



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS



Erros não amostrais: Ao proceder a aplicação da pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados erros não amostrais, que ensejassem a adoção de medidas de adequação.

- ❖ **População total:** 30.876 beneficiários possuidores do plano Intermed.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 24.113.
- ❖ **Período de Campo:** De Abril a Maio de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 27%. Falamos com 1.470 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 400.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 36 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 6 (0%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.028 (70%).
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI).
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	389	4.14
	2 - Atenção imediata	315	4.60
	3 - Comunicação	399	4.08
	4 - Atenção à saúde recebida	388	4.14
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	373	4.23
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	382	4.17
	7 - Resolutividade	189	5.96
	8 - Documentos e formulários	341	4.42
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	400	4.08
	10 - Recomendação	400	4.08



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	232	59,6%	49%	70%	90%	5,1%
Na maioria das vezes	57	14,7%	7%	22%	90%	3,7%
Às vezes	98	25,2%	16%	34%	90%	4,5%
Nunca	2	0,5%	-1%	2%	90%	0,7%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	240	76,2%	66%	86%	90%	4,9%
Na maioria das vezes	28	8,9%	2%	15%	90%	3,3%
Às vezes	38	12,1%	5%	20%	90%	3,7%
Nunca	9	2,9%	-1%	7%	90%	1,9%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	32	8,0%	2%	14%	90%	2,8%
Não	367	92,0%	86%	98%	90%	2,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	118	30,4%	21%	40%	90%	4,8%
Bom	199	51,3%	41%	62%	90%	5,2%
Regular	62	16,0%	8%	24%	90%	3,8%
Ruim	6	1,5%	-1%	4%	90%	1,3%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	65	17,4%	9%	25%	90%	4,0%
Bom	194	52,0%	41%	63%	90%	5,3%
Regular	91	24,4%	15%	33%	90%	4,5%
Ruim	18	4,8%	0%	9%	90%	2,3%
Muito Ruim	5	1,3%	-1%	4%	90%	1,2%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	81	21,2%	13%	30%	90%	4,3%
Bom	208	54,5%	44%	65%	90%	5,2%
Regular	75	19,6%	11%	28%	90%	4,1%
Ruim	12	3,1%	0%	7%	90%	1,8%
Muito Ruim	6	1,6%	-1%	4%	90%	1,3%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	168	88,9%	80%	98%	90%	4,7%
Não	21	11,1%	2%	20%	90%	4,7%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	55	16,1%	8%	24%	90%	4,1%
Bom	223	65,4%	55%	76%	90%	5,3%
Regular	57	16,7%	8%	25%	90%	4,1%
Ruim	4	1,2%	-1%	4%	90%	1,2%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	2%	90%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	109	27,3%	18%	36%	90%	4,5%
Bom	218	54,5%	44%	65%	90%	5,1%
Regular	69	17,3%	10%	25%	90%	3,9%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	90%	0,5%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	25	6,3%	1%	11%	90%	2,5%
Recomendaria	299	74,8%	66%	84%	90%	4,4%
Recomendaria com ressalvas	64	16,0%	9%	23%	90%	3,7%
Não recomendaria	12	3,0%	0%	6%	90%	1,7%

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Teresina	68
Timon	10
Caxias	7
Coelho Neto	7
Altos	4
União	3
Buriti	1
Matões	1
José De Freitas	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
64	71
7	12
5	9
5	9
3	6
2	4
0	2
0	1
0	1

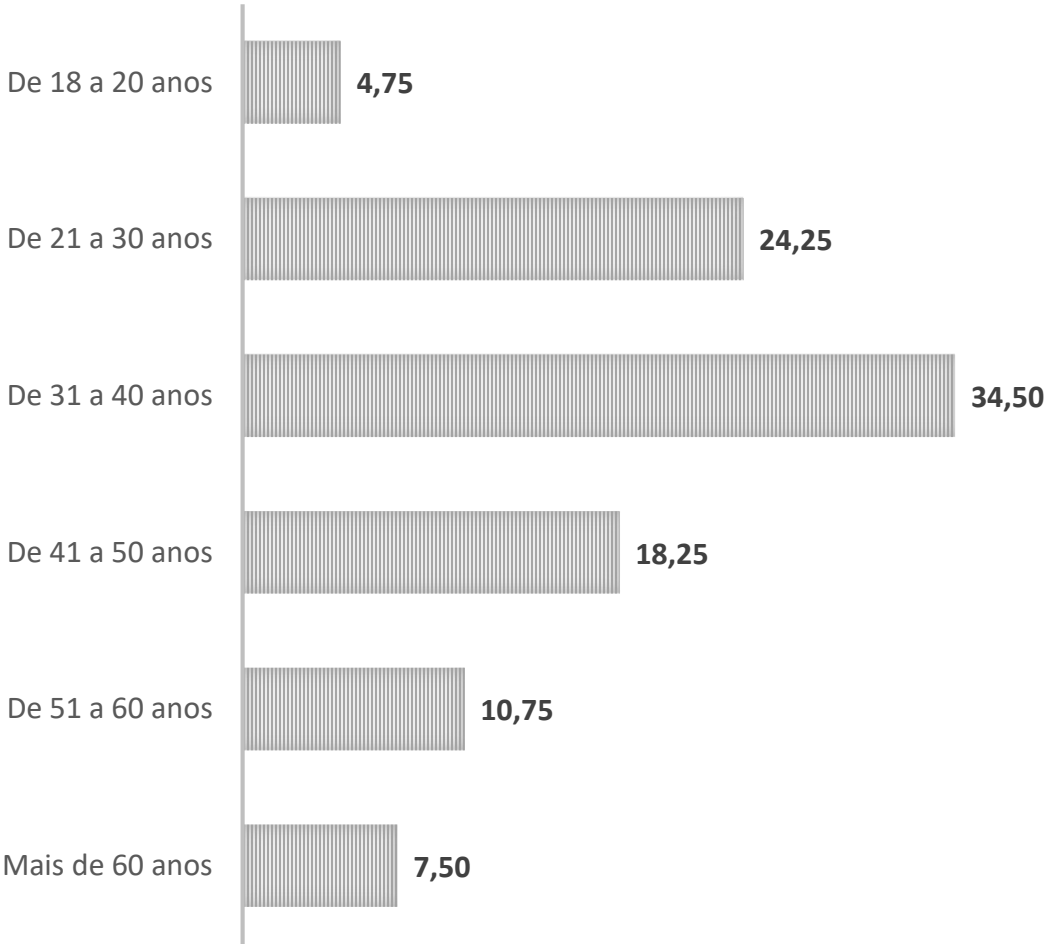
Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	5
De 21 a 30 anos	24
De 31 a 40 anos	35
De 41 a 50 anos	18
De 51 a 60 anos	11
Mais de 60 anos	8

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
3	7
21	28
31	38
15	21
8	13
5	10

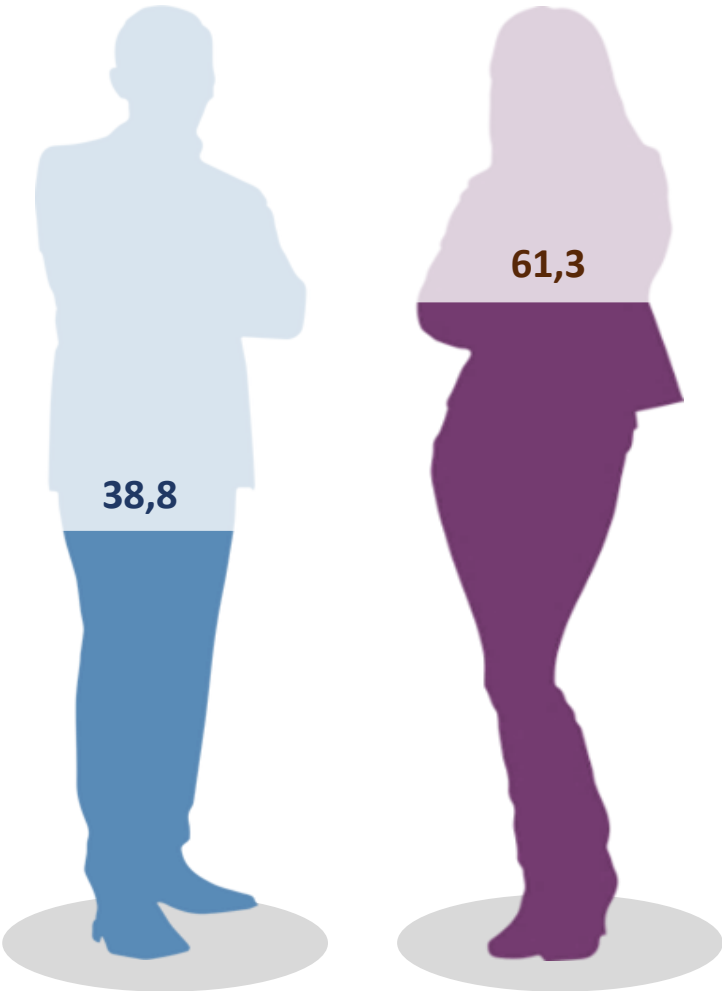
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	39
Feminino	61

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
35	43
57	65

Faixa Etária

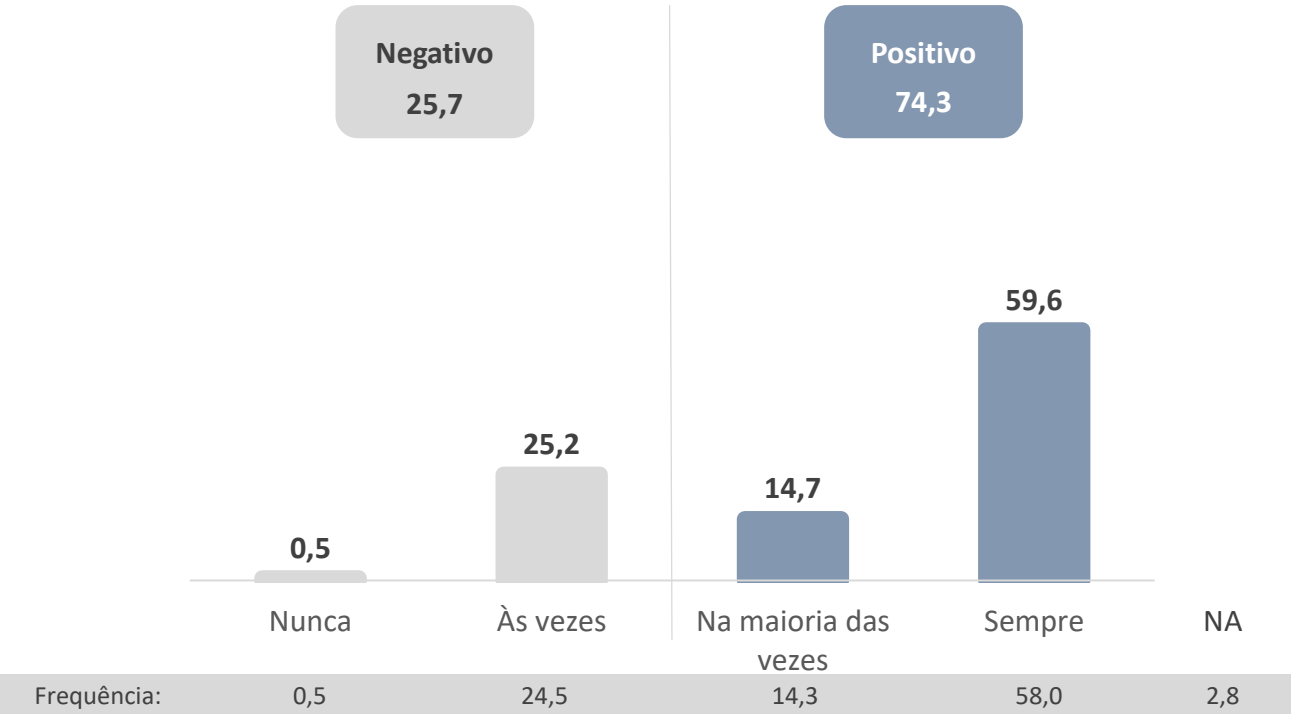


Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	22,2	14,2	63,6
Masculino	1,3	30,0	15,3	53,3

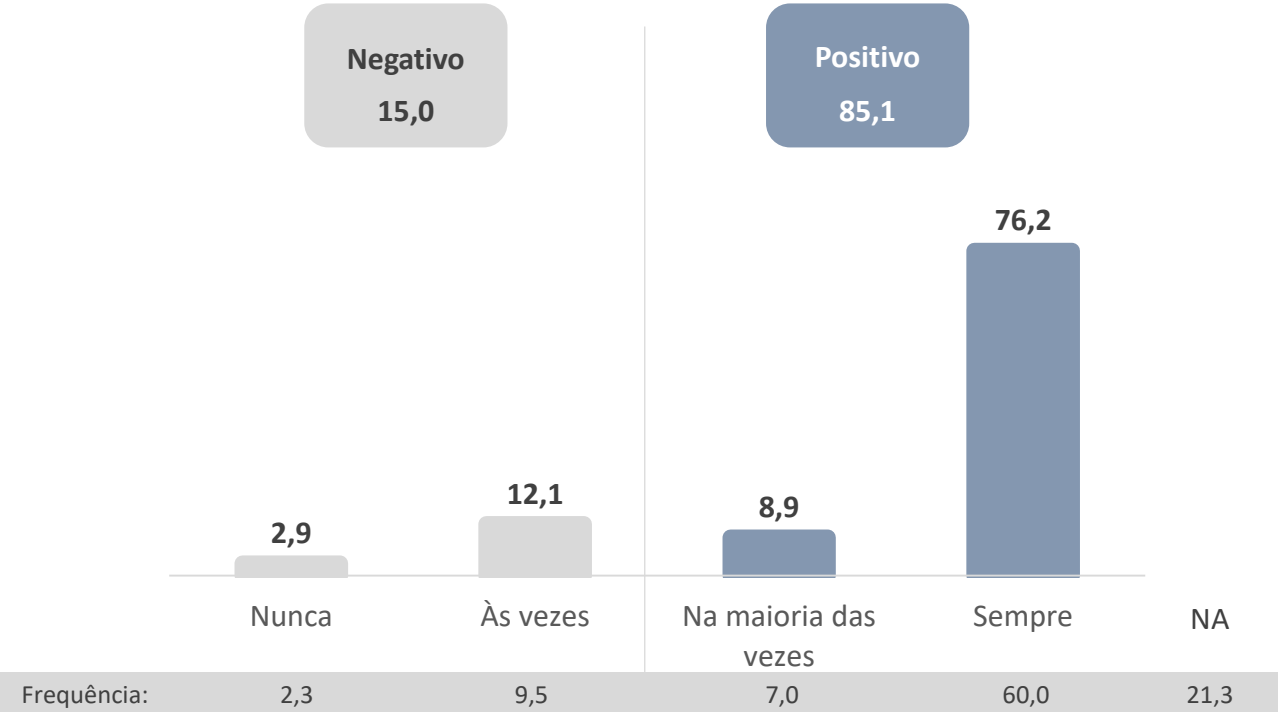
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	11,1	22,2	66,7
De 21 a 30 anos	0,0	25,0	13,5	61,5
De 31 a 40 anos	0,0	25,4	12,7	61,9
De 41 a 50 anos	0,0	37,5	12,5	50,0
De 51 a 60 anos	2,5	20,0	20,0	57,5
Mais de 60 anos	3,4	10,3	20,7	65,5

Base: 389 | Margem de Erro: 4.14
Não se aplica: 11 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

74,3% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**. Além disso, cabe um ponto de atenção quanto ao viés de baixa entre as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes**, o que pode indicar migração para o lado negativo. O ponto positivo é que apenas 0,5% citaram a opção **Nunca**.

Por perfil, o gênero **Masculino** e beneficiários **De 41 a 50 anos** são os que mais optam por **Às vezes**. Positivamente, destacam-se o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**, pois são os que mais optaram pelas respostas positivas.

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,6	12,6	9,9	75,9
Masculino	4,8	11,3	7,3	76,6

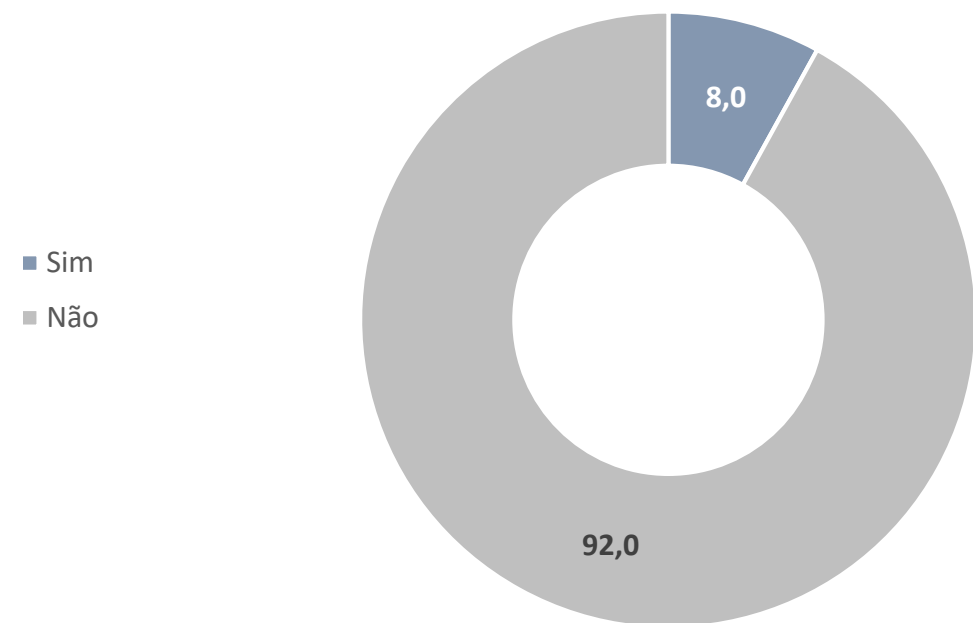
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	6,3	6,3	18,8	68,8
De 21 a 30 anos	2,5	18,8	3,8	75,0
De 31 a 40 anos	0,9	12,6	9,9	76,6
De 41 a 50 anos	3,3	6,6	13,1	77,0
De 51 a 60 anos	7,4	11,1	3,7	77,8
Mais de 60 anos	5,0	5,0	10,0	80,0

Base: 315 | Margem de Erro: 4.60
Não se aplica: 85 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

85,1% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 2,9% citam a opção **Nunca**. No entanto, fica uma atenção quanto ao fato das opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estarem tecnicamente empatadas dentro da margem de erro.

Nesta questão, quem mais opta por **Às vezes** possui **De 21 a 30 anos**. O público que mais escolhe entre os atributos positivos tem **De 41 a 50 anos**.

3 - Nos últimos 12 meses, você 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.?



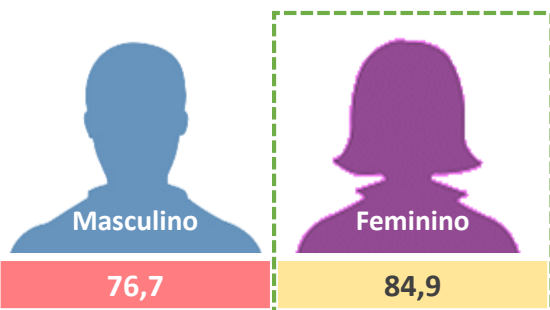
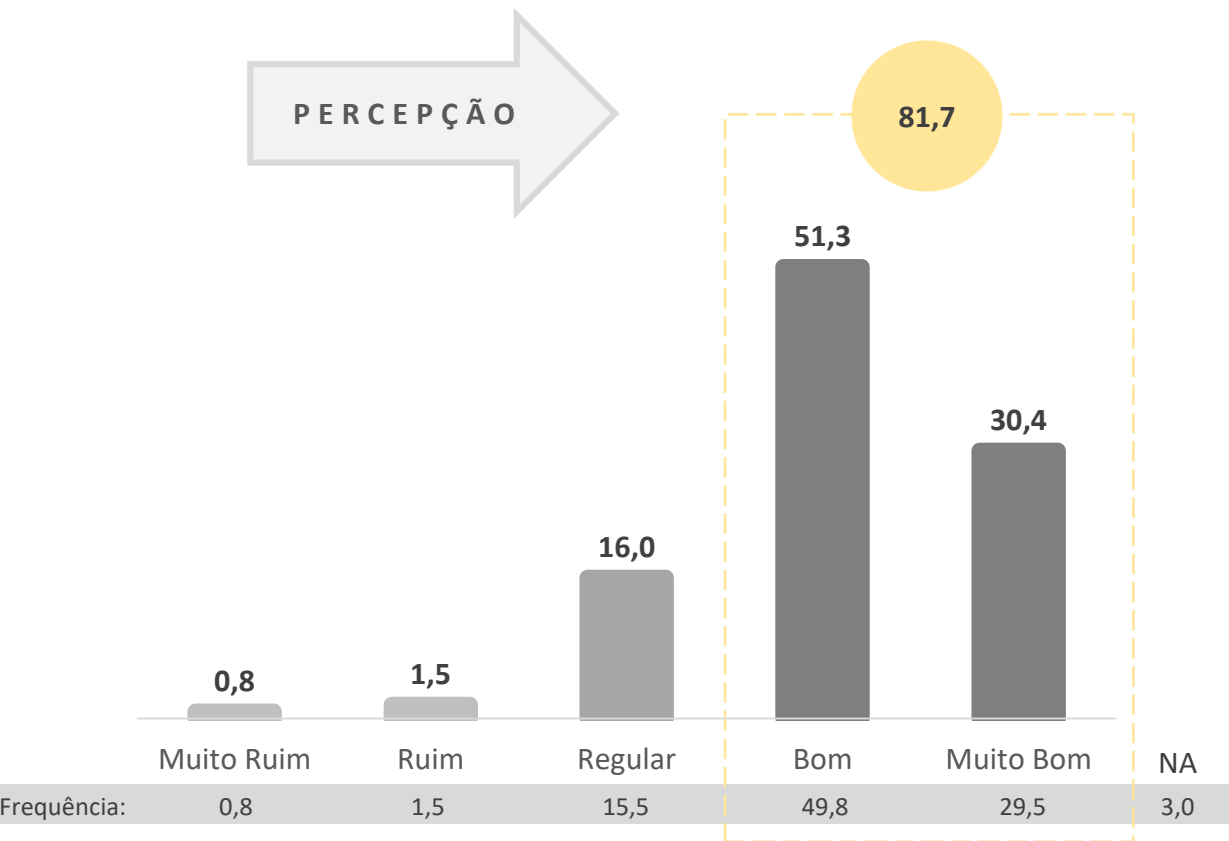
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	92,2	7,8
Masculino	91,6	8,4

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	73,7	26,3
De 21 a 30 anos	93,8	6,2
De 31 a 40 anos	92,7	7,3
De 41 a 50 anos	91,8	8,2
De 51 a 60 anos	97,7	2,3
Mais de 60 anos	86,7	13,3

Base: 399 | Margem de Erro: 4.08
Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

92% dos entrevistados disseram não receber comunicação do plano, o que vale atenção a este percentual. Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, usuários **De 51 a 60 anos** são os que menos recebem, o envio é mais frequente para quem possui **De 18 a 20 anos**, mas ainda assim o percentual é baixo.

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	77,8
De 21 a 30 anos	79,2
De 31 a 40 anos	77,3
De 41 a 50 anos	85,9
De 51 a 60 anos	87,8
Mais de 60 anos	93,3

81,7% dos entrevistados avaliam positivamente, classificando este resultado em **Conformidade** por ultrapassar 80pp. Além disso, é positivo que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** seja de apenas 2,3%.

Ponto de atenção: existe um viés de baixa de 20,9pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Feminino** e os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, sendo esta a única faixa etária dentro do patamar de **Excelência**. Os menos contentes possuem **De 18 a 40 anos**.

Base: 388 | Margem de Erro: 4.14
Não se aplica: 12 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

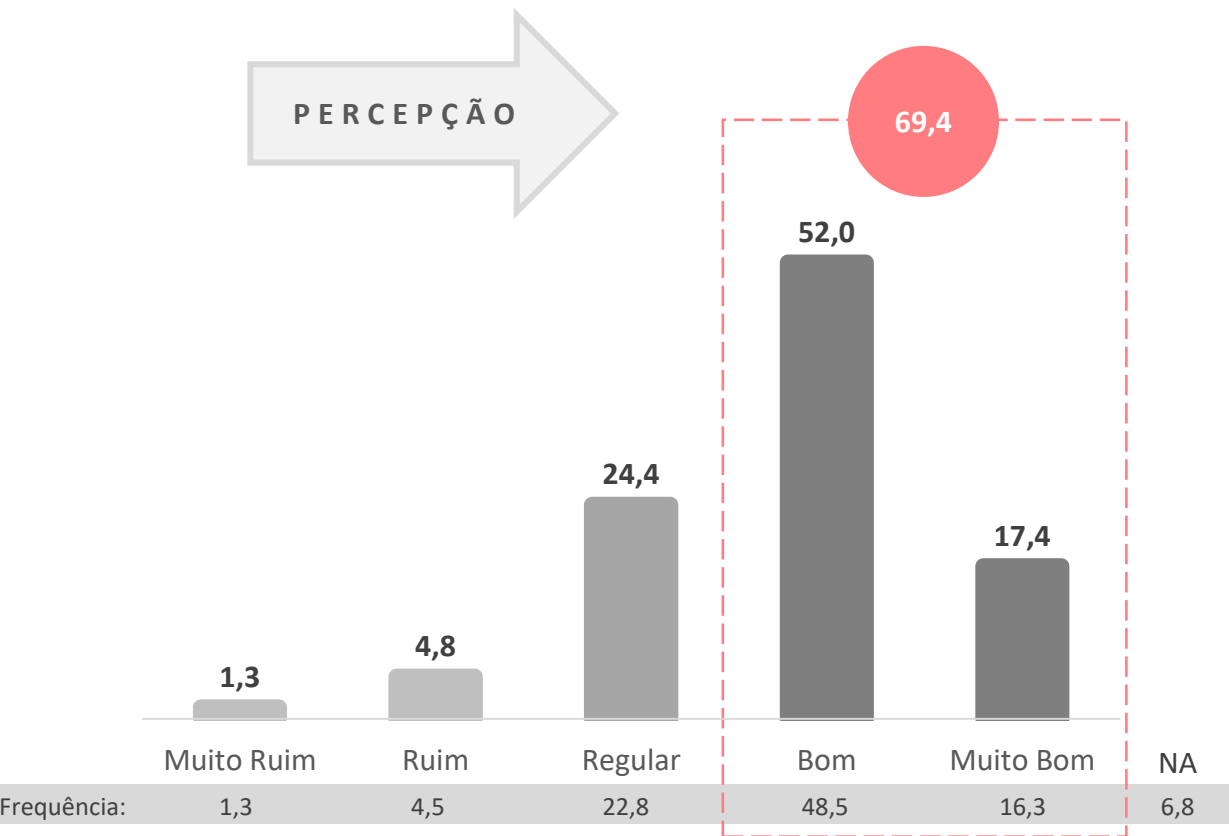
0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

5 - Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

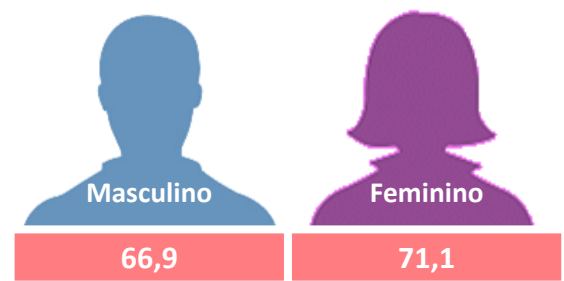


Base: 373 | Margem de Erro: 4.23
Não se aplica: 27 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100 80 a 89 0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



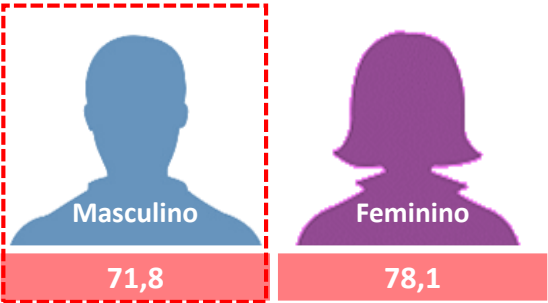
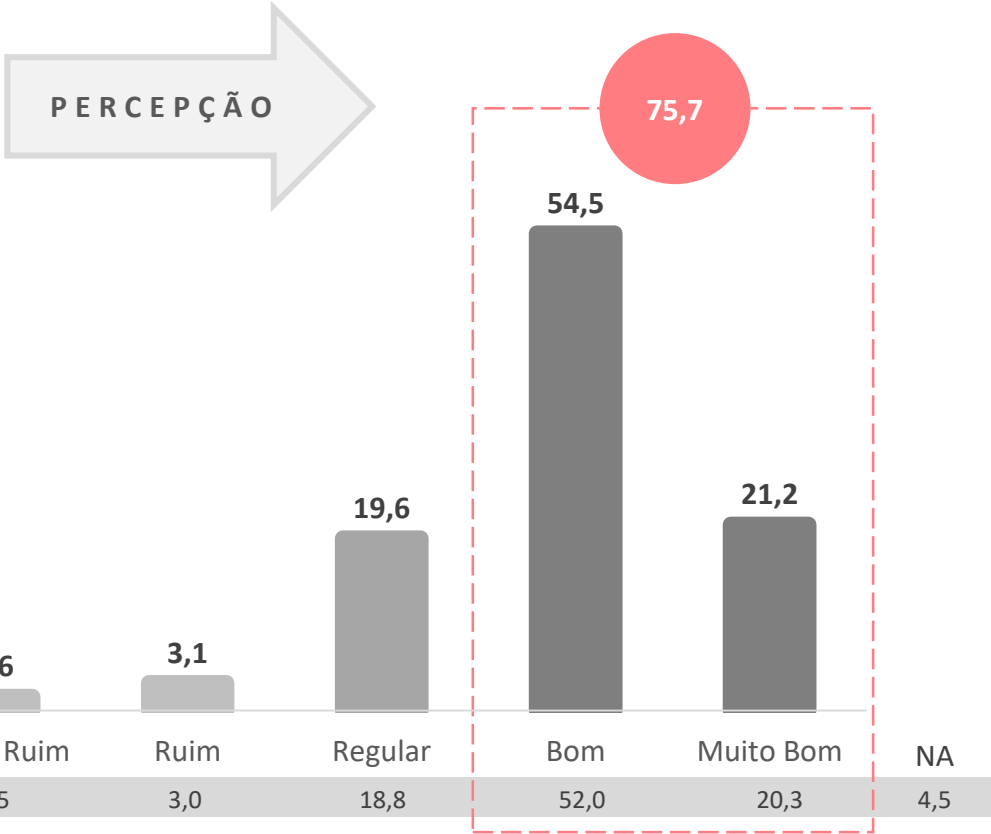
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	70,6
De 21 a 30 anos	70,5
De 31 a 40 anos	61,5
De 41 a 50 anos	72,7
De 51 a 60 anos	75,7
Mais de 60 anos	85,7

69,4% dos entrevistados avaliam positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, resultado fora da **Conformidade**. Ponto de atenção ainda ao viés de baixa de 34,6pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Positivamente nota-se um baixo índice de insatisfeitos (soma de **Muito ruim** e **Ruim** 6,1%), logo a não satisfação esta concentrada na neutralidade: o **Regular** está com 24,4%.

Por faixa etária, usuários **De 31 a 40 anos** são os menos contentes. Quem se destaca positivamente é o público com **Mais de 60 anos**, pois estão no patamar de **Conformidade** com 85,7%. É positivo também que a opção **Muito ruim** tenha sido de 1,3pp.

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	94,7
De 21 a 30 anos	65,2
De 31 a 40 anos	78,4
De 41 a 50 anos	69,6
De 51 a 60 anos	84,2
Mais de 60 anos	86,7

Sobre o acesso às informações, 75,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, ou seja, **Não conforme**. Novamente, ponto de atenção ao viés de baixa: agora de 33,3pp entre as opções de satisfação.

Aqui o percentual de **Regular** está novamente concentrando a não satisfação 19,6%, pois a soma dos que classificaram o plano como **Muito Ruim e Ruim** ficou apenas em 4,7%.

Por perfil, o gênero **Masculino** e beneficiários **De 21 a 50 anos** são os menos contentes. Positivamente, respondentes mais jovens (**De 18 a 20 anos**) estão 94,7% satisfeitos.

Base: 382 | Margem de Erro: 4.17
Não se aplica: 18 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

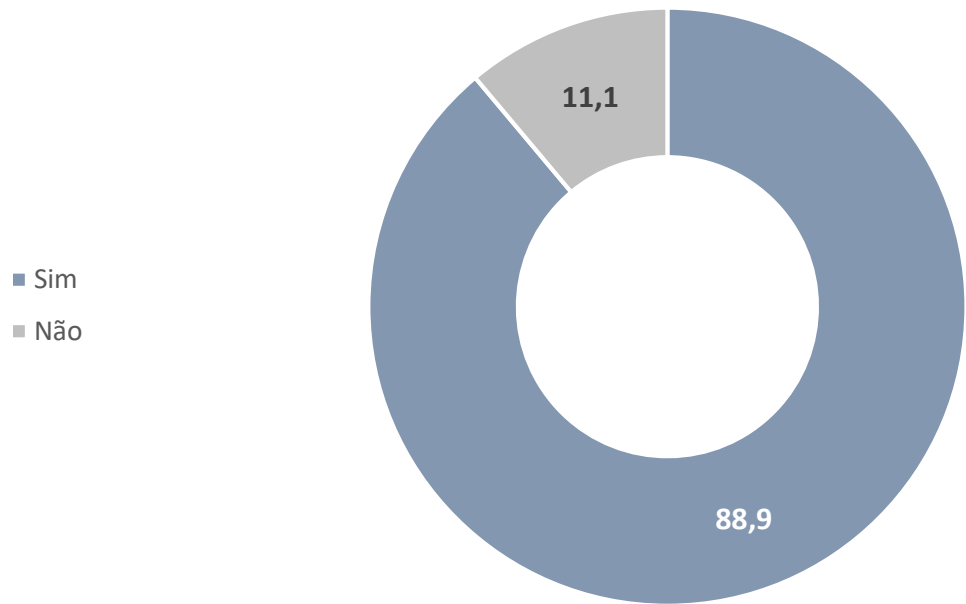
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / ForçasConforme / OportunidadesNão conforme Fraquezas ou Ameaças

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



	Sim	Não	NA
Frequência:	42,0	5,3	52,8

Base: 189 | Margem de Erro: 5.96
Não se aplica: 211 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	10,6	89,4
Masculino	11,8	88,2

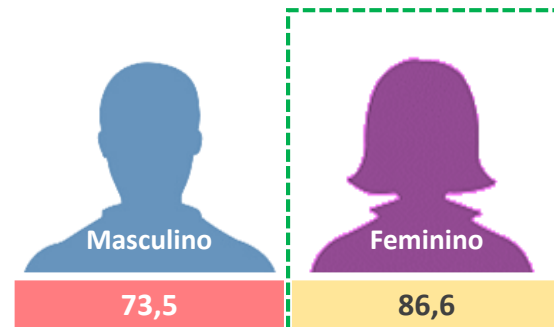
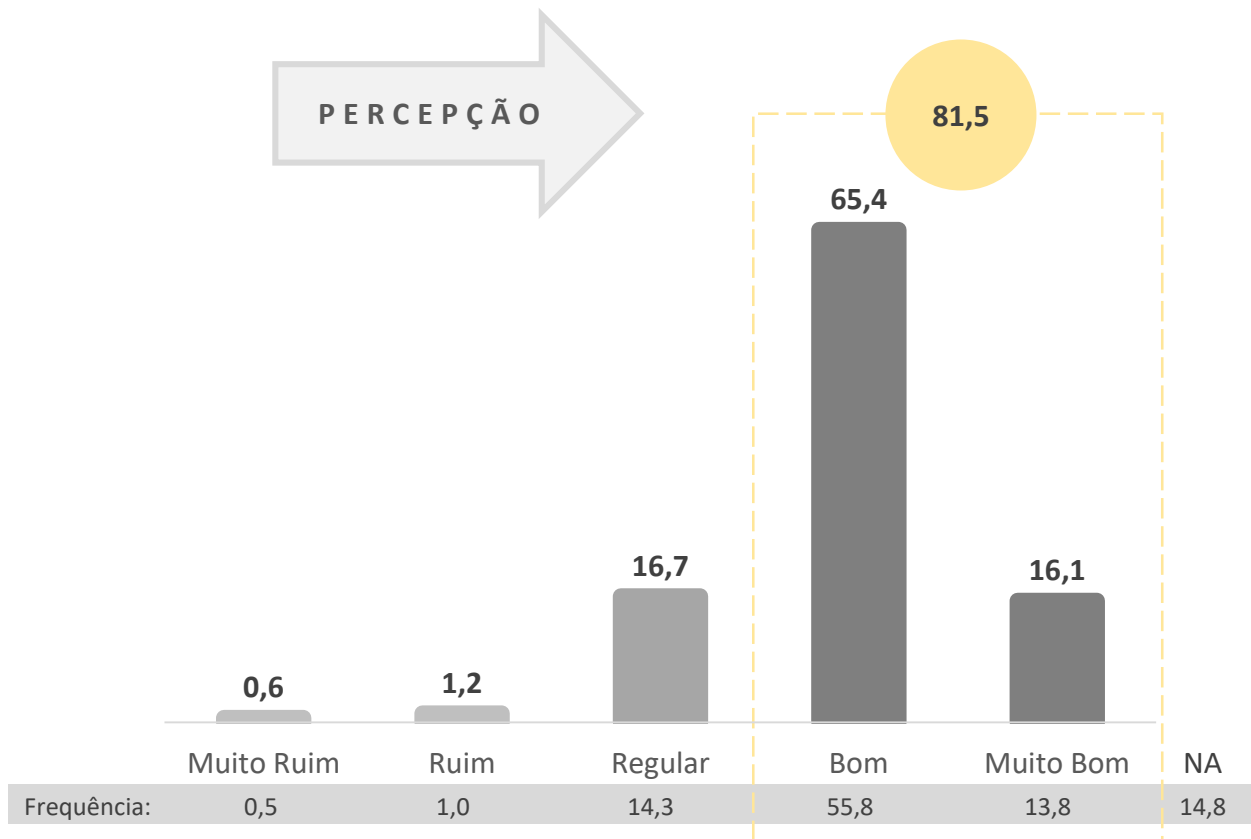
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	8,3	91,7
De 21 a 30 anos	12,2	87,8
De 31 a 40 anos	10,3	89,7
De 41 a 50 anos	10,3	89,7
De 51 a 60 anos	17,6	82,4
Mais de 60 anos	8,3	91,7

52,8% dos entrevistados citam a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o cabe ponto de atenção, pois 47,2% alegam ter aberto algum tipo de reclamação. Apesar disso, dos que abriram uma reclamação, 88,9% tiveram a demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Analizando por faixa etária, usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** têm a maior taxa de resolutividade. Por outro lado, beneficiários **De 51 a 60 anos** são os que menos recebem resolução.

Canais de atendimento

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	58,8
De 21 a 30 anos	86,2
De 31 a 40 anos	80,2
De 41 a 50 anos	78,9
De 51 a 60 anos	84,6
Mais de 60 anos	88,0

81,5% dos entrevistados avaliam positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Além disso, o percentual de **Muito ruim + Ruim** foi de 1,8pp apenas.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 49,3pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Feminino** e respondentes **De 21 a 30** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos. Os menos contentes aparecem na faixa **De 18 a 20 anos**.

% Satisfação

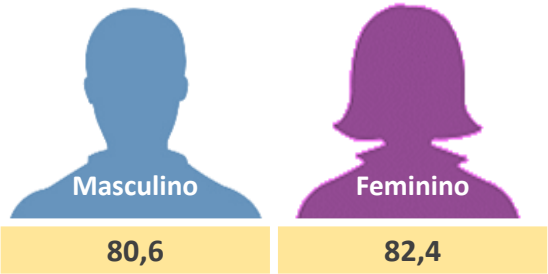
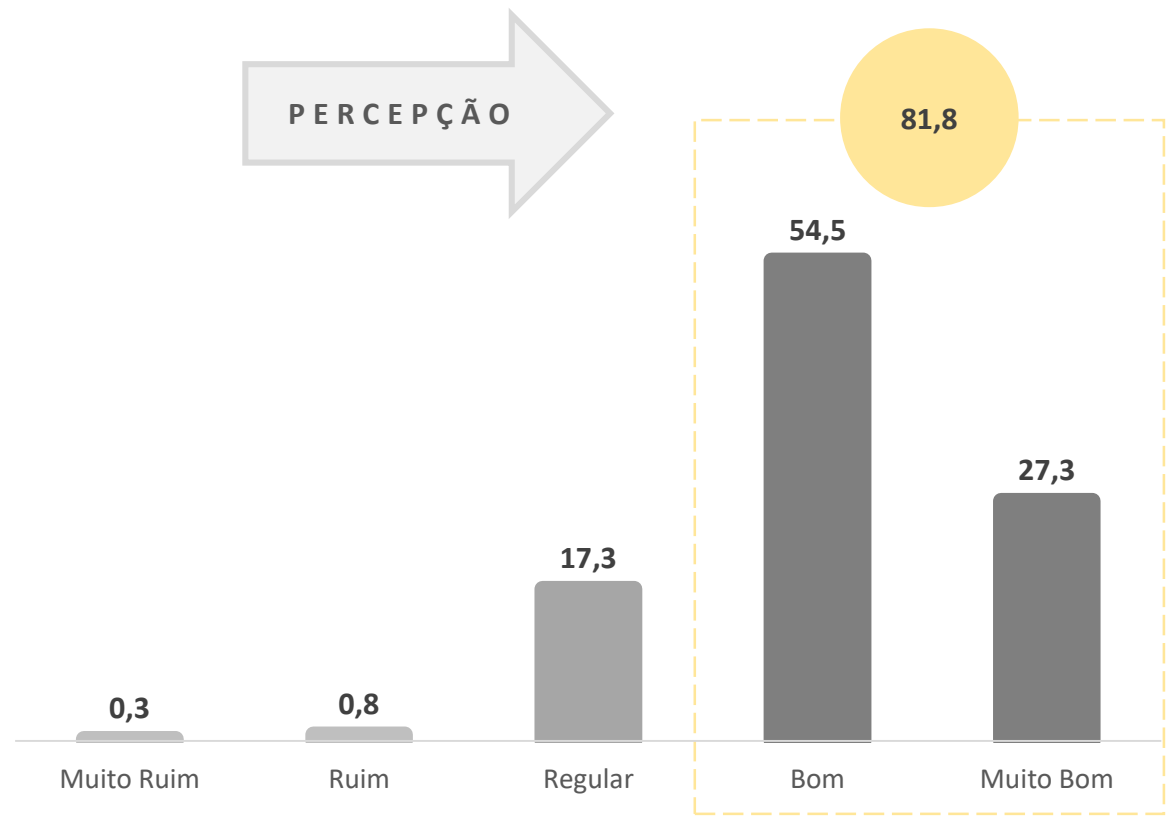
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	84,2
De 21 a 30 anos	79,4
De 31 a 40 anos	79,0
De 41 a 50 anos	80,8
De 51 a 60 anos	88,4
Mais de 60 anos	93,3

81,8% dos entrevistados avaliam positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. É positivo também que somando os atributos de insatisfação, o percentual seja de somente 1,1%.

Por faixa, beneficiários **De 21 a 40 anos** são os menos contentes. Os mais satisfeitos possuem **Mais de 60 anos** e ficam em patamar de **Excelência**.

Não menos importante, aqui também se faz presente um viés de baixa entre **Bom** e **Muito bom**. A diferença, neste caso, é de 27,2pp.

Base: 400 | Margem de Erro: 4.08

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

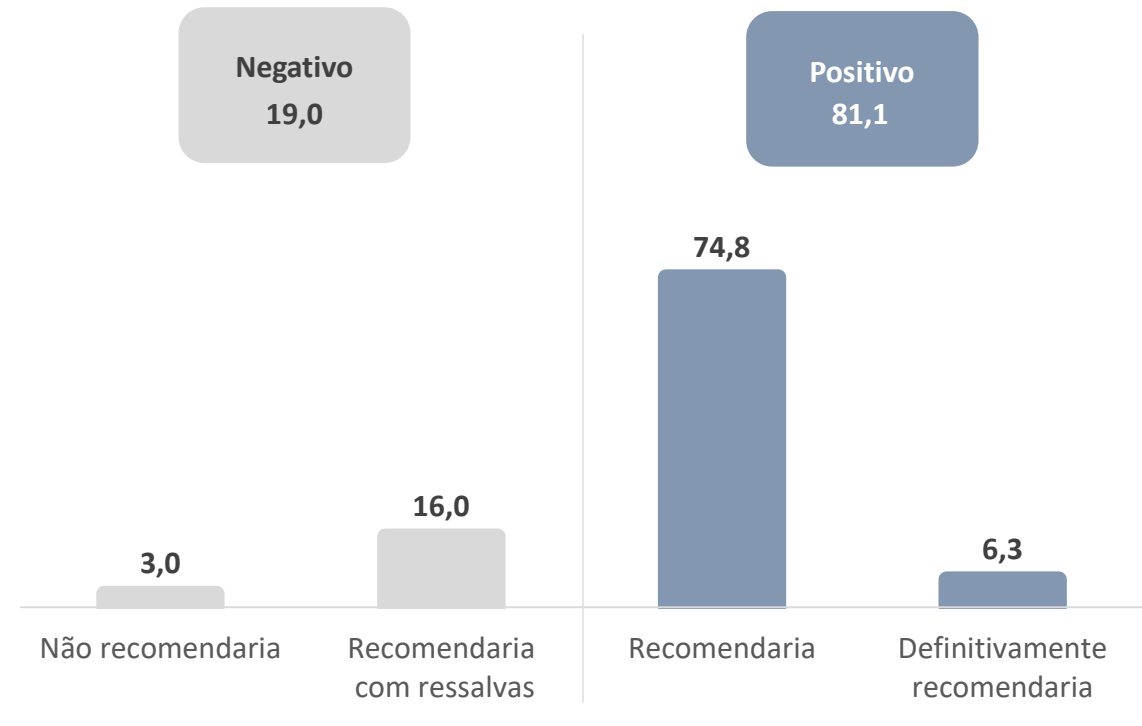
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,9	13,5	78,4	5,3
Masculino	3,2	20,0	69,0	7,7

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	15,8	68,4	15,8
De 21 a 30 anos	2,1	19,6	73,2	5,2
De 31 a 40 anos	2,2	21,0	69,6	7,2
De 41 a 50 anos	2,7	12,3	83,6	1,4
De 51 a 60 anos	7,0	9,3	79,1	4,7
Mais de 60 anos	6,7	0,0	80,0	13,3

Base: 400 | Margem de Erro: 4.08

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

81,1% dos entrevistados recomendam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**), dentro da **Conformidade**. Ponto positivo também ao percentual de **Não recomendaria**, que ficou em 3%. Apesar disso, há um viés de baixa entre as opções positivas e o percentual de **Recomendaria com ressalvas** está maior em quase 10pp que o **Definitivamente recomendaria**.

Por perfil, quem mais opta por **Recomendar com ressalvas** é o gênero **Masculino** e usuários **De 21 a 40 anos**. Por outro lado, o gênero **Feminino** e beneficiários **De 41 a 50 anos** são os que mais escolhem as respostas positivas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Intermed no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois a maioria dos resultados foram superiores a 80%. Cabe ainda ressaltar que mesmo nos atributos em que a satisfação ficou a baixo da conformidade, a não satisfação ficou concentrada na neutralidade (**Regular**)
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação: 69,4%, ou seja, 30,6% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação (composto por Muito ruim, Ruim e Regular). Além disso, é importante também um olhar em especial aos usuários **De 31 a 50 anos**, pois demonstram menos satisfação com os assuntos abordados durante a pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de maneira geral, atingiu 81,8% analisando a taxa de recomendação de 81,1%, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 0,7pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE