



COLECTTA

GERANDO INSIGHTS

Site: www.colectta.com.br

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Introdução



A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através de seus especialistas criou um indicador para avaliar o desempenho anual das operadoras de planos de saúde para gerar transparência e assimetria das informações gerando assim uma maior capacidade do consumidor escolher qual empresa que melhor lhe atenderá.

Um dos pilares que auxiliam na atribuição do indicador final é a execução de uma pesquisa de satisfação para avaliar diferentes frentes de planos de saúde, tais quais, atenção à saúde, canais de atendimento da operadora e uma avaliação geral.

A pesquisa deverá contar com um responsável legal e um responsável técnico. O responsável legal da operadora tem como atribuições responder pelo acompanhamento da pesquisa, supervisão e cumprimento dos procedimentos previstos neste documento técnico, junto a ANS. O responsável técnico deverá possuir formação em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE (Conselho Regional de Estatística) e responderá pelos aspectos de planejamento amostral da pesquisa, entre outros itens dispostos neste documento. Ao final do processo de execução da pesquisa uma empresa independente deverá auditar os resultados apresentados nesse documento através de um profissional tão especializado quanto o representante técnico e ter seus resultados publicados no site institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Apresentação Empresa Responsável Técnica



- A empresa **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA** com registro na **ANS nº 397245** contratou para a execução da pesquisa de satisfação a **COLECTTA CONSULTORIA EM ESTATÍSTICA E DADOS LTDA localizada no site institucional www.colectta.com.br**. A COLECTTA possui experiência em pesquisa de satisfação e o conhecimento dos critérios exigidos pela ANS, além de possuir profissionais com cadastro junto ao CONRE para responsabilidades técnicas necessárias.
- O **responsável técnico** que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA**, será o **estatístico graduado Diego Henrique Carvalho Camacho, portador do registro no CONRE número 9834-A**.
- O **auditor independente** que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA**, será o **estatístico graduado João Augusto Simões**.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Objetivos



- A inclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o PQO tem como objetivo **aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos**. Ademais, os resultados da pesquisa trarão **insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua** da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer **subsídios para as ações regulatórias** por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
- A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida na **Dimensão 3 do PQO, Dimensão de sustentabilidade de Mercado (IDSM)**, que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das OPS e **relativos à satisfação dos clientes** com os serviços prestados;
- Os resultados da pesquisa também servirão para que, a operadora tenha dados em relação à **percepção dos conveniados**, dos serviços prestados pela mesma e possa executar ações estratégicas, além de ter **indicadores para tomada de decisão** e saber a melhor maneira de atuação junto a seus conveniados;

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Descrição dos erros



Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados

Erro não amostral ocorrido: *NÃO OCORRERAM ERROS NÃO AMOSTRAIS.*

- **Erros de não-resposta e erros durante a coleta de dados** : As entrevistas foram desconsideradas e retiradas da amostra, sorteando-se aleatoriamente outro elemento da população alvo com características semelhantes;
- **Recusa**: o entrevistador passa para o próximo sorteado a ser entrevistado;
- **Ausências / impossibilidades momentâneas**: São feitas outras tentativas em diferentes horários sendo que a quantidade de tentativas ficam limitadas a 2 vezes. Para este corte consideramos nossas análises anteriores que demonstram que a chance de sucesso no contato acima de 2 tentativas é muito baixa.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Procedimento de auditoria interna



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

- Para a coleta de dados e desenvolvimento do trabalho de campo foi feito um acompanhamento de 100% do tempo em relação aos entrevistadores através de um coordenador, onde sua principal responsabilidade é identificar se os entrevistadores estão seguindo as diretrizes propostas da pesquisa em relação a abordagem para que não tenha um viés na mensuração dos resultados e se os entrevistadores estão preenchendo de maneira correta o formulário de pesquisa proposto.
- Comparação do preenchimento de 20% das entrevistas concluídas de cada entrevistador com os áudios gerados pelas mesmas.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Resultados preliminares



Para desenvolvimento da pesquisa de satisfação dos beneficiários, foi efetuada uma análise preliminar dos dados verificando os potenciais elegíveis ao universo amostral, ou seja, excluindo beneficiários duplicados e com idade inferior a 18 anos. Segue abaixo a tabela com o resumo:

	(#) Frequência absoluta	(%) Frequência relativa
Beneficiários com duplicidade na base de dados	0	0,0%
Idade do beneficiário inferior a 18 anos	1.163	23,5%
Universo amostral	3.785	76,5%
Total beneficiários portfólio	4.948	100,0%

Justificativa técnica para decisão de execução da pesquisa por telefone:

- Mais de **100% do cadastro completo** dos telefones, facilitando a localização do beneficiário para execução da pesquisa.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Planejamento amostral



O **plano amostral** escolhido foi um **probabilístico aleatório**, garantindo as proporções de 3 variáveis (Sexo, faixa etária e cidade).

Devido a **facilidade de acesso a informações** e **lista bem estruturadas por parte da operadora** e também ao **tipo de coleta escolhido (ligações por telefone)** o método escolhido foi a **Amostragem aleatória**.

Motivos de escolha:

- Mais de **100,0% do cadastro completo** da população;
- Facilidade para ordenar em relação a cidade e tipo de plano (duas variáveis base para definição da amostra);
- Possibilidade de cálculo do **tamanho da amostra, margem de erro, intervalo de confiança** e outros indicadores indispensáveis em um planejamento probabilístico

Para definição do **tamanho da amostra** foi utilizado o procedimento para cálculo de **amostragem aleatória simples para população finita**, já que para a definição da amostragem aleatória simples é preciso o número total da população e o número total da amostra definida.

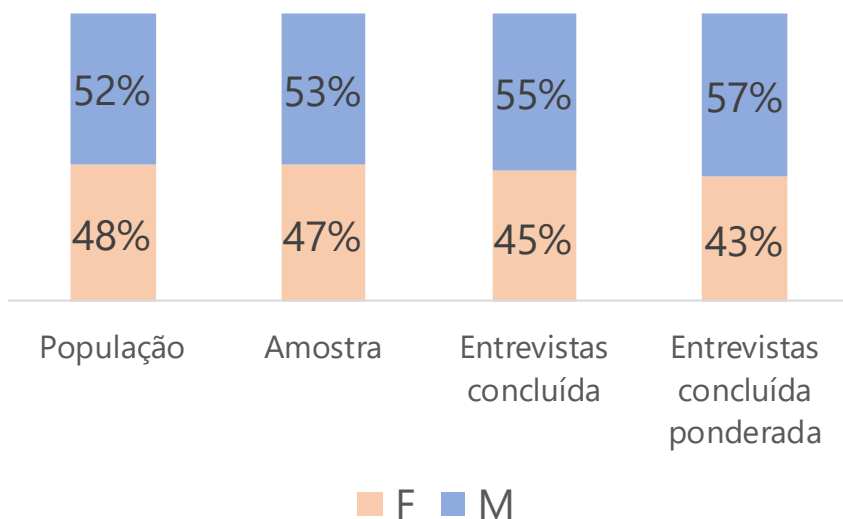
Considerando-se que população alvo¹ da pesquisa é composta por **3.785 usuários da operadora**, ao **nível de confiança de 90% margem de erro máximo de 5%**, a **amostra foi formada por 276 usuários** da operadora. A coleta de dados foi feita **via chamada telefônica** no período de **28/02/2022 até 22/04/2022**.

1 – A população alvo exclui: Idade inferior a 18 anos, telefones inválidos e duplicidade de informação.

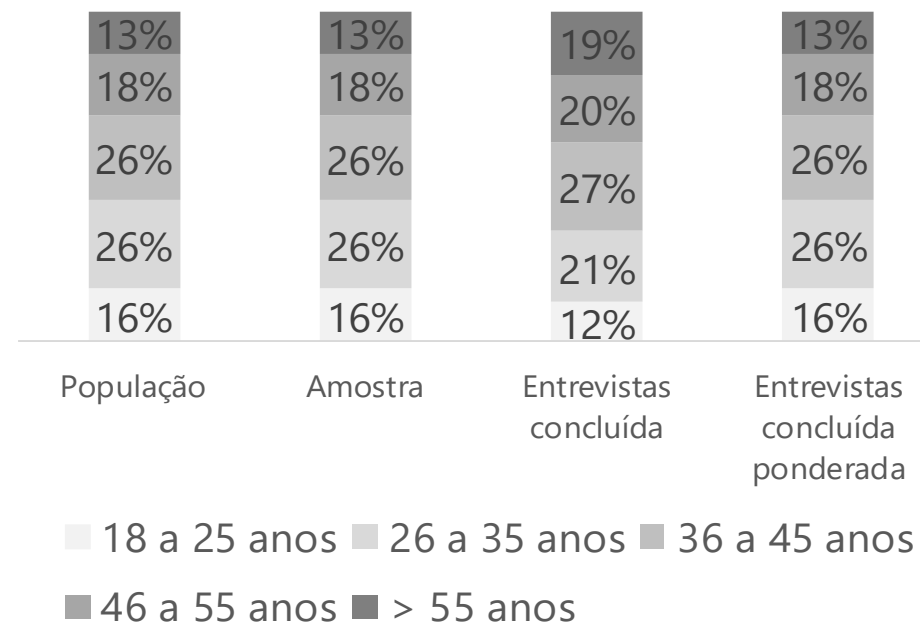
Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Amostragem



Sexo



Faixa etária



Os dois principais indicadores para gerar a amostra e estimar os parâmetros são sexo e idade, para ser possível identificar se é necessário algum ajuste de acordo com a população. Com esses resultados temos a seguinte descrição:

Foi necessário ponderação para o indicador de faixa etária, já que os dados inferidos não estão dentro do intervalo de confiança em relação ao parâmetro da população.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Resultados preliminares



APROVEITAMENTO DA AMOSTRA

Dos **2.061** indivíduos selecionados para a amostra, tivemos um aproveitamento médio de **1 a cada 7,5** indivíduos que foi contatado. Antes de ser feita qualquer correção ou desvio da amostra, foi tentado contato em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam telefone, chegando a uma média de **1,3 ligações para cada contato antes de mudar** para o próximo da amostra.

Aproveitamento da Amostra			
Situação do questionário	Quantidade de beneficiários	%Beneficiários	Quantidade de ligações
Questionário concluído	276	13,4%	362
Não foi possível localizar o beneficiário – o Telefone não atendeu ou o telefone / e-mail / Endereço não é do beneficiário da amostra	1.747	84,8%	2.472
Pesquisa incompleta – o beneficiário desistiu no meio do questionário	9	0,4%	17
Outros – demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	6	0,3%	9
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	23	1,1%	25
Total	2.061	100,0%	2.884

Taxa de respondentes: 13,4%

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Resultados preliminares



Elementos avaliados									
A. Atenção à saúde	Frequência - Cuidado da saúde	Nunca = 9,3%	Às vezes = 10,2%	A maioria das vezes = 5%	Sempre = 44,4%	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde = 29,6%	Não sei/não me lembro = 1,5%		
		NEGATIVO		POSITIVO					
	Frequência - Atenção imediata	Nunca = 6,8%	Às vezes = 2,2%	A maioria das vezes = 1,5%	Sempre = 17,6%	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde = 71,1%	Não sei/não me lembro = 0,8%		
		NEGATIVO		POSITIVO					
	Contato sobre prevenção	Não = 89,1%	Sim = 7,8%	Não sei/não me lembro = 3,1%					
	NEGATIVO		POSITIVO						
Atenção recebida em saúde	Muito ruim = 2,5%	Ruim = 4,1%	Regular = 11,1%	Bom = 34,1%	Muito bom = 20%	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde = 24,6%	Não sei/não me lembro = 3,6%		
	NEGATIVO		POSITIVO						
Acesso à lista de prestadores de saúde	Muito ruim = 0,9%	Ruim = 3,4%	Regular = 10,9%	Bom = 25,8%	Muito bom = 9,2%	Nunca acabei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde = 45,9%	Não sei = 3,9%		
	NEGATIVO		POSITIVO						

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 – Resultados preliminares



Elementos avaliados									
B. Canais de atendimento das operadoras	Atendimento ao SAC	Muito ruim = 1,8%	Ruim = 2,1%	Regular = 7,1%	Bom = 31,9%	Muito bom = 13,3%	Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde = 41,7%	Não sei/não me lembro = 2,1%	
		NEGATIVO			POSITIVO				
	Demanda resolvida	Não = 6,3%	Sim = 3,9%	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde = 89%	Não sei/não me lembro = 0,8%				
		NEGATIVO	POSITIVO						
	Facilidade de preenchimento de form	Muito ruim = 1,4%	Ruim = 1%	Regular = 6,7%	Bom = 20%	Muito bom = 5,9%	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde = 56,9%	Não sei/não me lembro = 8,1%	
		NEGATIVO			POSITIVO				
C. Avaliação geral	Nota ao plano	Muito ruim = 2,6%	Ruim = 2,8%	Regular = 15,6%	Bom = 42,7%	Muito bom = 20%	Não sei/não tenho como avaliar = 16,3%		
		NEGATIVO			POSITIVO				
	Recomendaria o plano	Não Recomendaria = 11,3%	Indiferente = 2,6%	Recomendaria com Ressalvas = 6,9%	Recomendaria = 52,4%	Definitivamente Recomendaria = 11,4%	Não sei/não tenho como avaliar = 15,4%		
		NEGATIVO			POSITIVO				

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	ERRO PADRÃO	INTERVALO CONFIANÇA	
					LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
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?	193	1,8	1,13	0,08	1,65	1,92
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	79	1,9	1,29	0,15	1,70	2,18
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	200	2,1	0,99	0,07	2,00	2,23
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)?	139	2,2	0,91	0,08	2,12	2,37
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?	157	2,0	0,90	0,07	1,93	2,16
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?	96	2,2	0,91	0,09	2,07	2,37
9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	234	2,1	0,94	0,06	2,03	2,23
10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	235	2,4	1,19	0,08	2,30	2,55

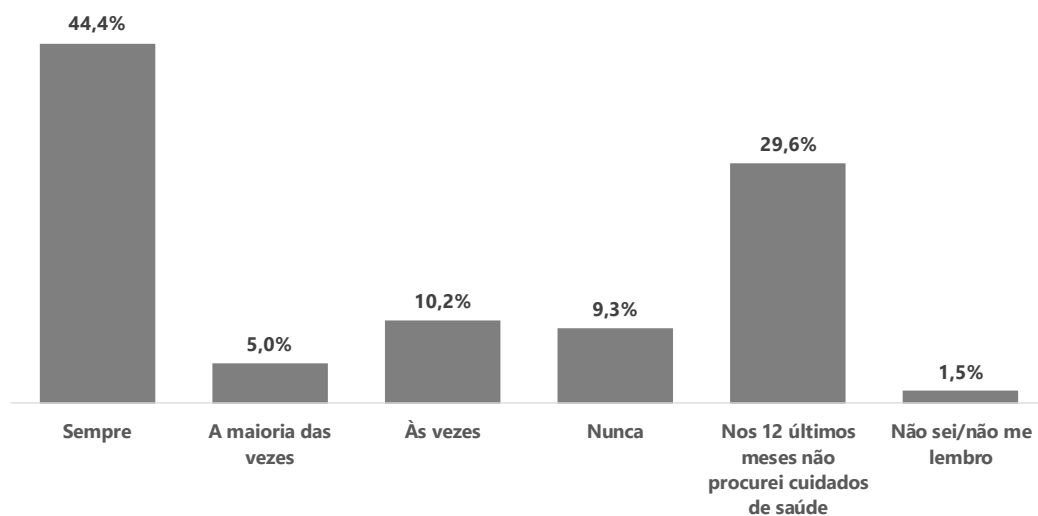
As variáveis 3 e 7 não estão no quadro acima devido serem variáveis categóricas com respostas dicotômicas “Sim” ou “Não”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



A – ATENÇÃO À SAÚDE

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?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sempre	3,0%	39,5%	49,4%
A maioria das vezes	1,3%	2,8%	7,1%
Às vezes	1,8%	7,2%	13,2%
Nunca	1,7%	6,4%	12,1%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	2,7%	25,0%	34,1%
Não sei/não me lembro	0,7%	0,3%	2,7%

- **Alto** índice 71,7%¹ dos cuidados **sempre/a maioria das vezes** atendidos quando necessitou para **consultas, exames ou tratamentos**.
- Em contrapartida **baixo** índice 28,3%¹ dos cuidados **nunca/as vezes** atendidos quando necessitou para **consultas, exames ou tratamentos**.

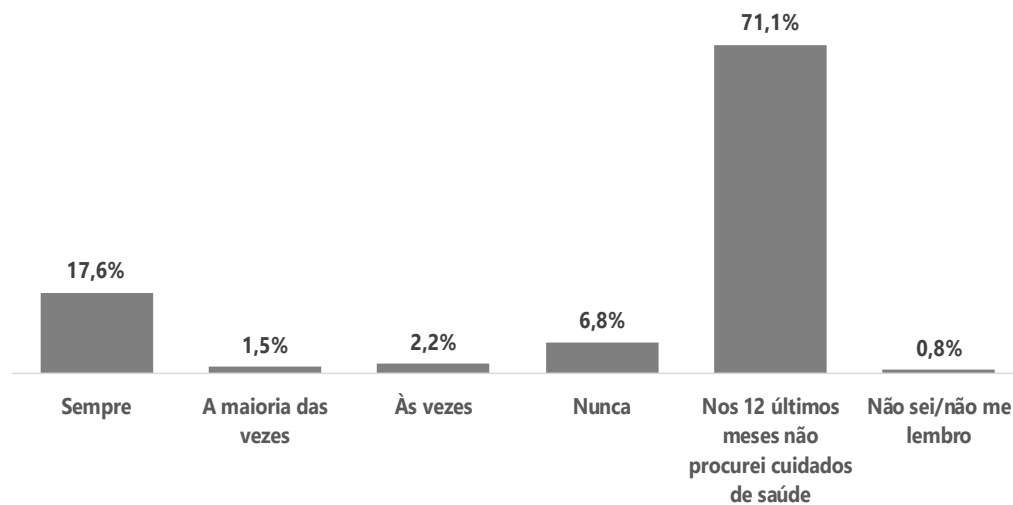
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



A – ATENÇÃO À SAÚDE

2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sempre	2,3%	13,8%	21,3%
A maioria das vezes	0,7%	0,3%	2,7%
Às vezes	0,9%	0,7%	3,6%
Nunca	1,5%	4,3%	9,3%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	2,7%	66,6%	75,6%
Não sei/não me lembro	0,5%	0,0%	1,7%

- **Alto** índice 68,0%¹ acumulado em **sempre/a maioria das vezes** quando necessitou de **atenção imediata**.

- Em contrapartida **baixo** índice 32,0%¹ acumulado **nunca/às vezes** quando necessitou de **atenção imediata**.

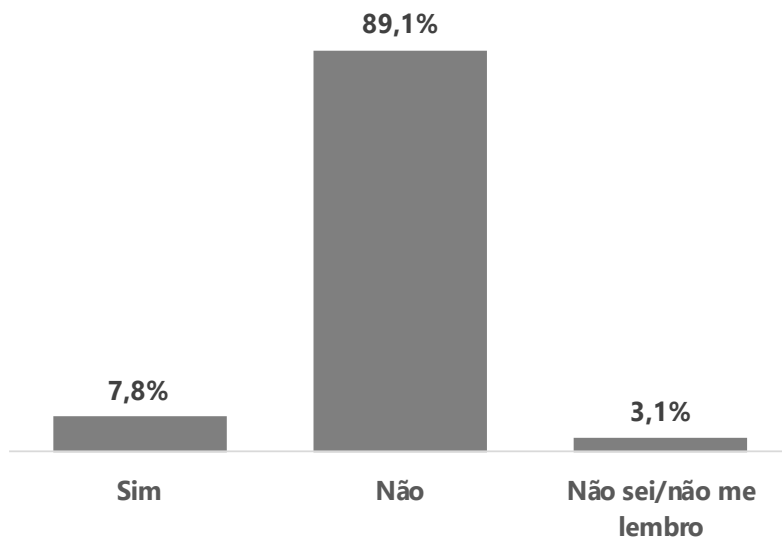
¹ – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



A – ATENÇÃO À SAÚDE

3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



- **8,0%** dos beneficiários receberam algum tipo de comunicação.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sim	1,6%	5,1%	10,4%
Não	1,9%	86,1%	92,2%
Não sei/não me lembro	1,0%	1,4%	4,8%

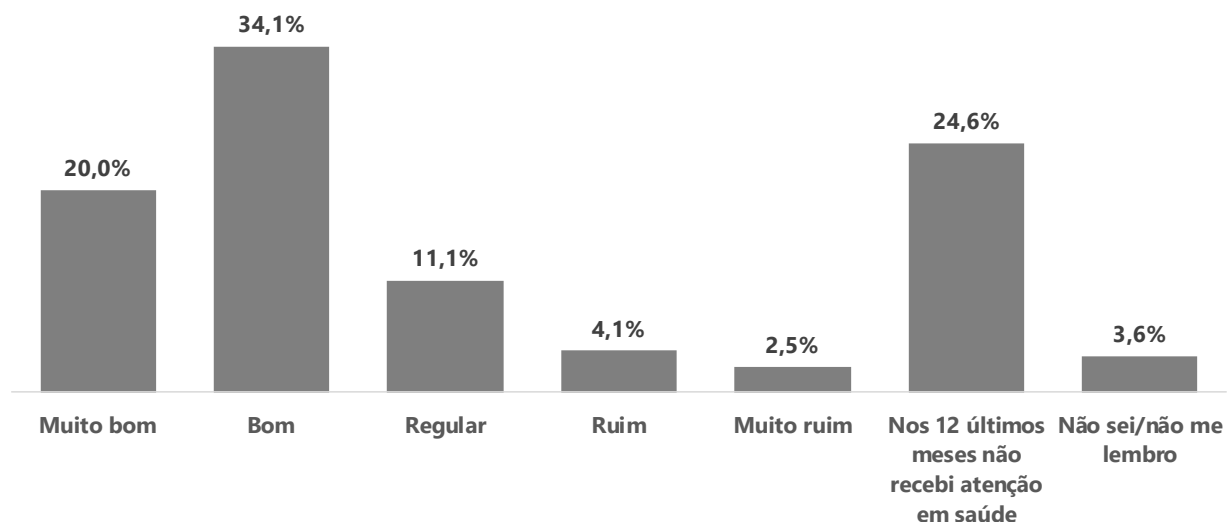
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



A – ATENÇÃO À SAÚDE

4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,4%	16,0%	23,9%
Bom	2,9%	29,5%	38,9%
Regular	1,9%	7,9%	14,2%
Ruim	1,2%	2,1%	6,1%
Muito ruim	0,9%	0,9%	4,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	2,6%	20,3%	28,9%
Não sei/não me lembro	1,1%	1,7%	5,4%

- **Alto** índice 75,4%¹ acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

- Em contrapartida **baixíssimo** índice 9,2%¹ acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

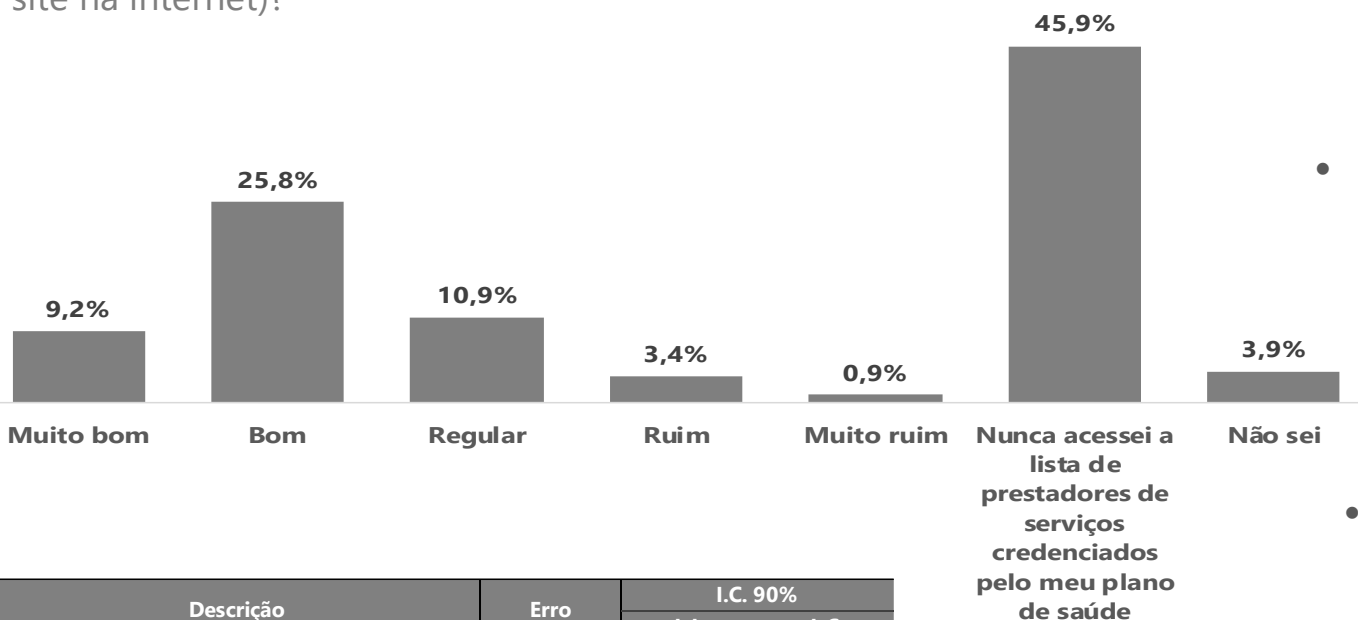
¹ – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde” e “Não sei/não lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



A – ATENÇÃO À SAÚDE

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)?



- Alto índice 69,7%¹ acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação de **facilidade de acesso a rede credenciada**.

- Em contrapartida **baixíssimo** índice 8,6%¹ acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação de **facilidade de acesso a rede credenciada**.

¹ – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nunca acedeei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde” e “Não sei”.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	1,7%	6,3%	12,1%
Bom	2,6%	21,5%	30,2%
Regular	1,9%	7,8%	14,0%
Ruim	1,1%	1,6%	5,2%
Muito ruim	0,6%	0,0%	1,9%
Nunca acedeei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	3,0%	40,9%	50,7%
Não sei	1,2%	2,0%	5,9%

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,0%	9,9%	16,7%
Bom	2,8%	27,2%	36,5%
Regular	1,5%	4,6%	9,7%
Ruim	0,9%	0,7%	3,5%
Muito ruim	0,8%	0,5%	3,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	3,0%	36,9%	46,7%
Não sei/não me lembro	0,9%	0,6%	3,5%

- **Altíssimo** índice 80,4%¹ em **Muito bom/bom** para **acesso às informações nos canais**.

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 6,9%¹ em **Muito Ruim/ruim** para **acesso às informações nos canais**.

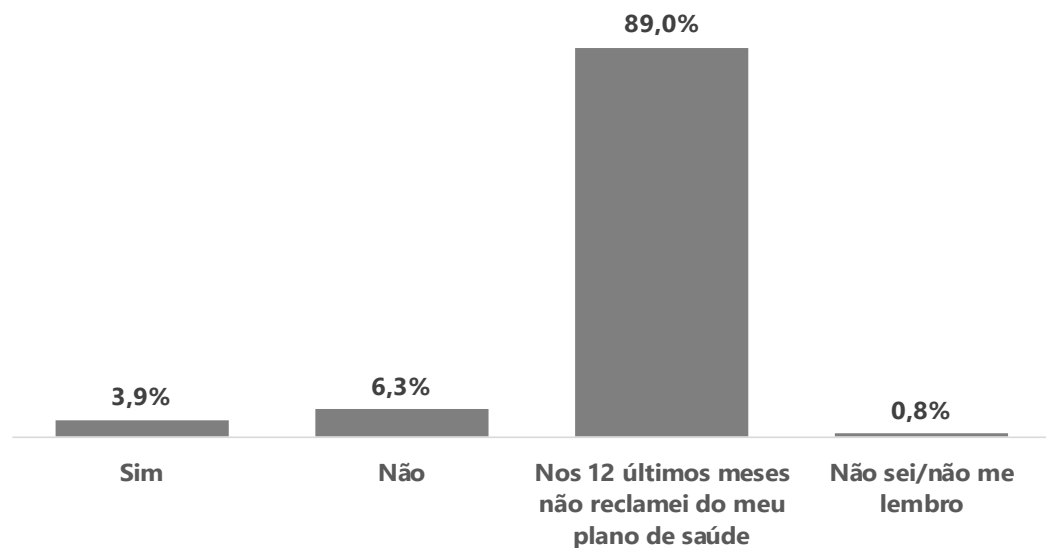
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



- **Baixo** índice 38,3%¹ dos beneficiários disseram que **Sim** na avaliação para **resolução de abertura de demandas**.

- Em contrapartida **médio** índice 61,7%¹ dos beneficiários disseram que **Não** na avaliação para **resolução de abertura de demandas**.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sim	1,2%	2,0%	5,8%
Não	1,5%	3,9%	8,7%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	1,9%	86,0%	92,1%
Não sei/não me lembro	0,5%	0,0%	1,7%

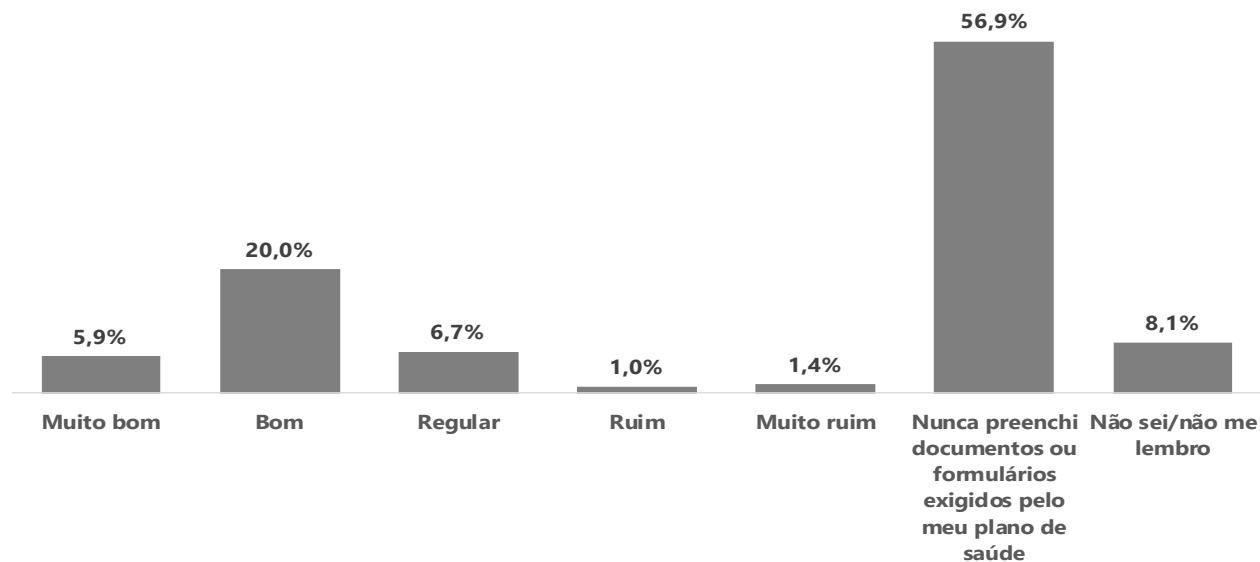
¹ – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Muito bom	1,4%	3,6%	8,3%
Bom	2,4%	16,0%	23,9%
Regular	1,5%	4,3%	9,2%
Ruim	0,6%	0,0%	2,0%
Muito ruim	0,7%	0,3%	2,6%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	3,0%	51,9%	61,7%
Não sei/não me lembro	1,6%	5,4%	10,8%

- **Alto índice 73,8%¹ em Muito bom/bom para facilidade de preenchimento e envio de formulários.**

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 7,0%¹ em **Muito Ruim/ruim** para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

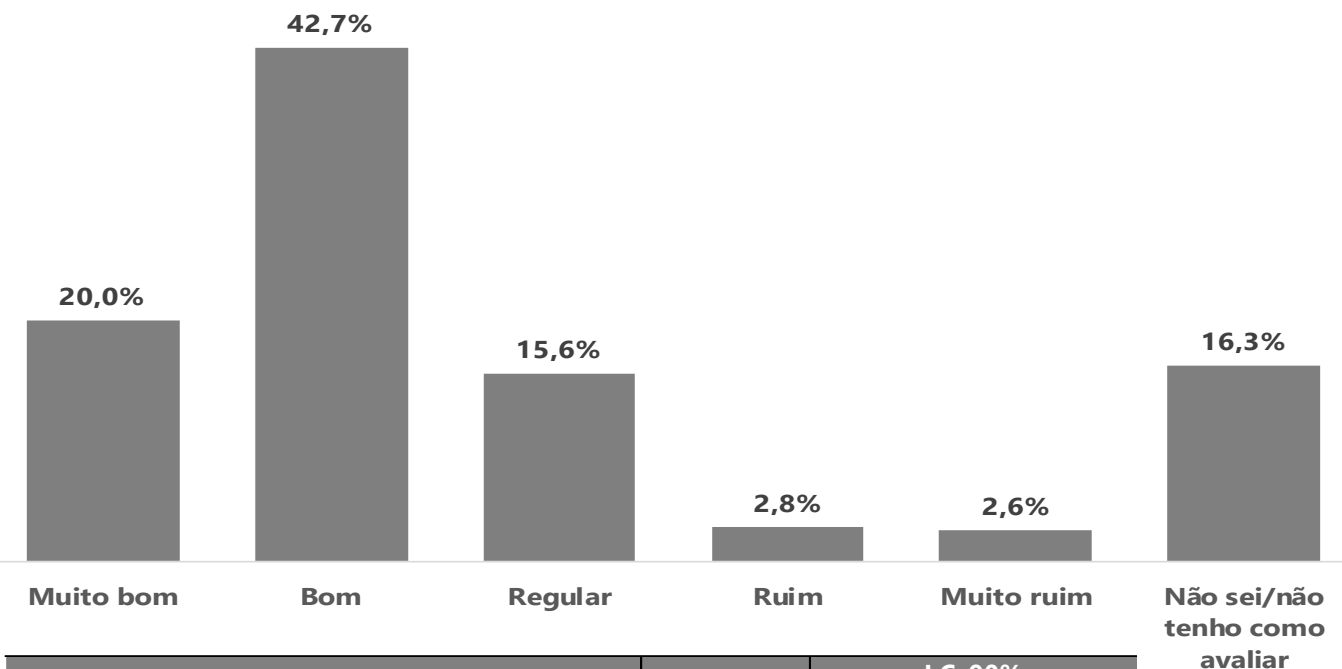
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde” e “não sei não me lembro”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



C – AVALIAÇÃO GERAL

9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Muito bom	2,4%	16,0%	24,0%
Bom	3,0%	37,7%	47,5%
Regular	2,2%	12,0%	19,2%
Ruim	1,0%	1,2%	4,5%
Muito ruim	1,0%	1,0%	4,2%
Não sei/não tenho como avaliar	2,2%	12,7%	20,0%

- **Alto** índice 74,8%¹ **Muito bom/bom** para avaliar a **qualidade geral**.

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 6,5%¹ **Muito Ruim/ruim** para avaliar a **qualidade geral**.

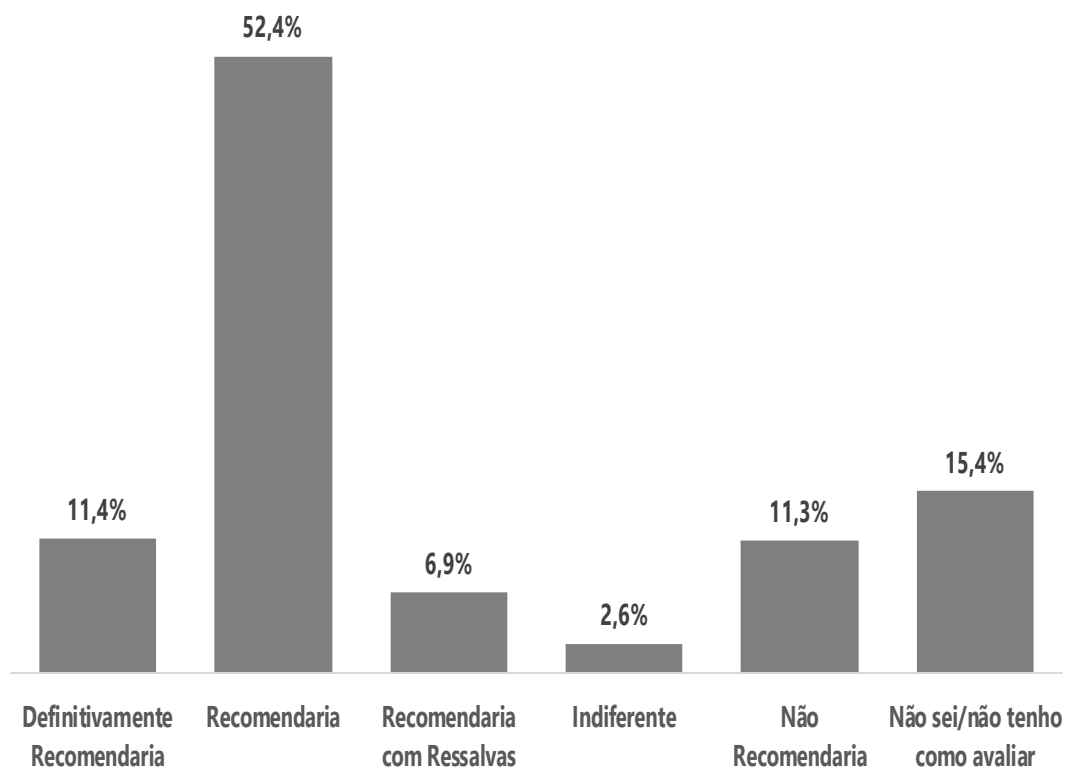
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não tenho como avaliar”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Resultados



C – AVALIAÇÃO GERAL

10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



- **Alto** índice 75,5%¹ em **Definitivamente Recomendaria/Recomendaria** o plano aos familiares ou amigos.
- Em contrapartida **Baixo** índice 16,4%¹ em **Não Recomendaria/indiferente** o plano aos familiares ou amigos.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Definitivamente Recomendaria	1,9%	8,3%	14,6%
Recomendaria	3,0%	47,4%	57,3%
Recomendaria com Ressalvas	1,5%	4,4%	9,4%
Indiferente	0,9%	1,0%	4,1%
Não Recomendaria	1,9%	8,1%	14,4%
Não sei/não tenho como avaliar	2,2%	11,9%	19,0%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não tenho como avaliar”.

Pesquisa de Satisfação ANS 2021/2022 - Conclusão



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sobre os indicadores avaliados nesse instrumento de pesquisa, "Atenção à Saúde"; "Canais de Atendimento" e "Avaliação Geral" da operadora CROWN ODONTO - SP, de modo geral, foi verificado resultados positivos, logo foi possível inferir que **o cliente da operadora está em sua grande maioria satisfeitos e bem atendidos;**

O indicador referente a Avaliação geral da operadora, considerando avaliação Muito bom e bom, temos um total de **74,8% dos conveniados avaliando de maneira positiva;**

75,5% dos clientes recomendaria ou definitivamente recomendariam o plano, isso significa que 16,4% dos conveniados não recomendaria o plano de maneira espontânea;

Pontos de atenção para a operadora:

- Quando o beneficiário necessitou utilizar o plano de saúde nos últimos 12 meses, **28,3% responderam que nunca/às vezes** conseguiram utilizar o plano;
- Quando o beneficiário necessitou de atenção imediata, **32,0% responderam que nunca/às vezes** conseguiram utilizar o plano;
- Quando o beneficiário efetuou uma reclamação **61,7% não teve sua demanda resolvida**, embora 89% não necessitou efetuar nenhuma reclamação nos últimos 12 meses;



COLECTTA

GERANDO INSIGHTS

Site: www.colectta.com.br

Pesquisa de Satisfação de Clientes CROWN ODONTO - SP 2022

Parecer da Auditoria

João Augusto Simões

Abril/2022



PARECER DA AUDITORIA

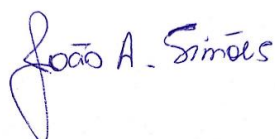
Com a finalidade de atender ao item 6.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

Identificação do auditor responsável

João Augusto Simões - Estatístico

- Pós graduação MBA Analytics - FIA – SP
- Graduação em Estatística – UNESP
- Análises Estatísticas e elaboração de relatórios de pesquisas de satisfação, eleitorais
- Participação em projetos de pesquisa realizados pela empresa júnior
- Realização de pesquisas independentes e auditorias desde 2018.

São Paulo, 20 de abril de 2022



JOÃO AUGUSTO SIMÕES – CONRE 10564-A

SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

- *Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;*

Para o procedimento de auditoria da pesquisa de satisfação realizada pela operadora CROWN ODONTO - SP no período de 28 fevereiro à 22 de abril de 2022 foi solicitado ao responsável técnico e para a empresa executora os seguintes documentos para validação do processo de planejamento amostral até o relatório final desenvolvido

- **Dados com informações sobre a população que foi selecionada a amostra e desenhado todo planejamento amostral;**
- **Dados das respostas dos respondentes compiladas para validação do planejamento amostral e resposta dos conveniados da operadora com dados utilizados para contato para a pesquisa;**

- **Questionários aplicados durante a pesquisa (Para essa pesquisa foi utilizado sistema de ligações telefônicas 100% supervisionadas, e foi registrado em um banco de dados através de preenchimento via Google Forms pelos aplicadores);**
- **Nota técnica desenvolvida durante a pesquisa (formato pdf);**
- **Relatório de divulgação entregue para a operadora**

Os itens citados acima foram todos entregues pelo responsável técnico e empresa executora como solicitado, além de uma reunião via teams realizada imediatamente após o envio dos arquivos para esclarecimento e maior entendimento da nota técnica e relatórios desenvolvidos.

- *Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista;*

Após avaliação do escopo de planejamento e se foram entregues os documentos pertinentes para validação da pesquisa de acordo com os requisitos mínimos, a partir das notas técnicas e dados disponibilizados foram investigados os seguintes pontos

- **Planejamento amostral**
 - *Como foi desenvolvido*
 - *Margem de erro*
 - *Número de amostra*
 - *Metodologia*
- **Seleção da amostra**
- **Dados da amostra (e erros amostrais)**
- **Correções de erros não amostrais (procedimento)**

Observado os pontos citados, foi possível identificar com clareza a escolha do desenho amostral escolhido (amostra aleatória simples) e de fato devido as informações disponíveis é o método com melhor aderência, já que as listas foram todas bem estruturadas, foi feito uma validação de resultados da amostra (replicação de resultados) e verificou-se o mesmo resultado apresentado.

- *Fidedignidade das respostas;*

A amostra utilizada na pesquisa foi de 276 respondentes, baseado nisso e na base de dados compilados entregues, a qual continha as respostas dos respondentes, datas de aplicação

e entrevistadores foi feito um sorteio de amostra aleatória simples para selecionar 55 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via checagem de 55 áudios das entrevistas realizadas e constatação se os beneficiários faziam parte da lista.

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos respondentes (55 entrevistados) realmente responderam à pesquisa e foram orientados corretamente sobre as diretrizes, sigilo de informação e voluntariedade.

- *Fidedignidade do relatório da pesquisa;*

Observando o relatório entregue para publicação e o relatório da nota técnica onde consta os detalhes técnicos e procedimentos da pesquisa, de modo geral o relatório foi feito em conformidade com a amostra e dados apresentados. Pontos importantes para avaliação.

- **Parâmetros estimados com informações de erro e intervalo de confiança corretos;**
- **Análises dos resultados.**

De acordo com os pontos observados pode-se concluir que o relatório seguiu corretamente todas as ponderações, foi recalculado os erros e intervalos de confiança e os resultados foram os mesmos e além disso a interpretação de dados (apontando positivamente ou negativamente) em relação aos parâmetros foi correta.

CONCLUSÕES

As etapas adotadas na auditoria foram:

- **Reunião via teams com o instituto responsável pela pesquisa;**
- **Liberação de todos arquivos necessários à condução da auditoria;**
- **Foi ouvida uma amostra aleatória de 20% dos áudios das entrevistas e verificou-se que todas foram realizadas de acordo com a qualidade exigida;**

- **Os resultados de 50% das principais questões foram reprocessados, gerando os mesmos resultados da pesquisa;**
- **As conclusões do estudo estão coerentes com as análises e tabulações.**

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da **CROWN ODONTO - SP** foi auditada em Abril de 2022 e **constatou-se que foi realizada rigorosamente dentro dos critérios** estabelecidos pelo DOCUMENTO TÉCNICO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE – ANS 2020.