



Carlos Eduardo Soares Pellon

**Insatisfação com Serviços de Gerenciamento de Saúde em
uma Operadora de Saúde Suplementar**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Marcus Wilcox Hemais

Rio de Janeiro

Abril de 2015



Carlos Eduardo Soares Pellon

**Insatisfação com Serviços de Gerenciamento de Saúde em
uma Operadora de Saúde Suplementar**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Administração de Empresas da PUC-
Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo
assinada.

Prof. Marcus Wilcox Hemais

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Luís Alexandre Pessoa

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof^a. Letícia Moreira Casotti

Coppead

Prof^a. Mônica Herz

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2015

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Carlos Eduardo Soares Pellon

Graduou-se bacharel em comunicação social na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro em 1999. Coursou MBA em Gestão e Recursos Humanos na mesma instituição em 2007.

Ficha Catalográfica

Pellon, Carlos Eduardo Soares

Insatisfação com serviços de gerenciamento de saúde em uma operadora de saúde suplementar / Carlos Eduardo Soares Pellon; orientador: Marcus Wilcox Hemaís. – 2015.
60 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2015.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Insatisfação de consumo. 3. Comportamento de Reclamação do Consumidor. 4. Saúde Suplementar. 5. Gerenciamento de ações de saúde. I. Hemaís, Marcus Wilcox. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD:658

Aos meus pais, esposa e filho.

Agradecimentos

Primeiramente, ao meu orientador, Marcus Hemais, pelo constante comprometimento. Realmente agradeço por todo o apoio e pelos incontáveis conselhos. De fato, para mim, tornou-se uma referência exemplar, profissional e pessoalmente. Mais do que um projeto, nosso convívio foi um prazer. De verdade.

Aos professores Letícia Moreira Casotti e Luís Pessôa pela disponibilidade e gentileza em se tornarem parte deste objetivo. Sua participação consolida a busca de uma realização pessoal, um pensamento de anos. Muito obrigado.

Aos meus colegas de turma, que fizeram estes últimos dois anos muito prazerosos. Todo o coleguismo, incentivo, apoio e amizade foram uma surpresa que tivemos e algo que, certamente, vamos manter.

À Lina, minha esposa, por entender o que o mestrado significa para mim e os esforços que foram necessários para alcançá-lo. Tenho muito orgulho do seu comprometimento em me dar apoio, seja com atividades, seja com amor. Ao Antonio, que nascerá dez dias após a defesa na banca, por manter-se no cronograma e garantir as noites de sono do papai durante a produção da dissertação.

Aos meus pais, que, apesar das dificuldades, sempre me incentivaram a buscar minhas realizações através dos próprios esforços. Se eu conseguir este mérito, é pela dedicação que sempre tiveram conosco.

Resumo

Pellon, Carlos Eduardo Soares; Hemais, Marcus Wilcox. **Insatisfação com Serviços de Gerenciamento de Saúde em uma Operadora de Saúde Suplementar**. Rio de Janeiro, 2015. 60p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A presente dissertação busca colaborar para o estudo da insatisfação de consumo, principalmente para áreas de saúde suplementar e mercados regulados por órgão governamental, contribuindo para estudos acadêmicos e ações empresariais. Para isso, buscou compreender os fatores envolvidos na formação de insatisfação com os serviços de gerenciamento das ações de saúde de uma operadora de saúde suplementar brasileira. O levantamento se baseou em uma pesquisa qualitativa com vinte entrevistas em profundidade com beneficiários da operadora em questão, que formalizaram reclamação em canais da própria organização, do órgão regulador do setor (ANS) ou repercutiram negativamente com conhecidos. A partir dos dados coletados, foi possível encontrar cinco categorias de análise: expectativa do consumidor antes do uso do serviço, o conhecimento prévio do consumidor, os aspectos da prestação de serviço de maior influência na insatisfação de consumo, a forte presença de sentimentos dos consumidores sobre o serviço e as influências nos comportamentos pós-insatisfação.

Palavras-chave

Insatisfação de consumo; Comportamento de Reclamação do Consumidor; Saúde Suplementar; Gerenciamento de ações de saúde.

Abstract

Pellon, Carlos Eduardo Soares; Hemais, Marcus Wilcox (Advisor). **Dissatisfaction with Health Management Services in a private health care provider.** Rio de Janeiro, 2015. 60p. Msc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The present dissertation aims to contribute to the study of consumption dissatisfaction, mainly to supplement the areas of health and markets regulated by government agency, contributing to academic studies and business actions. To do so, it sought to understand the factors involved in the formation of dissatisfaction with the management services of health actions of a Brazilian supplementary health care provider. The survey was based in a qualitative research with 20 in-depth interviews with the beneficiaries from the chosen health care provider, which have formalized complaint in the organization's own communication channels or industry regulator (ANS). From the collected data, it was possible to find five categories of analysis: consumer expectation before usage of the service, prior knowledge of the consumer, the service's aspects that influence the most on consumer dissatisfaction, the strong presence of consumers feelings on the perception of the service and the influence on post-dissatisfaction behaviors.

Keywords

Consumer dissatisfaction; Consumer complaint behavior; Supplemental health; Health management actions.

Sumário

1. Introdução	10
1.1. Contexto	10
1.2. Objetivo Final	12
1.3. Objetivos Intermediários	13
1.4. Relevância do Estudo	13
1.5. Delimitações do Estudo	14
2. Referencial Teórico	15
2.1. Formação de Insatisfação	15
2.2. Comportamento do Consumidor Insatisfeito	17
2.3. Reclamação para <i>Third Party Agencies</i>	23
3. Metodologia	26
3.1. Tipos de Pesquisa	26
3.2. Seleção dos Entrevistados	26
3.3. Procedimento de Coleta de Dados	29
3.4. Procedimento de Análise de Dados	30
3.5. Limitações do Método	31
4. Descrição e Análise dos Dados	32
4.1. Tipos de Solicitações à Operadora e Reações Adotadas	33
4.2. Expectativa Prévia sobre o Serviço e o Surgimento da Insatisfação	34
4.3. Conhecimento Prévio sobre o Processo e sobre seus Direitos	38
4.4. Sentimentos dos consumidores sobre o serviço	40
4.5. Etapas do Serviço de Influência na Formação de Insatisfação	42
4.6. Influências nos Comportamentos Pós-Insatisfação	43
5. Conclusão	48
5.1. Implicações Gerenciais	50
5.2. Limitações do Estudo	51
5.3. Sugestões de Futuros Estudos	52
6. Referências Bibliográficas	53
Apêndice A	58

Lista de figuras

Figura 1: Dados pessoais dos entrevistados	28
Figura 2: Dados dos contratos dos entrevistados	28
Figura 3: Solicitações e Reações dos entrevistados	34
Figura 4: Esquema visual de conclusões	48