

Pesquisa de Satisfação de Clientes CROWN ODONTO 2020

Relatório de Auditoria

João Augusto Simões

Maio/2020



AVALIAÇÃO DE CENÁRIO

A **CROWN ODONTO** adota as normas gerais recomendadas pela ANS para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Estas normas indicam, além da realização da pesquisa, a utilização da auditoria por profissional independente e publicação dos seus resultados no sítio institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

A **pesquisa de satisfação foi realizada** pelo estatístico Diego Henrique Carvalho Camacho CONRE nº 9834-A, nos meses de março e abril de 2020.

Responsável Técnico: Diego Henrique Carvalho Camacho

A **auditoria ficou sob responsabilidade** do estatístico João Augusto Simões CONRE nº 10564-A, no mês de maio de 2020.

Responsável Técnico: João Augusto Simões

OBJETIVOS

- **Auditar**, dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, **e assegurar a aderência da aplicação da metodologia** prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausências de fraudes na aplicação da pesquisa.
- Analisar de forma detalhada e elaborar parecer que deverá ser publicado no sítio institucional da operadora junto com os resultados da Pesquisa de Satisfação e, quando negativo, invalidará a elegibilidade da operadora na pontuação no IDSS.

METODOLOGIA

O processo de auditoria seguiu os critérios e diretrizes mínimos estabelecidos nas documentações da ANS.

Apresentamos a seguir os *critérios estabelecidos* pela ANS e *soluções adotadas* para auditoria:

Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:

- **Reunião realizada por Hangouts para validação do planejamento amostral e de coleta de dados.**

Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista:

- **Acesso ao sistema de coleta de dados para conferir as entrevistas realizadas e validar se os entrevistados estão listados na amostra de beneficiários. Para garantir esta fidedignidade foram feitas ligações para pelo menos 20% das entrevistas de forma aleatória.**

Fidedignidade das respostas:

- **Utilizando o banco de dados coletados, repetiu se o processamento estatístico dos resultados de pelo menos 30% das questões, em software independente.**

Fidedignidade do relatório da pesquisa:

- **Conferir se as conclusões e análises do relatório final estão correspondendo ao processamento realizado de forma independente.**

RESULTADOS DA AUDITORIA

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 no período de 27 de março de 2020 até 15 de abril de 2020 foi solicitado ao responsável técnico 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 foram disponibilizados em planilha de excel);**
- **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 (Dados disponibilizados em planilha de excel);**
- **Questionários aplicados durante a pesquisa (Para essa pesquisa foi utilizado sistema de ligações telefônicas 100% supervisionadas, e foi registrado em questionários impressos com alternativas a serem assinaladas pelos aplicadores);**
- **Nota técnica desenvolvida durante a pesquisa (formato pdf);**
- **Questionário e instruções feitas durante a aplicação (formato pdf);**
- **Relatório de divulgação entregue para a operadora**

Os itens citados acima foram todos entregues pelo responsável técnico como solicitado, além de uma reunião, por Hangouts, 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 sistemática) 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 289 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 58 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via ligação telefônica para 58 respondentes os quais foram questionados os seguintes itens para validação da resposta:

- **Se o respondente foi orientado sobre o que era a pesquisa;**
- **Se foi explicado para o respondente que a participação era voluntária, e que seus dados seriam preservados, sem impactos futuros de qualquer natureza;**
- **Quem foi o entrevistador que coletou os dados;**
- **Data de contato;**
- **Foi feito novamente duas perguntas para validar as respostas dos respondentes.**

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos respondentes (58 entrevistados) realmente responderam a pesquisa e foram orientados corretamente sobre as diretrizes, sigilo de informação e voluntariedade.

Além disso, foi feito contato com os 3 entrevistadores da pesquisa para verificar se realmente foi feito entrevistas nas datas mencionada no cronograma da pesquisa.

- *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, 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 por Hangouts com o instituto responsável pela pesquisa;**
- **Liberação de todos arquivos necessários à condução da auditoria;**
- **Foi ouvida uma amostra aleatória de 20% 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 foi auditada em Maio de 2020 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.

RESPONSÁVEL PELA AUDITORIA

João Augusto Simões

- Pós graduação MBA Analytics - FIA – SP;
- Professor substituto de Pós graduação da FIA no ano de 2018;
- 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.

Rua Tagipuru, 35 – Apto 172A

Cep: 01.156-000 – SP

(11) 96444-4961

joaoaugustosimoes84@gmail.com

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CONVENIADOS

Crown Odonto



São Paulo – SP

Maio 2020

Sumário

NOTA TÉCNICA	3
Período de realização da pesquisa	3
Unidade de análise e resposta	3
População alvo e os estratos adotados	4
Sistemas de Referência	4
Especificação dos parâmetros populacionais de interesse	4
Descrição da população amostrada	5
Definição do tipo de coleta que foi utilizada	5
Definição do plano amostral	5
Definição do tamanho da amostra	6
Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais	6
Seleção da amostra	7
Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais	7
Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo	8
ANEXO – QUESTIONÁRIO APLICADO	10

NOTA TÉCNICA

Período de realização da pesquisa

A pesquisa foi realizada entre os dias 27/03/2020 e 15/04/2020, através de ligações telefônicas às quais foram acompanhadas por uma coordenação e auditoria interna para que os resultados encontrados fossem confiáveis. Segue abaixo o quadro com o cronograma de trabalho.:

Descrição atividades desenvolvidas	Data
1. Solicitação de dados desenho da amostra	03/02/2020
2. Recebimento dos dados para desenho amostral	21/02/2020
3. Ajuste para retirada de população inelegível a pesquisa e telefones validos	04/03/2020
4. Início das aplicações por telefone	27/03/2020
5. Fim das aplicações por telefone	15/04/2020
6. Início digitação dos questionários aplicados	17/04/2020
7. Finalização das críticas dos questionários aplicados	19/04/2020
8. Término digitação dos questionários aplicados	19/04/2020
9. Validação total dos dados e documentação dos questionários	20/04/2020
10. Desenvolvimento do relatório final para entrega a operadora	10/05/2020

Unidade de análise e resposta

Para o levantamento da amostra e inferências a pesquisa considerou a população segmentando-a de acordo com a cidade de residência independentemente de quem fosse o titular do plano de saúde.

A escolha de cidades foi feita de acordo com o tamanho da população de interesse residente em cada cidade e quantidade de pessoas com adesão a diferentes planos.

A seguir será apresentado o público respondente da pesquisa e os critérios para seleção dos sujeitos.

População alvo e os estratos adotados

A Crown Odonto enviou para a COLECTTA a lista de beneficiários com as informações necessárias para a execução da pesquisa de satisfação. O arquivo inicial recebido com todos os beneficiários ativos obteve a seguinte distribuição junto as exigências da ANS quanto duplicidade de beneficiário e idade inferior a 18 anos:

Tabela: Distribuição dos beneficiários por filtros iniciais.

	(#) Frequência absoluta	(%) Frequência relativa
Beneficiários com duplicidade na base de dados	0	0%
Idade do beneficiário inferior a 18 anos	6.620	27,5%
Sem telefone cadastrado	5.931	24,6%
Universo amostral	11.534	47,9%
Total Beneficiários portfólio Crown Odonto	24.085	100%

Sendo assim, 11.534 beneficiários é o universo amostral utilizado para iniciarmos o processo de desenvolvimento do plano amostral para a execução da pesquisa.

Sistemas de Referência

Para chegar na definição de população alvo, a amostra que será vista nos próximos tópicos do estudo foi tomada como referência uma lista com todos os usuários da operadora, com isso foi gerado aleatoriamente um id sequencial para melhor identificação e definição da amostra.

Especificação dos parâmetros populacionais de interesse

- Frequência que o usuário conseguiu ter cuidados com a saúde;
- Frequência que o usuário foi atendido assim que precisou de atenção imediata nos últimos 12 meses;
- Avaliação do usuário sobre o recebimento de alguma comunicação da operadora sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos;
- Avaliação do usuário a toda atenção em saúde recebida;

- Avaliação do usuário em relação ao acesso a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde;
- Avaliação do usuário a respeito do atendimento quando solicitado via SAC nos últimos 12 meses;
- Avaliação do usuário sobre uma demanda resolvida após reclamação nos últimos 12 meses;
- Avaliação do usuário em relação a documentos e/ou formulários exigidos pela operadora em relação a facilidade de preenchimento e envio;
- Avaliação geral do usuário em relação ao plano oferecido;
- Recomendação do plano para amigos e familiares do usuário.

Descrição da população amostrada

A População amostrada é finita de diferentes cidades e diferentes planos oferecidos pela operadora, ou seja, temos um número definido na população alvo (ou de interesse), com isso partimos dessa população para particionar a amostra de acordo com o método escolhido que foi julgado mais eficiente para esse tipo de população e proposição dos dados.

Definição do tipo de coleta que foi utilizada

A coleta de dados da pesquisa foi feita por ligações telefônicas, devido a um estudo prévio em conjunto com a operadora para definir se a quantidade de usuários com telefones cadastrados corretamente seria suficiente para a realização.

A entrevista direta por telefone é mais adequada na situação já que temos usuários da operadora em várias cidades, elevando muito o custo para uma entrevista pessoal in loco, outro fator que interferiu na escolha do tipo da coleta foi o fato de a operadora ter muito bem definido os dados em listas que puderam ser disponibilizadas para elaboração e coleta de dados.

Definição do plano amostral

A metodologia utilizada para a execução da amostragem estatística foi a Amostragem Aleatória Sistemática. Essa metodologia tem dois pilares que sustentam a técnica que é:

- Intervalo de amostragem: define o intervalo entre os beneficiários selecionados para amostra. Esse parâmetro é encontrado através da divisão do total de beneficiários pelo número de beneficiários

que serão selecionados para a amostra ($IA = N/n$), ou seja, um beneficiário será selecionado para a amostra a cada IA. Para a Crown Odonto o resultado do intervalo de amostragem foi 17.

- Ponto inicial da amostragem: define o beneficiário inicial a ser selecionado para a amostra. Esse parâmetro é encontrado através de uma amostragem aleatória simples entre o beneficiário 1 e o beneficiário IA calculado no passo anterior. Com isso teríamos o nosso ponto inicial (PI) para selecionarmos os beneficiários para a amostra. Para a Crown Odonto o ponto inicial gerado aleatoriamente foi 8.

Motivos de escolha

- *Fácil acesso a lista com informações de toda a população*
- *Cadastro da população mais de 70% completo*
- *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*

Definição do tamanho da amostra

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

Considerando-se que população alvo da pesquisa é composta por 11.534 usuários da operadora, *ao nível de confiança de 90% e margem de erro máximo de 5%, a amostra foi formada por 289 usuários da operadora.*

Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais

Questões	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite inferior	Limite superior
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	206	1,54	0,91	0,06	1,41	1,66
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: casos de	95	1,44	0,83	0,09	1,27	1,61

urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?						
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	201	1,82	0,84	0,06	1,70	1,93
5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	154	1,89	0,82	0,07	1,76	2,02
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?	187	1,72	0,80	0,06	1,61	1,84
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	123	1,85	0,90	0,08	1,69	2,01
9. Como você avalia seu plano de saúde?	289	2,14	0,85	0,05	2,04	2,24
10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	289	2,21	0,87	0,05	2,11	2,32

Seleção da amostra

Os indivíduos relacionados para amostra e alocação para entrevista caso não se encontre na ordem desejada de ligação telefônica, a ordem dentro dos dados da população foi feita de acordo com o a distância dentro da base de dados enviado pela empresa, ou seja, dentro do mesmo id foi indicado para nova entrevista o individuo imediatamente “do lado” para nova tentativa, fazendo com que dentro da amostra não fique distante dentro do intervalo selecionado, no nosso caso 17.

Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais

Dentro da amostra selecionada de 289 beneficiários, encontramos situações onde o beneficiário não deseja responder, telefone não encontrado, impossibilitado por problemas de saúde ou excessivas tentativas sem sucesso,

portanto existe a necessidade de substituir o beneficiário para completar a massa total de 289 entrevistas.

O processo de repescagem de um novo beneficiário é executado conforme o fluxo abaixo:

1º Passo: Registrar na população geral um ID fixo que varia de 1 a 11.534 (tamanho da população alvo) para cada beneficiário de forma a não se repetir.

2º Passo: Alterar o ponto inicial da amostragem conforme segmentação por cidade (porte da cidade), idade e sexo para iniciarmos uma nova listagem de ID's de reposição (por exemplo ao invés de iniciar com o ID 19 conforme a segmentação, iniciarmos com o 17, ou seja, ID atual -2).

3º Passo: Identificar os ID's da amostra que possuam algum problema do tipo (Não quis responder, telefone inválido, incapacitado por limitações de saúde ou excessivas tentativas sem sucesso de ligação) durante a execução da pesquisa e selecionar o beneficiário com o ID atual -2 (por exemplo o ID atual com problema é o 1.259, portanto o ID substituto será o ID 1.257);

4º Passo: Repetir os 3 passos anteriores até que tenha sucesso na coleta dos 289 beneficiários necessários.

Para a finalizar a pesquisa aos beneficiários da Cronw Odonto foi necessário gerar até 20 repescagens para o mesmo ID, segue abaixo os critérios de seleção utilizados:

- Lista 1 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) +1 = 20;
- Lista 2 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) -1 = 18;
- Lista 3 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) +2 = 21;
- Lista 4 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) -2 = 17;
- Lista 5 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) +3 = 22;
- Lista 6 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) -3= 16;
- Lista 7 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) +4 = 23;
- Lista 8 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) -4= 15;.
- Lista 9 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) +5 = 24;
- Lista 10 repescagem: Novo ID inicial = ID inicial(19) -5 = 15;

Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo

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 proposta 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. Para validação do processo os dados dos entrevistadores e coordenador são os apresentados abaixo:

Entrevistador 1

Nome completo Ana Claudia Carvalho

RG 17.871.051-9

telefone (17) 98171-2872

endereço Rua Carmelino Gonçalves Condessa, n 650 , - Santos Dumont, São José do Rio Preto - SP

Entrevistador 2

Nome completo Antonio Cesar Soler

RG 12.578.232-6

telefone (17) 99739-0830

endereço Rua: Princesa Isabel, 63, Jd Aeroporto, São José do Rio Preto - SP

Entrevistador 3

Nome completo Graziela Cristina Figueiredo Rillo

RG 28.638.947-2

telefone (11) 96068-8697

endereço Rua: Pedro Goes, 2828, Jardim Canaã, São José do Rio Preto - SP

Coordenador (a)

Nome completo Idalice Carvalho Figueiredo Rillo

RG 4.799.086.7

telefone (17) 3233 3874 / (17) 99129-7977

endereço Rua: Pedro Goes, 2828, Jardim Canaã, São José do Rio Preto - SP

ANEXO – QUESTIONÁRIO APLICADO

Nome Entrevistado: _____	
Cidade Entrevistado: _____	Data: __/__/__
Nome Entrevistador: _____	ID : _____

A. ATENÇÃO À SAÚDE

- Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?
1-SEMPRE **2- A MAIORIA DAS VEZES** **3- ÀS VEZES**
4- NUNCA **() NÃO SE APLICA**
- Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?
1-SEMPRE **2- A MAIORIA DAS VEZES** **3- ÀS VEZES**
4- NUNCA **() NÃO SE APLICA**
- Nos últimos 12 meses, você 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 de colo de útero, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?
1- SIM **2- NÃO**
- Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?
1-MUITO BOM **2- BOM** **3- REGULAR**
4- RUIM **5- MUITO RUIM** **() NÃO SE APLICA**
- Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?
1-MUITO BOM **2- BOM** **3- REGULAR** **4- RUIM**
5- MUITO RUIM **() NÃO SE APLICA**

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?

1-MUITO BOM **2- BOM** **3- REGULAR**
4- RUIM **5- MUITO RUIM** () **NÃO SE APLICA**

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?

1- SIM **2- NÃO** () **NÃO SE APLICA**

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1-MUITO BOM **2- BOM** **3- REGULAR** **4- RUIM**
5- MUITO RUIM ()
NÃO SE APLICA

C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Como você avalia seu plano de saúde?

1-MUITO BOM **2- BOM** **3- REGULAR**
4- RUIM **5- MUITO RUIM**

10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

1-DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA **2- RECOMENDARIA**
3- RECOMENDARIA COM RESSALVAS **4- NUNCA RECOMENDARIA**

11- CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL

1. Questionário concluído – número de vezes contactado ()
2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
3. O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa
4. Não foi possível localizar o beneficiário.- número de tentativas ()

Pesquisa de Satisfação ANS Resultados - 2019/2020



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.

Apresentação Empresa Responsável Técnica

A empresa contratada pela Crown Odonto para a execução da pesquisa de satisfação foi a **COLECTTA CONSULTORIA EM ESTATÍSTICA E DADOS LTDA**. 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 representante técnico que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da Crown Odonto, será o **estatístico graduado Diego Henrique Carvalho Camacho, portador do registro no CONRE número 9834-A**.

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;

Metodologia

O plano amostral escolhido foi um probabilístico em um único estágio que contemplou 3 estratos definidos de acordo com o número de conveniados por cidade (cidade de grande porte, médio porte e pequeno porte).

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 Sistemática.

Motivos de escolha:

- Mais de 97% 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

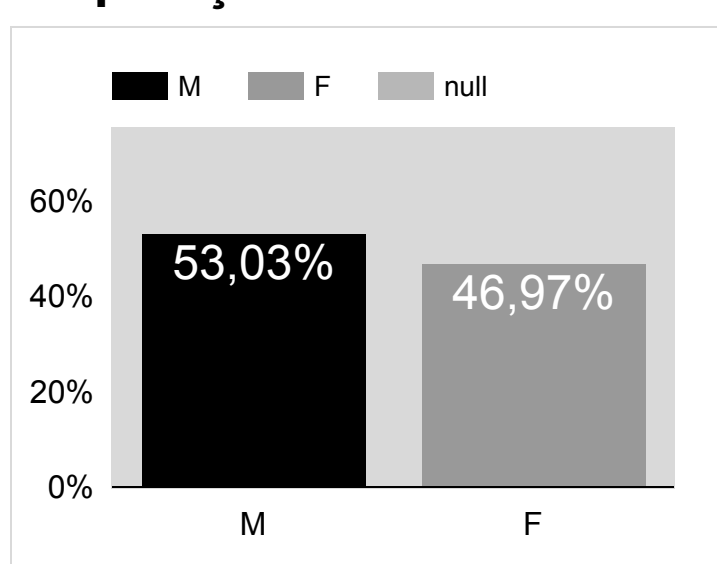
Para definição do tamanho da amostra foi utilizado o procedimento para cálculo de amostragem aleatória simples para população finita, já que para a definição da amostragem sistemática é preciso o número total da população e o número total da amostra definida.

Considerando-se que população alvo¹ da pesquisa é composta por **11.534 usuários da operadora**, ao nível de confiança de **90%** e **margem de erro máxima de 5%**, a amostra foi formada por **289 usuários da operadora**. A coleta de dados foi feita via chamada telefônica no período de **27/03/2020 até 15/04/2020**.

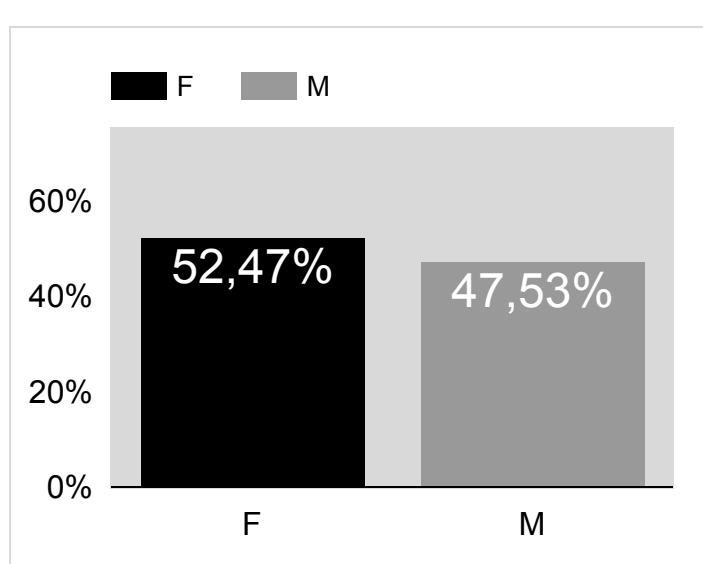
1 – A população alvo exclui: Idade inferior a 18 anos, telefones inválidos e duplicidade de informação.

Amostragem

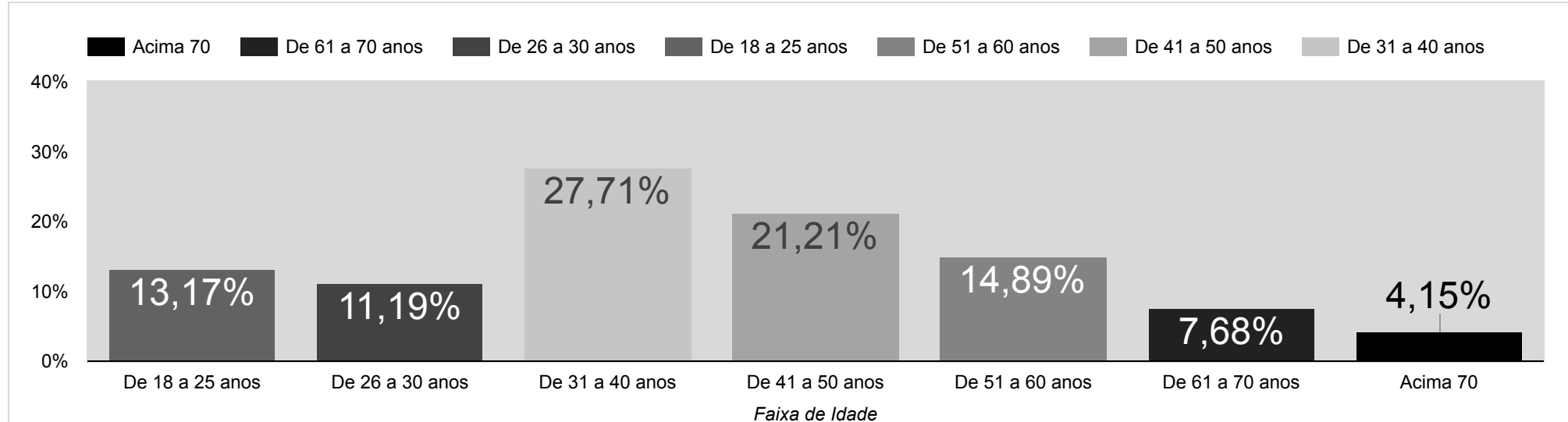
População



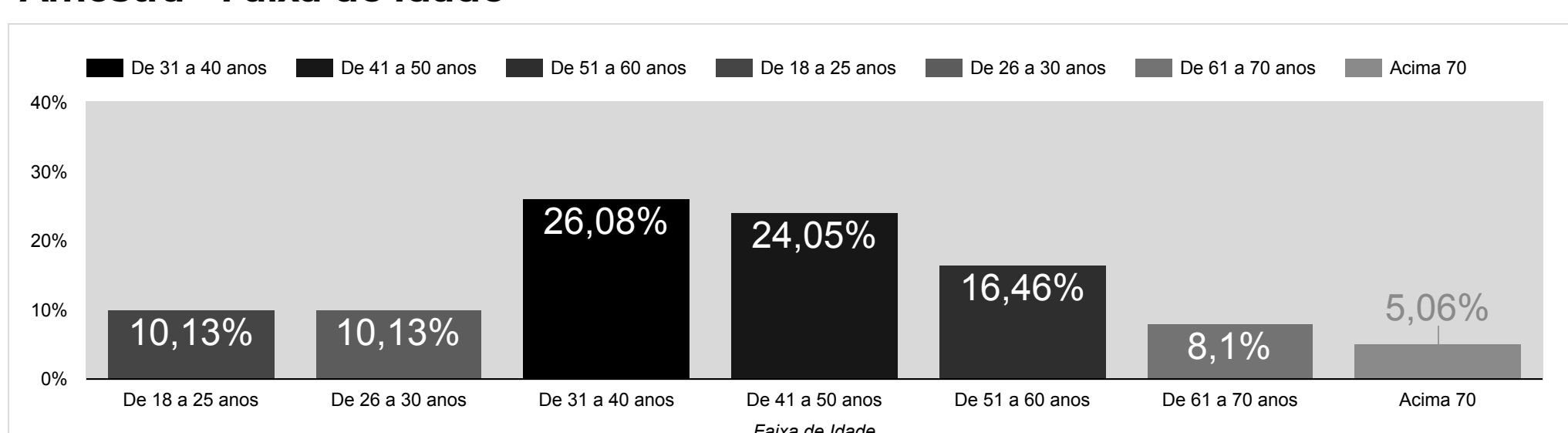
Amostra



População - Faixa de Idade



Amostra - Faixa de Idade



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

Não é necessário ponderação para ambos indicadores, já que os dados inferidos estão dentro do intervalo de confiança em relação ao parâmetro da população.

Aproveitamento da Amostra

Situação do Questionário	Quantidade	Proporção	Quantidade Ligações
Questionário concluído	289	34,78%	2.148
Não foi possível localizar o beneficiário	511	61,49%	675
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	31	3,73%	74
O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	0	0%	0
Total geral	831	100%	2.897

Dos **831** indivíduos selecionados para a amostra, tivemos um **aproveitamento médio de 1 a cada 3 indivíduos que foi contatado aproximadamente**. Não tivemos nenhum caso que ficou sem responder por estar impossibilitado de saúde!

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 **8,16** ligações para cada contato antes de mudar para o próximo da amostra.

Taxa de Respondentes

Além da realização de cada 8,16 ligações completando um beneficiário da amostra, a **taxa de respondentes da Pesquisa foi de 34,78%**. Considerando a Proporção amostra (**289**) sobre todos que foram feitos contatos (**831**)

Quadro Resumo das Respostas

Questões	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite inferior	Limite superior
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	206	1,54	0,91	0,06	1,41	1,66
2. Nos últimos 12 meses, você conseguiu atendimento imediato, (por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	95	1,44	0,83	0,09	1,27	1,61
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	201	1,82	0,84	0,06	1,70	1,93
5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	154	1,89	0,82	0,07	1,76	2,02
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (exemplo de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?	187	1,72	0,80	0,06	1,61	1,84
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	123	1,85	0,90	0,08	1,69	2,01
9. Como você avalia seu plano de saúde?	289	2,14	0,85	0,05	2,04	2,24
10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	289	2,21	0,87	0,05	2,11	2,32

As variáveis das perguntas 3 e 7 não constam na tabela resumo acima por serem variáveis categóricas, ou seja, não é possível calcular as estatísticas resumo

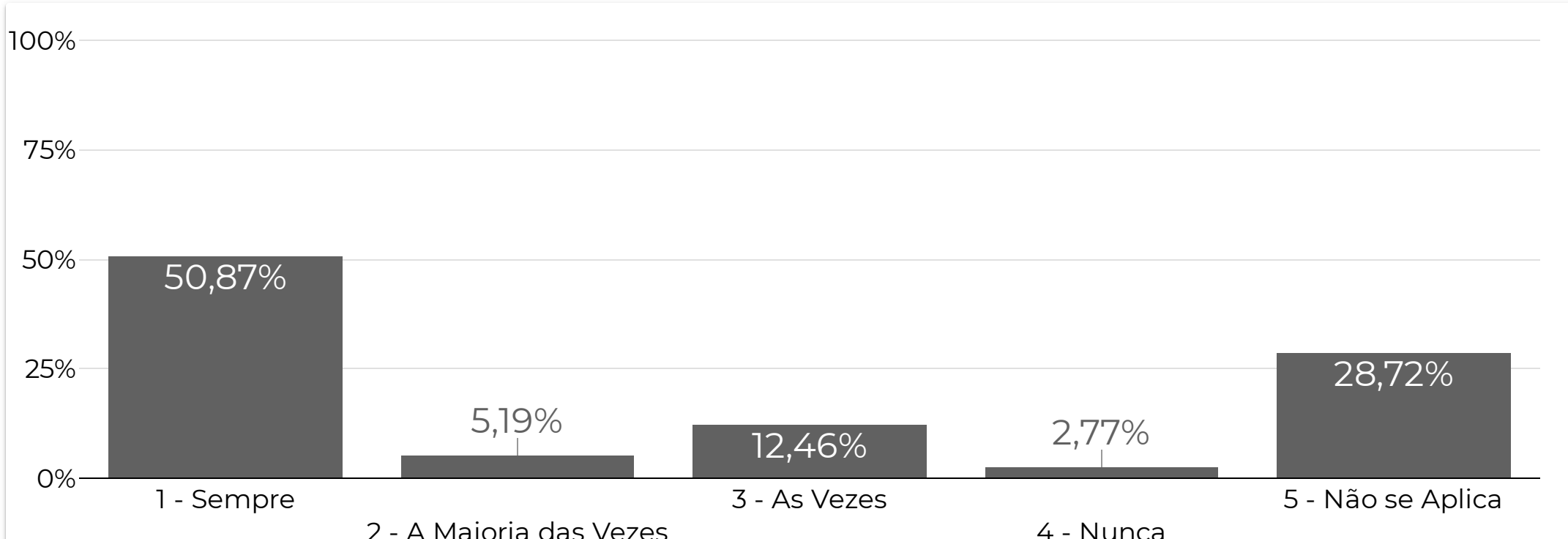
Pesquisa de Satisfação ANS

Resultados - 2019/2020

Resultados

A. Atenção a Saúde

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



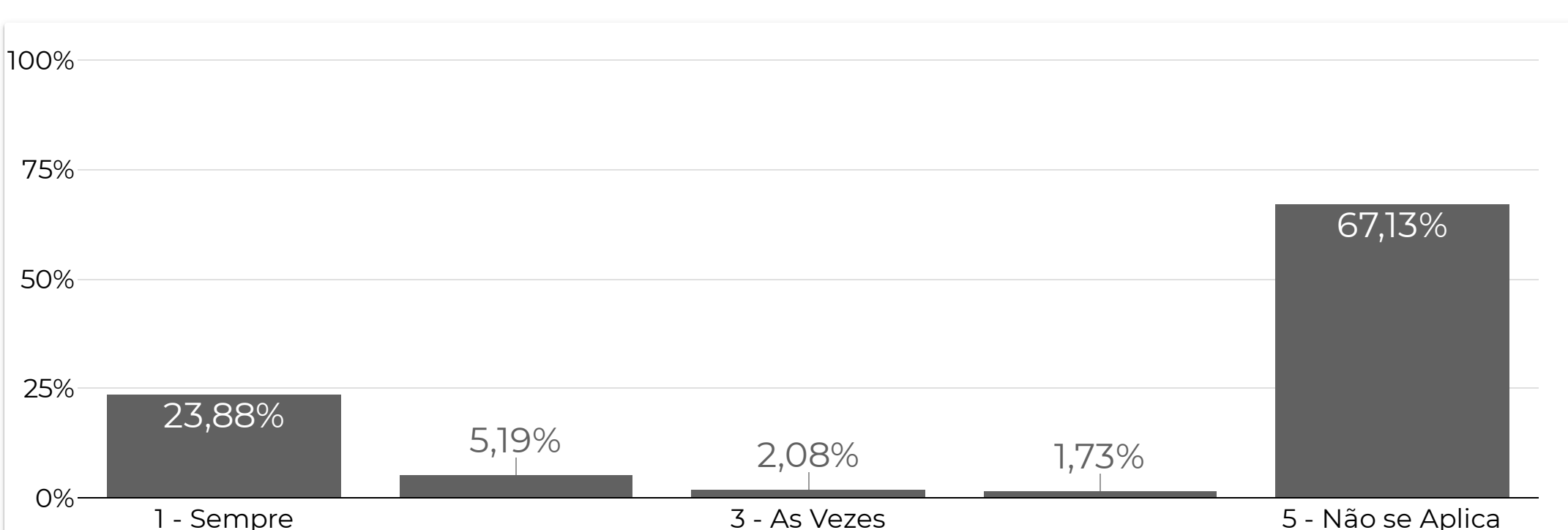
Resposta Positiva: índice **71,36%**¹ dos cuidados **sempre** atendidos quando necessitou da Operadora para **consultas, exames ou tratamentos**.

Resposta Negativa: índice **17,48%**¹ dos cuidados **às vezes** atendidos quando necessitou da Operadora para **consultas, exames ou tratamentos**.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	4,80%	43,00%	58,80%
A maioria das vezes	2,10%	1,70%	8,70%
Às vezes	3,20%	7,20%	17,70%
Nunca	1,60%	0,20%	5,40%
Não se aplica	4,40%	21,60%	35,90%

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



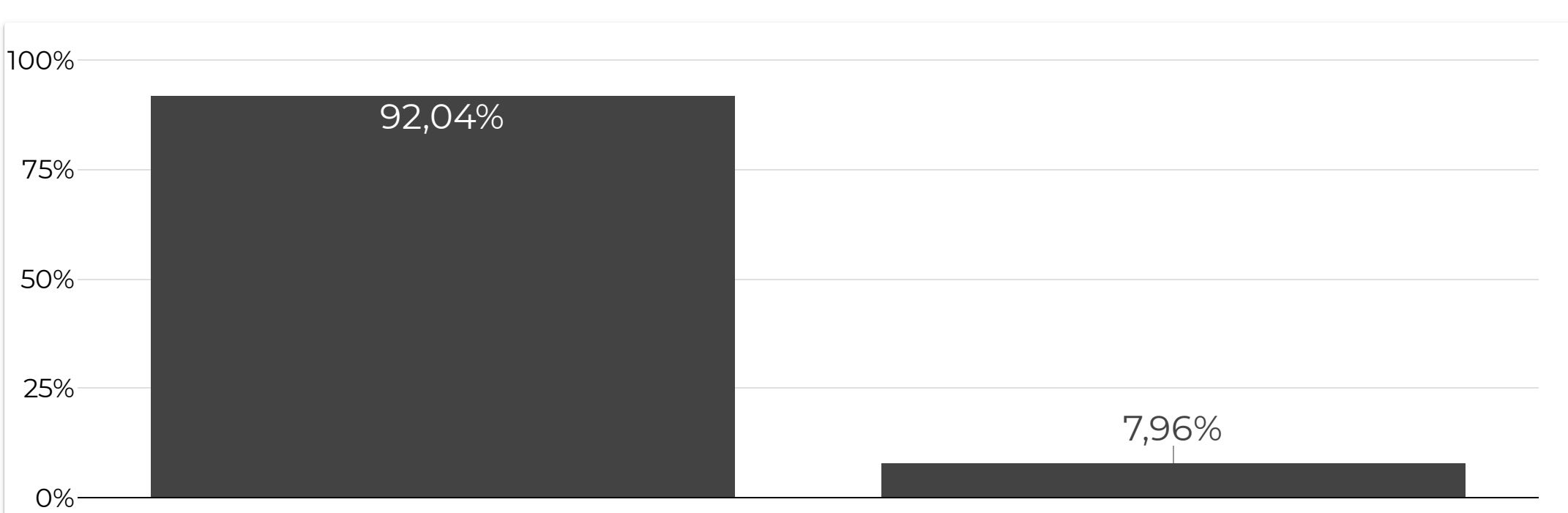
Resposta Positiva: índice **88,42%** **sempre/maioria das vezes** atendidos de maneira imediata quando necessitou da Operadora para **casos de urgência ou emergência**.

Resposta Negativa: índice **11,58%**¹ **nunca/as vezes** atendidos de maneira imediata quando necessitou da Operadora para **casos de urgência ou emergência**.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	4,10%	17,10%	30,60%
A maioria das vezes	2,10%	1,70%	8,70%
Às vezes	1,40%	0,00%	4,30%
Nunca	1,30%	0,00%	3,80%
Não se aplica	4,50%	59,70%	74,60%

3. Nos últimos 12 meses, você 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 de colo de útero, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Receberam algum tipo de comunicação da Operadora nos últimos 12 meses: **7,96%**

Não Receberam algum tipo de comunicação da Operadora nos últimos 12 meses: **92,04%**

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	2,60%	3,70%	12,20%
Não	2,60%	87,80%	96,30%

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



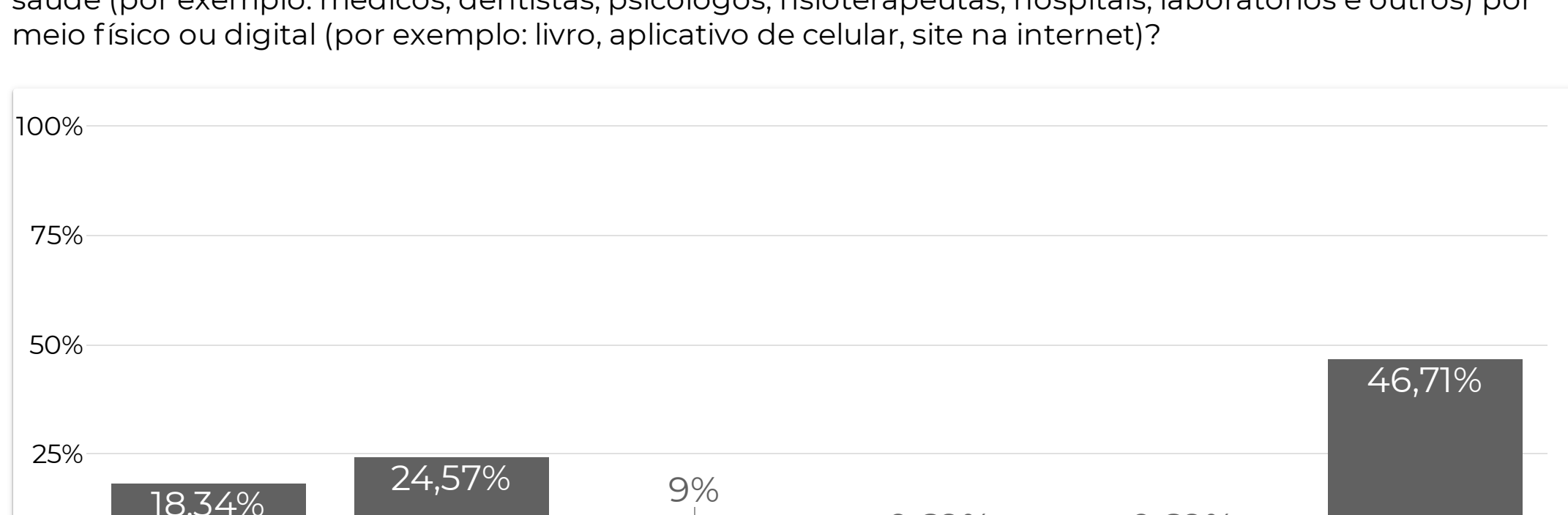
Resposta Positiva: índice **84,08%**¹ **Muito Bom/Bom** é a avaliação para **toda a atenção em saúde recebida**

Resposta Negativa: índice **2,99%**¹ **Ruim/Muito Ruim** é a avaliação para **toda atenção em saúde recebida**

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	4,30%	20,30%	34,40%
Bom	4,50%	23,80%	38,50%
Regular	2,80%	4,50%	13,50%
Ruim	0,80%	0,00%	2,00%
Muito Ruim	1,10%	0,00%	3,20%
Não se aplica	4,50%	23,00%	37,90%

5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Resposta Positiva: **80,52%**¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** a **facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pela operadora**.

Resposta Negativa: **2,60%**¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** a **facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pela operadora**.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	3,70%	12,20%	24,50%
Bom	4,20%	17,80%	31,40%
Regular	2,80%	4,50%	13,50%
Ruim	0,80%	0,00%	2,00%
Muito Ruim	0,80%	0,00%	2,00%
Não se aplica	4,90%	0,00%	54,70%

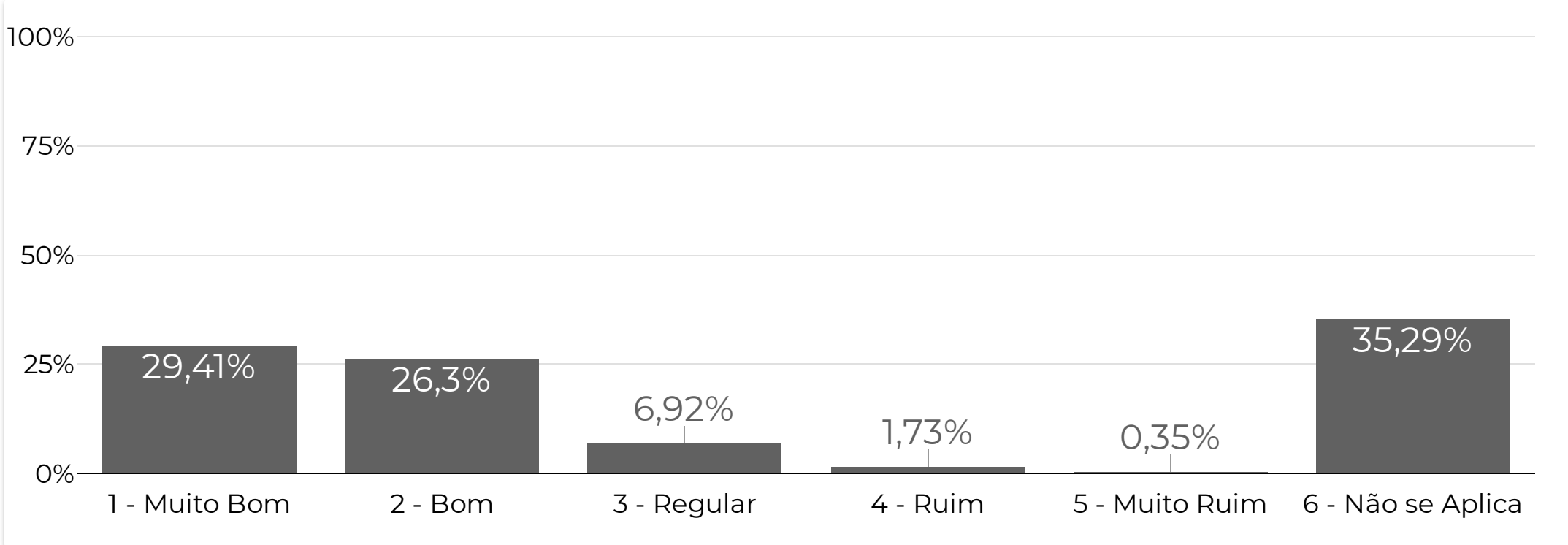
Pesquisa de Satisfação ANS

Resultados - 2019/2020

Resultados

B. Canais de Atendimento da Operadora

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



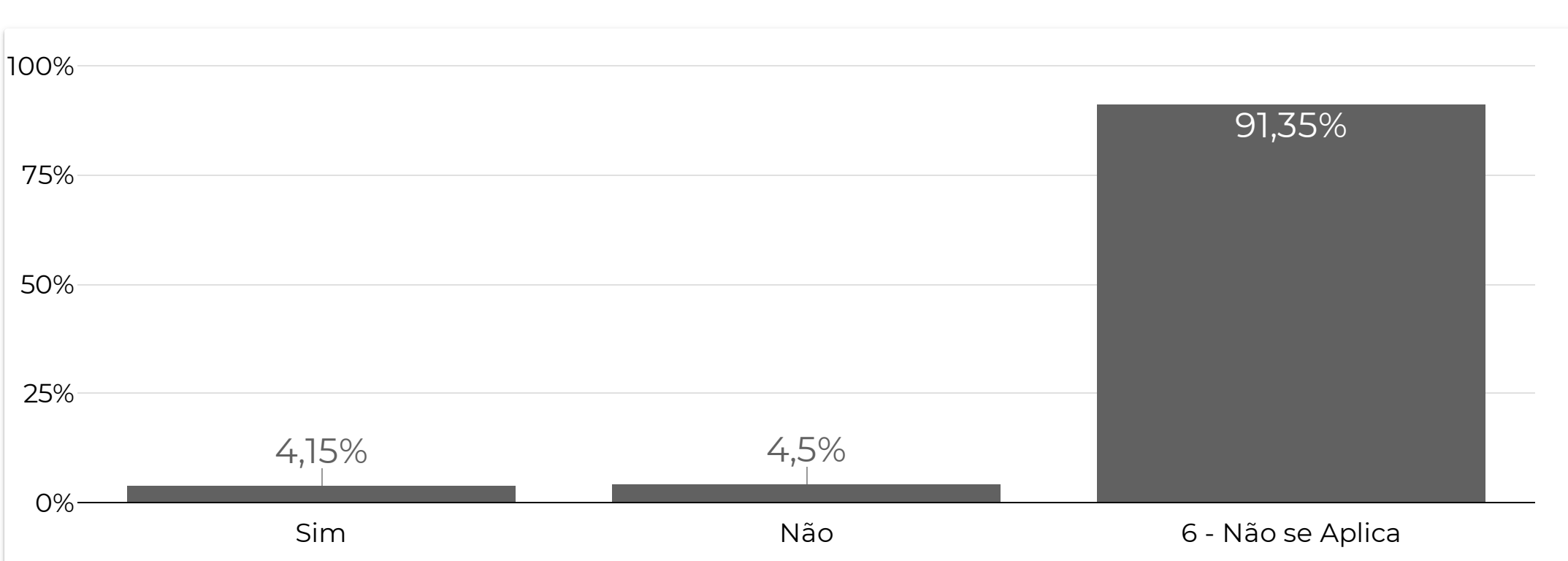
Resposta Positiva: 86,10% ¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** o atendimento considerando o acesso às informações de que precisava pela operadora

Resposta Negativa: 3,21% ¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** o atendimento considerando o acesso às informações de que precisava pela operadora

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	4,40%	22,20%	36,60%
Bom	4,20%	19,30%	33,30%
Regular	2,40%	2,90%	10,90%
Ruim	1,30%	0,00%	3,80%
Muito Ruim	0,60%	0,00%	1,30%
Não se aplica	4,70%	27,60%	43,00%

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



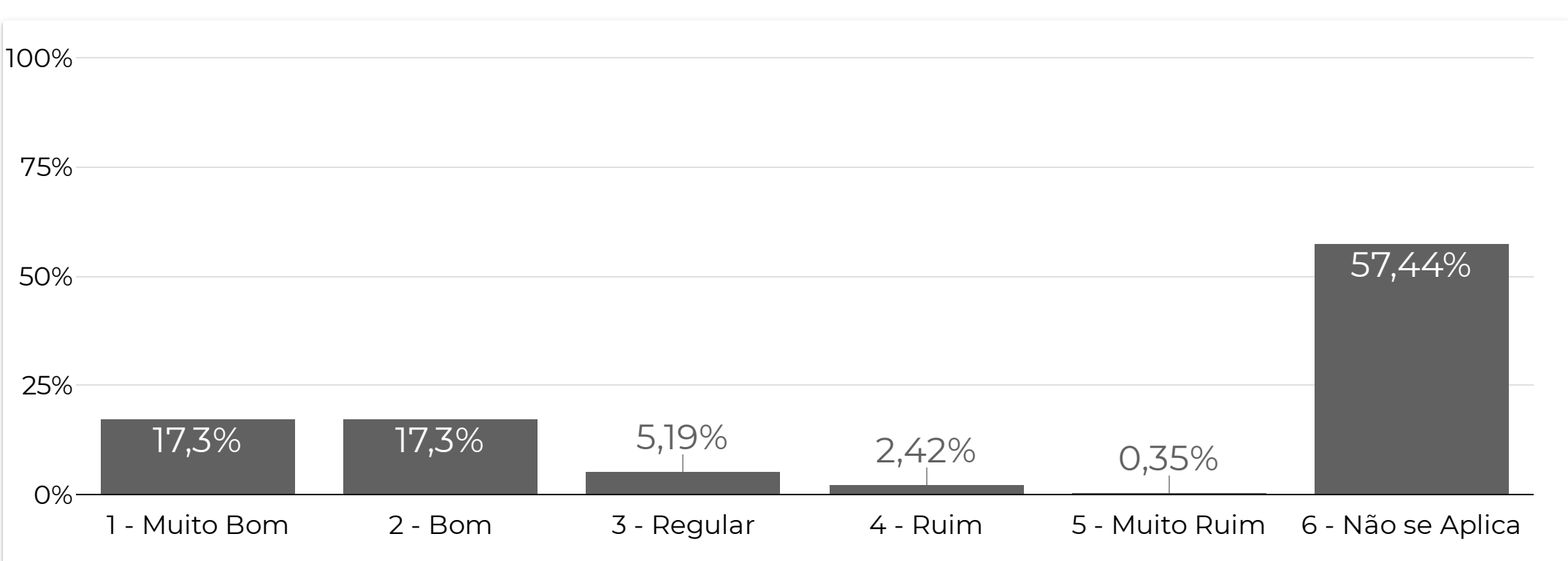
48,0% dos beneficiários que fizeram algum tipo de reclamação, a demanda foi resolvida pela operadora

52,0% dos beneficiários que fizeram algum tipo de reclamação, a demanda não foi resolvida pela operadora

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	1,90%	1,00%	7,30%
Não	2,00%	1,20%	7,80%
Não se Aplica	2,70%	86,90%	95,80%

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Resposta Positiva: 81,30% ¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** os documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio

Resposta Negativa: 6,50% ¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** os documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	3,60%	11,30%	23,30%
Bom	3,60%	11,30%	23,30%
Regular	2,10%	1,70%	8,70%
Ruim	1,50%	0,00%	4,90%
Muito Ruim	0,60%	0,00%	1,30%
Não se aplica	4,90%	49,50%	65,40%

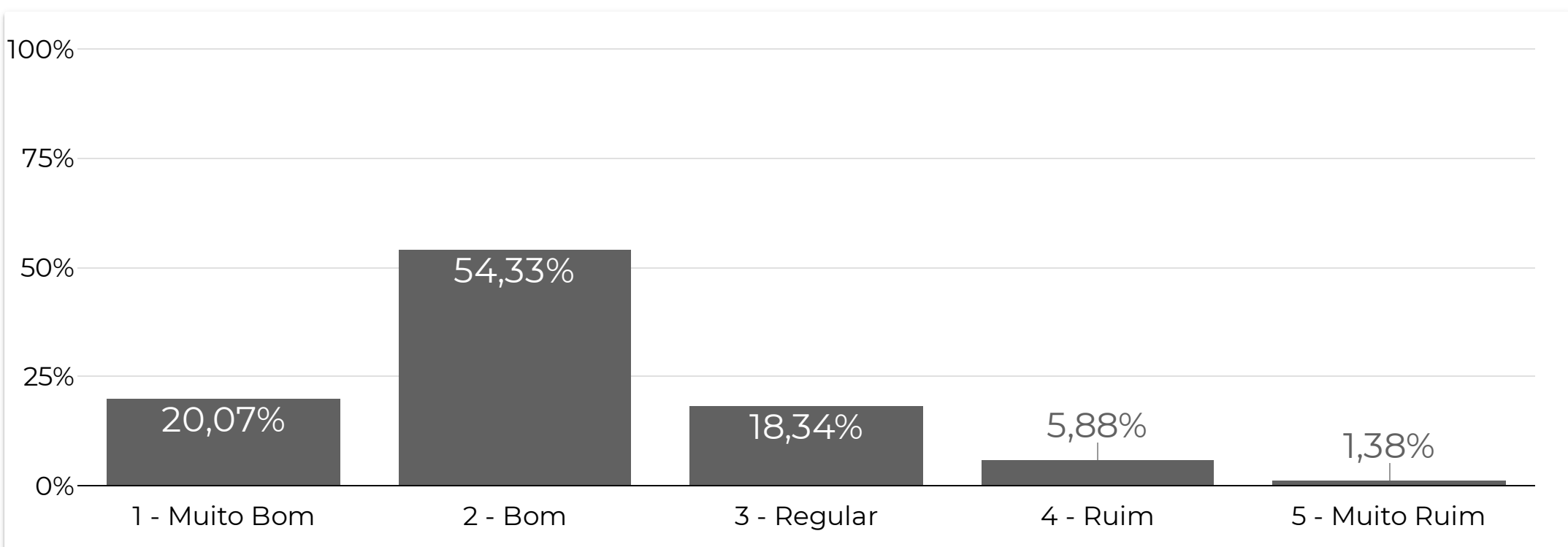
Pesquisa de Satisfação ANS

Resultados - 2019/2020

Resultados

C. Avaliação Geral

9. Como você avalia seu plano de saúde?



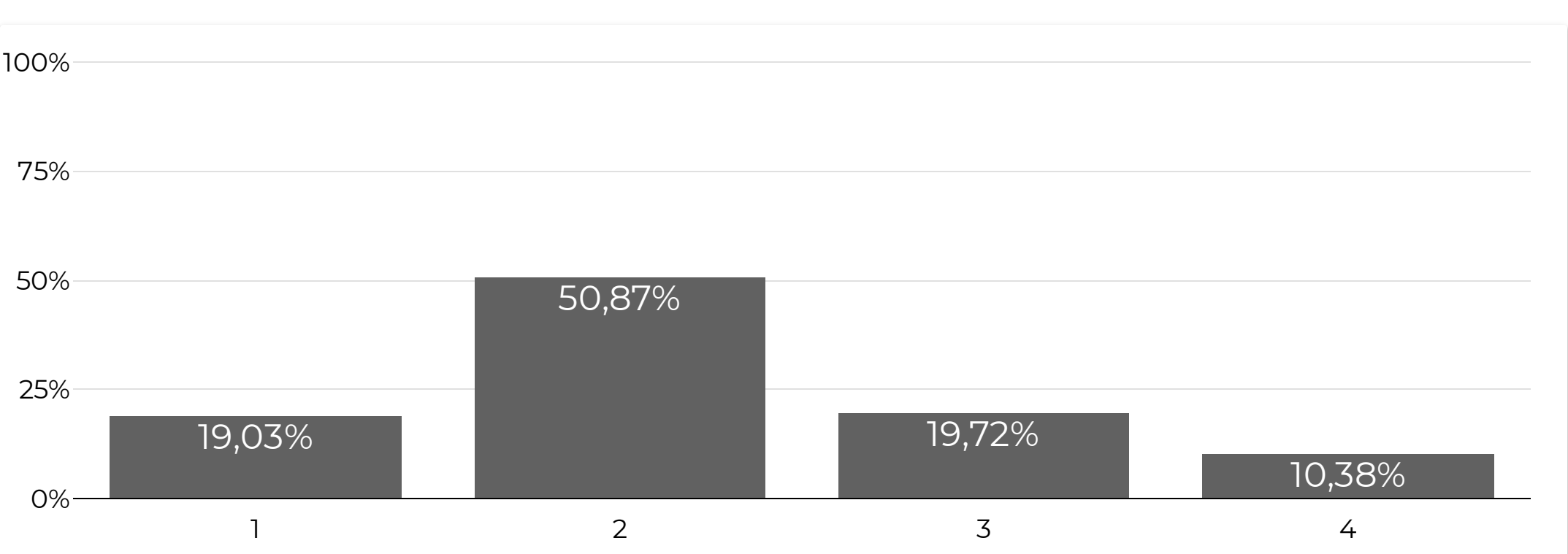
Resposta Positiva: 74,39% ¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** o plano de saúde.

Resposta Negativa: 7,27% ¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** o plano de saúde.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	3,90%	13,70%	26,40%
Bom	4,80%	46,40%	62,20%
Regular	3,70%	12,20%	24,50%
Ruim	2,30%	2,20%	9,60%
Muito Ruim	1,10%	0,00%	3,20%

10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Considerando uma escala de 1 a 4, onde **1 - Definitivamente Recomendaria** e **4 - Nunca recomendaria**, temos a seguinte distribuição

Positiva: 1 e 2: 69,90% Recomendaria

Negativa 3 e 4: 30,10% Não Recomendaria

Descrição	Erro	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	3,60%	13,00%	25,00%
Recomendaria	3,60%	44,90%	56,80%
Recomendaria com ressalvas	2,10%	16,20%	23,20%
Nunca recomendaria	1,50%	7,90%	12,80%

Resultados Positivos Consolidados

Questões	Não se Aplica	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre	% Respostas Positivas
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	28,71%	2,77%	12,46%	5,19%	50,87%	56,06%
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	67,12%	1,73%	2,08%	5,19%	23,88%	29,07%

Questões	Não se Aplica	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	% Respostas Positivas
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	30,45%	1,38%	0,69%	9,00%	31,14%	27,34%	58,48%
5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	46,71%	0,69%	0,69%	9,00%	24,57%	18,34%	42,91%
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?	35,29%	0,35%	1,73%	6,92%	26,30%	29,41%	55,71%
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	57,44%	0,35%	2,42%	5,19%	17,30%	17,30%	34,60%
9. Como você avalia seu plano de saúde?	0,00%	1,38%	5,88%	18,34%	54,33%	20,07%	74,40%

Questões	Não se Aplica	Não	Sim	% Respostas Positivas
3. Nos últimos 12 meses, você 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 de colo de útero, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	0,00%	92,04%	7,96%	7,96%
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?	91,35%	4,50%	4,15%	4,15%

Questão	Nunca Recomendaria	Recomendaria com Ressalvas	Recomendaria	Definitivamente Recomendaria	% Respostas Positivas
10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	10,38%	19,72%	50,87%	19,03%	69,90%

Considerações

Sobre os indicadores avaliados nesse instrumento de pesquisa, "Atenção à Saúde"; "Canais de Atendimento" e "Avaliação Geral" da operadora Crown Odonto, de modo geral, foi verificado resultados positivos, logo foi possível inferir que os clientes da operadora estão 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 74,40% dos conveniados avaliando de maneira positiva;

69,90% dos clientes recomendaria ou definitivamente recomendariam o plano, isso significa que apenas 30,10% dos conveniados não recomendaria o plano de maneira espontânea;

Pontos de atenção para a operadora:

Convite/esclarecimento para exames preventivos, apenas 7,96% declaram ter sido orientados no modo que gostaria;

Sobre o indicador de reclamação, a grande maioria (91,35%) nunca reclamou sobre os serviços, no entanto entre os que reclamaram, 52% não tiveram a demanda resolvida;

Acesso à lista de prestadores de serviços, 46,71% nunca acessou as listas de prestadores de serviços e não tem segurança sobre qual o meio é disponível, entretanto 80,52% dos que já acessaram as listas por meio físico ou digital avaliaram Muito bom ou Bom.