Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

METRUS – instituto de Seguridade Social - Ano base 2022

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

INSTITUTOPHD

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

PHD

Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da METRUS – INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL com 18 anos ou mais de idade.

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da METRUS – INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL, 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).

PHD

Para a realização desta pesquisa, a Operadora METRUS – INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL (ANS Nº 38066-1) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 Nº J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Azulminer (CNPJ:137.671.168-04), responsável pela auditoria.

Responsável Técnico
Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE Nº 9225-A

Auditor Responsável
Daniel Hirayama

Dados Técnicos – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **300 entrevistas**, de modo a contemplar o perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) dos beneficiários com 18 anos ou mais da contratante, e suas diferentes particularidades. Com um universo de 23.791 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 19.684 beneficiários com 18 anos ou mais da METRUS.**

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.

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

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 o 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.

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

ANÁLISE DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS

Foi fornecido ao Instituto PHD pela **METRUS** uma base de dados em formato Excel contento 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. Nesta etapa foram identificadas 2.522 duplicidades que foram retiradas da lista que, passou de 26.313 beneficiários para 23.791 beneficiários.
O segundo critério usado para análise foi a retirada dos beneficiários abaixo de 18 anos, por não fazerem parte do escopo da pesquisa, passando a ter 19.684 beneficiários únicos com 18 anos ou mais.
A terceira parte da análise foi a estratificação da população pelo perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) a fim de se encontrar as reais proporções da população e que foram usadas para estratificar a amostra pelos mesmos critérios.
A quarta 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 **15.616 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 **16 de janeiro a 27 de fevereiro de 2023** e o planejamento foi realizado nos 10 dias que antecederam o início da coleta.

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

RESULTADOS

PHD

Resultados – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

MARGEM DE ERRO

A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 19.684 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4,7 pontos percentuais, com nível de confiança de 90%**.

CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO

T2B

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

B2B

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

STATUS DAS LIGAÇÕES

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

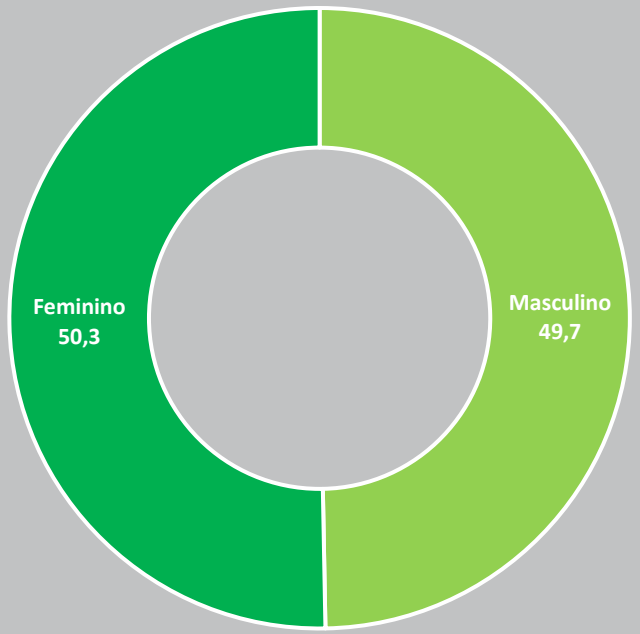
STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	2,3
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	31	0,2
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	11	0,1
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	12522	95,0
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	196	1,5
vi) Substituído por critério de qualidade	124	0,9
Total	**13184**	**100,0**

Abordagem de 13.184 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 2,3%

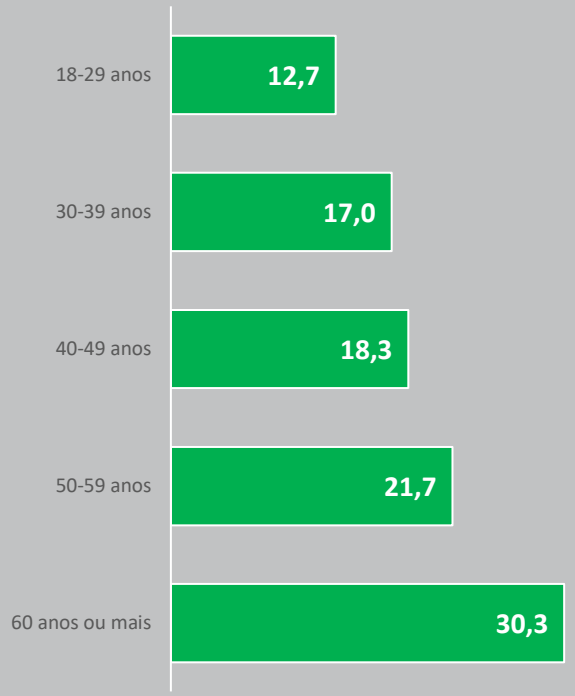
Perfil da Amostra

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

GÊNERO



IDADE



METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

RESULTADOS

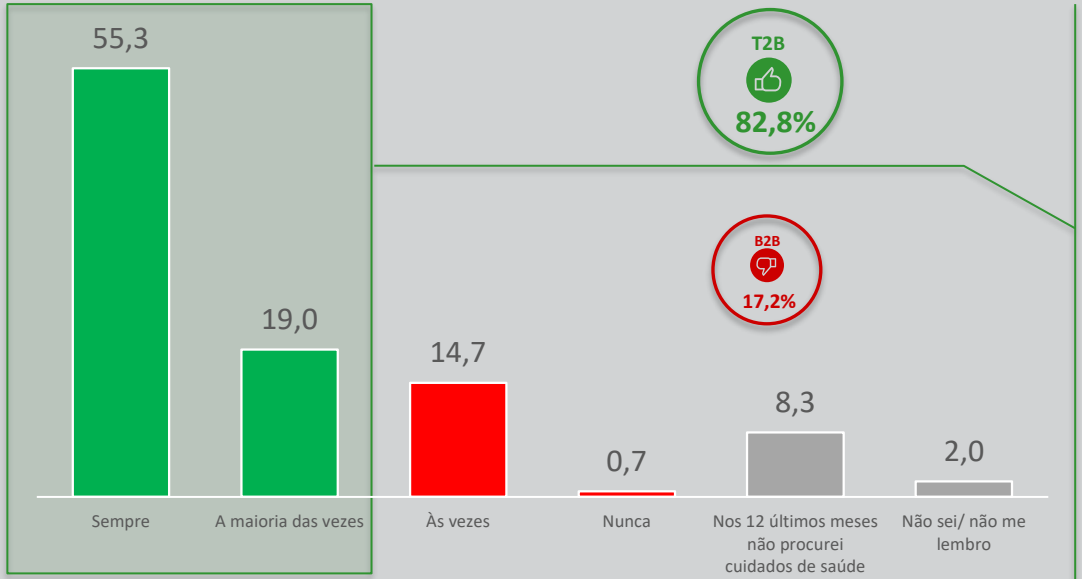
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

ATENÇÃO À SAÚDE

PHD

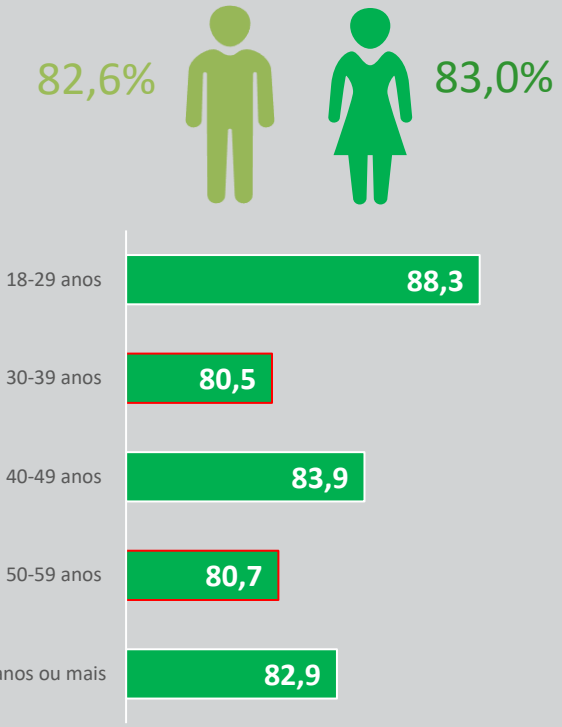
Resultados – Atenção à Saúde

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	166	55,3	2,9	4,7	90%	50,6	60,0
A maioria das vezes	57	19,0	2,3	3,7	90%	15,3	22,7
Às vezes	44	14,7	2,0	3,4	90%	11,3	18,1
Nunca	2	0,7	0,5	0,8	90%	-0,1	1,5
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	25	8,3	1,6	2,6	90%	5,7	10,9
Não sei/ Não me lembro	6	2,0	0,8	1,3	90%	0,7	3,3
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



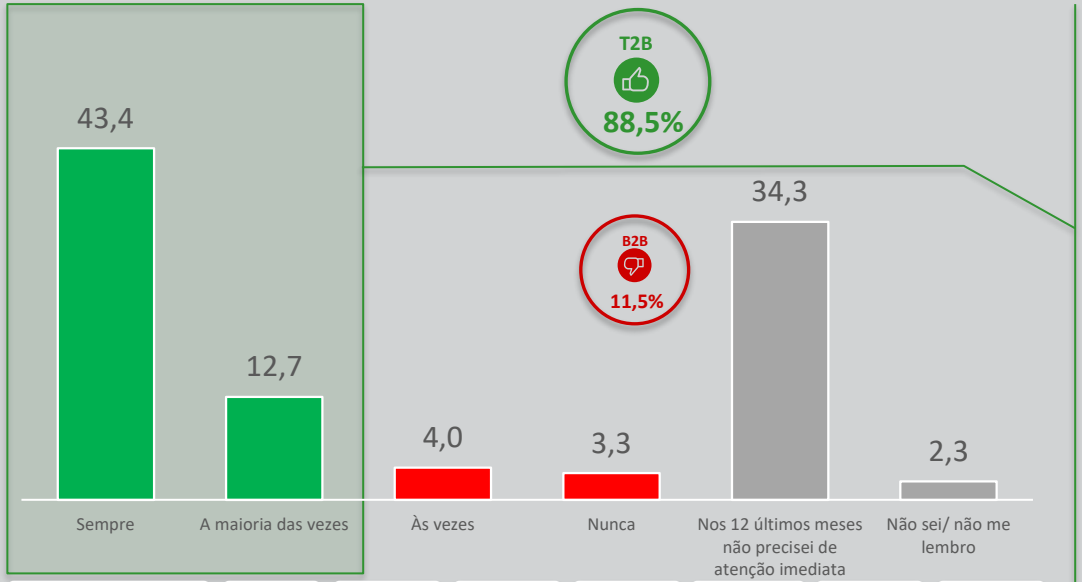
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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

INSTITUTOPHD

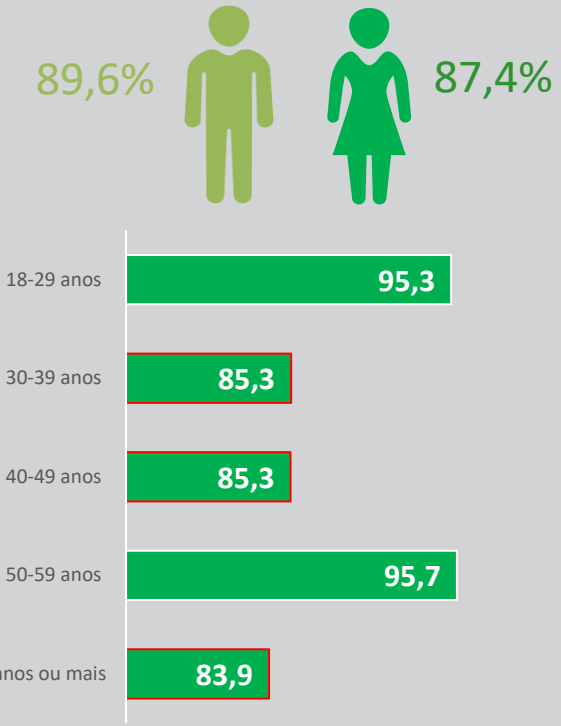
Resultados – Atenção à Saúde

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	130	43,4	2,9	4,7	90%	38,7	48,1
A maioria das vezes	38	12,7	1,9	3,2	90%	9,5	15,9
Às vezes	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Nunca	10	3,3	1,0	1,7	90%	1,6	5,0
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	103	34,3	2,7	4,5	90%	29,8	38,8
Não sei/ Não me lembro	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



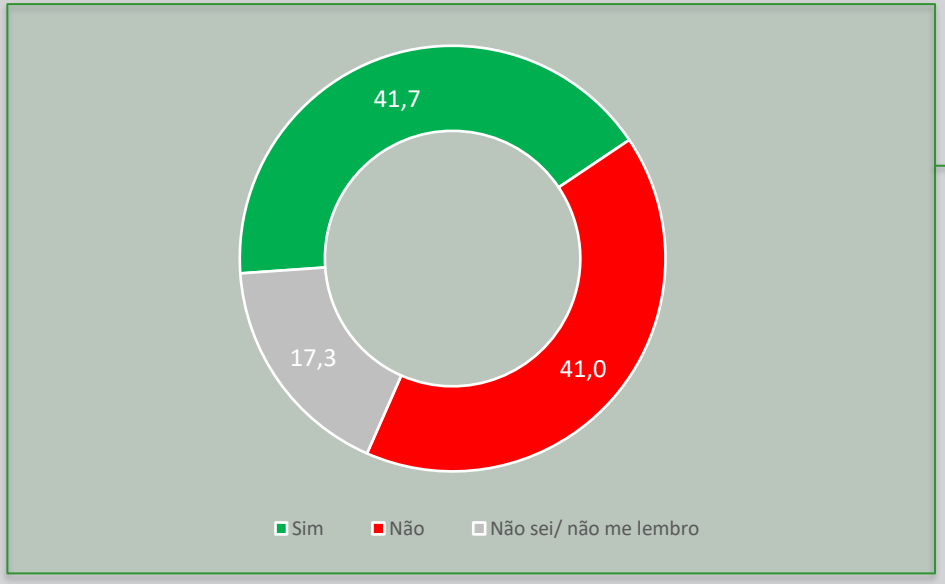
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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?

INSTITUTOPHD

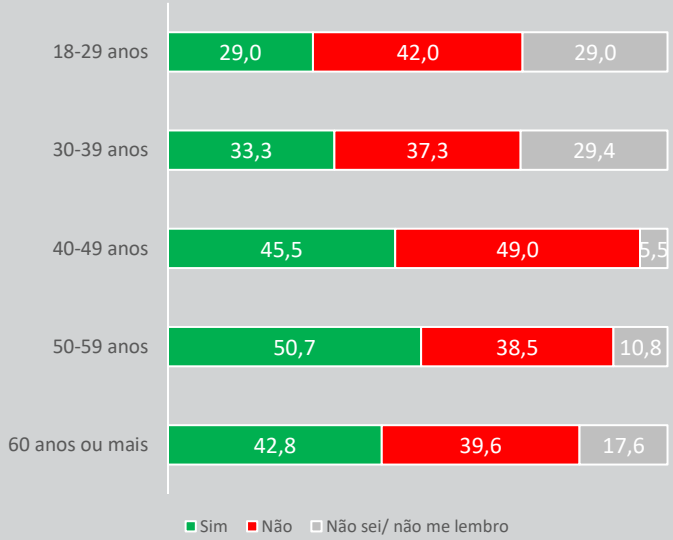
Resultados – Atenção à Saúde

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	125	41,7	2,8	4,7	90%	37,0	46,4
Não	123	41,0	2,8	4,7	90%	36,3	45,7
Não sei/Não me lembro	52	17,3	2,2	3,6	90%	13,7	20,9
Total	300	100					

Gênero e Idade

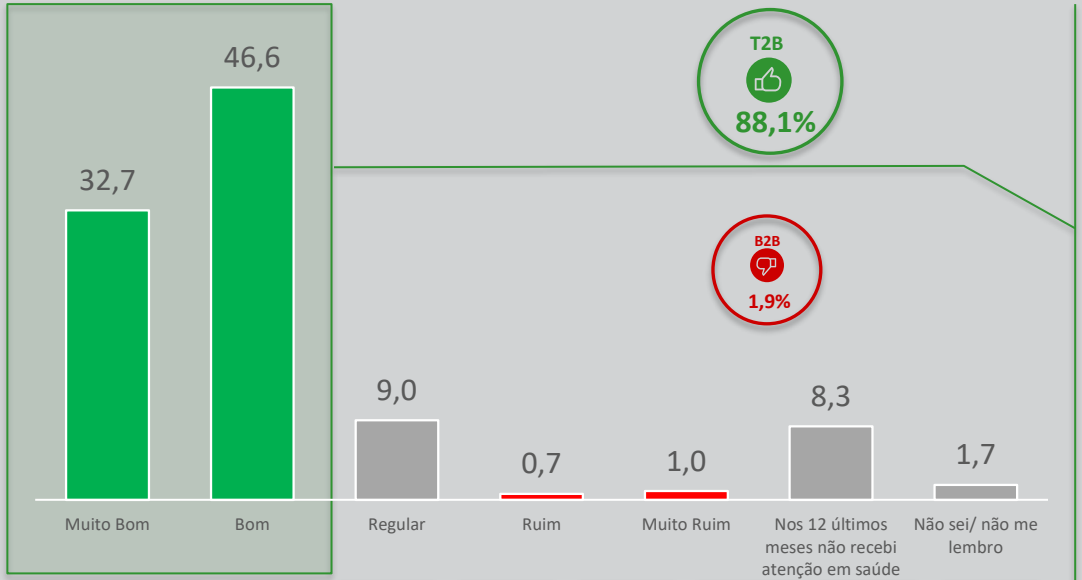


3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

INSTITUTOPHD

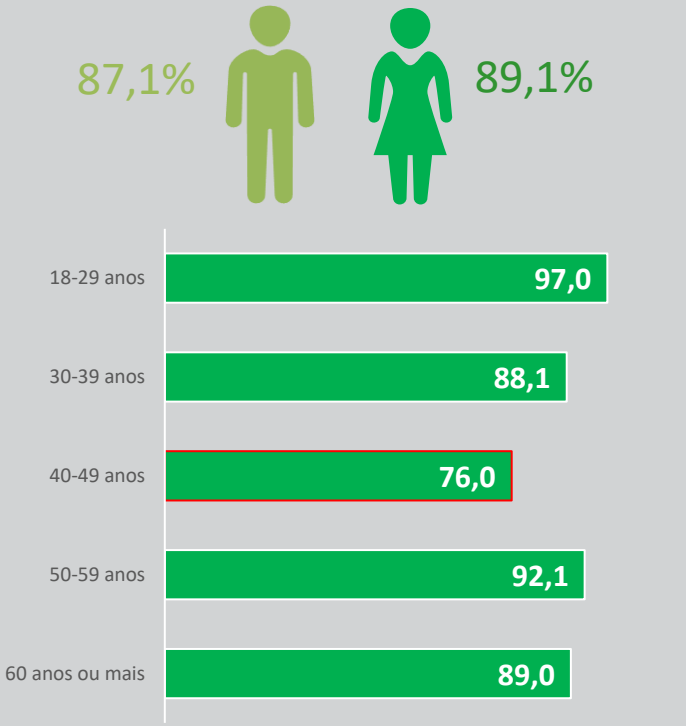
Resultados – Atenção à Saúde

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	98	32,7	2,3	3,9	90%	28,8	36,6
Bom	140	46,6	2,5	4,1	90%	42,5	50,7
Regular	27	9,0	1,4	2,4	90%	6,6	11,4
Ruim	2	0,7	0,4	0,7	90%	0,0	1,4
Muito Ruim	3	1,0	0,5	0,8	90%	0,2	1,8
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	25	8,3	1,4	2,3	90%	6,0	10,6
Não sei/ Não me lembro	5	1,7	0,6	1,1	90%	0,6	2,8
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



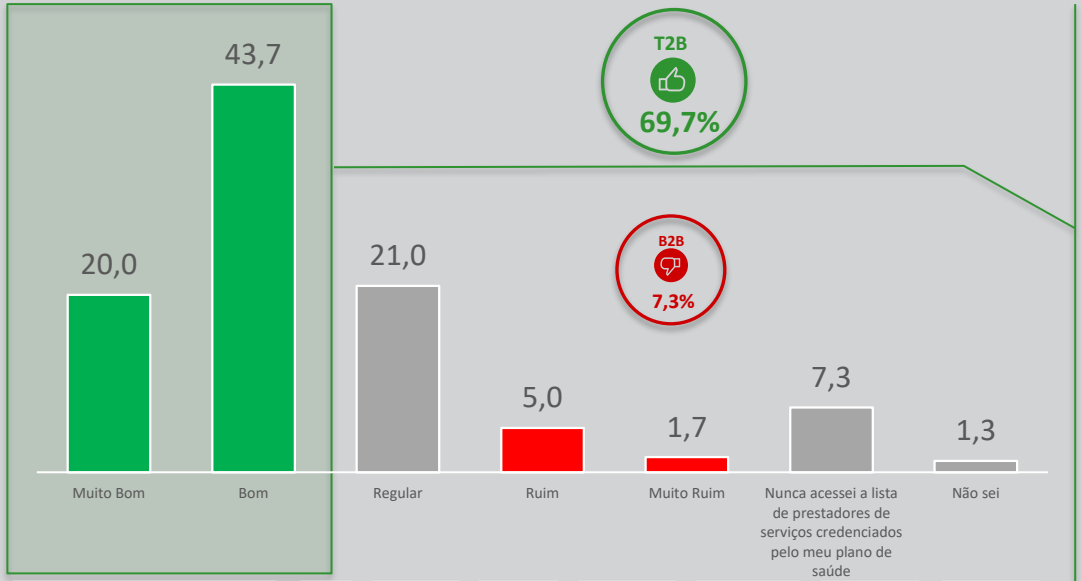
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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)?

INSTITUTOPHD

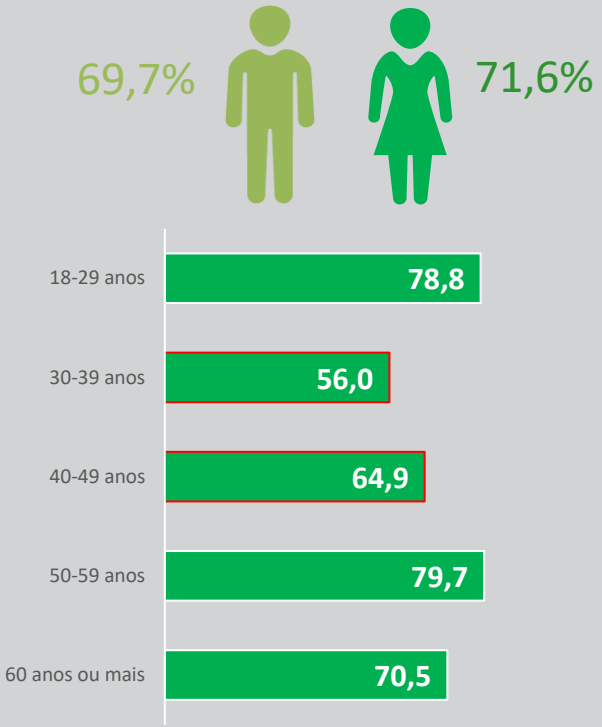
Resultados – Atenção à Saúde

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	60	20,0	2,0	3,3	90%	16,7	23,3
Bom	131	43,7	2,5	4,1	90%	39,6	47,8
Regular	63	21,0	2,0	3,4	90%	17,6	24,4
Ruim	15	5,0	1,1	1,8	90%	3,2	6,8
Muito Ruim	5	1,7	0,6	1,1	90%	0,6	2,8
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	22	7,3	1,3	2,1	90%	5,2	9,4
Não sei/ Não me lembro	4	1,3	0,6	0,9	90%	0,4	2,2
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



Destaques 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)?

INSTITUTOPHD

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

RESULTADOS

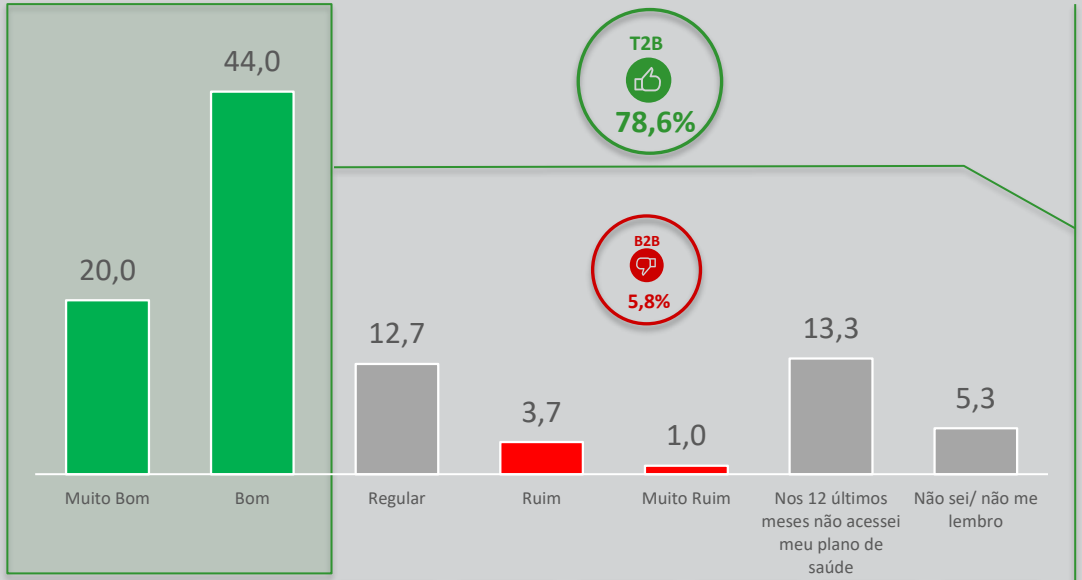
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

PHD

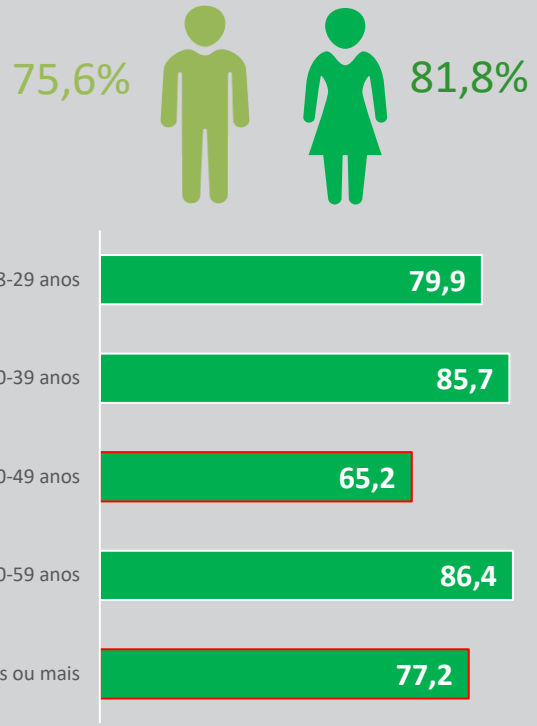
Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	60	20,0	2,0	3,3	90%	16,7	23,3
Bom	132	44,0	2,5	4,1	90%	39,9	48,1
Regular	38	12,7	1,7	2,7	90%	10,0	15,4
Ruim	11	3,7	0,9	1,6	90%	2,1	5,3
Muito Ruim	3	1,0	0,5	0,8	90%	0,2	1,8
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	40	13,3	1,7	2,8	90%	10,5	16,1
Não sei/ Não me lembro	16	5,3	1,1	1,8	90%	3,5	7,1
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



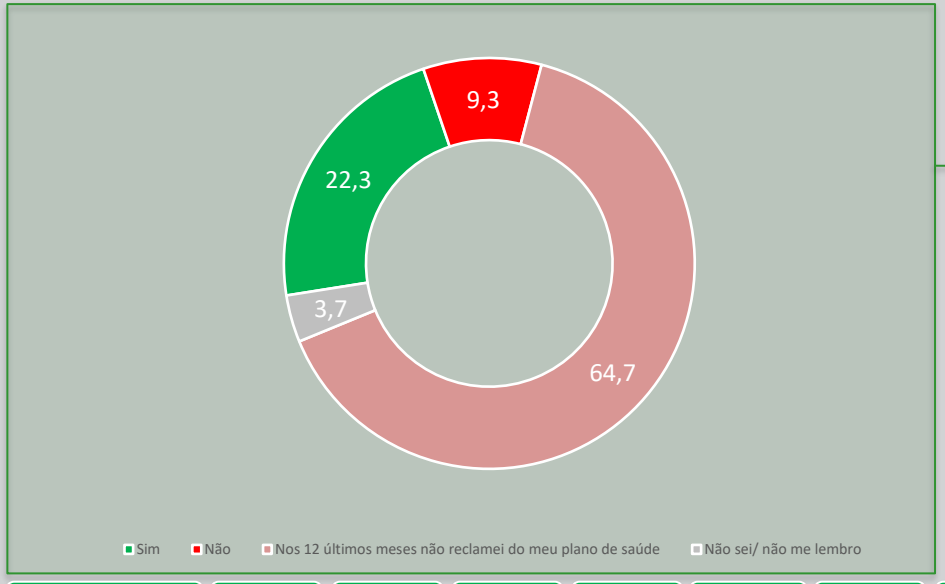
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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

INSTITUTOPHD

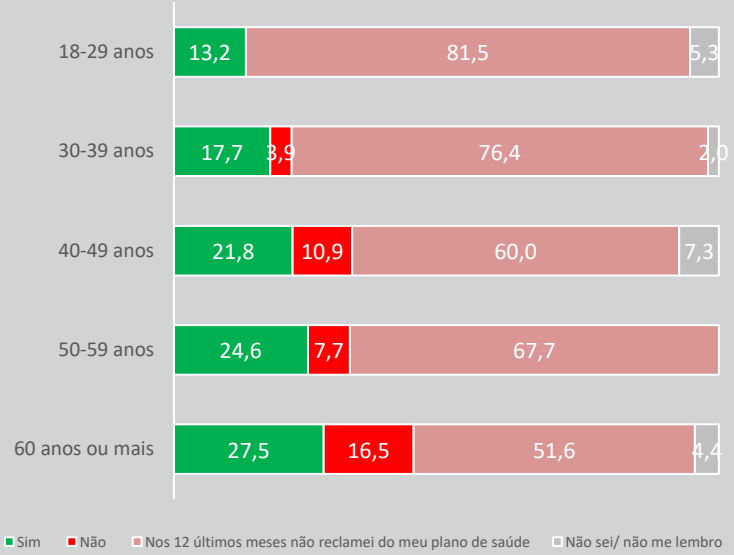
Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	22,3	2,4	4,0	90%	18,3	26,3
Não	28	9,3	1,5	2,8	90%	6,5	12,1
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	194	64,7	2,4	4,5	90%	60,2	69,2
Não sei/ Não me lembro	11	3,7	0,9	1,8	90%	1,9	5,5
Total	300	100					

Gênero e Idade

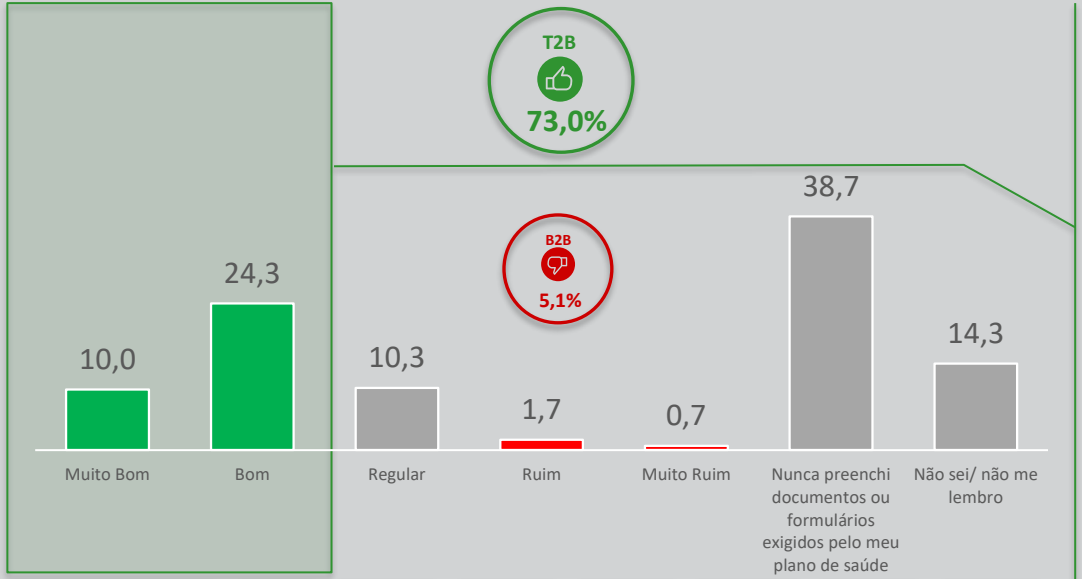


7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

INSTITUTOPHD

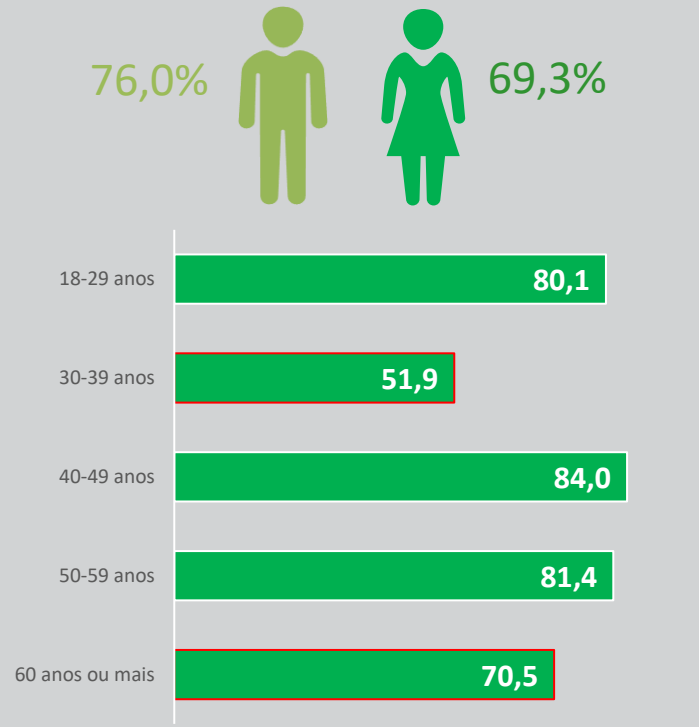
Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	30	10,0	1,5	2,5	90%	7,5	12,5
Bom	73	24,3	2,1	3,5	90%	20,8	27,8
Regular	31	10,3	1,5	2,5	90%	7,8	12,8
Ruim	5	1,7	0,6	1,1	90%	0,6	2,8
Muito Ruim	2	0,7	0,4	0,7	90%	0,0	1,4
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	116	38,7	2,4	4,0	90%	34,7	42,7
Não sei/ Não me lembro	43	14,3	1,8	2,9	90%	11,4	17,2
Total	300	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?

INSTITUTOPHD

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

RESULTADOS

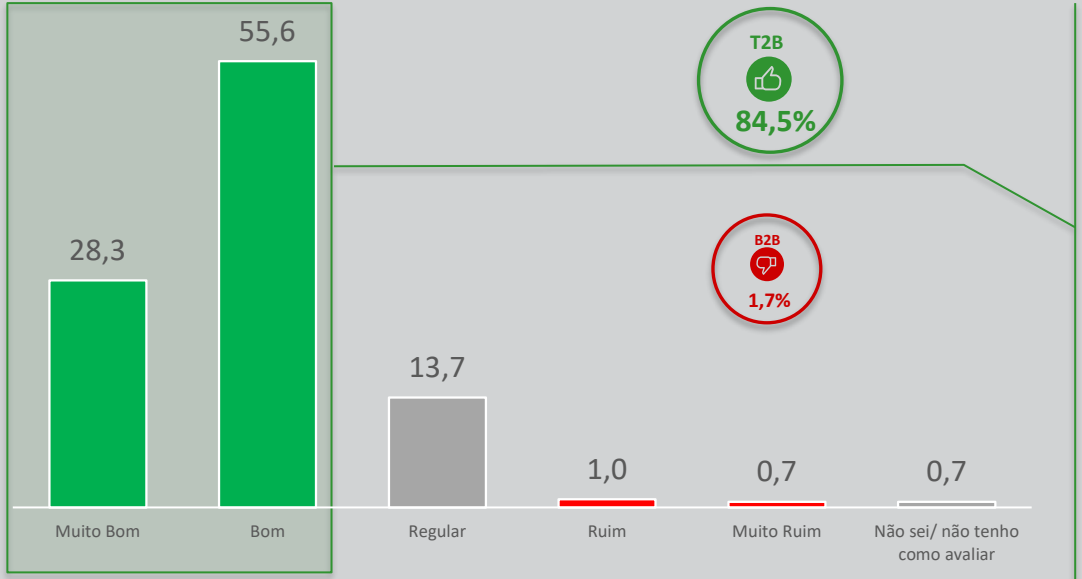
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO GERAL

PHD

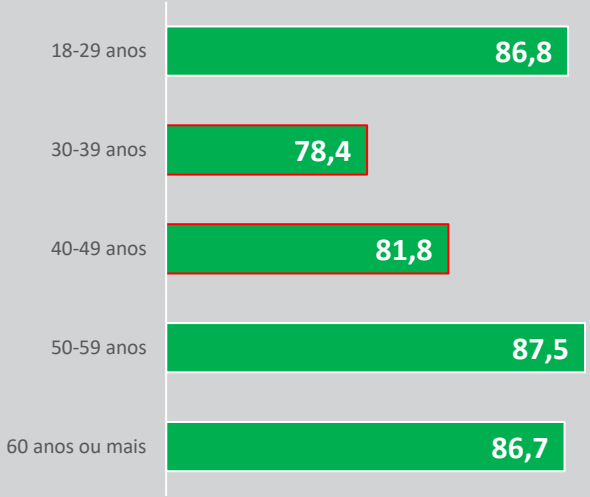
Resultados – Avaliação Geral

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	85	28,3	2,6	4,3	90%	24,0	32,6
Bom	167	55,6	2,9	4,7	90%	50,9	60,3
Regular	41	13,7	2,0	3,3	90%	10,4	17,0
Ruim	3	1,0	0,6	0,9	90%	0,1	1,9
Muito Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	-0,1	1,5
Não sei/ Não tenho como avaliar	2	0,7	0,5	0,8	90%	-0,1	1,5
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



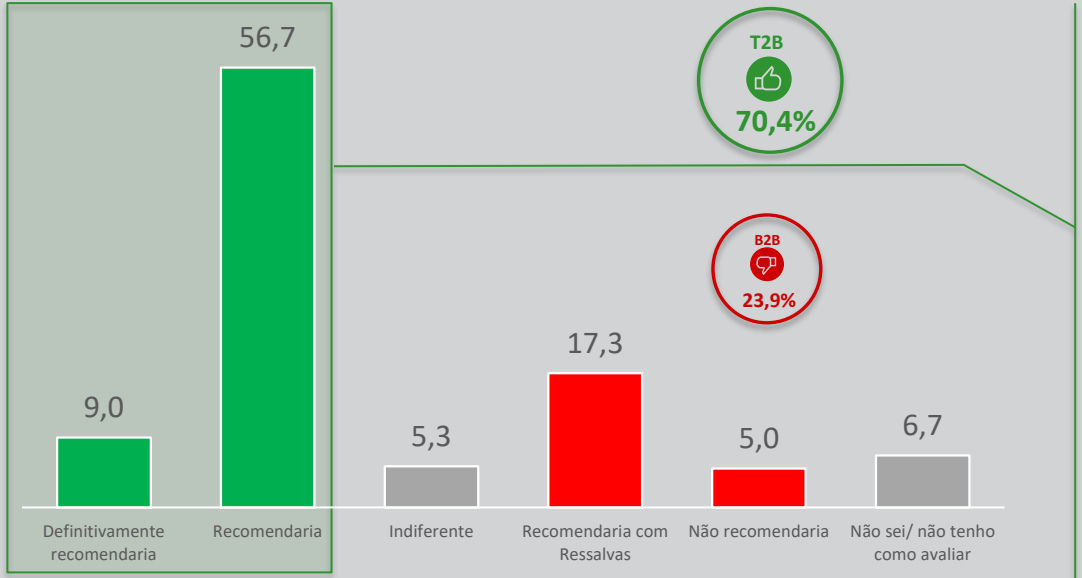
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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

INSTITUTOPHD

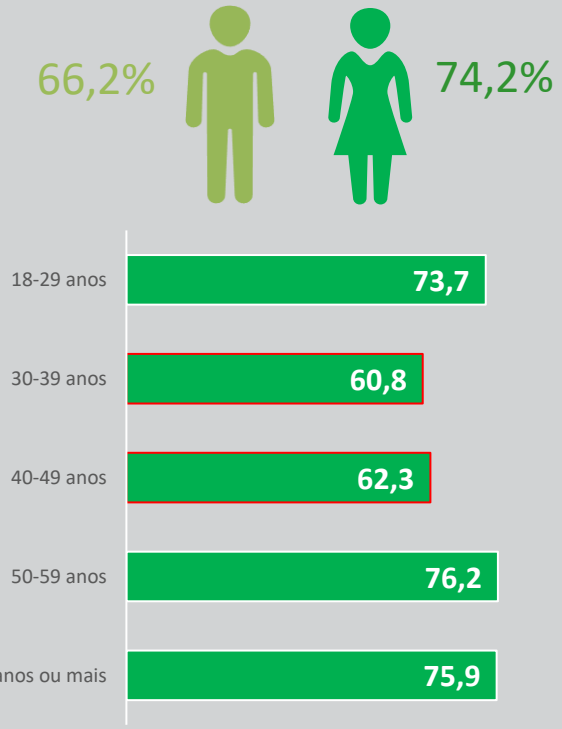
Resultados – Avaliação Geral

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL



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	27	9,0	1,7	2,7	90%	6,3	11,7
Recomendaria	170	56,7	2,9	4,7	90%	52,0	61,4
Indiferente	16	5,3	1,3	2,1	90%	3,2	7,4
Recomendaria com Ressalvas	52	17,3	2,2	3,6	90%	13,7	20,9
Não recomendaria	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Não sei/ Não tenho como avaliar	20	6,7	1,4	2,4	90%	4,3	9,1
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



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

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

INSTITUTOPHD

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

CONCLUSÕES

PHD

Conclusões

METRUS
INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL

Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos 4 indicadores com o T2B próximos ou acima de 80,0%, sendo 2 acima de 88% 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 excelência
  - Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 88,5%**
  - Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 88,1%**

- Pontos de qualidade
  - Avaliação do plano de saúde **T2B: 84,5%**
  - Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 82,8%**
  - Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 78,6%**
  - Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 73,0%**
  - Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 70,4%**

- Pontos de aperfeiçoamento
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 69,7%**
  - **41,7%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos
  - **22,3%** dos beneficiários que fizeram reclamação, tiveram suas reclamações resolvidas

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