

# 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

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:

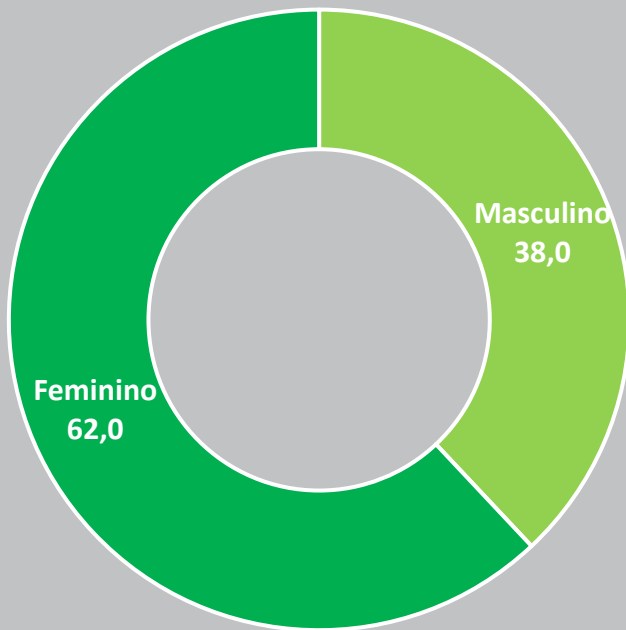
STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	2,8
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	74	0,7
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	16	0,1
iv) Não foi possível localizar 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
<b>Total</b>	<b>10765</b>	<b>100,0</b>

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

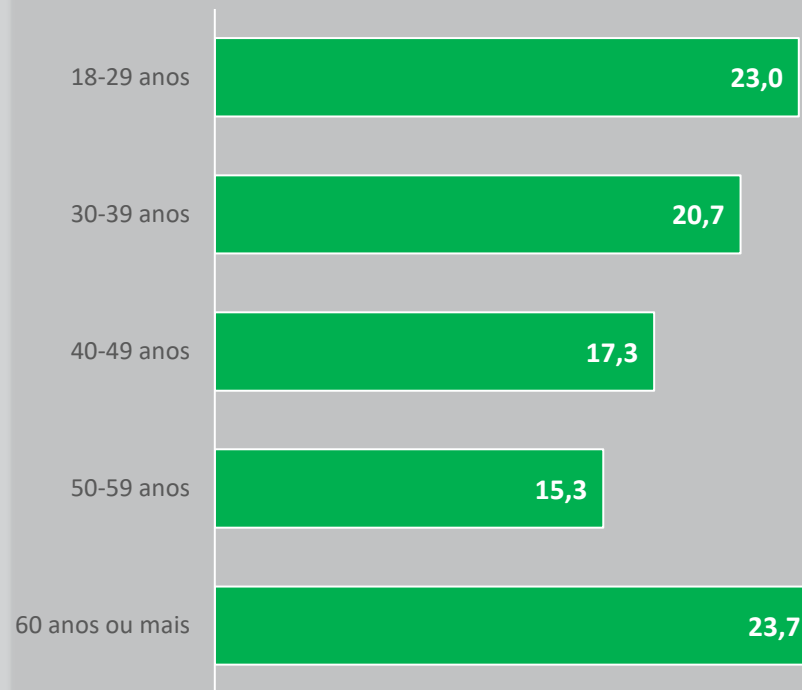




## GÊNERO



## IDADE



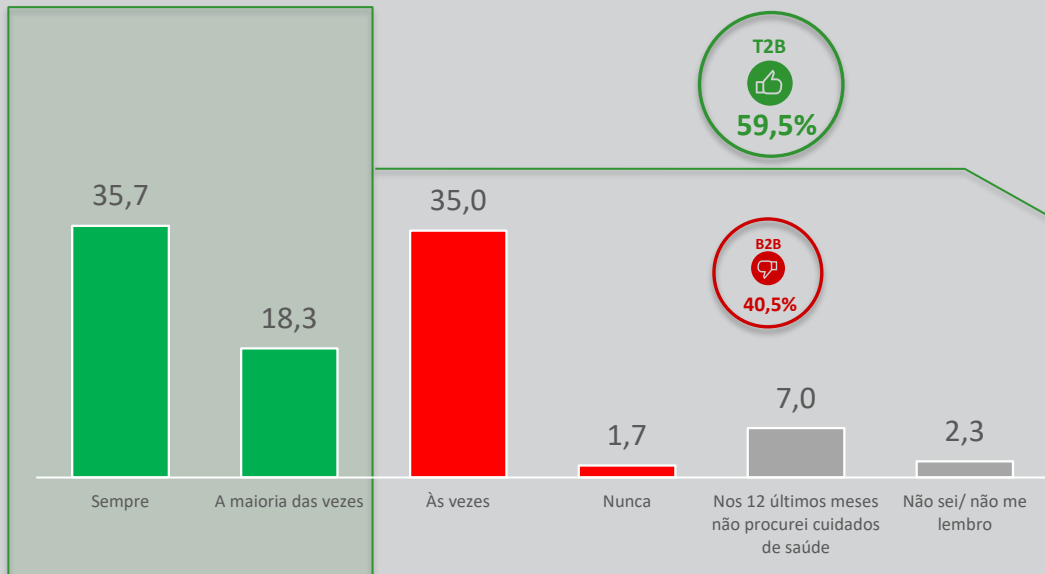
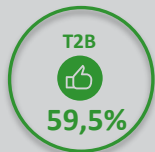


**RESULTADOS**  
INDICADORES DE SATISFAÇÃO  
**ATENÇÃO À SAÚDE**

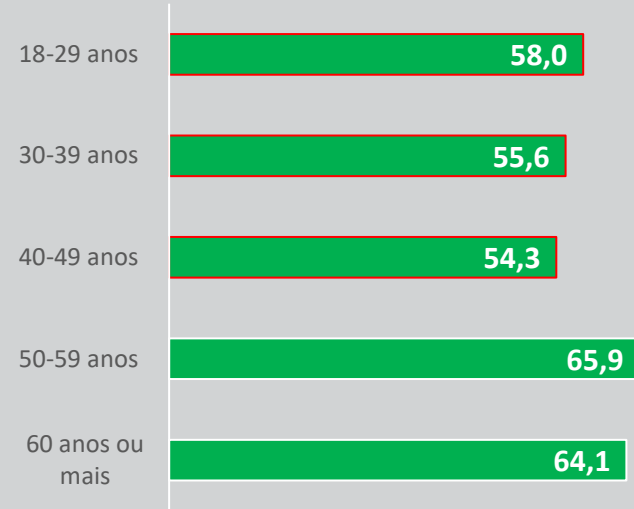




# Resultados – Atenção à Saúde



## Top2Box – Gênero e Idade



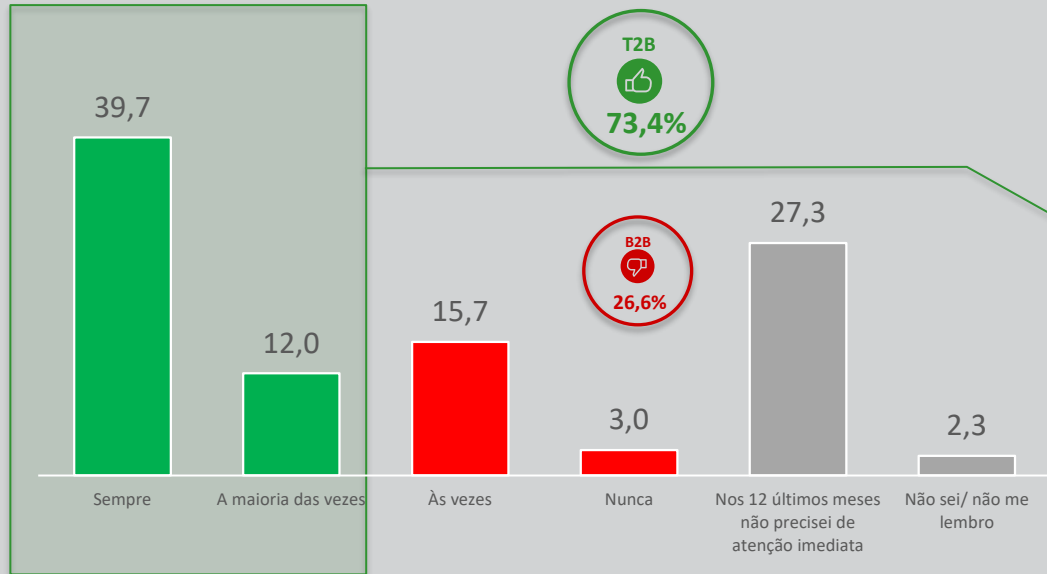
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	107	35,7	2,8	4,6	90%	31,1	40,3
A maioria das vezes	55	18,3	2,2	3,7	90%	14,6	22,0
Às vezes	105	35,0	2,8	4,5	90%	30,5	39,5
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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

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?

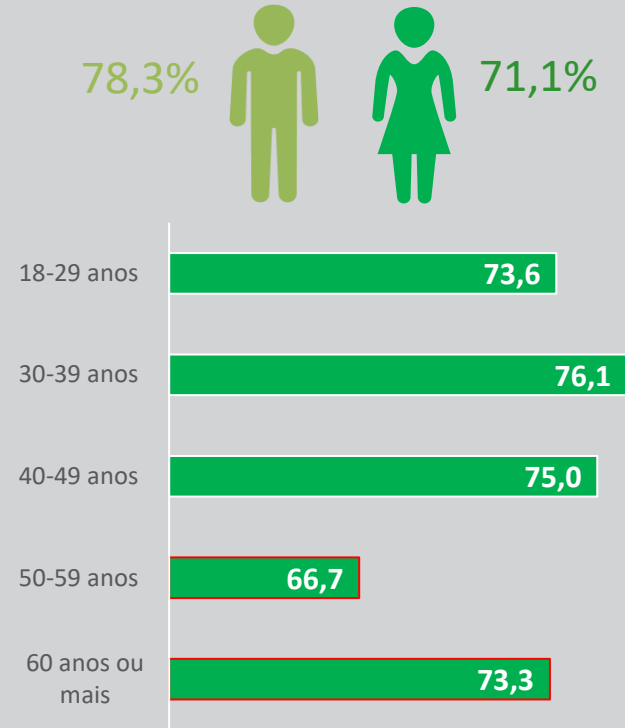


# Resultados – Atenção à Saúde



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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

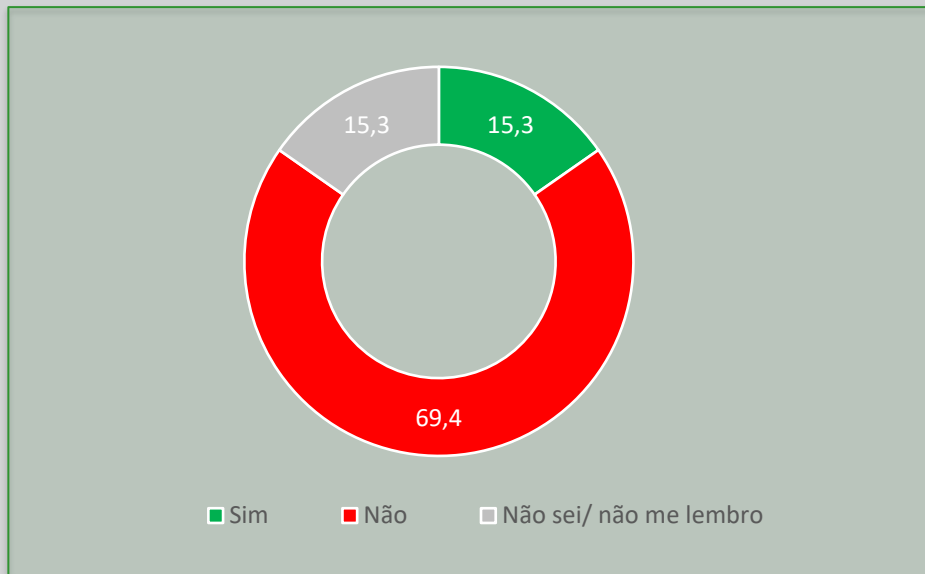
## Top2Box – Gênero e Idade



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

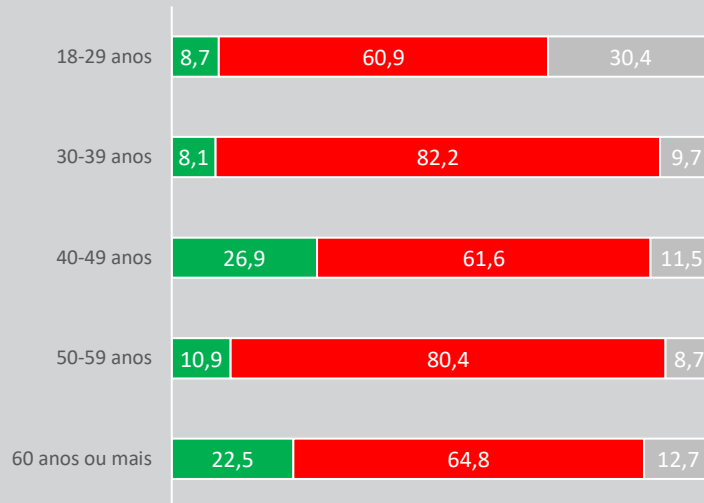


# Resultados – Atenção à Saúde



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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

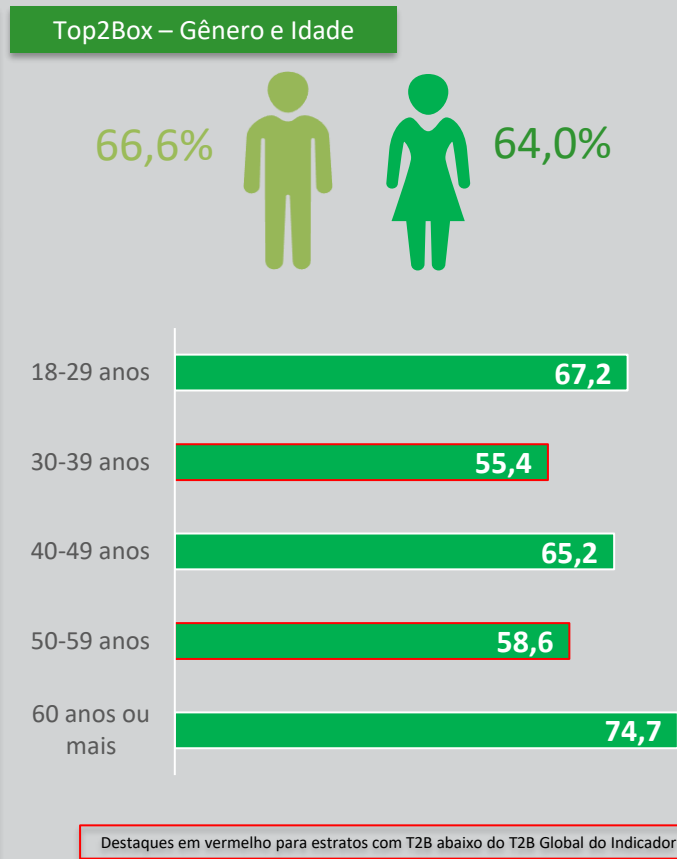
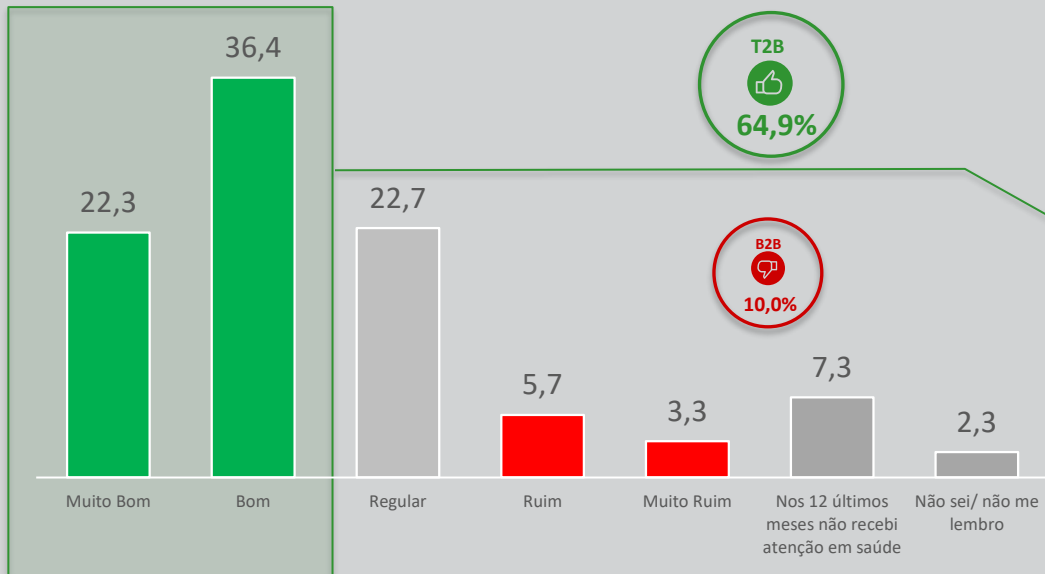
## Gênero e Idade



■ Sim ■ Não ■ Não sei/ não me lembro



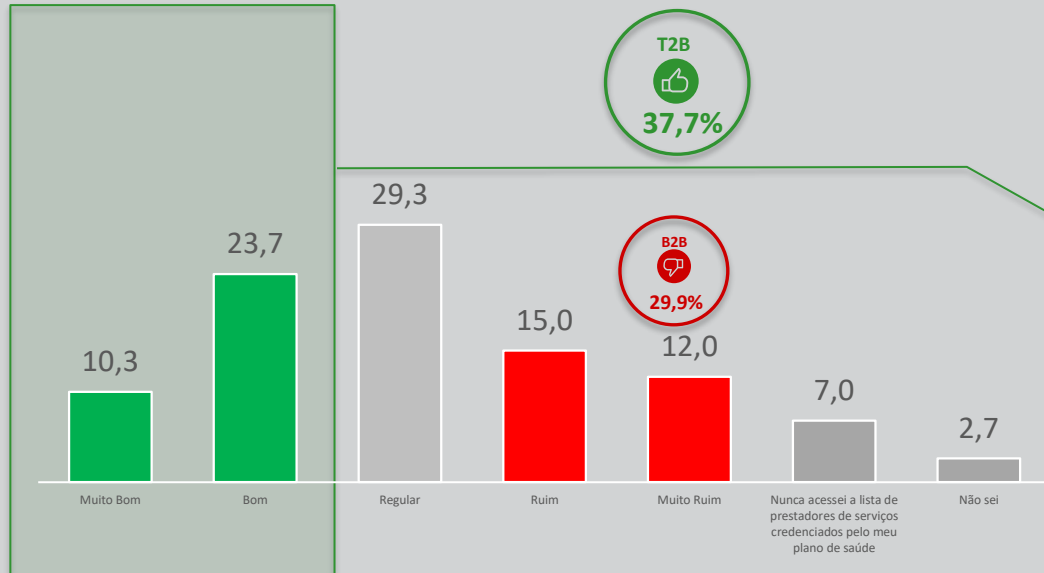
# Resultados – Atenção à Saúde



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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

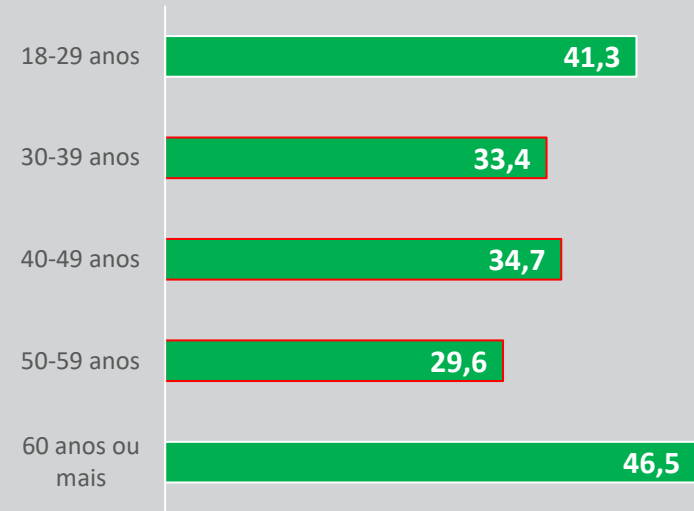


# Resultados – Atenção à Saúde



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
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>100,0</b>					

## 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

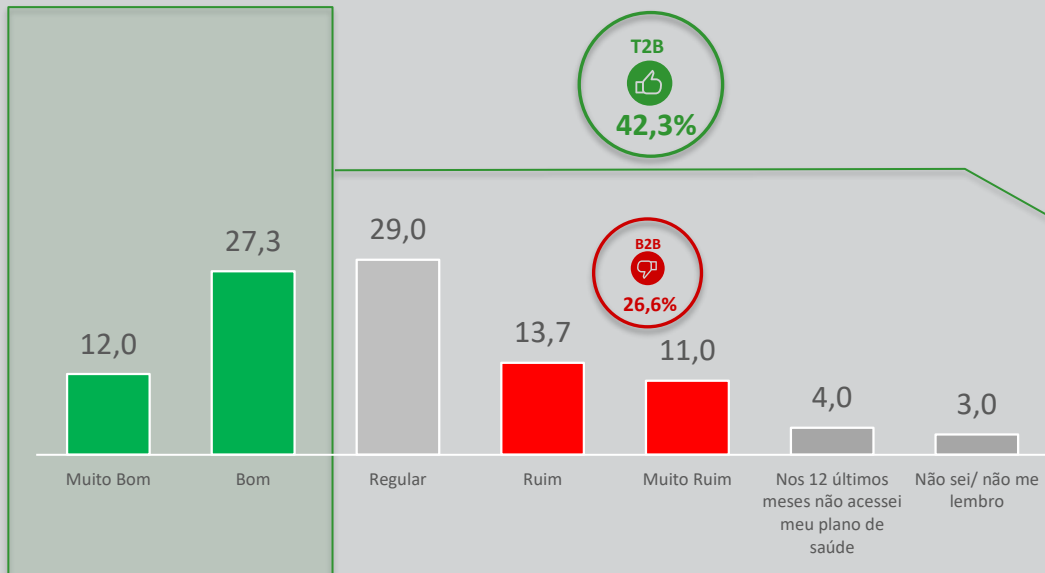
**CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**



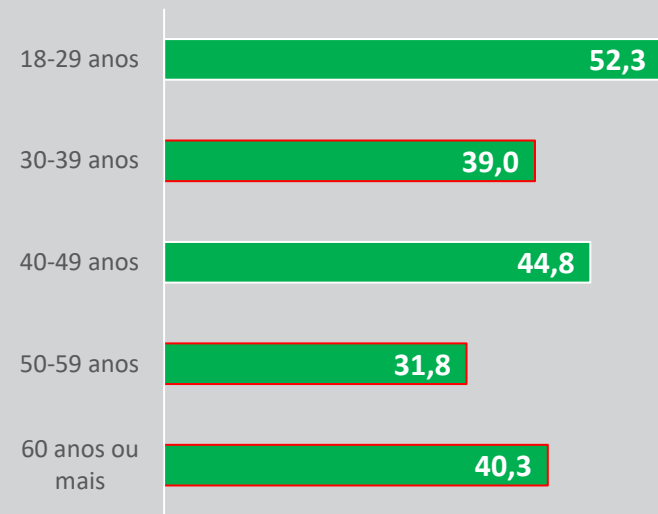




# Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



## Top2Box – Gênero e Idade



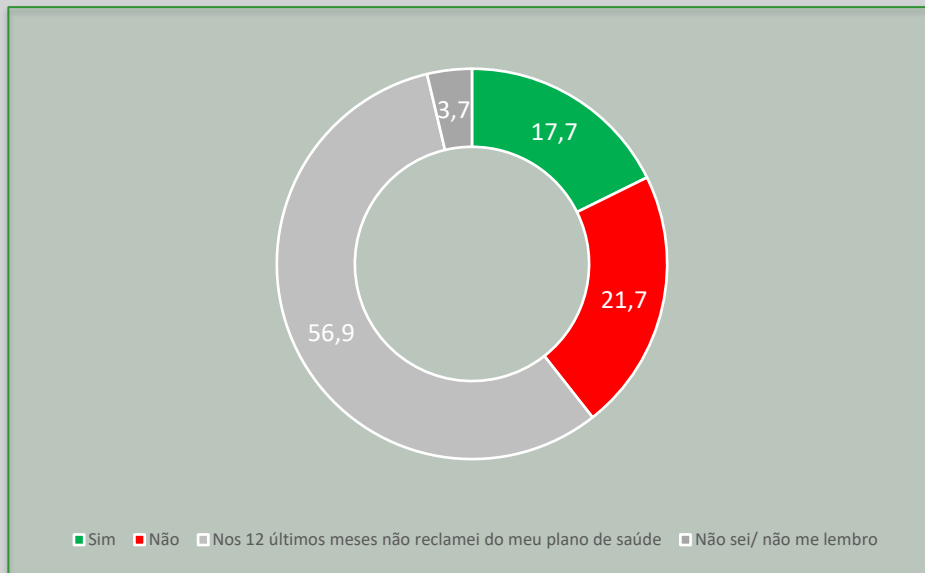
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	36	12,0	1,6	2,7	90%	9,3	14,7
Bom	82	27,3	2,2	3,7	90%	23,6	31,0
Regular	87	29,0	2,3	3,7	90%	25,3	32,7
Ruim	41	13,7	1,7	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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

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?

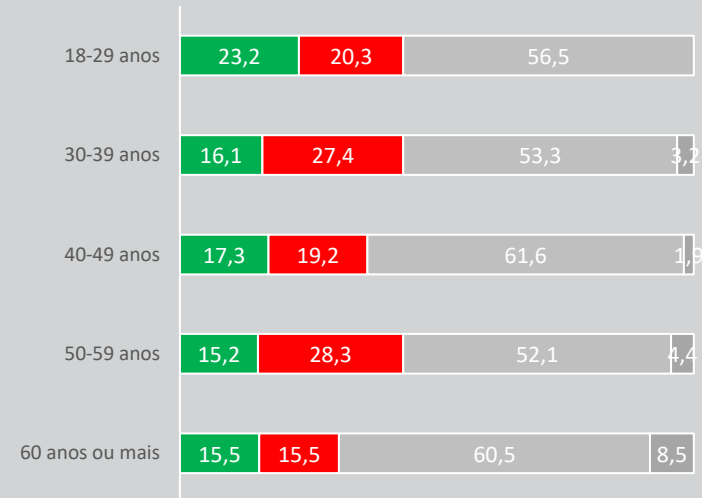


# Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

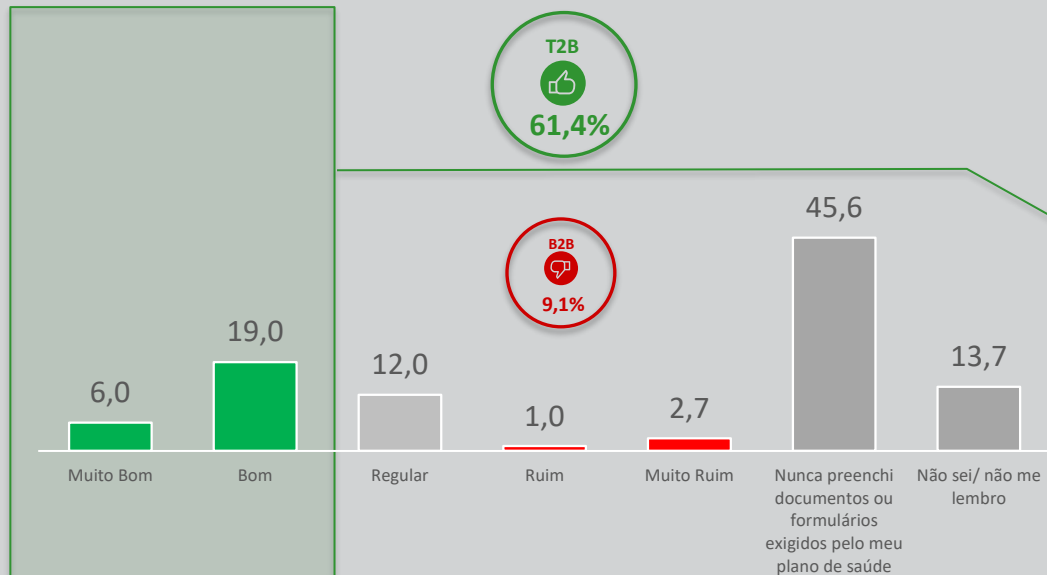
## Gênero e Idade



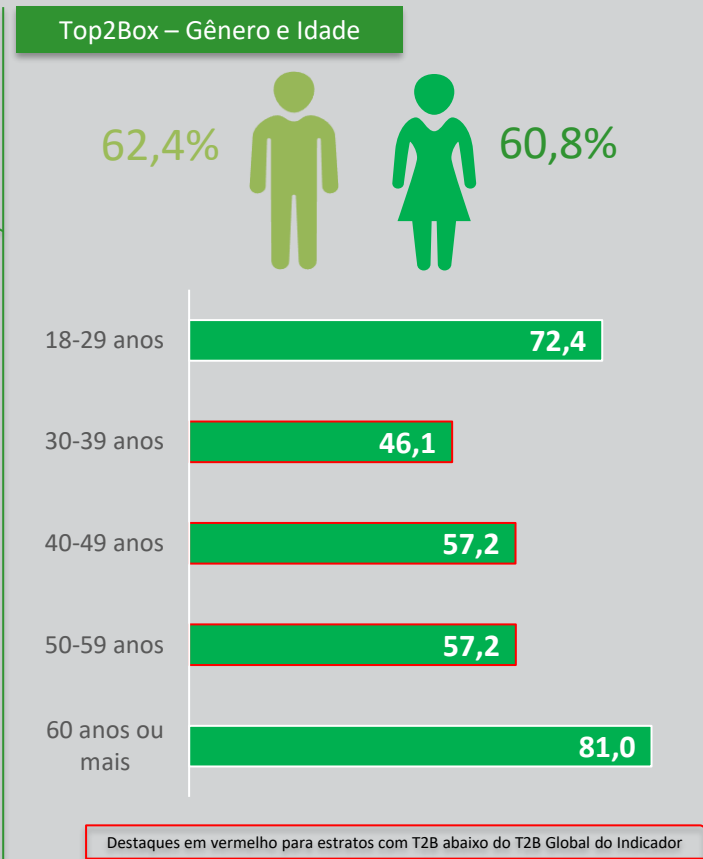
■ Sim ■ Não □ Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde □ Não sei/ não me lembro



# 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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					



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?

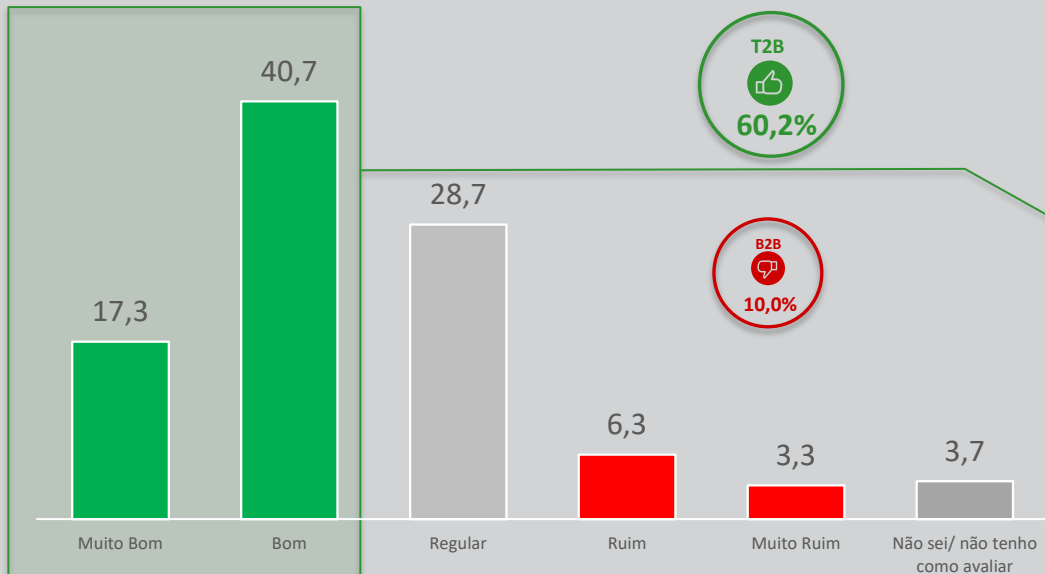


**RESULTADOS**  
INDICADORES DE SATISFAÇÃO  
**AVALIAÇÃO GERAL**



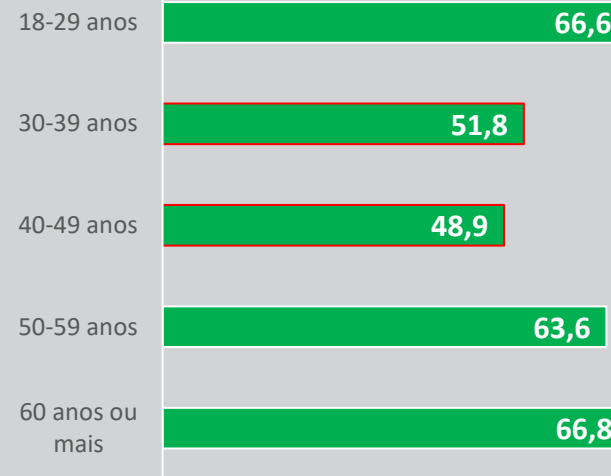


# Resultados – Avaliação Geral



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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

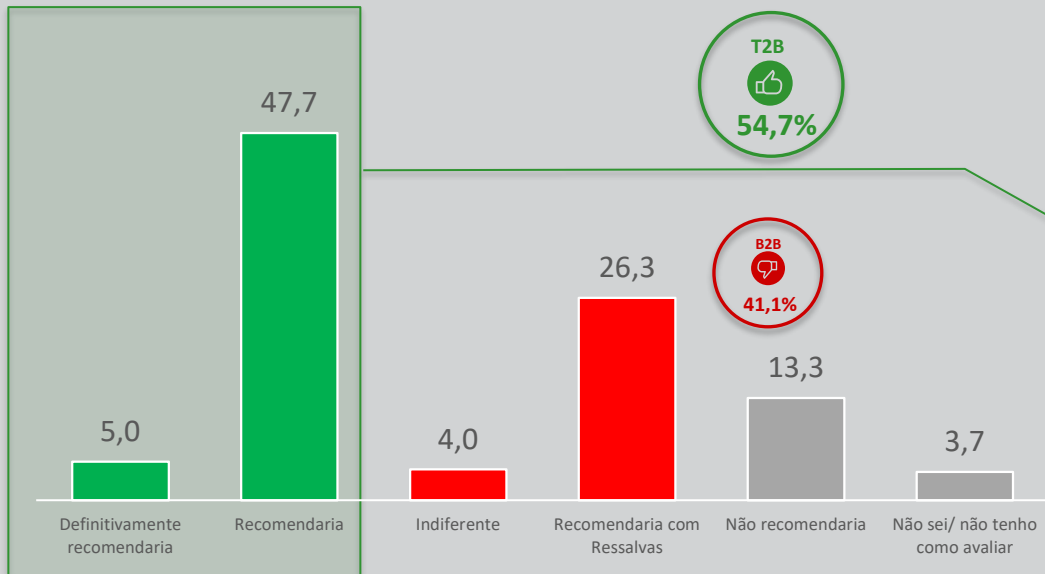
## Top2Box – Gênero e Idade



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

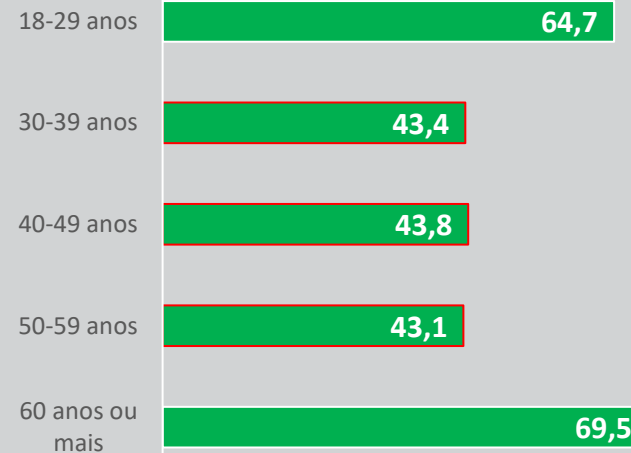


# Resultados – Avaliação Geral



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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

## 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