de Março 2024** e o planejamento foi realizado nos 28 dias que antecederam o início da coleta.



RESULTADOS



MARGEM DE ERRO



A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 119.478 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4.8 pontos percentuais, com nível de confiança de 90%**.

CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO



T2B
Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

B2B
Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções



STATUS DAS LIGAÇÕES

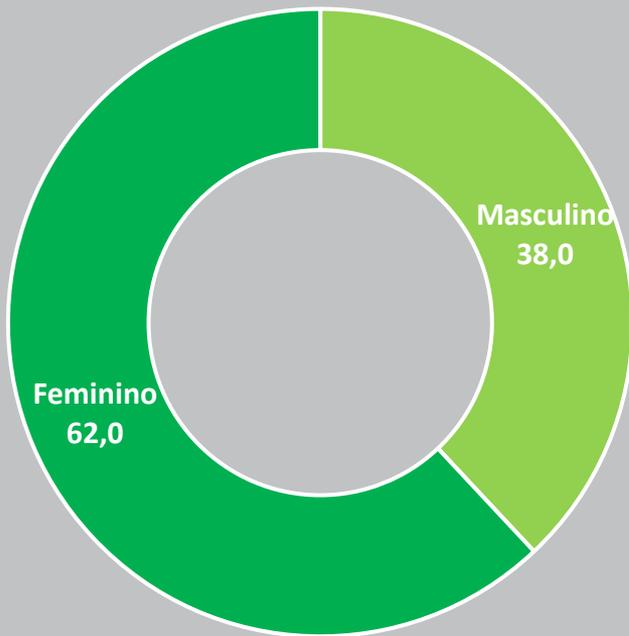
Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	2,8
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	74	0,7
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	16	0,1
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	10317	95,8
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	54	0,5
vi) Substituído por critério de qualidade	4	0,0
Total	10765	100,0

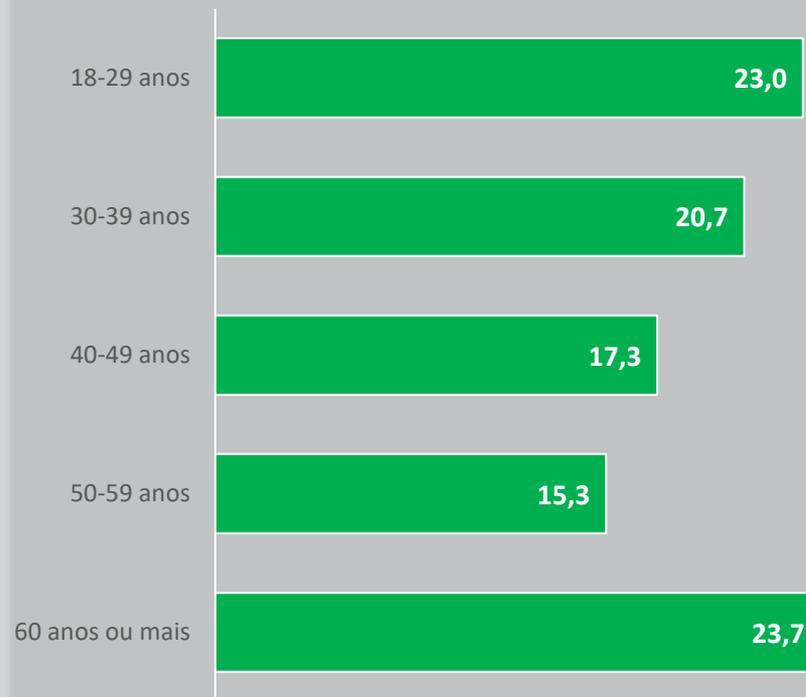
Abordagem de **10.765 beneficiários** o que representa uma taxa de respondentes de **2,8%**



GÊNERO



IDADE



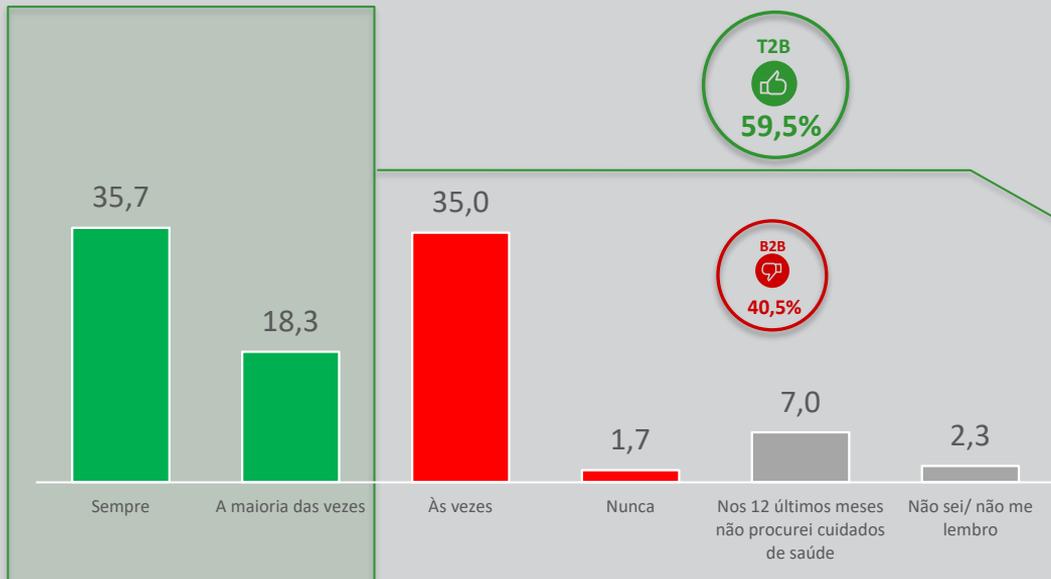


RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
ATENÇÃO À SAÚDE

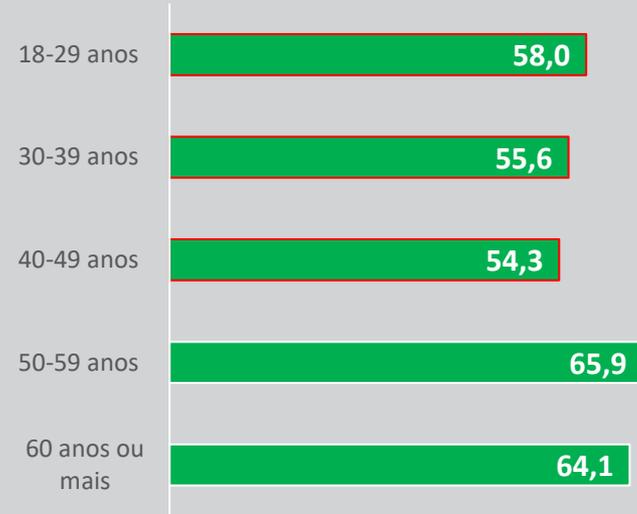




Resultados – Atenção à Saúde



Top2Box – Gênero e Idade



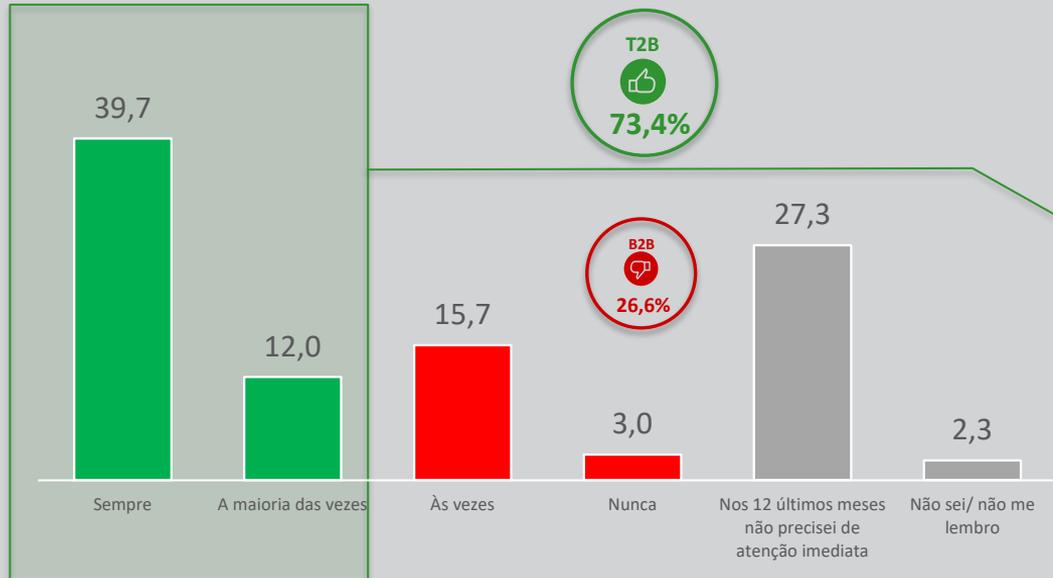
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	107	35,7	2,8	4,6	90%	31,1	40,3
A maioria das vezes	55	18,3	2,2	3,7	90%	14,6	22,0
Às vezes	105	35,0	2,8	4,5	90%	30,5	39,5
Nunca	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	21	7,0	1,5	2,4	90%	4,6	9,4
Não sei/ Não me lembro	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Total	300	100,0					

Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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

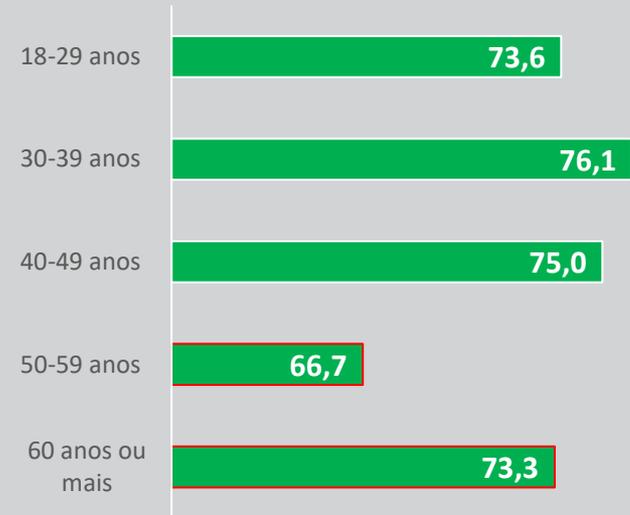


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	119	39,7	2,8	4,6	90%	35,1	44,3
A maioria das vezes	36	12,0	1,9	3,1	90%	8,9	15,1
Às vezes	47	15,7	2,1	3,5	90%	12,2	19,2
Nunca	9	3,0	1,0	1,6	90%	1,4	4,6
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	82	27,3	2,6	4,2	90%	23,1	31,5
Não sei/ Não me lembro	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Total	300	100,0					

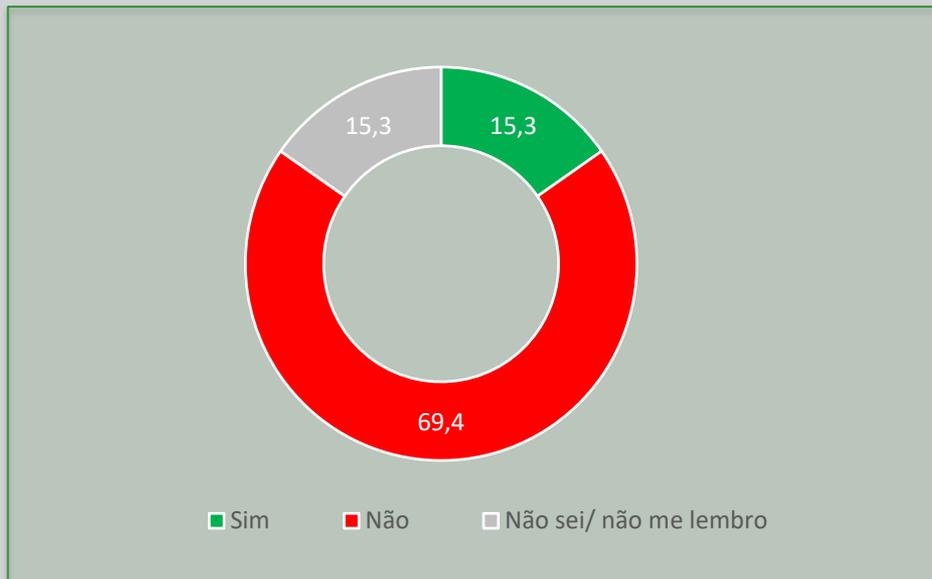
Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

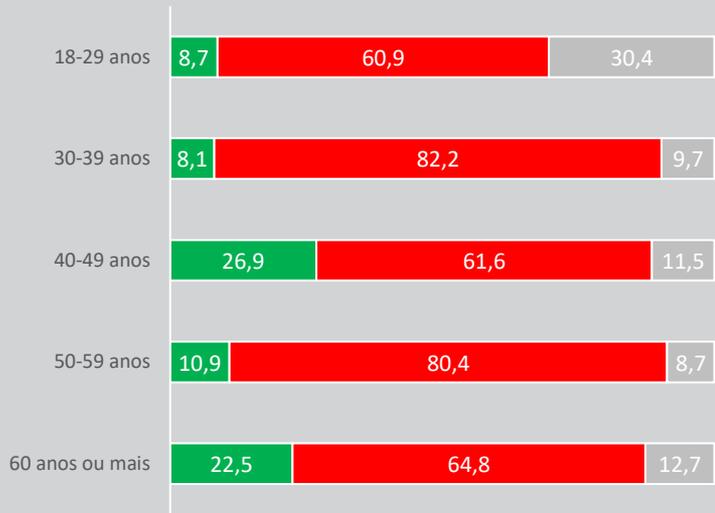


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	46	15,3	2,1	3,4	90%	11,9	18,7
Não	208	69,4	2,7	4,4	90%	65,0	73,8
Não sei/Não me lembro	46	15,3	2,1	3,4	90%	11,9	18,7
Total	300	100,0					

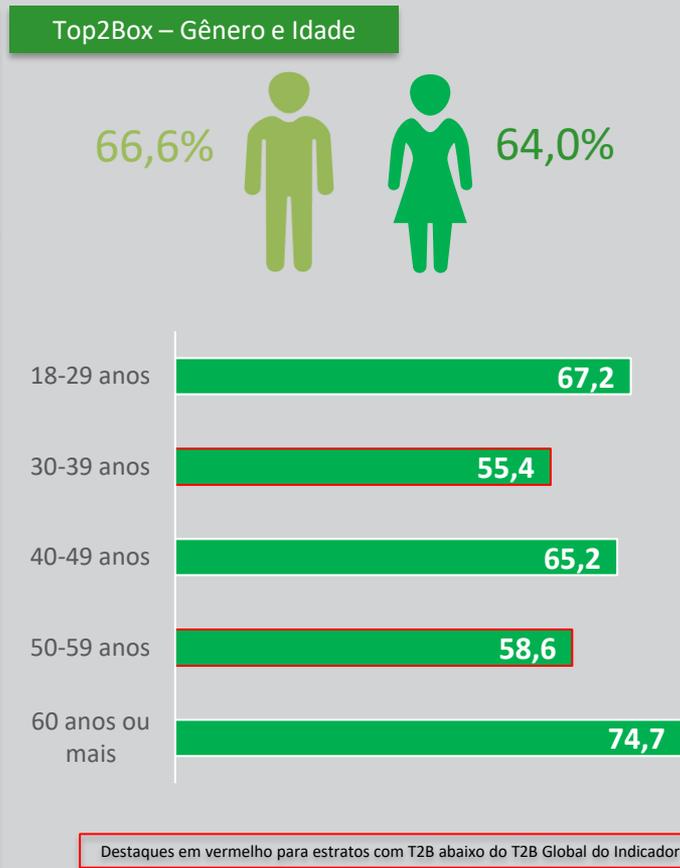
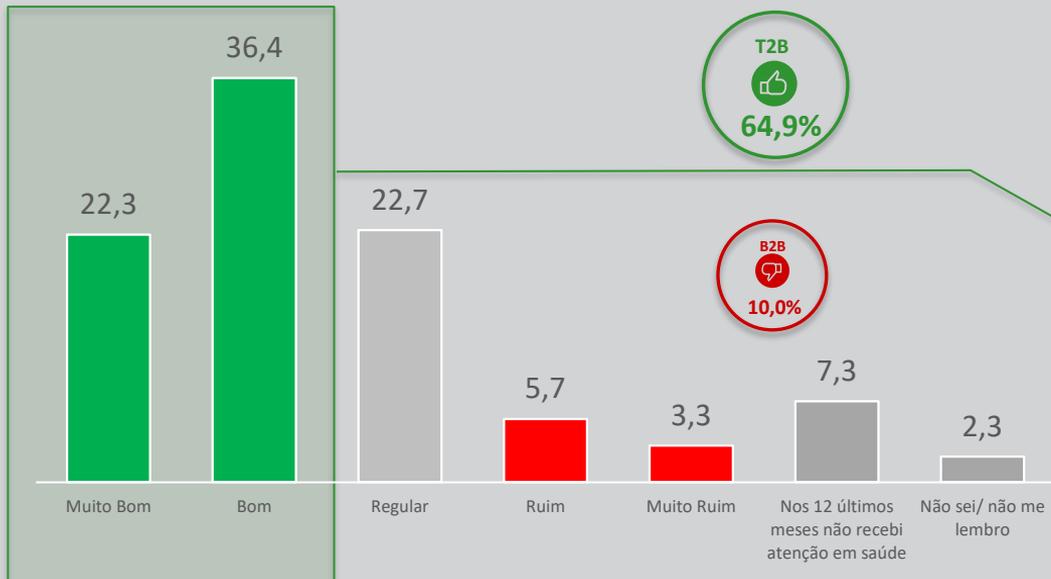
Gênero e Idade



■ Sim ■ Não ■ Não sei/ não me lembro



Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	67	22,3	2,1	3,4	90%	18,9	25,7
Bom	109	36,4	2,4	4,0	90%	32,4	40,4
Regular	68	22,7	2,1	3,4	90%	19,3	26,1
Ruim	17	5,7	1,2	1,9	90%	3,8	7,6
Muito Ruim	10	3,3	0,9	1,5	90%	1,8	4,8
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	22	7,3	1,3	2,1	90%	5,2	9,4
Não sei/ Não me lembro	7	2,3	0,7	1,2	90%	1,1	3,5
Total	300	100,0					

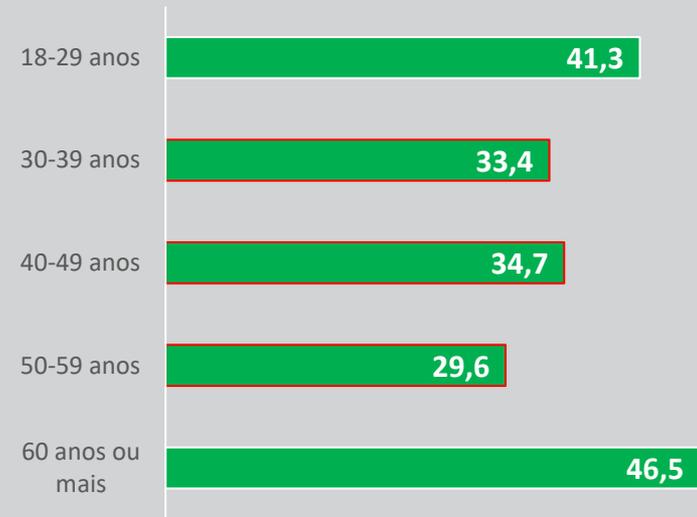


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓	Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom		31	10,3	1,5	2,5	90%	7,8	12,8
Bom		71	23,7	2,1	3,5	90%	20,2	27,2
Regular		88	29,3	2,3	3,7	90%	25,6	33,0
Ruim		45	15,0	1,8	2,9	90%	12,1	17,9
Muito Ruim		36	12,0	1,6	2,7	90%	9,3	14,7
Nunca acabei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde		21	7,0	1,3	2,1	90%	4,9	9,1
Não sei/ Não me lembro		8	2,7	0,8	1,3	90%	1,4	4,0
Total		300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



Destques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

5. Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



RESULTADOS

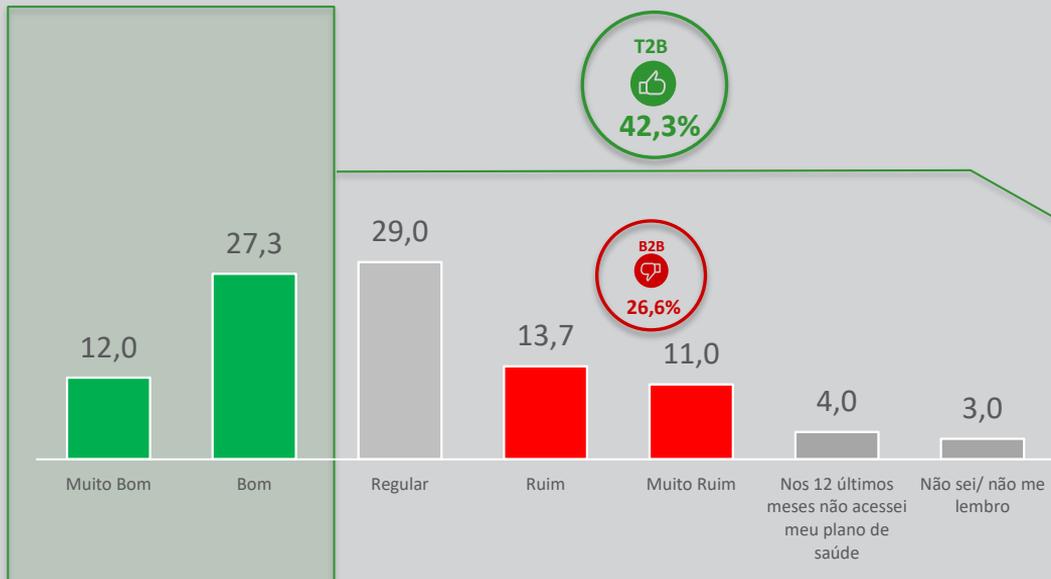
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

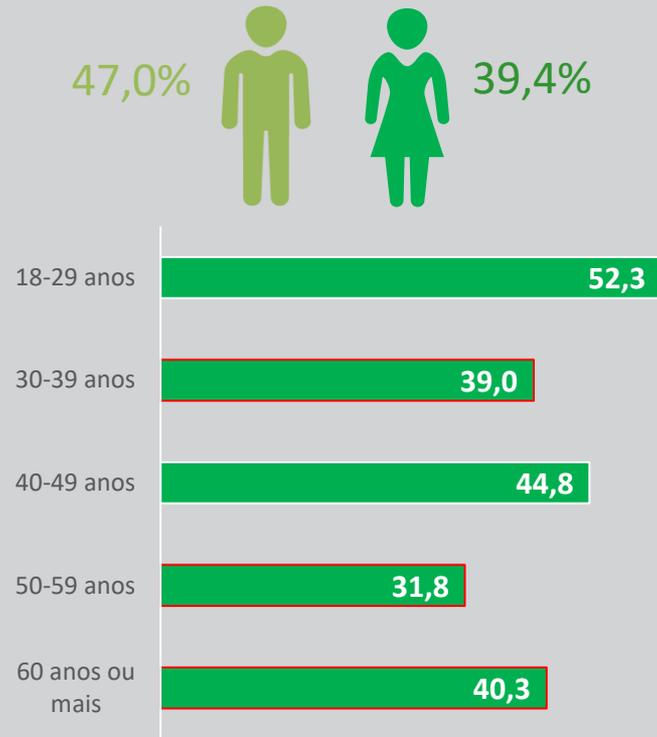




Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Top2Box – Gênero e Idade



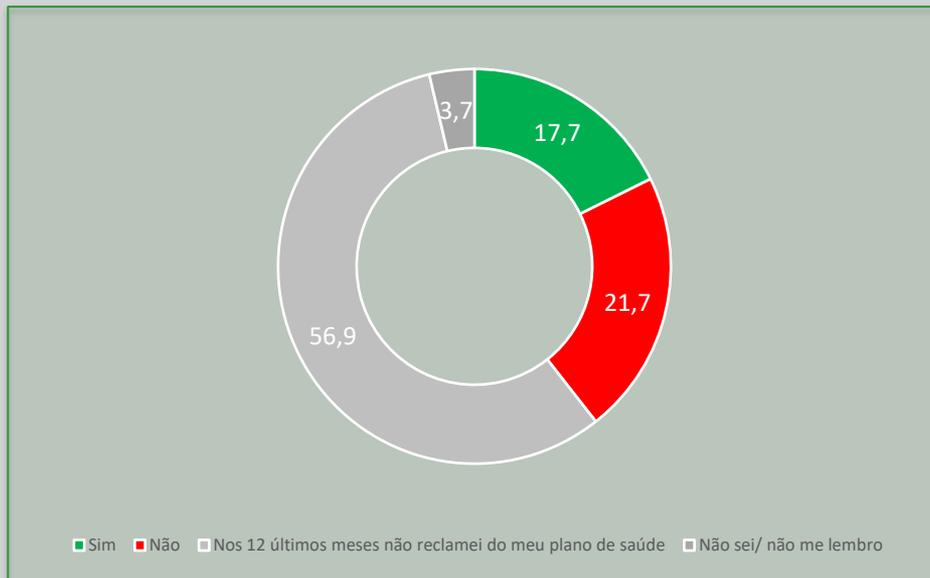
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	36	12,0	1,6	2,7	90%	9,3	14,7
Bom	82	27,3	2,2	3,7	90%	23,6	31,0
Regular	87	29,0	2,3	3,7	90%	25,3	32,7
Ruim	41	13,7	1,7	2,8	90%	10,9	16,5
Muito Ruim	33	11,0	1,6	2,6	90%	8,4	13,6
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	12	4,0	1,0	1,6	90%	2,4	5,6
Não sei/ Não me lembro	9	3,0	0,9	1,4	90%	1,6	4,4
Total	300	100,0					

Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

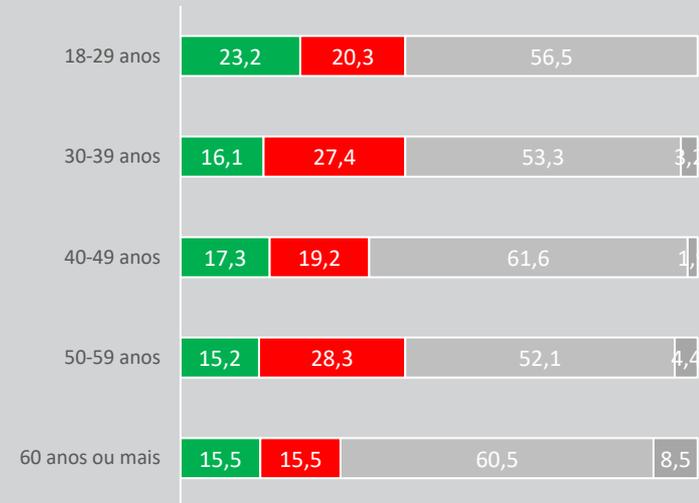


Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	53	17,7	2,2	3,6	90%	14,1	21,3
Não	65	21,7	2,1	3,9	90%	17,8	25,6
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	171	56,9	2,5	4,7	90%	52,2	61,6
Não sei/ Não me lembro	11	3,7	0,9	1,8	90%	1,9	5,5
Total	300	100,0					

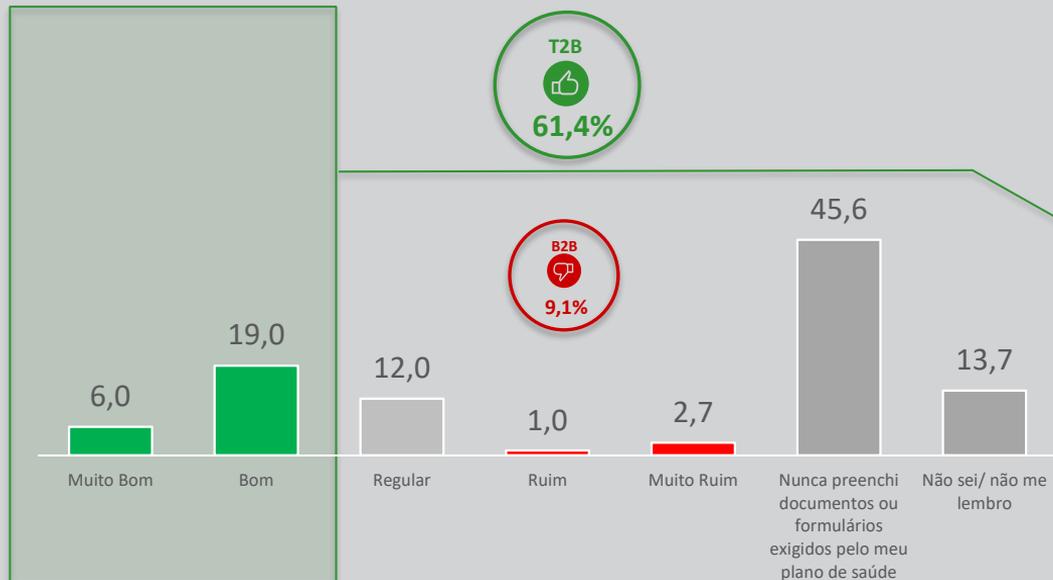
Gênero e Idade



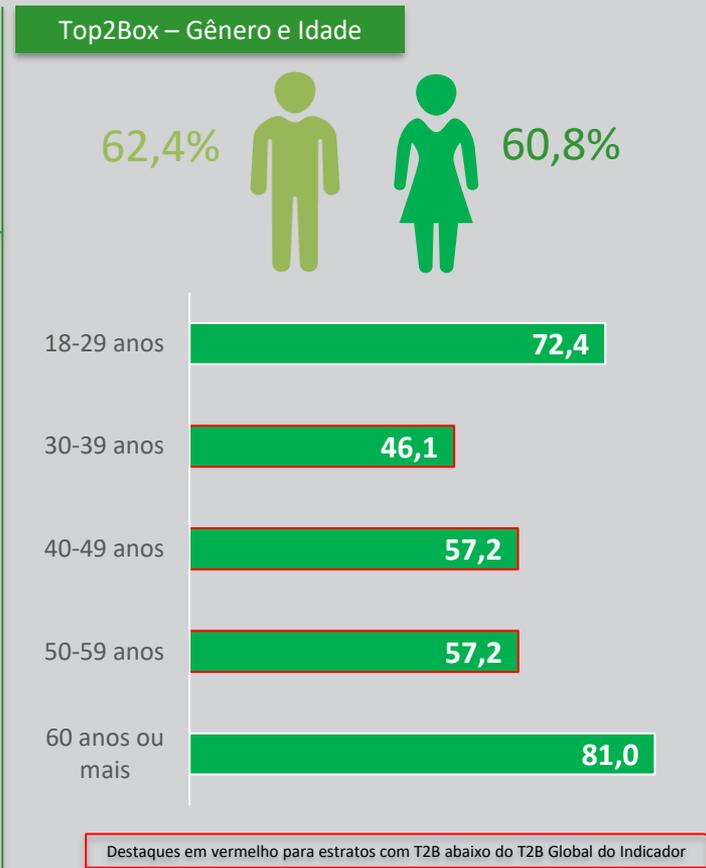
■ Sim ■ Não □ Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde □ Não sei/ não me lembro



Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	18	6,0	1,2	2,0	90%	4,0	8,0
Bom	57	19,0	2,0	3,2	90%	15,8	22,2
Regular	36	12,0	1,6	2,7	90%	9,3	14,7
Ruim	3	1,0	0,5	0,8	90%	0,2	1,8
Muito Ruim	8	2,7	0,8	1,3	90%	1,4	4,0
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	137	45,6	2,5	4,1	90%	41,5	49,7
Não sei/ Não me lembro	41	13,7	1,7	2,8	90%	10,9	16,5
Total	300	100,0					



8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

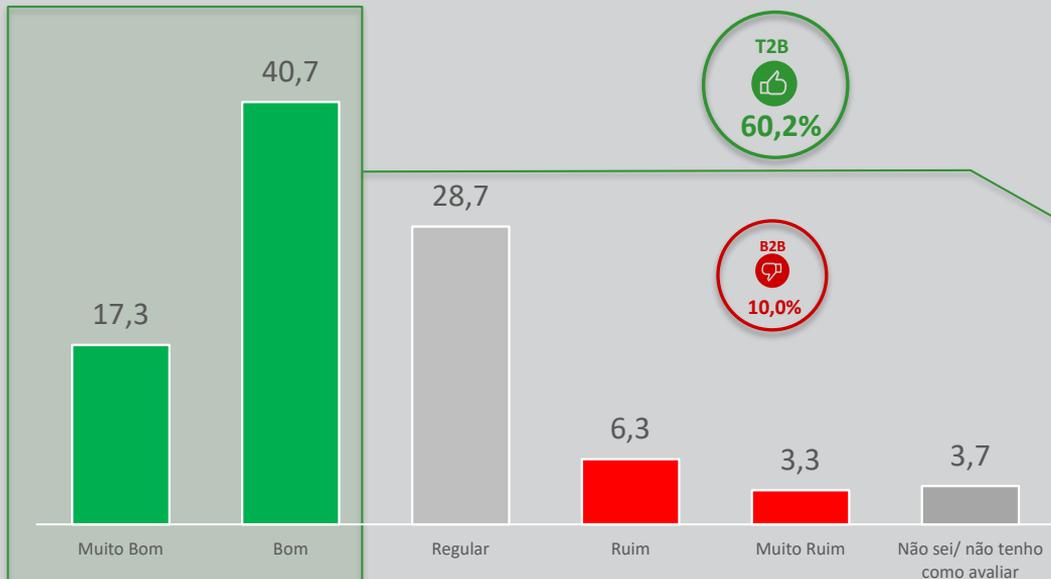


RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO GERAL



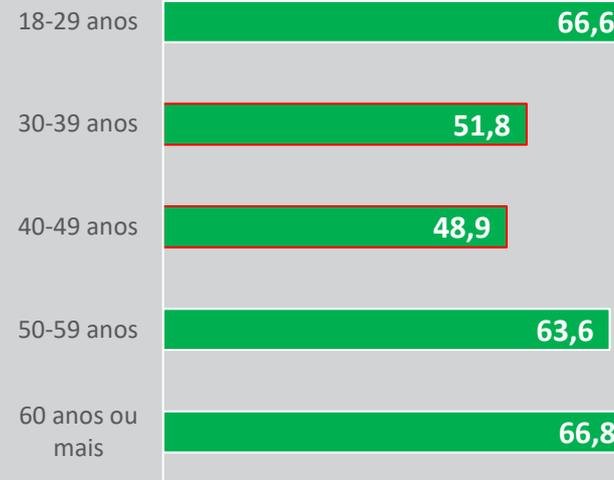


Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	52	17,3	2,2	3,6	90%	13,7	20,9
Bom	122	40,7	2,8	4,7	90%	36,0	45,4
Regular	86	28,7	2,6	4,3	90%	24,4	33,0
Ruim	19	6,3	1,4	2,3	90%	4,0	8,6
Muito Ruim	10	3,3	1,0	1,7	90%	1,6	5,0
Não sei/ Não tenho como avaliar	11	3,7	1,1	1,8	90%	1,9	5,5
Total	300	100,0					

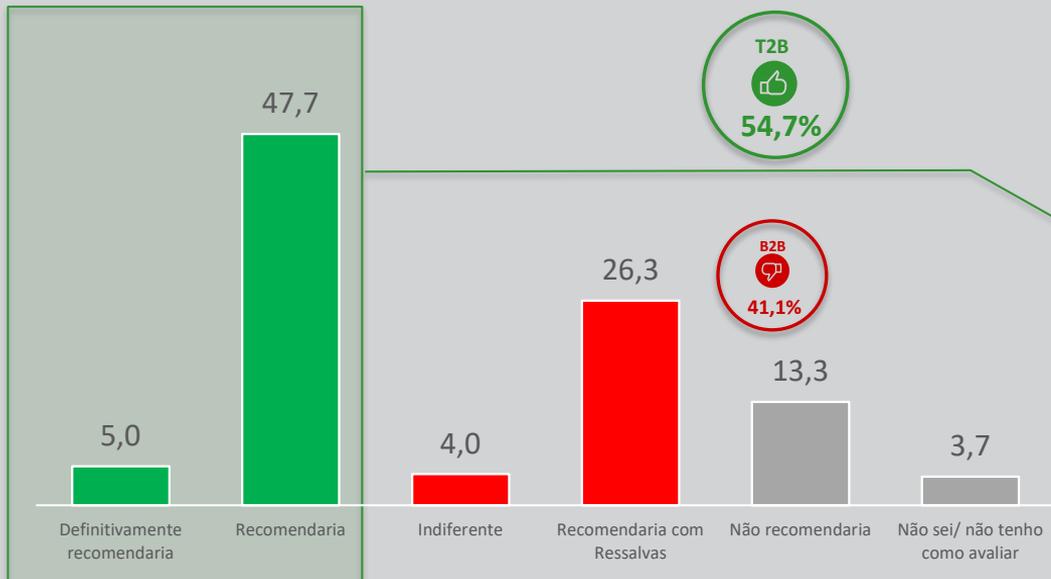
Top2Box – Gênero e Idade



Destques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Recomendaria	143	47,7	2,9	4,7	90%	43,0	52,4
Indiferente	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Recomendaria com Ressalvas	79	26,3	2,5	4,2	90%	22,1	30,5
Não recomendaria	40	13,3	2,0	3,2	90%	10,1	16,5
Não sei/ Não tenho como avaliar	11	3,7	1,1	1,8	90%	1,9	5,5
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



Destaque em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



CONCLUSÕES





Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos 5 indicadores com o T2B próximos ou acima de 60,0%, sendo 1 acima de 73,0% com destaque positivo para o indicador “Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?”, que teve a melhor performance, como podemos verificar a seguir:

⦿ Pontos de aperfeiçoamento

- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 73,4%**
- ⦿ Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 64,9%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 61,4%**
- ⦿ Avaliação do plano de saúde **T2B: 60,2%**
- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 59,5%**
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 54,7%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 42,3%**
- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 37,7%**
- ⦿ **17,7%** dos beneficiários que fizeram reclamação, tiveram suas reclamações resolvidas
- ⦿ **15,3%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos



**MUITO
OBRIGADO!**

INSTITUTO PHD
+55 19 3325.8428

contato@institutophd.com.br
institutophd.com.br

Rua Francisco de Barros Filho, 52 A.
Barão Geraldo, Campinas | SP