

## **CLIENTE OCULTO: ANÁLISE ESTRATÉGICA DE DADOS POSSIBILITA DEFINIR SUFICIÊNCIA DE REDE COM BASE EM ACESSO FACILITADO AO CUIDADO POR MEIO DE MÚLTIPLOS CANAIS**

Daniel Abreu de Miranda

SANTOS, Julio Cesar Brito dos; CARDOSO, Manoel Roberto Gottsfritz. Saúde Petrobras: Associação Petrobras de Saúde. Brasil.

**INTRODUÇÃO:** O aumento da expectativa de vida no país revela a necessidade de profissionais, espaços e iniciativas de saúde mais preparados para atender às **especificidades da pessoa idosa**, engajados na construção de **novas estratégias que garantam o acesso e a qualidade do cuidado prestado**. A complexidade desse cuidado exige estrutura e, principalmente, um olhar sensível às necessidades específicas de uma população idosa que cresce em número e demanda.

Ao discutir e implementar metodologias que garantam uma melhor experiência, **devem ser consideradas a qualidade, segurança e uma jornada de cuidado centrada na pessoa**. Assim, consideramos a individualidade, os valores, preferências e a trajetória de vida de cada pessoa. Essa perspectiva não se restringe ao tratamento da condição clínica, mas amplia a visão para o ser humano em sua totalidade, promovendo autonomia, dignidade e bem-estar.

A Operadora, atenta ao perfil de sua **carteira de beneficiários, que possui 38% de pessoas idosas**, ou seja, com 60 anos ou mais, adotou práticas para **garantir o acesso à saúde por meio de uma rede credenciada disponível e preparada para atender as particularidades desse público, inclusive no que se refere à disponibilidade de canais que facilitem o agendamento e atendimento**.

Nesse contexto, tecnologia e inovação são vistas como aliadas fundamentais para construir soluções mais humanizadas, ágeis, acessíveis e sensíveis. A iniciativa Cliente Oculto, por meio da simulação do acesso à rede credenciada sob a perspectiva do beneficiário, tem como finalidade aprimorar o processo de análise da suficiência de rede. A ação avalia, de forma prática e estruturada, a disponibilidade e a acessibilidade dos serviços, considerando aspectos como os canais de agendamento e atendimento (telefone, WhatsApp, site, entre outros) e o cumprimento dos prazos definidos pela Resolução Normativa nº 566 da ANS.

A partir da coleta de dados objetivos, é possível identificar barreiras reais, aperfeiçoar fluxos e ajustar os serviços prestados às reais necessidades dos beneficiários, com foco na melhoria contínua da experiência em saúde.

**OBJETIVOS:** A iniciativa Cliente Oculto tem como objetivo **contribuir para a qualificação do acesso à saúde, a partir da perspectiva do público beneficiário, em especial a pessoa idosa**. Busca-se, por meio dessa iniciativa, **identificar as principais barreiras** enfrentadas para o acesso à rede credenciada por meio de simulações da jornada de acesso, **avaliar a efetividade dos canais** utilizados para agendamento e atendimento, **verificar o cumprimento dos prazos** estabelecidos na Resolução Normativa nº 566 da ANS, e **analisar os dados obtidos para subsidiar melhorias** direcionadas à

população em geral, com atenção especial às necessidades da pessoa idosa, promovendo um cuidado mais acessível, seguro e centrado no indivíduo.

**MÉTODO:** A metodologia consistiu na **simulação da busca por serviços de saúde junto à rede credenciada da operadora, realizada por profissionais treinados**. Foram avaliados critérios como facilidade de agendamento, tempo de resposta, disponibilidade de profissionais e facilidade de agendamento pelos canais de atendimento (telefone, WhatsApp, site) da rede credenciada.

**RESULTADOS:** Foram apontados obstáculos frequentes no acesso à saúde pelos beneficiários, especialmente pelas pessoas idosas, como a dificuldade de contato por meio dos canais digitais, a indisponibilidade de profissionais em determinadas especialidades e necessidade de melhoria no atendimento aos prazos estabelecidos na Resolução Normativa nº 566/2022 da ANS. Os dados coletados permitiram identificar fragilidades estruturais e operacionais da rede credenciada, servindo de **base para ajustes voltados à suficiência de rede** e ao cumprimento da própria regulamentação, por meio da garantia de atendimento.

**Disponibilidade da rede credenciada - por especialidade:**

Base: 10.570 simulações de contato por múltiplos canais (telefone, WhatsApp, site e combinações)

- 10% das especialidades avaliadas apresentam disponibilidade de agendamento imediato na rede credenciada;
- 50% das especialidades avaliadas oferecem agendamento em até 7 dias;
- Apenas 5% das especialidades avaliadas não possuem agenda disponível no momento;
- Em 10% das especialidades avaliadas, os prestadores informaram que não atendem mais pelo plano de saúde.

ESPECIALIDADE/CNPJ	IMEDIATO	ATE 7 DIAS	ATE 14 DIAS	ATE 21 DIAS	ATE 30 DIAS	ACIMA DE 30 DIAS	SEM AGENDA	NAO ATENDE O PLANO	SEM SUCESSO	INTERNACAO	TOTAL
CLINICA ODONTOLOGICA	36	427	57	15	3	6	16	31	13	1	606
GINECOLOGIA	3	192	65	12	12	15	20	28	6	3	364
PSICOTERAPIA	3	111	55	26	11	10	88	35	14	2	350
OFTALMOLOGIA	31	183	31	11	6	11	8	23	8	0	312
CARDIOLOGIA	6	135	34	11	7	6	19	11	9	0	254
CLINICA MEDICA	5	128	34	9	2	3	10	16	9	1	251
SERV DE ULTRASSONOGRRAFIA	5	108	22	8	2	2	8	14	1	2	230
SERVICO DE FISIOTERAPIA	16	147	38	14	4	3	7	13	2	2	230
DERMATOLOGIA	6	129	31	10	3	4	10	14	7	2	217
ORTODONTIA	9	141	27	4	4	3	5	21	2	2	216

**Canais de contato para agendamento - por especialidade da rede credenciada:**

Base: 8.153 simulações de contato por múltiplos canais (telefone, WhatsApp, site e combinações)

Canal de Contato	Especialidades com sucesso	% do total
Telefone + WhatsApp	4.597	56%
Apenas Telefone	2.061	25%
Apenas WhatsApp	919	11%
Todos os Canais de acionados	346	4%
Apenas Site	230	3%
Total	8.153	100%

A simulação de contato com 8.153 especialidades da rede credenciada mostrou que o **nível de**

**acessibilidade varia conforme o canal utilizado** para o agendamento de consultas:

- 56% das especialidades foram acessadas com sucesso utilizando telefone e WhatsApp em conjunto;
- 25% responderam apenas por telefone, confirmando que este ainda é o canal mais efetivo de forma isolada;
- 11% foram acessíveis exclusivamente via WhatsApp, reforçando a importância de ampliar a digitalização e automatização dos atendimentos;
- 4% só responderam após tentativa por todos os canais, o que indica necessidade de melhoria na organização do atendimento;
- Apenas 3% estavam disponíveis para agendamento diretamente pelo site.

**CONCLUSÃO:** A iniciativa Cliente Oculto demonstrou ser estratégica para **avaliar, de forma prática e sensível, a experiência do beneficiário no acesso aos serviços de saúde**. Ao simular a jornada real de atendimento, a ação possibilita identificar barreiras concretas de acesso a saúde, como falhas nos canais de agendamento e atendimento da rede credenciada, indisponibilidade de profissionais e melhoria no atendimento aos prazos regulatórios. Mais do que um instrumento de monitoramento, o Cliente Oculto se revela um recurso valioso e pioneiro no mercado de saúde, que permite **analisar mais profundamente o índice de suficiência de rede, indo além do critério quantitativo, subsidiar decisões, orientar melhorias e fortalecer a rede credenciada**, promovendo um cuidado centrado na pessoa, acessível, seguro e alinhado aos princípios de qualidade, inclusão digital e dignidade no atendimento à saúde.