

PERCEPÇÃO DE VALOR IMPULSIONANDO ENGAJAMENTO E RESULTADOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA AO IDOSO

Oliveira, R. de; Alexandre, A. R. P.
Saúde Clara, Brasília – DF.

INTRODUÇÃO

A Saúde Clara, uma clínica de Atenção Primária à Saúde (APS) com Saúde Integrativa, estrutura compartilhada por operadoras de planos de saúde, registra atualmente 25,8% de beneficiários com 60 anos ou mais. Esse patamar supera a média do setor, em que idosos representavam 15,4% dos usuários de planos assistenciais em dezembro de 2024 segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS, 2024).

Diante desse cenário, torna-se essencial monitorar de forma integrada a experiência do paciente, os desfechos clínicos e os indicadores operacionais dessa população.

Para isso, consolidamos informações em um Escritório de Valor (*VMO – Value Management Office*) e as submetemos à avaliação sistemática de um Comitê Gestor multidisciplinar composto por representantes da clínica e das operadoras contratantes.

Esse arranjo pretende proporcionar decisões ágeis e preventivas que elevem a percepção de valor do cuidado e melhorem a qualidade de vida dos beneficiários, principalmente o público idoso.

O presente trabalho mostra como essa estrutura alavanca a percepção de valor, o engajamento e, por consequência, os desfechos clínicos na APS do idoso.

OBJETIVOS

Este estudo tem por primeiro objetivo medir a correlação entre a nota atribuída no *Net Promoter Score (NPS)* e o engajamento do idoso, quantificando em que proporção cada ponto adicional no NPS aumenta a probabilidade de o paciente participar de consultas de seguimento e de oficinas de Saúde Integrativa.

Em segundo lugar, pretende-se acompanhar, mês a mês, a resolutividade médica, buscando mantê-la em patamar igual ou superior a 80% e comparando-a com os benchmarks de serviços privados de Atenção Primária.

Por fim, o estudo visa gerar evidências acionáveis para o Comitê Gestor, transformando os achados analíticos em propostas de intervenção — como o aprimoramento do processo de agendamento ou o reforço de atributos relacionais — e monitorando a execução dessas ações por meio do Escritório de Valor.

MÉTODOS

Incluíram-se, retrospectivamente, todos os 2587 atendimentos médicos e 7185 atendimentos/sessões de saúde integrativa, realizados com beneficiários de sessenta anos ou mais entre 15 de agosto de 2024 e 23 de junho de 2025. Este quantitativo de atendimentos contempla consultas médicas presenciais e por telemedicina, atendimentos da saúde integrativa (fisioterapia, pilates, acupuntura, Reeducação Postural Global, yoga e massoterapia). Três conjuntos principais de variáveis foram extraídos do Escritório de Valor.

A experiência do paciente foi capturada pelo NPS, enviado por mensagem de WhatsApp em até quarenta e oito horas após cada atendimento/consulta. O engajamento foi definido como o paciente estar ativo em todas as atividades relacionadas a Linha de Cuidado do Idoso, sendo que, apenas uma atividade atrasada ou não realizada o coloca como desengajado.

A resolatividade médica foi calculada considerando a proporção de atendimentos médicos resolvidos na própria Atenção Primária, sem necessidade de encaminhamento para especialistas. Para isso, utilizou-se a fórmula: número de consultas médicas que não resultaram em encaminhamentos dividido pelo total de consultas médicas realizadas no mesmo período, multiplicado por 100%. O resultado reflete o percentual de casos resolvidos diretamente na APS.

Para a análise estatística aplicou-se estatística descritiva às variáveis contínuas e categóricas; diferenças de médias de NPS foram avaliadas pelo teste t, enquanto proporções foram comparadas pelo teste do qui-quadrado. Calculou-se o odds ratio (OR) da associação entre NPS ≥ 9 e engajamento, com respectivos intervalos de confiança de 95%. O nível de significância adotado foi $\alpha = 0,05$.

RESULTADOS

A população analisada respondeu a 479 mensagens de NPS no período avaliado. A média da pontuação foi de 9,56, gerando um saldo de + 90,4 pontos percentuais – indicador substancialmente acima do referencial internacional de bom desempenho (≥ 50 p.p.).

Entre os respondentes, 444 foram classificados como promotores, 25 como neutros e apenas 10 como detratores.

Quando se observa a adesão às atividades da linha de cuidado, 76,5% dos idosos permaneceram engajados; entretanto, o engajamento atingiu 93% entre promotores e caiu para 60% entre neutros + detratores, de modo que a chance de engajar foi 3,8 vezes maior quando o NPS ficou igual ou superior a nove (OR = 3,8; IC 95% 1,4-10,4; $p < 0,05$).

Indicador de experiência e adesão	Valor
NPS médio (WhatsApp até 48 h)	9,56
Saldo NPS	+ 90,4 p.p.
Distribuição de respondentes	444 Promotores 25 Neutros 10 Detratores
Engajamento global	76,5%
OR de engajar quando NPS ≥ 9	3,8 (IC 95% 1,4–10,4)

Tabela 1 – Resultado do NPS

A resolatividade clínica – proporção de consultas que não demandaram encaminhamento fora da APS – foi 84,89%. Dos 391 encaminhamentos externos identificados, três especialidades somaram 42,4% do total: oftalmologia (18,4%), psiquiatria (14,3%) e dermatologia (9,7%).

Consultas	Encaminhamentos externos	Resolatividade
2587	391	84,89%

Tabela 2 – Resolatividade médica

Especialidade	n	%
Oftalmologia	72	18,4

Especialidade	n	%
Psiquiatria	56	14,3
Dermatologia	38	9,7
<i>Demais (15 especialidades)</i>	225	57,6

Tabela 3 – Principais encaminhamentos para especialidades

A análise qualitativa das respostas livres do NPS mostrou que os promotores citam, sobretudo, atributos relacionais – empatia, cordialidade e competência clínica – enquanto neutros priorizam características processuais como pontualidade e clareza. Já os detratores concentram suas críticas em entraves administrativos: dificuldade de agendar, falta de retorno e tempo de espera.

Categoria NPS	Atributo 1	Atributo 2	Atributo 3	% de menções
Promotores (≥ 9)	Empatia/cordialidade	Competência clínica	Pontualidade	48/27/15
Neutros (7-8)	Profissionalismo técnico	Pontualidade	Clareza de explicação	32/21/13
Detratores (≤ 6)	Dificuldade de agendar	Falta de retorno	Espera prolongada	38/25/17

Tabela 4 – Atributos identificados por meio do NPS

CONCLUSÃO

Os achados deste estudo confirmam que a percepção de valor captada pelo Net Promoter Score exerce influência direta sobre o comportamento do paciente idoso. Beneficiários que atribuíram NPS igual ou superior a nove apresentaram probabilidade 3,8 vezes maior de manter-se engajados em consultas de seguimento e em oficinas de Saúde Integrativa do que aqueles com pontuação inferior.

Embora a resolutividade clínica global tenha ficado em 84,9%, valor que supera o intervalo médio de 70–85% descrito em estudos nacionais e aproxima-se do referencial de 90% apontado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar para serviços de APS altamente resolutivos, os encaminhamentos concentrados em oftalmologia, psiquiatria e dermatologia indicam margem objetiva para avanço. Esse ciclo — percepção de valor estimulando engajamento e, conseqüentemente, permanência do cuidado dentro da Atenção Primária — traduz na prática o conceito de *Value-Based Health Care*, formulado por Michael Porter (Porter, 2018), segundo o qual o valor em saúde decorre dos resultados relevantes para o paciente em relação aos custos necessários para alcançá-los. Ao incorporar o NPS ao prontuário eletrônico e ao Escritório de Valor, a Clínica de Atenção Primária com Saúde Integrativa transforma a voz do idoso em métrica primária para decisões clínicas e operacionais, alinhando resultado percebido e eficiência assistencial.

A dinâmica de escuta, ação rápida e aprendizagem contínua recomendada por Clemente Nóbrega (Nóbrega, 2022) também se evidencia: o Comitê Gestor acompanha poucos indicadores de fácil compreensão — NPS, engajamento e resolutividade — e, a cada ciclo mensal, converte esses dados em intervenções tangíveis, como revisão de fluxo de agendamento e capacitação em acolhimento empático. Ao priorizar atributos relacionais valorizados pelos promotores, a

organização reforça o vínculo com o paciente, reduz atritos de processo e pavimenta o caminho para atingir a meta de resolutividade de 90 % estabelecida pelos melhores modelos de APS privados.

Em síntese, a experiência mensurada pelo NPS não é mero termômetro de satisfação; constitui "alavanca estratégica" (Porter, 2018, p. 45) que impulsiona adesão, melhora indicadores assistenciais e aproxima a prática clínica dos princípios de valor defendidos por Porter e Nóbrega. Quando o idoso se sente genuinamente ouvido e acolhido, ele retribui em forma de engajamento, permitindo que o sistema alcance patamares mais elevados de qualidade e sustentabilidade.