## 3.5 Pesquisa de Satisfação de Beneficiário (PONTUAÇÃO BASE 0,25)

**Nomenclatura Simplificada**

***Satisfação do Cliente/Paciente***

**Conceito**

Pontuação base acrescida ao resultado do Índice de Desempenho de Sustentabilidade do Mercado (IDSM), para as Operadoras que realizarem a Pesquisa de Satisfação de Beneficiário de acordo com a metodologia estabelecida pela ANS para o ano-base avaliado, com divulgação dos resultados no portal eletrônico e comunicação à ANS.

O documento técnico específico com os critérios técnicos e diretrizes para a execução, auditoria e divulgação da pesquisa encontra-se disponibilizado no portal eletrônico da ANS.

**Método de cálculo**

Será atribuída a pontuação base de 0,25 no Índice de Desempenho na Sustentabilidade do Mercado (IDSM) para as Operadoras que realizarem e divulgarem a pesquisa de satisfação de beneficiários e comunicarem à ANS, até a data de corte do IDSS, de acordo com os critérios definidos no "Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários", disponibilizado no portal eletrônico da ANS.

(PONTUAÇÃO BASE + IDSM) ≤ 1

Onde:

Pontuação Base = 0,25 (referente à realização, divulgação no portal eletrônico e comunicação da pesquisa à ANS)

IDSM = Média ponderada dos índices de desempenho dos indicadores da dimensão, calculada através da seguinte fórmula:

$$\text{IDSM} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{ID}_i * \text{P}_i}{\sum_{i=1}^{n} \text{P}_i}$$

Sendo:

n = quantidade de índices na dimensão

$\text{ID}_i$ = Indice de Desempenho do Indicador i=1, 2, 3... n

$\text{P}_i$ = Peso do Indicador i

Observações: O resultado final do IDSM acrescido da pontuação base não poderá ultrapassar o valor 1 (um)

Não será atribuída a pontuação base para as Operadoras que não atenderem aos critérios definidos no "Documento Técnico. para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários".

**Interpretação do Indicador**

O objetivo da realização de uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários é promover a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela operadora, considerando que ele é um elemento fundamental na tríade da regulação da saúde suplementar (operadoras, beneficiários e prestadores).

Isto se justifica porque o beneficiário é o destinatário final dos serviços oferecidos pela operadora e quem sofre todas as consequências decorrentes destes serviços.

Com os resultados da pesquisa é possível obter informações mais próximas da realidade, para fundamentar políticas e programas de indução de qualidade formuladas pela ANS. Para a Operadora, a pesquisa pode indicar caminhos para as suas decisões de negócios e forma de atuação, visando aumentar a qualidade dos seus serviços e obter mais eficiência.

A Pesquisa de Satisfação também constituirá um sistema de informações que capta a voz do beneficiário, através da avaliação da performance da Operadora a partir do ponto de vista do beneficiário.

Com este indicador pretende-se valorizar as Operadoras que realizarem e divulgarem a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários garantindo 0,25 na pontuação do IDSM.

Ainda, há suporte empírico para comprovar que elevados escores de satisfação dos clientes são acompanhados por uma rentabilidade acima da média. Ou seja, de

uma maneira geral, alto nível de satisfação de clientes trariam retornos econômicos superiores às empresas.

**Usos**

Estimular que as Operadoras realizem e divulguem a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e utilizem seus resultados nas suas ações de melhoria de qualidade.

**Parâmetros, dados estatísticos e recomendações**

Todas as pesquisas devem ser baseadas em medições científicas e representativas de forma a assegurar a exatidão e a confiabilidade dos resultados. Por este motivo, a pesquisa de satisfação dos beneficiários deve contar com estatístico responsável pelo planejamento e se submeter a auditoria independente.

A padronização das perguntas e a forma de apresentação dos resultados tem por objetivo facilitar a análise e a comparação da performance obtidas por diferentes operadoras.

Para a definição da amostra, deverão ser desconsiderados os beneficiários menores de 18 anos.

**Meta**

Realizar a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, encaminhar o link da divulgação dos resultados e o Termo de Responsabilidade, até a data de corte do IDSS avaliado para fazer jus à pontuação relativa à realização de pesquisa de satisfação do beneficiário no IDSS do ano-base correspondente.

A realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários será facultativa. As Operadoras que optarem por realizá-la deverão seguir os requisitos mínimos e diretrizes estabelecidos no documento técnico específico divulgado no portal eletrônico da ANS.

**Pontuação**

Por ser um indicador de bonificação, de participação voluntária, a representação do resultado da operadora será ilustrada na escala de cores do programa de forma binária: operadoras bonificadas serão representadas no ponto máximo (verde), e operadoras não bonificadas serão representadas no ponto mínimo (vermelho), conforme tabela a seguir. A escala é apenas ilustrativa. O cálculo da pontuação base incidirá de acordo com o resultado obtido no indicador, diretamente no IDSM.

| **Resultado do Indicador** | **Representação na escala de cores entre 0 (zero) e 1 (um)** |
|---|---|
| 0,25 pontos no IDSM |  Operadora bonificada |
| Operadora não realizou a pesquisa conforme preconizado ou não realizou a pesquisa |  Operadora não bonificada |

**Fonte de dados**

- Petição encaminhada pelas Operadoras à ANS
- Portal das Operadoras

**Ações esperadas**

A participação do beneficiário neste processo poderá trazer insumos para aprimorar a regulação e influenciar no planejamento para melhoria contínua da qualidade dos serviços, por parte das operadoras e da própria ANS.

Uso dos resultados da pesquisa de satisfação nas ações de melhoria de qualidade e performance da Operadora.

**Limitações e vieses**

- Influência na percepção e de opinião geral do entrevistado dado a campanhas publicitárias prévias da Operadora;
- Uso de questionários e amostras tendenciosas que podem induzir à manipulação da opinião;
- Pesquisas de opinião realizadas pela internet podem não contemplar uma amostragem representativa da carteira de beneficiários da Operadora dado eventual acesso limitado à internet para determinado perfil de beneficiários;
- A exatidão e a confiabilidade dos resultados de uma pesquisa de opinião dependem não somente do número de pessoas entrevistadas, mas principalmente da representatividade científica da amostra dos entrevistados.

Por vezes, são identificadas situações que ensejam alterações na apuração do indicador ou nas críticas aplicáveis. Tais situações são decorrentes tanto do processamento e validação dos dados pela ANS quanto dos ajustes realizados após a divulgação dos resultados preliminares do IDSS, quando as próprias operadoras apresentam questionamentos dos resultados aferidos. Quaisquer

complementações da ficha técnica serão dispostas no documento de Perguntas e Respostas (FAQ) do IDSS, disponibilizado no portal da ANS, conforme dispõe o § 2º do Art. 7º da IN ANS 10/2022.

> *Art. 7º Os indicadores, aprovados pela Diretoria Colegiada da ANS, a serem utilizados na avaliação de desempenho das operadoras, a partir do ano-base 2022, com as respectivas metodologias estatísticas, fichas e fontes de dados serão disponibilizados no endereço eletrônico da ANS na Internet, na área do Programa de Qualificação de Operadoras.*
>
> *(...)*
>
> *§ 2º Eventuais alterações serão disponibilizadas no referido endereço eletrônico da ANS na Internet, na área do Programa de Qualificação de Operadoras e serão informadas por aviso no espaço operadoras durante 30 dias a contar da alteração.*

## Referências


ABEP - Associação Brasileira de Empresa de Pesquisa - Diretrizes Esomar Pesquisa de Opinião – disponível no site da ABEP;

.....Código Internacional para a prática de Pesquisa de Publicação de Resultados de Pesquisa de Opinião. – disponível em http://www.abep.org/new/Default.aspx;

.....Guia de boas práticas de incentivo aos respondentes de pesquisa de mercado e opinião – ABEP

.....CÓDIGO INTERNACIONAL ICC/ESOMAR (Jan/2008) EM PESQUISA DE MERCADO E PESQUISA SOCIAL

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar. Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários. Rio de Janeiro: ano-base. Disponível no portal da ANS, em: Principal \ Planos e Operadoras \ Informações e Avaliações de Operadoras \ Programa de Qualificação de Operadoras \ Conheça

mais dados do Programa de Qualificação de Operadoras \ Ano 202x (Ano-base 200x)

Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro => Carlos Alberto Vargas Rossi e Luiz Antonio Slongo (1998) – disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65551998000100007>