

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

PORTO SEGURO – SEGURO SAÚDE S/A - Ano base 2022



**PORTO
SEGURO**



**PORTO
SEGURO**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DE BENEFICIÁRIOS**





PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da PORTO SEGURO – SEGURO SAÚDE S/A com 18 anos ou mais de idade.



PORTO
SEGURO



OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da PORTO SEGURO – SEGURO SAÚDE S/A, referente ao Ano-Base 2022.

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 PORTO SEGURO – SEGURO SAÚDE S/A (ANS Nº 00058-2) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 Nº 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 Nº 9225-A

Auditor Responsável

Fernando Jorge Bortoletto

POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM



Extração aleatória simples de **400 entrevistas**. Com um universo de 1.077.956 beneficiários, sendo 568.632 beneficiários com 18 anos ou mais, a amostra foi obtida a partir de uma **base que foi disponibilizada pela Porto Seguro – Seguro Saúde S/A. com total de 157.187 beneficiários com 18 anos ou mais, telefone e CCO ou CPF.**

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 **Porto Seguro - Seguro Saúde S/A** uma base de dados em formato Excel contendo todos os beneficiários da operadora 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 e retiradas da lista as duplicidades.

A segunda 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, resultando em uma base final para contato de **157.187 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

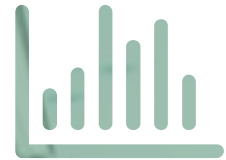


As entrevistas foram realizadas no período de **02 de Março e 18 de Abril de 2023** e o planejamento foi realizado nos 32 dias que antecederam o início da coleta.



**PORTO
SEGURO**

RESULTADOS



MARGEM DE ERRO



A amostragem de 400 entrevistas, para a população-alvo de 568.632 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4,9 pontos percentuais, com nível de confiança de 95%**.

CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO



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

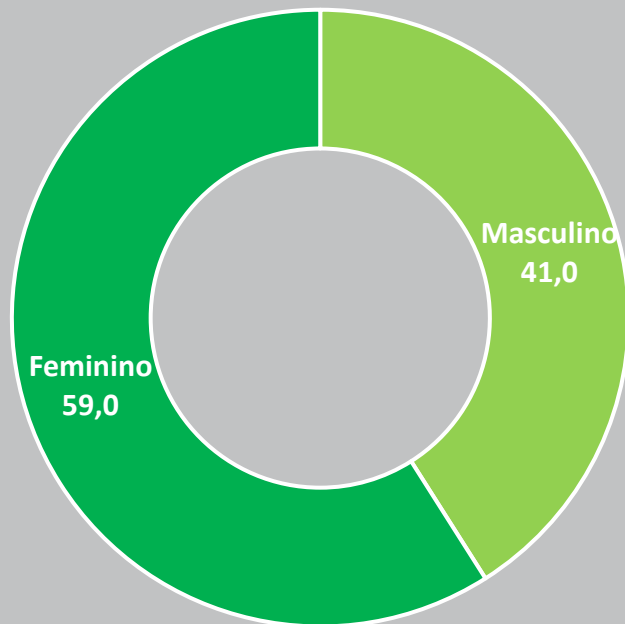
Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	400	2,3
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	16	0,1
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	16651	95,7
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	294	1,7
vi) Substituído por critério de qualidade	5	0,1
Total	17382	100,0

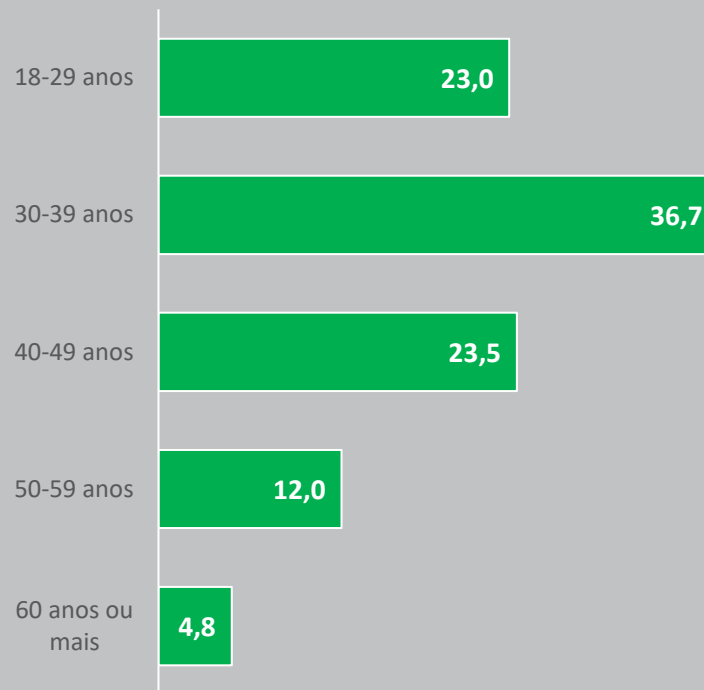
Abordagem de **17.382 beneficiários** o que representa uma taxa de respondentes de **2,3%**



GÊNERO



IDADE





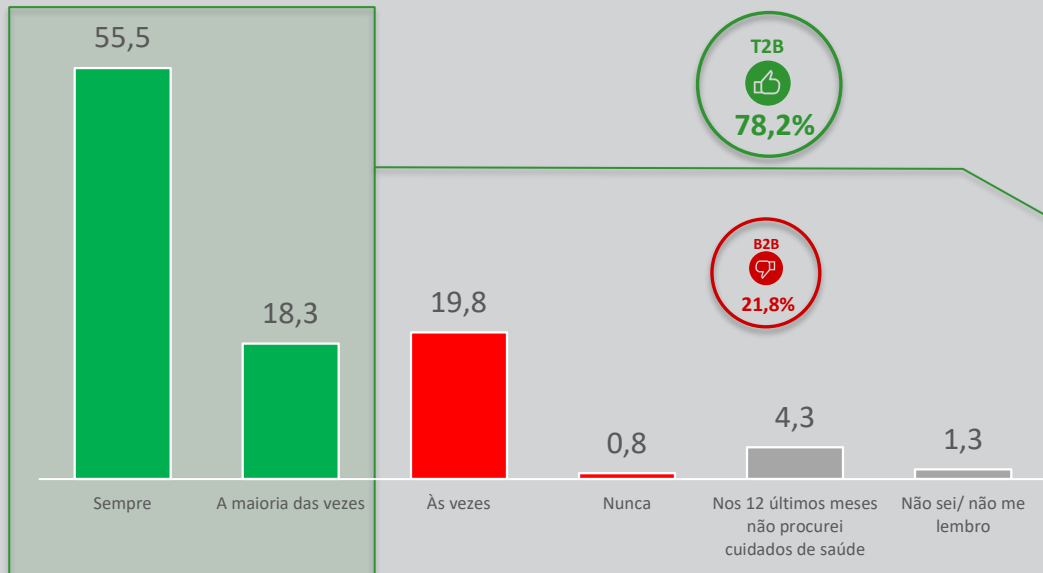
**PORTO
SEGURO**

RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
ATENÇÃO À SAÚDE





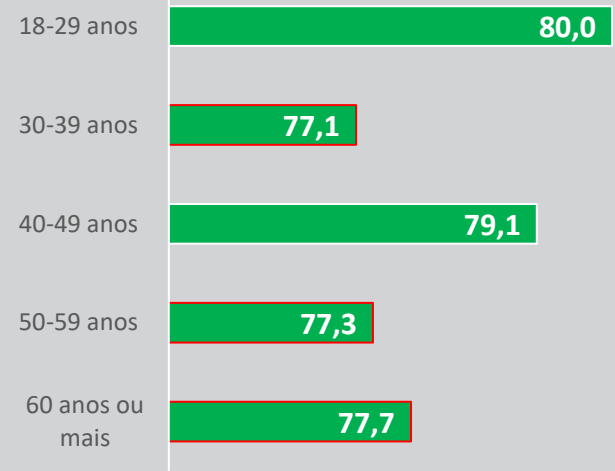
Resultados – Atenção à Saúde



T2B
78,2%

B2B
21,8%

Top2Box – Gênero e Idade



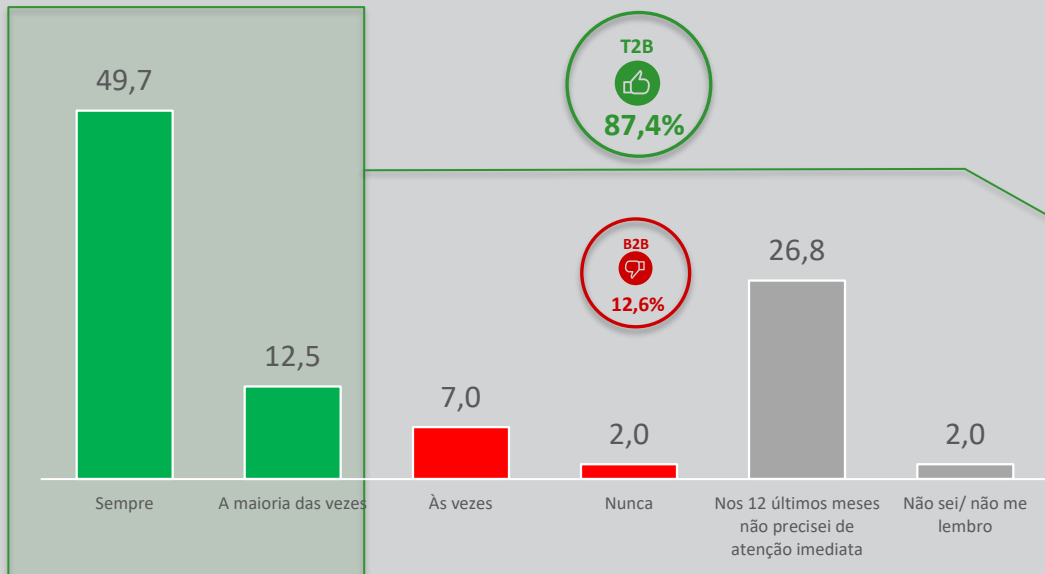
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	223	55,5	2,5	4,9	95%	50,6	60,4
A maioria das vezes	73	18,3	1,9	3,8	95%	14,5	22,1
Às vezes	79	19,8	2,0	3,9	95%	15,9	23,7
Nunca	3	0,8	0,4	0,9	95%	-0,1	1,7
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	17	4,3	1,0	2,0	95%	2,3	6,3
Não sei/ Não me lembro	5	1,3	0,6	1,1	95%	0,2	2,4
Total	400	100,0					

Destques 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?

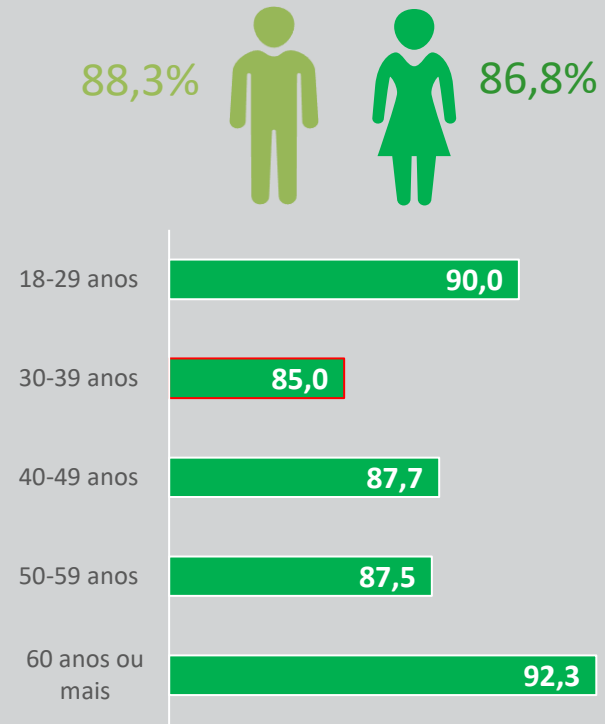


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	199	49,7	2,5	4,9	95%	44,8	54,6
A maioria das vezes	50	12,5	1,7	3,2	95%	9,3	15,7
Às vezes	28	7,0	1,3	2,5	95%	4,5	9,5
Nunca	8	2,0	0,7	1,4	95%	0,6	3,4
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	107	26,8	2,2	4,3	95%	22,5	31,1
Não sei/ Não me lembro	8	2,0	0,7	1,4	95%	0,6	3,4
Total	400	100,0					

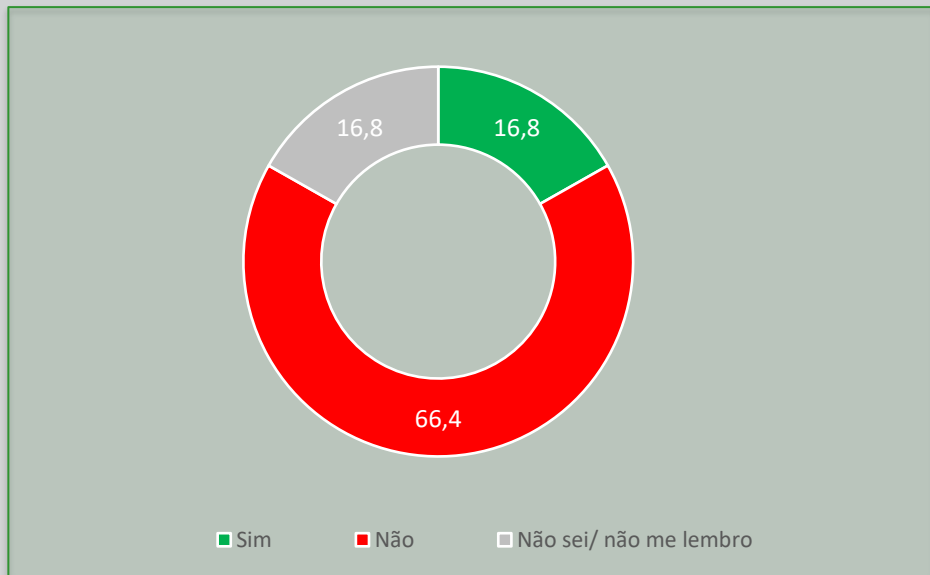
Top2Box – Gênero e Idade



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

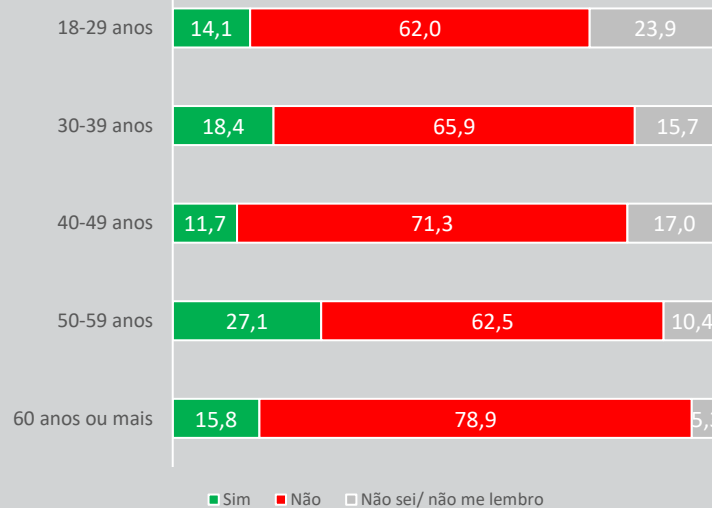


Resultados – Atenção à Saúde



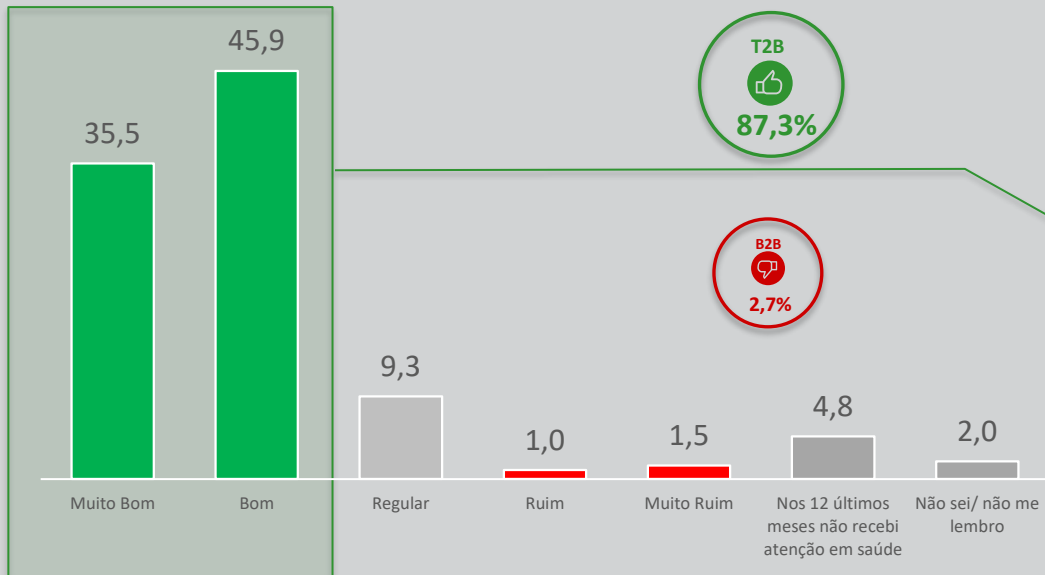
Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	67	16,8	1,9	3,7	95%	13,1	20,5
Não	266	66,4	2,4	4,6	95%	61,8	71,0
Não sei/Não me lembro	67	16,8	1,9	3,7	95%	13,1	20,5
Total	400	100,0					

Gênero e Idade



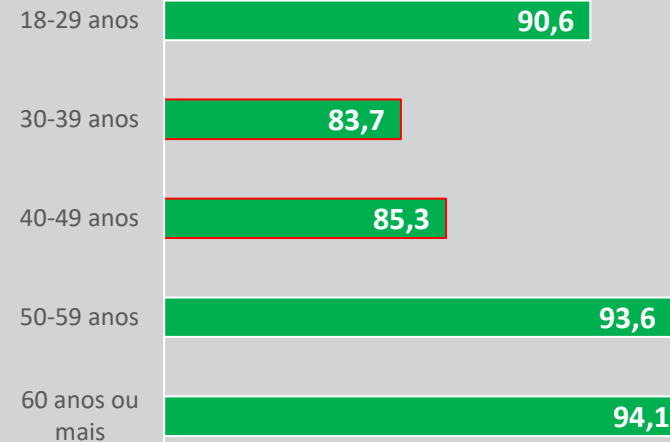


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	142	35,5	2,4	4,7	95%	30,8	40,2
Bom	184	45,9	2,5	4,9	95%	41,0	50,8
Regular	37	9,3	1,5	2,8	95%	6,5	12,1
Ruim	4	1,0	0,5	1,0	95%	0,0	2,0
Muito Ruim	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	19	4,8	1,1	2,1	95%	2,7	6,9
Não sei/ Não me lembro	8	2,0	0,7	1,4	95%	0,6	3,4
Total	400	100,0					

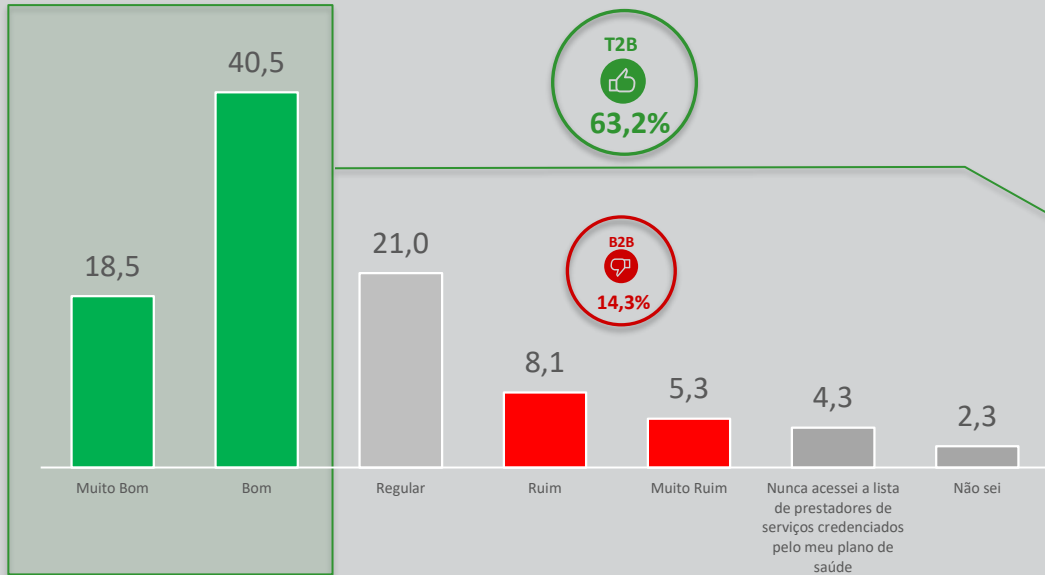
Top2Box – Gênero e Idade



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

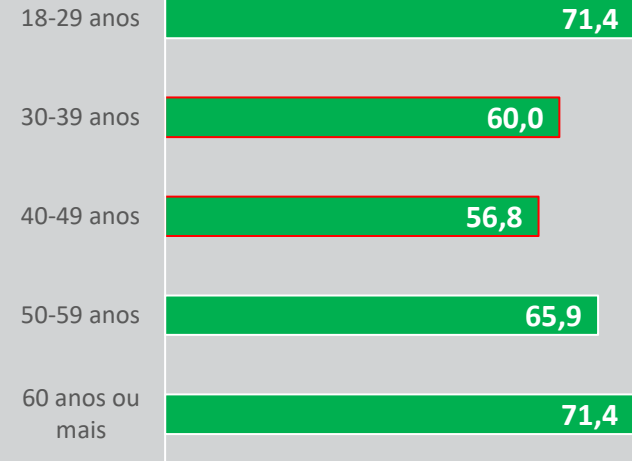


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓	Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom		74	18,5	1,9	3,8	95%	14,7	22,3
Bom		162	40,5	2,5	4,8	95%	35,7	45,3
Regular		84	21,0	2,0	4,0	95%	17,0	25,0
Ruim		33	8,1	1,4	2,7	95%	5,4	10,8
Muito Ruim		21	5,3	1,1	2,2	95%	3,1	7,5
Nunca acedesi a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde		17	4,3	1,0	2,0	95%	2,3	6,3
Não sei/ Não me lembro		9	2,3	0,7	1,5	95%	0,8	3,8
Total		400	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)?



**PORTO
SEGURO**

RESULTADOS

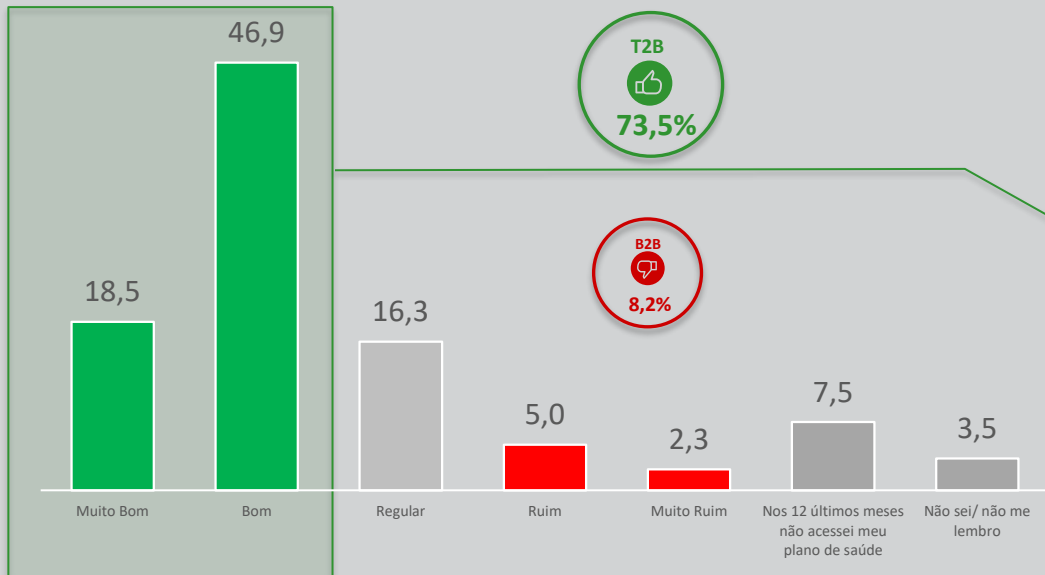
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



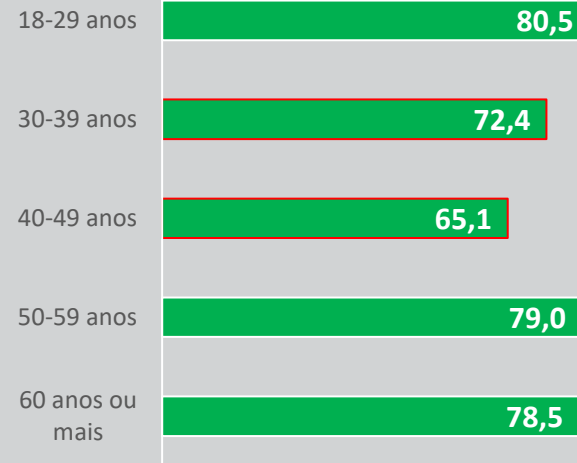


Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	74	18,5	1,9	3,8	95%	14,7	22,3
Bom	188	46,9	2,5	4,9	95%	42,0	51,8
Regular	65	16,3	1,8	3,6	95%	12,7	19,9
Ruim	20	5,0	1,1	2,1	95%	2,9	7,1
Muito Ruim	9	2,3	0,7	1,5	95%	0,8	3,8
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	30	7,5	1,3	2,6	95%	4,9	10,1
Não sei/ Não me lembro	14	3,5	0,9	1,8	95%	1,7	5,3
Total	400	100,0					

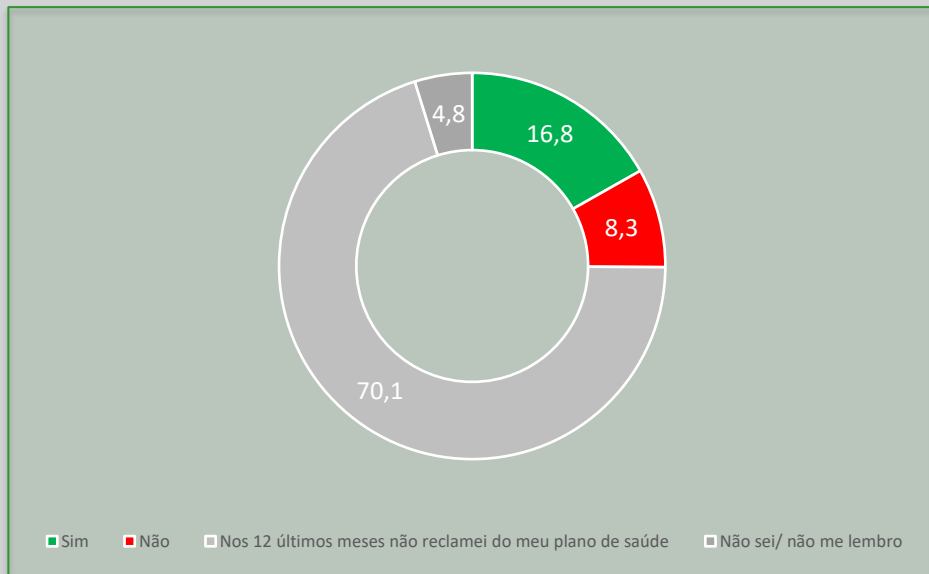
Top2Box – Gênero e Idade



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



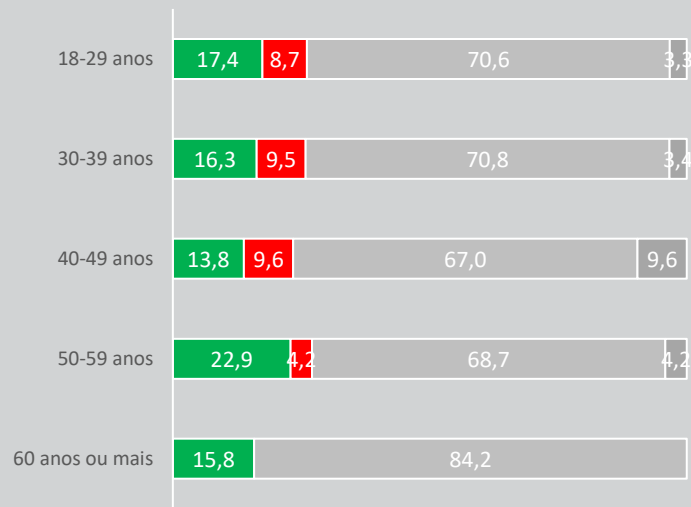
Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



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

Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	67	16,8	1,9	3,7	95%	13,1	20,5
Não	33	8,3	1,4	2,7	95%	5,6	11,0
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	281	70,1	2,3	4,5	95%	65,6	74,6
Não sei/ Não me lembro	19	4,8	1,1	2,1	95%	2,7	6,9
Total	400	100,0					

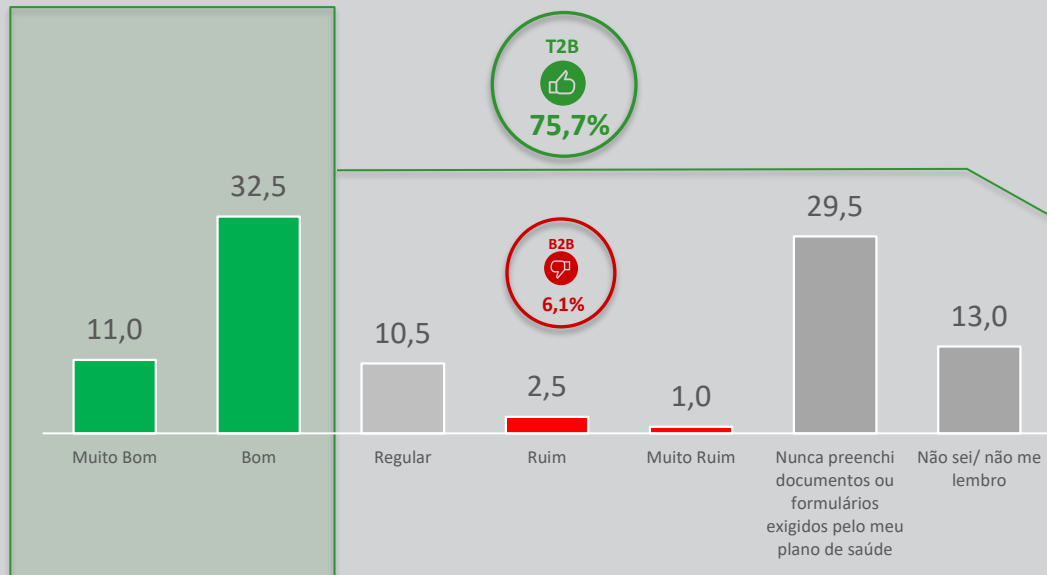
Gênero e Idade



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

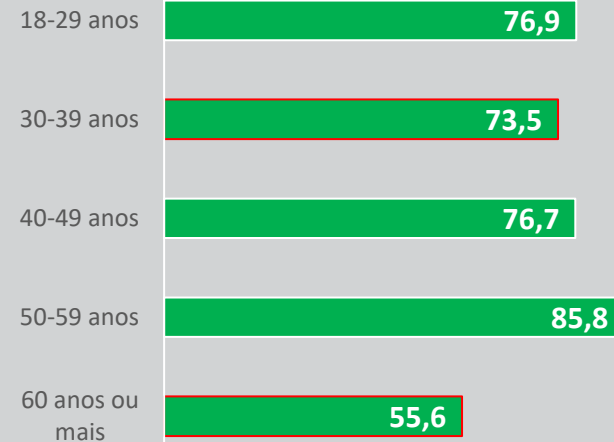


Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	44	11,0	1,6	3,1	95%	7,9	14,1
Bom	130	32,5	2,3	4,6	95%	27,9	37,1
Regular	42	10,5	1,5	3,0	95%	7,5	13,5
Ruim	10	2,5	0,8	1,5	95%	1,0	4,0
Muito Ruim	4	1,0	0,5	1,0	95%	0,0	2,0
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	118	29,5	2,3	4,5	95%	25,0	34,0
Não sei/ Não me lembro	52	13,0	1,7	3,3	95%	9,7	16,3
Total	400	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



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

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?



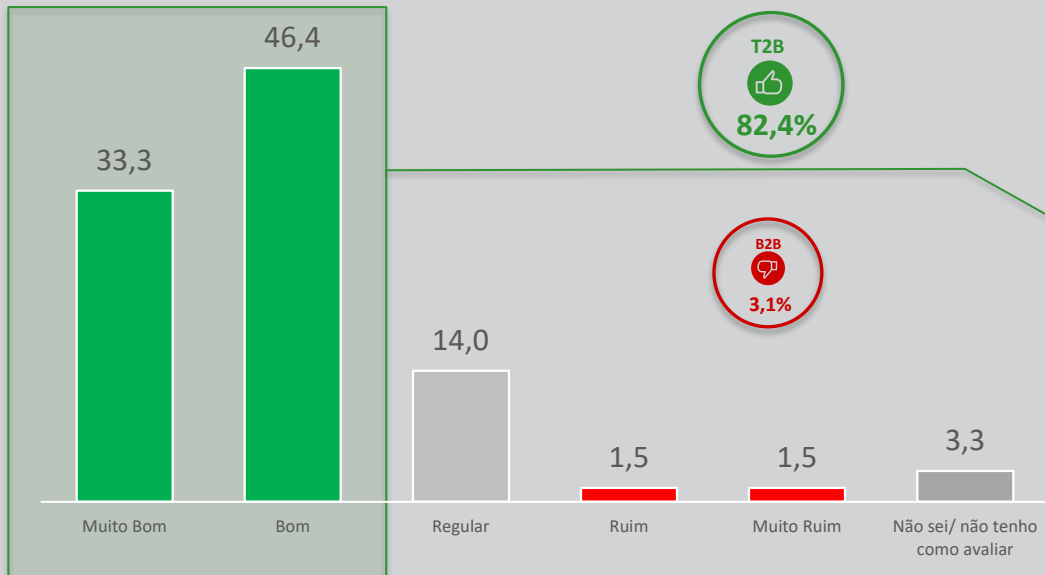
**PORTO
SEGURO**

RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO GERAL

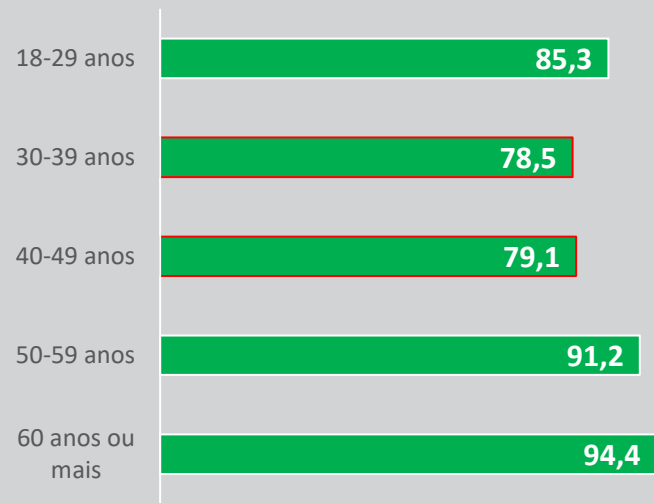




Resultados – Avaliação Geral



Top2Box – Gênero e Idade

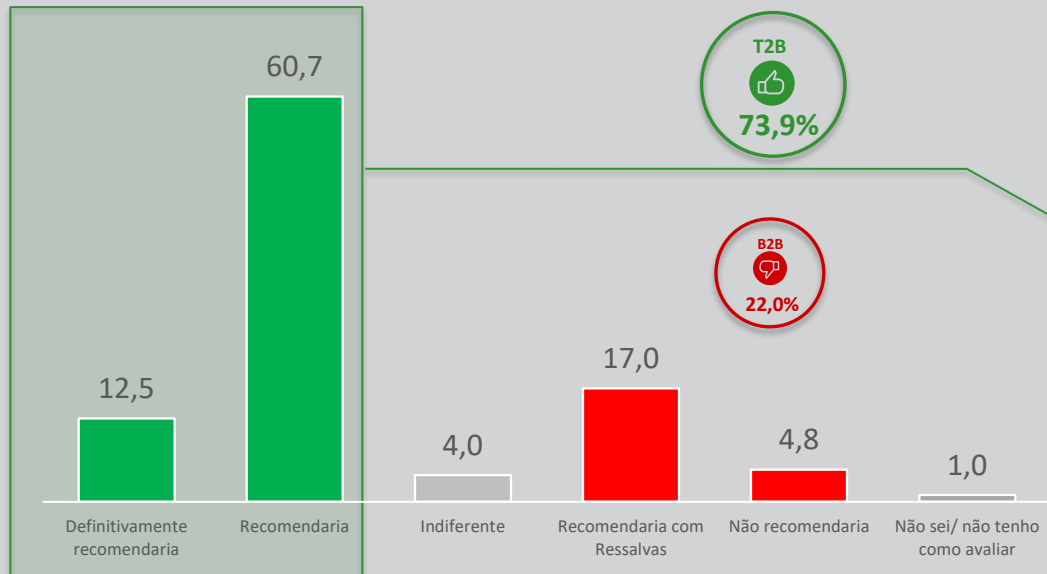


Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	133	33,3	2,4	4,6	95%	28,7	37,9
Bom	186	46,4	2,5	4,9	95%	41,5	51,3
Regular	56	14,0	1,7	3,4	95%	10,6	17,4
Ruim	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Muito Ruim	6	1,5	0,6	1,2	95%	0,3	2,7
Não sei/ Não tenho como avaliar	13	3,3	0,9	1,8	95%	1,5	5,1
Total	400	100,0					

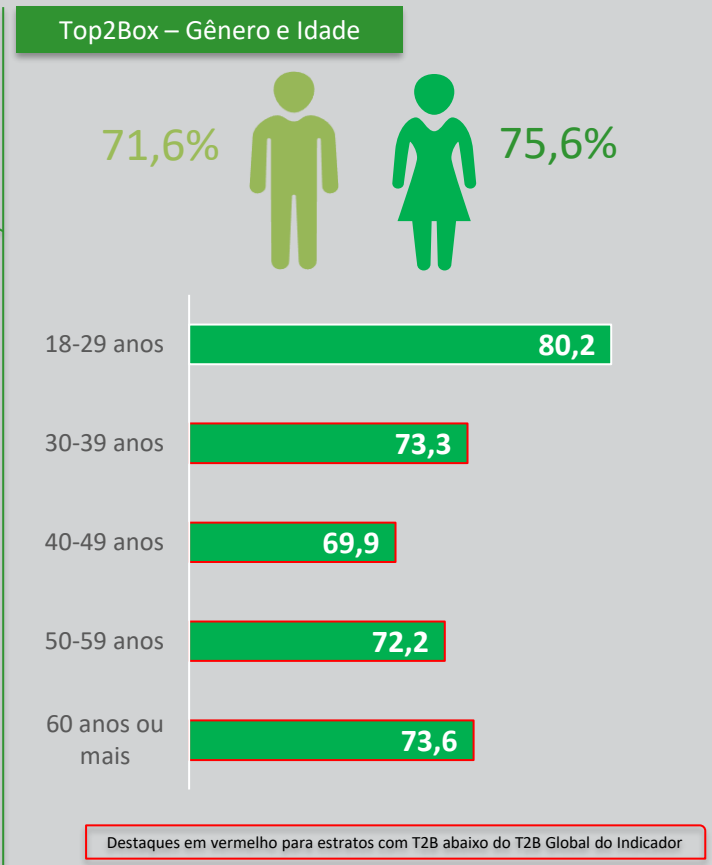
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	50	12,5	1,7	3,2	95%	9,3	15,7
Recomendaria	243	60,7	2,4	4,8	95%	55,9	65,5
Indiferente	16	4,0	1,0	1,9	95%	2,1	5,9
Recomendaria com Ressalvas	68	17,0	1,9	3,7	95%	13,3	20,7
Não recomendaria	19	4,8	1,1	2,1	95%	2,7	6,9
Não sei/ Não tenho como avaliar	4	1,0	0,5	1,0	95%	0,0	2,0
Total	400	100,0					





**PORTO
SEGURO**

CONCLUSÕES





Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos 3 indicadores com o T2B próximos ou acima de 80,0%, sendo 2 acima de 87,0% 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 qualidade

- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 87,4%**
- ⦿ Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 87,3%**
- ⦿ Avaliação do plano de saúde **T2B: 82,4%**

⦿ Pontos de aperfeiçoamento

- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 78,2%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 75,7%**
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 73,9%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 73,5%**
- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 63,2%**
- ⦿ **16,8%** dos beneficiários que reclamaram, tiveram suas reclamações resolvidas, sendo que **80,2%** dos entrevistados não fizeram ou não lembram de ter feito uma reclamação.
- ⦿ **16,8%** 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