



qualificação  
operadoras

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

## OFICINA COLABORATIVA

Ana Paula Cavalcante  
Renata Gasparello  
Rosana Neves

Gerência de Estímulo à Inovação e Qualidade Setorial – GEEIQ/DIDES

Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde



**Objetivo:** incentivar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde

**Metodologia:** Descrita no Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários\*

**Lançamento:** 2017  
A realização da pesquisa recebe um incentivo regulatório: Pontuação bônus no IDSS

| Nomenclatura Simplificada      | Indicador                                                          | Justificativa                                                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfação do Cliente/Paciente | 3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base 0,25 | Promover a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços ofertados |



\* [https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao\\_r5\\_\\_1\\_.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfacao_r5__1_.pdf)

**Por que realizar Pesquisa de Satisfação de Beneficiários?**

**www.menti.com**  
**Código: 64403752**

### **Motivação para construção do documento Técnico padrão:**

- Homogeneidade na metodologia (elementos mínimos);
- Comparabilidade das questões e das opções de resposta entre as operadoras;
- Transparência para a Sociedade;
- Empoderamento do Beneficiário.

- O maior desejo de todas as empresas é fidelizar os clientes e mantê-los satisfeitos.
- Realizar Pesquisa de Satisfação de Clientes é um bom começo para atingir o objetivo de fidelização do cliente.
- É uma ferramenta capaz de quantificar o grau de contentamento dos clientes em relação à empresa.
- Avaliar a experiência, em geral, do cliente com produtos e serviços oferecidos.
- Avaliar o engajamento do cliente e interações com a empresa ou apenas com aspectos específicos dos serviços oferecidos.
- Em suma, é essencial conhecer a satisfação do seu usuário para que a empresa desenvolva uma cultura centrada no cliente

## ANS x CAHPS

### Semelhanças

#### -Padronização

#### -Empoderamento:

dar suporte aos consumidores sobre a performance dos planos de saúde;

facilitar a escolha que vá ao encontro de suas necessidades (*best option x needs*);

- Identificar forças e fraquezas, e as oportunidades de melhoria

### Diferenças

#### -Perguntas da relação médico-paciente, de contexto clínico:

clareza na comunicação com o médico

Nota para o médico pessoal

Relação com o prestador

Aconselhamento para

*check- up*

Programa de Qualificação  
de Operadoras

Pesquisa de Satisfação  
dos Beneficiários

Planos com  
Comercialização Suspensa

Índice de Reclamações

Programas de Promoção da  
Saúde e Prevenção de  
Riscos e Doenças

Localização de médicos,  
hospitais e laboratórios

Acreditação de Operadoras

### Pesquisa de satisfação dos beneficiários com operadoras de planos de saúde - Ano 2012

O objetivo desta pesquisa é conhecer o nível de satisfação do consumidor em relação às operadoras de seus planos de saúde. A pesquisa foi aplicada pelas operadoras em seus conjuntos de beneficiários.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi responsável pela definição e seleção da amostra (público pesquisado), desenvolvimento do questionário, auditoria, análise e divulgação dos dados. A apresentação dos resultados foi feita de acordo com a participação de cada operadora nas etapas de realização da pesquisa.

Por questões metodológicas, foi estabelecido que participariam desta pesquisa as operadoras com mais de 20 mil beneficiários.



#### Como a pesquisa foi realizada?

Conheça a metodologia utilizada.



#### Resultados

Conheça os resultados de cada operadora de plano de saúde.

### Saiba Mais

Acesse os links relacionados

- Relatório completo da pesquisa

- Em 2012 (71ª Reunião da CAMSS), a DIGES apresentou uma proposta de pesquisa de Satisfação de Beneficiários, que comporia o Programa de Qualificação de Operadoras –PQO:

- <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sociedade/camara-de-saude-suplementar-realiza-71o-reuniao>

- Escopo: Pesquisa contendo 10 questões, seguindo modelo proposto pela IN DIGES nº 12/2012.

- O antigo modelo de pesquisa pode ser acessado aqui:

- <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/pesquisa-avalia-satisfacao-dos-beneficiarios-de-planos-de-saude-no-brasil>

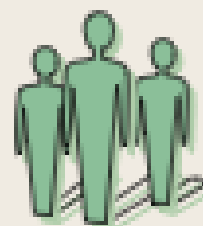
### Responsável

### Atividade

ANS



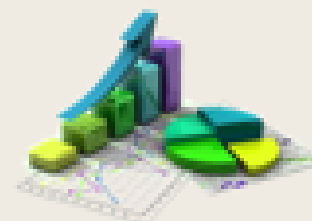
Desenvolvimento  
do questionário



Seleção  
amostral



Auditoria dos  
dados



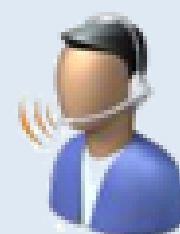
Análise dos  
dados



Divulgação dos  
resultados



Operadoras



Coleta dos  
dados

### Resultados:

419 selecionadas (aptas)  
para participação  
(critério: >20mil benef)

256 Aderiram

120 Concluíram

89 Deferidas pela ANS

84,9% Recomendariam o  
plano de saúde,  
abrangendo 17 milhões de benef.

- Em 2016, a GEEIQ/DIDES reformula o IDSS e a pesquisa:  
<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/qualidade-da-saude/qualificacao-de-operadoras-ans-reformula-idss>
- Foi realizada busca de literatura internacional:
  - Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) - CAHPS Database:  
[https://cahpsdatabase.ahrq.gov/default\\_landing.aspx](https://cahpsdatabase.ahrq.gov/default_landing.aspx)
  - ESOMAR

## Documento Técnico :

### Anexos:

I - QUESTIONÁRIO

II - FLUXO DO PROCESSO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

IV – GLOSSÁRIO

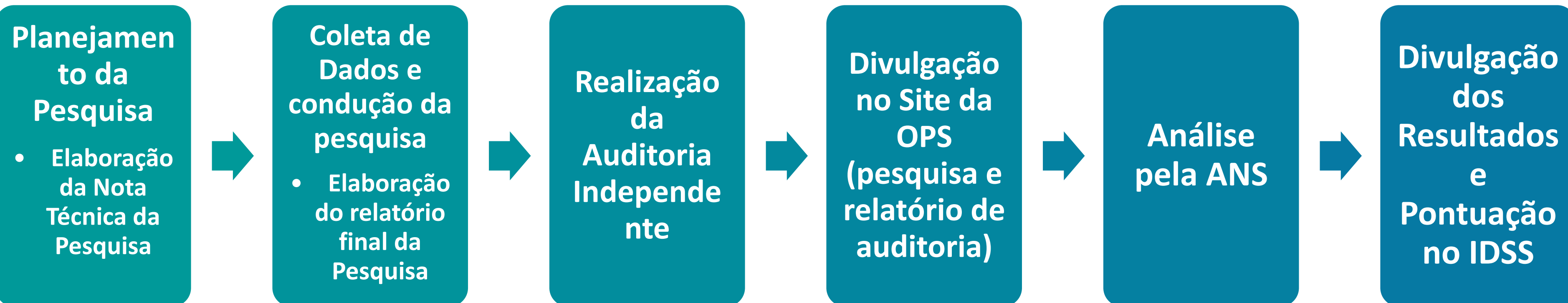
V - SUGESTÃO DE TEXTO PADRÃO A SER MENCIONADO QUANDO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

VI - MODELO SUGESTIVO DE RELATÓRIO COM OS RESULTADOS DA PESQUISA

VII – LISTA DE VERIFICAÇÕES

VIII – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Estatístico responsável com registro no CONRE
- Amostra representativa (idade, região, sexo, tipo de produto);
- Termo de Responsabilidade: confidencialidade das informações; ausência de conflitos de interesse do auditor; qualidade do cadastro;
- Auditoria externa independente (aderência)
- Período
- Formas (Tel; site);
- Motivos de recusa, com substituição (cadastro de reserva);
- Parâmetros estatísticos – teste de uso (IC, Nível de Significância de 95%)
- Texto sugestivo pra abordagem do beneficiário



## PLANEJAMENTO DA PESQUISA



Representante legal  
da operadora

Disponibilizar os dados da  
operadora



Elaborar planejamento amostral



Estatístico -  
responsável técnico



Nota técnica de pesquisa

**Os resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada;**

**Elaborada  
por  
Estatístico e  
deve conter:**

Período de realização da pesquisa; População Alvo e os estratos adotados; Descrição da População Amostrada; e Definição do tamanho da amostra;

Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robots automatizados ou e-mail, etc;

Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def);

Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não reposta, mudanças no sistema de referência);

É aconselhável que não se utilize um nível de confiança inferior a 90% e nem uma margem de erro superior a 5%.

# Coleta de Dados e Condução da Pesquisa

## COLETA DE DADOS E CONDUÇÃO DA PESQUISA



Dados são importantes e ter um bom cadastro, observando as informações mínimas exigidas pela regulamentação em vigor, permite que a Operadora saiba mais sobre seu beneficiário, esteja mais próxima à ele e aprimore a sua gestão.

### ⚠️ ATENÇÃO!

*A constatação de quaisquer alterações no questionário aplicado implicará a inelegibilidade da operadora para obtenção de pontuação relativa à pesquisa no IDSS.*

## AUDITORIA INDEPENDENTE



Procedimentos de auditoria da  
pesquisa e aderência ao  
Documento Técnico da ANS.



### ATENÇÃO!

*O relatório e o parecer de auditoria independente não devem expressar a opinião do auditor independente quanto à metodologia e conclusões da pesquisa - cuja responsabilidade é do Responsável Técnico pela pesquisa (estatístico).*



Relatório da Auditoria  
Independente



Parecer de Auditoria

## DIVULGAÇÃO DA PESQUISA



Divulgação no sítio  
institucional da operadora  
na internet



Relatório de Pesquisa



Parecer de Auditoria

## ELEGIBILIDADE PARA PONTUAÇÃO



Termo de Responsabilidade da Pesquisa contendo assinatura de:

- Responsável Legal da Operadora;
- Responsável Técnico - Estatístico.



Endereço do sítio institucional da operadora na internet onde foram divulgados:

- o relatório contendo os resultados da pesquisa;
- o parecer de auditoria independente.

### ! ATENÇÃO!

*O anexo III deste documento estabelece o texto padrão do Termo de Responsabilidade, que não deverá ter seu texto alterado ou particionado em dois sob qualquer hipótese.*



ANS analisa o cumprimento de todos os requisitos do documento técnico da pesquisa.



Pontuação no IDSS



## Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários



A ANS estimula e orienta as operadoras de planos de saúde a realizarem anualmente uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, seguindo parâmetros técnicos que permitam pontuar e comparar as diferentes empresas que comercializam planos.

A participação é voluntária e pode ser feita para obter pontuação no IDSS, caso seja aplicada de acordo com as diretrizes previstas no [documento técnico](#) elaborado pela ANS.

Os resultados da pesquisa indicam se os beneficiários entrevistados recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares. O acesso aos resultados detalhados da pesquisa está disponível no portal das operadoras. [Conheça as operadoras que realizaram a pesquisa – ano-base 2019.](#)

Os resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, o documento técnico da pesquisa, os resultados do IDSS por ano-base, as fichas dos indicadores e os demais documentos estão disponíveis no Portal da ANS no link

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>

## 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?

☐ Sempre ☐ A maioria das vezes ☐ Às vezes ☐ Nunca ☐ Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde ☐ Não sei/não me lembro

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?

☐ Sempre ☐ A maioria das vezes ☐ Às vezes ☐ Nunca ☐ Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ☐ Não sei/não me lembro

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?

☐ Sim ☐ Não



## 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)?

- ☐ Muito Bom ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Muito ruim
- ☐ Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde
- ☐ Não sei/não me lembro

**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)?

- ☐ Muito Bom ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Muito ruim
- ☐ Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
- ☐ Não sei



## 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?

( )Muito Bom ( )Bom ( )Regular ( )Ruim ( )Muito ruim ( ) Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde ( )Não sei/não me lembro

**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**?

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

**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**?

( )Muito Bom ( )Bom ( )Regular ( )Ruim ( )Muito ruim ( ) Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde ( )Não sei/não me lembro

## C. AVALIAÇÃO GERAL



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

☐ Muito Bom ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Muito ruim ☐ Não sei/não tenho como avaliar

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

☐ Definitivamente Recomendaria ☐ Recomendaria ☐ Indiferente ☐ Recomendaria com Ressalvas  
☐ Não Recomendaria ☐ Não sei/não tenho como avaliar

**Quais foram os principais desafios enfrentados para realização da pesquisa?**

**www.menti.com**  
**Código: 64403752**



# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS: RESULTADOS**

O documento foi lançado em 2017 (Bônus no IDSS ano-base 2017)

Já foram realizadas 4 rodadas (incluindo 2020)

Em 2020: aprimoramento do Documento Técnico

FAQ da Pesquisa no Portal

Relevância da pesquisa: embora apenas 25% das operadoras tenham aderido, estas representam 57% dos beneficiários do setor

## Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, corresponde ao indicador 3.5 da Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM) do Índice de Desempenho na Saúde Suplementar (IDSS).

Indicador facultativo de pontuação base, no valor de 0,25, na dimensão IDSM.

Faixas de notas de avaliação:



qualificação  
operadoras

## Programa de Acreditação de Operadoras

Dimensão 4- Experiência do Beneficiário

Pontuação em Itens de Excelência

O auditor da Acreditação não pode exercer a função de auditor da pesquisa, para reduzir conflitos de interesses.

# IDSS: Indicadores bônus

| Indicador Bônus                                                                                                                              | Dimensão na qual o bônus incide | Forma                 | Pontuação                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Programa de Operadora Acreditada (Selo de Qualidade)</b>                                                                                  | IDSS                            | Pontuação base (soma) | Nível I - 0,30<br>Nível II - 0,23<br>Nível III - 0,15             |
| 1.10 - Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus (Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Clientes)         | IDQS                            | Pontuação base (soma) | 0,10                                                              |
| 1.11 - Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base (Participação do Plano de Saúde em Projetos de Qualidade)    | IDQS                            | Pontuação base (soma) | 0,10 para projetos de indução e até 0,30 para certificação em APS |
| 1.12 - Participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor                                                                   | IDQS                            | Pontuação base (soma) | 0,10                                                              |
| 2.8 – Índice de efetiva comercialização de planos individuais (Acesso à Contratação Individual)                                              | IDGA                            | Bônus                 | Até 10%                                                           |
| <b>3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base (Satisfação do Cliente/Paciente)</b>                                        | IDSM                            | Pontuação base (soma) | 0,25                                                              |
| 3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários - Bônus (Gestão Financeira Ativa)              | IDSM                            | Bônus                 | 10%                                                               |
| 3.7 – Índice de Reajuste Médio Ponderado aplicado aos Planos Coletivos (Moderação de Reajuste)                                               | IDSM                            | Peso                  | Zero                                                              |
| 4.5 - Proporção de Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos de Internação Preenchidos nas Guias TISS - Bônus (Qualidade dos Dados Diagnóstico) | IDGR                            | Bônus                 | 10%                                                               |

# Pesquisa de Satisfação – OPS participantes de 2017 a 2020

Nº Operadoras 2020

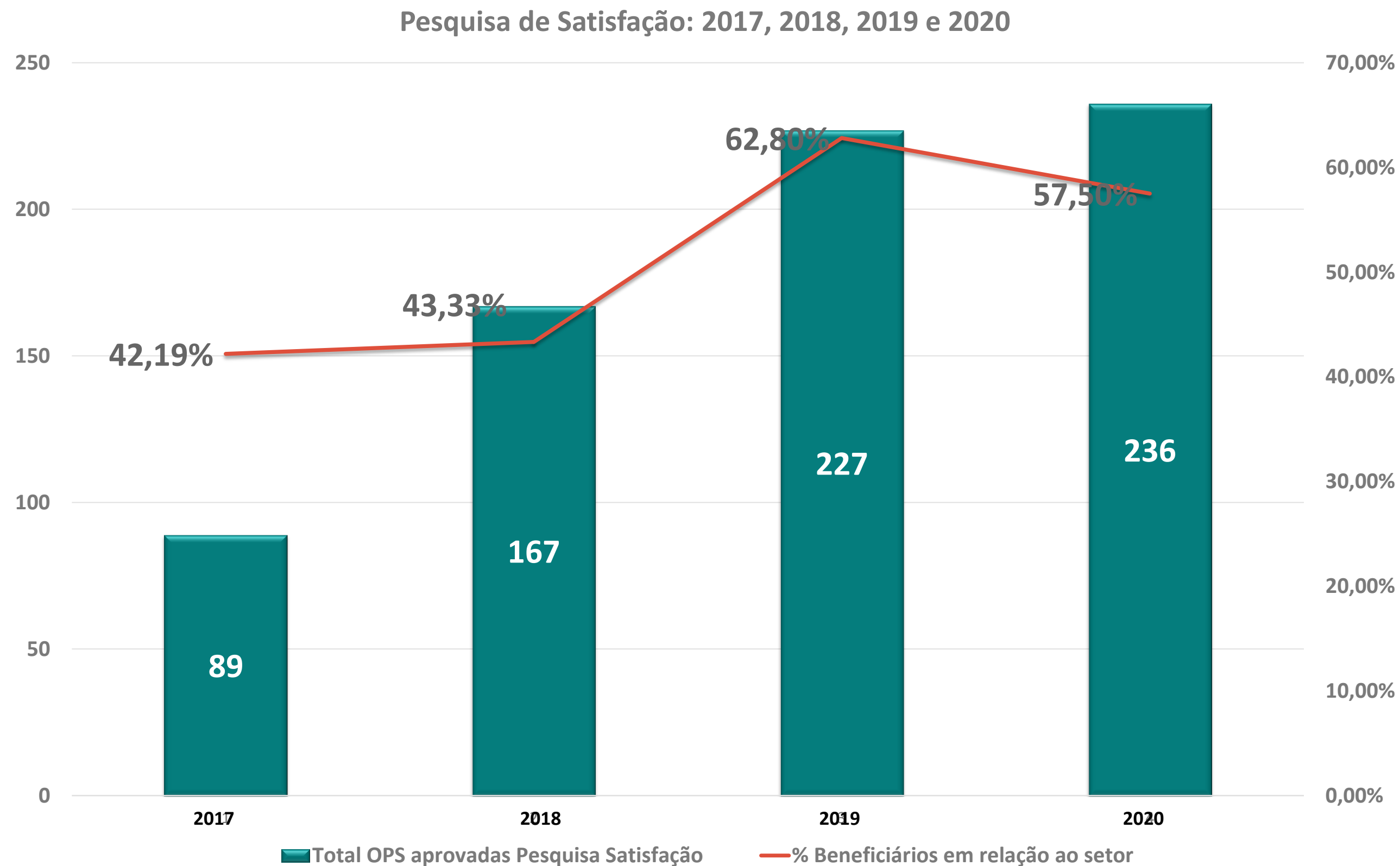
259

Nº Beneficiários 2020

41.351.594

Operadoras Deferidas  
2020

236



2020: Preliminar

# Pesquisa de Satisfação: de 2017 a 2020

| Resultados                                                                            | Ano-base 2020 | Ano-base 2019 | Ano-base 2018 | Ano-base 2017 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Total de operadoras que pleitearam a pontuação por realização de uma pesquisa         | 259           | 234           | 190           | 101           |
| Total de operadoras aprovadas (realizaram a pesquisa nos moldes definidos pela ANS)   | 236           | 227           | 167           | 89            |
| Total de beneficiários nas OPS que realizaram a pesquisa (aprovadas)                  | 41.351.594    | 44.395.078    | 30.533.676    | 29.179.105    |
| % de beneficiários em relação ao total do setor                                       | 57,05%        | 62,80%        | 43,33%        | 42,19%        |
| % de operadoras em relação ao total do setor                                          | 25,19%        | 24,02%        | 16,68%        | 8,83%         |
| % médio de beneficiários que avaliaram o plano como bom ou muito bom                  | 84,40%        | 86%           | 82%           | 80%           |
| % médio de beneficiários que recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares | 77%           | 80%           | 78%           | 80%           |

## Pesquisa de Satisfação: Resultados Operadoras

- Quantidade de operadoras, que já realizaram pelo menos uma pesquisa de satisfação, por Porte e por Segmento Assistencial, no período de 2017 a 2020

| Porte OPS | Quant. Operadoras | Distribuição |
|-----------|-------------------|--------------|
| Grande    | 70                | 24,31%       |
| Médio     | 136               | 47,22%       |
| Pequeno   | 82                | 28,47%       |
| Total     | 288               | 100,00%      |

| Segmento Assistencial OPS   | Quant. Operadoras | Distribuição |
|-----------------------------|-------------------|--------------|
| Médico-Hospitalar           | 278               | 96,53%       |
| Exclusivamente Odontológico | 10                | 3,47%        |
| Total                       | 288               | 100,00%      |

# Pesquisa de Satisfação: Resultados Operadoras

Quantidade total de operadoras, por modalidade, que já realizaram pelo menos uma pesquisa, no período de 2017 a 2020

| Modalidade                        | Quant. Operadoras | Distribuição (%) |
|-----------------------------------|-------------------|------------------|
| Cooperativa Médica                | 180               | 62,50%           |
| Medicina de Grupo                 | 57                | 19,79%           |
| Autogestão                        | 32                | 11,11%           |
| Odontologia de Grupo              | 7                 | 2,43%            |
| Filantropia                       | 4                 | 1,39%            |
| Seguradora Especializada em Saúde | 4                 | 1,39%            |
| Cooperativa odontológica          | 3                 | 1,04%            |
| Autogestão por RH                 | 1                 | 0,35%            |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>288</b>        | <b>100,00%</b>   |

Quantidade total de operadoras, por modalidade, 2020

| Modalidade                        | Total de OPS | Total de OPS que realizaram a pesquisa | %          |
|-----------------------------------|--------------|----------------------------------------|------------|
| Cooperativa Médica                | 275          | 154                                    | 56%        |
| Seguradora Especializada em Saúde | 8            | 4                                      | 50%        |
| Autogestão                        | 114          | 25                                     | 22%        |
| Medicina de Grupo                 | 229          | 43                                     | 19%        |
| Filantropia                       | 33           | 2                                      | 6%         |
| Autogestão por RH                 | 28           | 1                                      | 4%         |
| Cooperativa odontológica          | 101          | 3                                      | 3%         |
| Odontologia de Grupo              | 149          | 4                                      | 3%         |
| <b>Total Geral</b>                | <b>937</b>   | <b>236</b>                             | <b>25%</b> |

## Pesquisa de Satisfação: Resultados Operadoras

- Quantidade de operadoras que realizaram pesquisa de satisfação por modalidade em cada um dos anos-bases

| Modalidade / Ano-base             | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|
| Cooperativa Médica                | 51   | 129  | 153  | 167  |
| Medicina de Grupo                 | 23   | 25   | 42   | 47   |
| Autogestão                        | 17   | 23   | 24   | 29   |
| Odontologia de Grupo              | 3    | 5    | 4    | 4    |
| Filantropia                       | 3    | 3    | 4    | 4    |
| Seguradora Especializada em Saúde | 3    | 3    | 4    | 4    |
| Cooperativa odontológica          | 0    | 2    | 2    | 3    |
| Autogestão por RH                 | 0    | 0    | 1    | 1    |
| Total                             | 100  | 190  | 234  | 259  |

## Empresas que realizaram a Pesquisa de Satisfação no ano-base 2020: Concentração em poucas empresas

| Agência responsável pela elaboração da pesquisa | Quantidade de pesquisas realizadas | %      |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|--------|
| A                                               | 101                                | 39,00  |
| B                                               | 63                                 | 24,32  |
| C                                               | 35                                 | 13,51  |
| D                                               | 13                                 | 5,02   |
| E                                               | 6                                  | 2,32   |
| Outras                                          | 41                                 | 15,83  |
| Total                                           | 259                                | 100,00 |

Concentração:  
76,83% das  
pesquisas em  
apenas 3  
empresas

Elaboração  
própria:  
2 OPS

### Auditoria da Pesquisa de Satisfação no ano-base 2020:

- Concentração em alguns poucos Auditores
- Total de **27** Auditores para 236 pesquisas deferidas em 2020
- Destas, 1 empresa é responsável por 47,9% das auditorias
- Cerca de  $\frac{3}{4}$  das pesquisas foram auditadas por 2 empresas de auditoria apenas

## Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários - Resultados

| Forma de coleta                           | Nº de Pesquisas Realizadas | %       |
|-------------------------------------------|----------------------------|---------|
| Telefone                                  | 195                        | 75,29%  |
| Formulário na internet                    | 43                         | 16,60%  |
| Ambos (Telefone e Formulário na internet) | 21                         | 8,11%   |
| Total Geral                               | 259                        | 100,00% |

Perguntas Adicionais: 32 Operadoras fizeram outras perguntas não previstas no Documento Técnico

| Realização de perguntas adicionais | Nº de pesquisas Realizadas | %       |
|------------------------------------|----------------------------|---------|
| NÃO                                | 227                        | 87,64%  |
| SIM                                | 32                         | 12,36%  |
| Total Geral                        | 259                        | 100,00% |

Exemplo de perguntas adicionais:

- Satisfação com relação a consulta

| Quantidade de perguntas adicionais | Nº de pesquisas com este quantitativo | %       |
|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| 1                                  | 4                                     | 12,50%  |
| 2                                  | 3                                     | 9,38%   |
| 3                                  | 6                                     | 18,75%  |
| 6                                  | 3                                     | 9,38%   |
| 7                                  | 1                                     | 3,13%   |
| 10                                 | 10                                    | 31,25%  |
| 11                                 | 1                                     | 3,13%   |
| 13                                 | 1                                     | 3,13%   |
| 14                                 | 2                                     | 6,25%   |
| 15                                 | 1                                     | 3,13%   |
| Quantidade de operadoras           | 32                                    | 100,00% |

## Termo assinado pelo Responsável Técnico

- Não envio ou falta de assinatura
- Omissão de partes do texto padrão

## Link/Portal

- Link incorreto, ou sem acesso direto (formato ZIP ou Nuvem ou Carrocel)
- Não disponibilização do Relatório da Pesquisa e/ou do Parecer de Auditoria no portal da operadora

## Intempestividade

- envio da documentação para a ANS após a data de corte do IDSS

## Relatório da Pesquisa

- Ausência de tabela contendo os erros amostrais, erros não amostrais e Intervalo de Confiança por cada pergunta do questionário de pesquisa
- Número final de respondentes muito inferior ao número inicialmente estabelecido como tamanho para a amostra
- Falha na análise descritiva dos resultados por pergunta ao retirar as opções não válidas (não sei; não consultei; não lembro, etc) dos percentuais totais de resposta

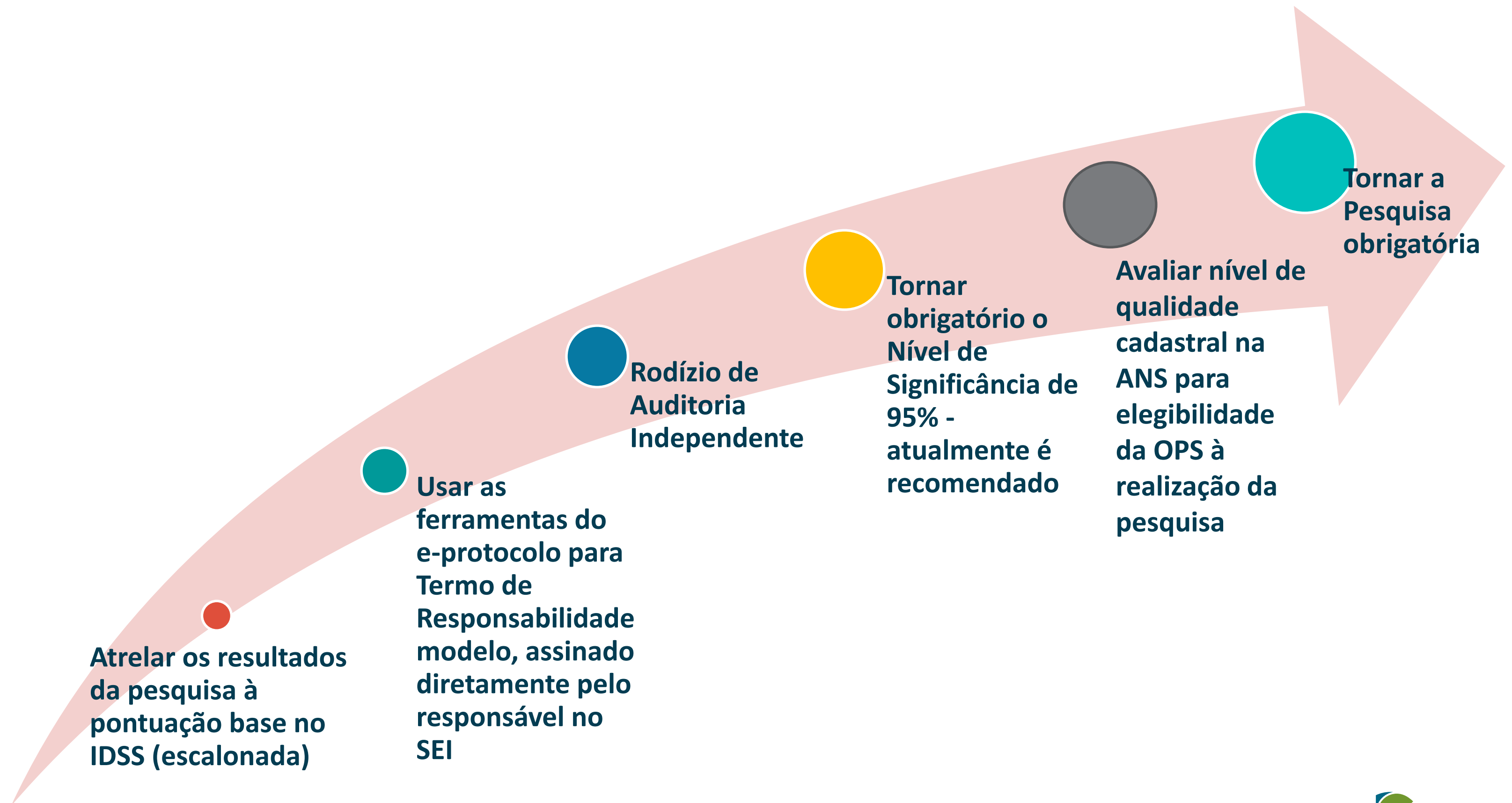
## Parecer de Auditoria

- incompleto ou com ressalvas sobre a aderência da pesquisa ao preconizado pela ANS

Quais sugestões de melhorias você proporia para a pesquisa?

[www.menti.com](https://www.menti.com)

**Código: 73662406**



# Obrigada!



DISQUE ANS  
0800 701 9656



Formulário eletrônico  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento presencial  
12 Núcleos da ANS



Atendimento exclusivo  
para deficientes auditivos  
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



[@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)



[ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL