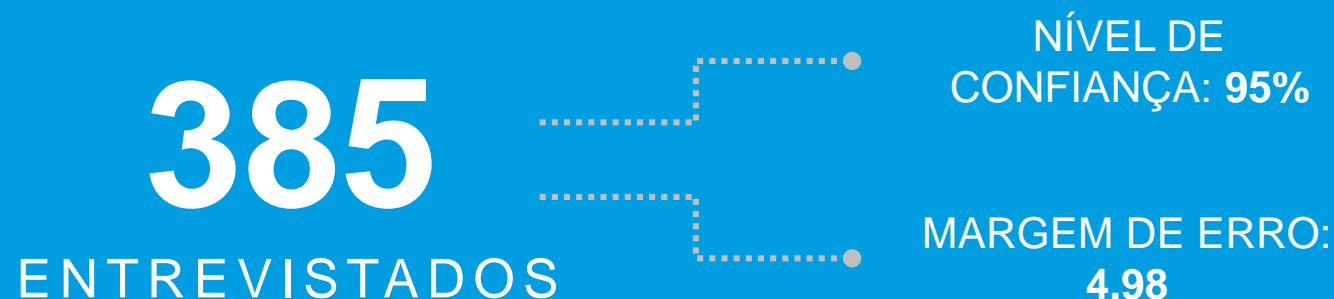


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 80.456 beneficiários possuidores do plano de saúde **Care Plus**.
- **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 61.670.
- **Período de campo:** Janeiro a Fevereiro de 2020.
- **Taxa de resposta:** 13%. Falamos com 2.878 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 385.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 42 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 6 (0%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.445 (85%).
- **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.

Dados técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	379	5.02
	2 - Atenção imediata	320	5.46
	3 - Comunicação	372	5.07
	4 - Atenção à saúde recebida	380	5.01
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	361	5.14
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	359	5.16
	7 - Resolutividade	160	7.74
	8 - Documentos e formulários	361	5.14
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	359	5.16
	10 - Recomendação	384	4.99

Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	257	67,8%	56%	80%	95%	6,0%
Na maioria das vezes	80	21,1%	11%	32%	95%	5,2%
Às vezes	39	10,3%	3%	18%	95%	3,9%
Nunca	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	285	89,1%	80%	98%	95%	4,3%
Na maioria das vezes	25	7,8%	0%	15%	95%	3,7%
Às vezes	9	2,8%	-2%	7%	95%	2,3%
Nunca	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	245	65,9%	54%	78%	95%	6,1%
Não	127	34,1%	22%	46%	95%	6,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	231	60,8%	48%	73%	95%	6,2%
Bom	138	36,3%	24%	49%	95%	6,1%
Regular	8	2,1%	-2%	6%	95%	1,8%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	147	40,7%	28%	54%	95%	6,4%
Bom	153	42,4%	29%	55%	95%	6,5%
Regular	46	12,7%	4%	21%	95%	4,4%
Ruim	9	2,5%	-2%	7%	95%	2,0%
Muito Ruim	6	1,7%	-2%	5%	95%	1,7%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	185	51,5%	38%	65%	95%	6,6%
Bom	138	38,4%	26%	51%	95%	6,4%
Regular	31	8,6%	1%	16%	95%	3,7%
Ruim	5	1,4%	-2%	4%	95%	1,5%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	145	90,6%	79%	102%	95%	5,7%
Não	15	9,4%	-2%	21%	95%	5,7%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	115	36,6%	23%	50%	95%	6,8%
Bom	157	50,0%	36%	64%	95%	7,0%
Regular	34	10,8%	2%	20%	95%	4,4%
Ruim	4	1,3%	-2%	4%	95%	1,6%
Muito Ruim	4	1,3%	-2%	4%	95%	1,6%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	234	60,9%	49%	73%	95%	6,2%
Bom	136	35,4%	23%	48%	95%	6,1%
Regular	12	3,1%	-1%	8%	95%	2,2%
Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	117	30,5%	19%	42%	95%	5,8%
Recomendaria	220	57,3%	45%	70%	95%	6,3%
Recomendaria com ressalvas	40	10,4%	3%	18%	95%	3,9%
Não recomendaria	7	1,8%	-2%	5%	95%	1,7%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

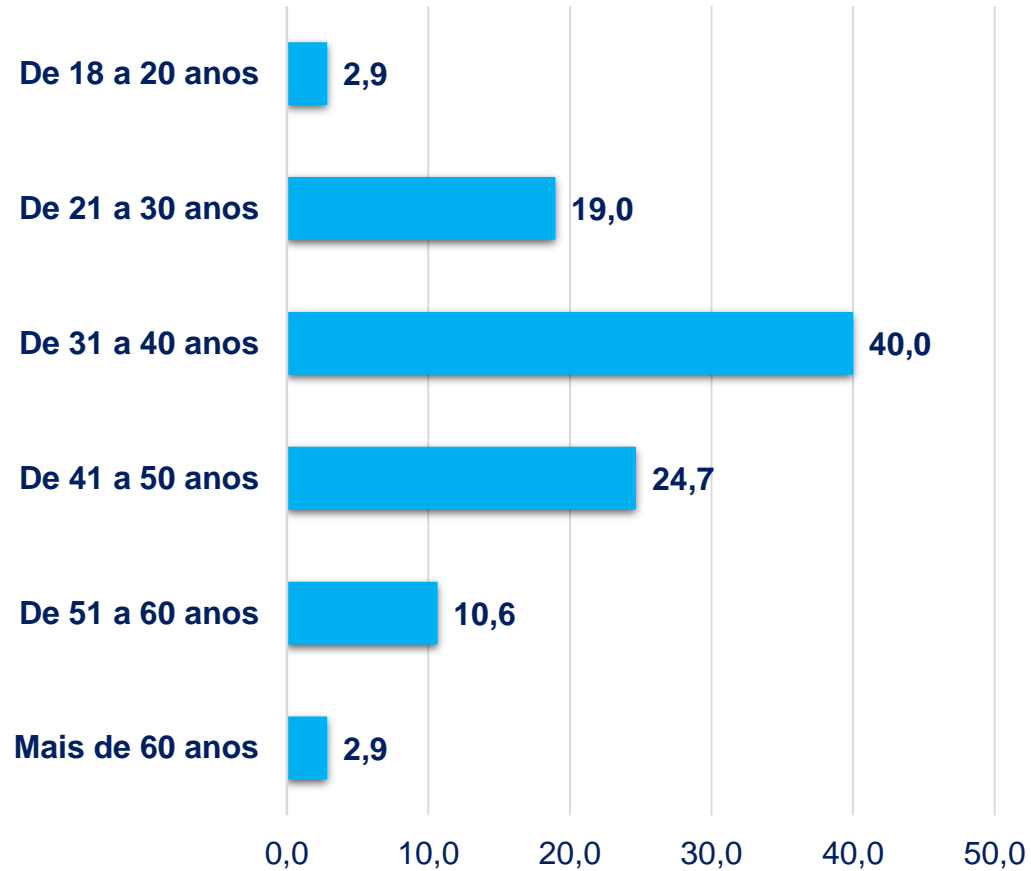
Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Centro-Oeste	3	1	5
Nordeste	1	0	1
Sudeste	95	93	97
Sul	1	0	2

Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 e 20 anos	3	1	5
De 21 e 30 anos	19	15	23
De 31 e 40 anos	40	35	45
De 41 e 50 anos	25	20	29
De 51 e 60 anos	11	8	14
Mais de 60 anos	3	1	5

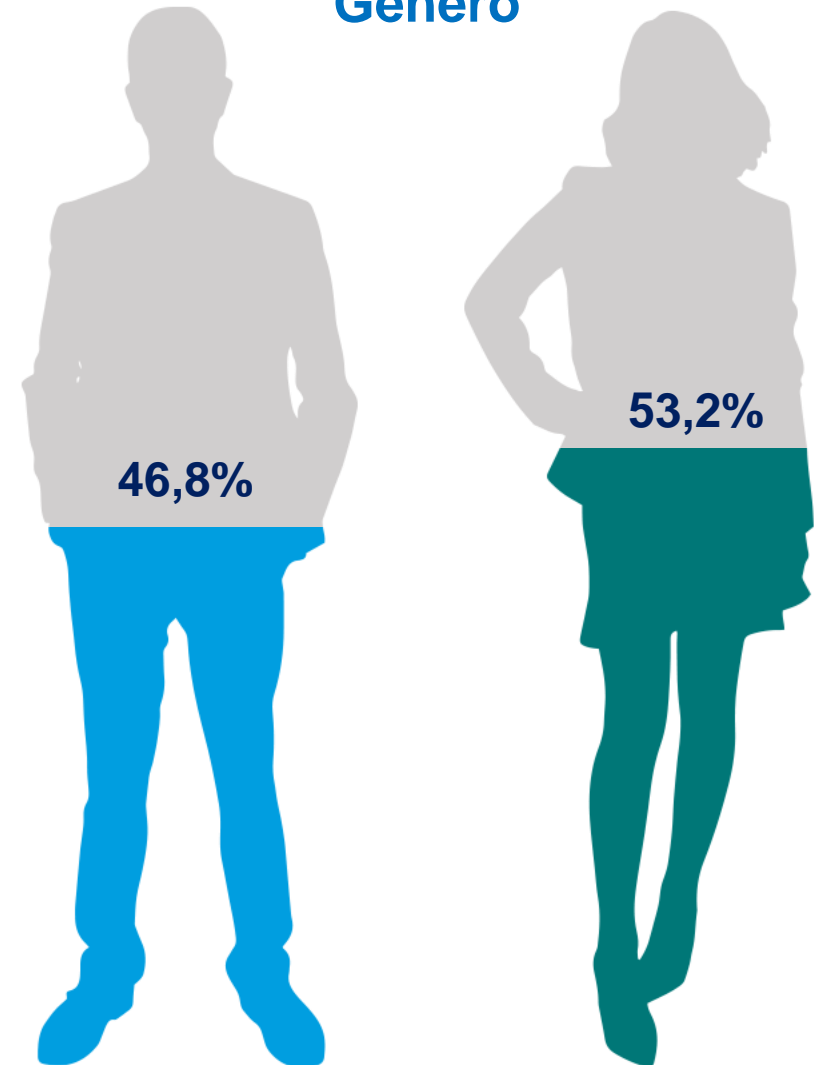
Gênero		Intervalo de confiança	
		Limite inferior	Limite superior
Masculino	47	42	52
Feminino	53	48	58

Dados técnicos

Faixa Etária



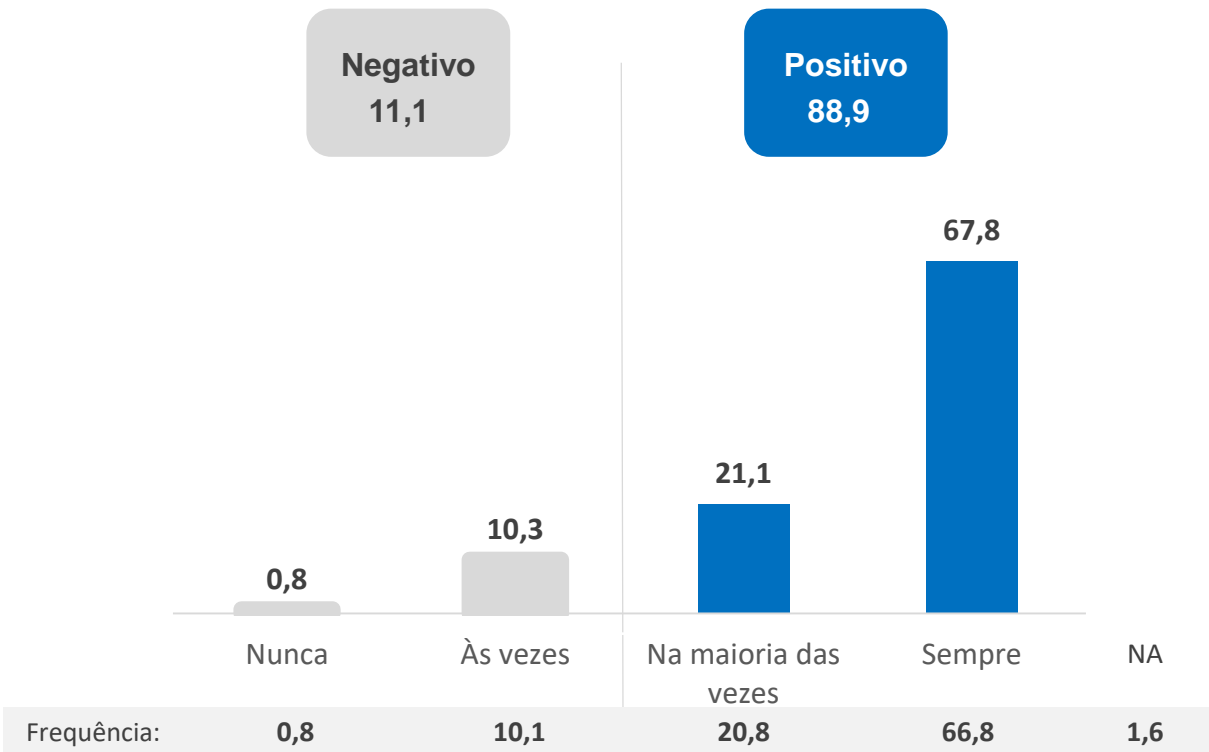
Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à Saúde

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	1,5	9,4	17,2	71,9
Masculino	0,0	11,4	25,6	63,1

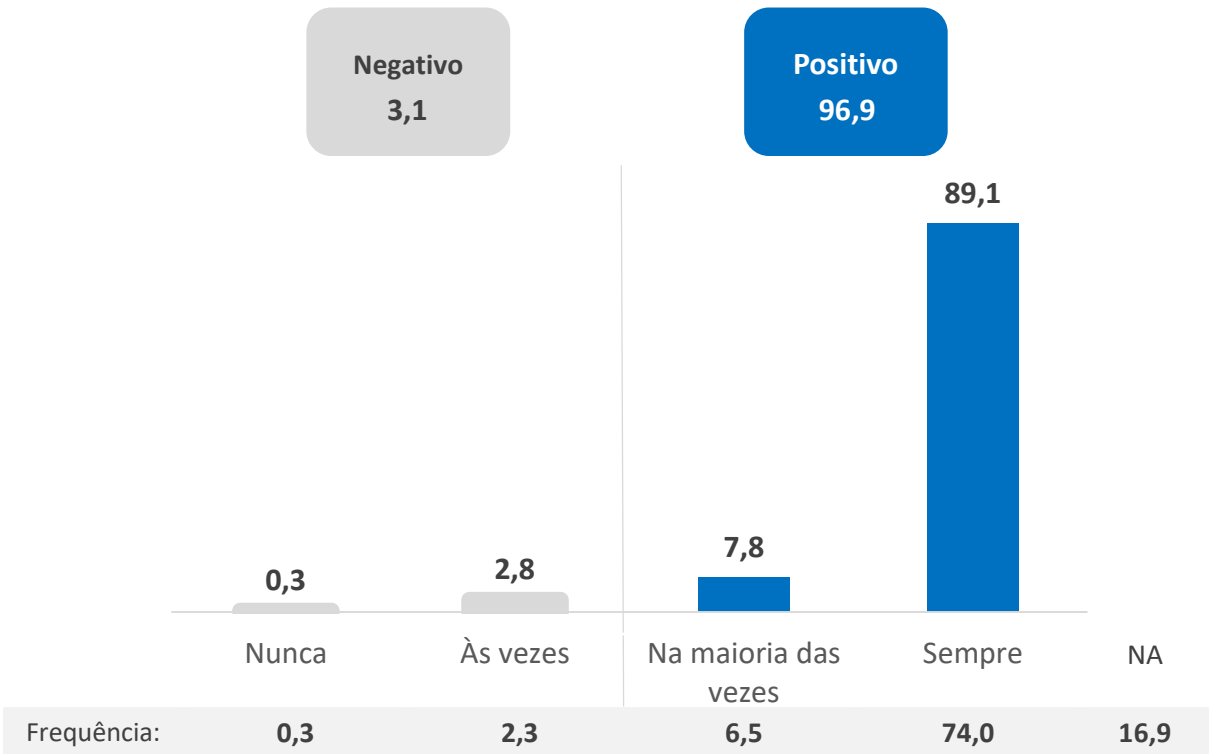
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	9,1	9,1	81,8
De 21 a 30 anos	1,4	7,0	23,9	67,6
De 31 a 40 anos	1,3	12,7	18,0	68,0
De 41 a 50 anos	0,0	11,6	25,3	63,2
De 51 a 60 anos	0,0	7,3	19,5	73,2
Mais de 60 anos	0,0	0,0	27,3	72,7

Base: 379 Margem de Erro: 5.02
Não se aplica: 6 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 88,9% dos entrevistados classificam como satisfatório, optando pelas alternativas **Na maioria das vezes** e **Sempre**. Outro ponto positivo é que apenas 0,8% dos pesquisador responderam **Nunca**. Destaque para a faixa etária De 18 a 20 anos e público **Feminino** são os que mais verbalizam a opção **Sempre**.

Atenção à Saúde

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	0,6	4,2	7,8	87,4
Masculino	0,0	1,3	7,8	90,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	11,1	88,9
De 21 a 30 anos	0,0	1,6	9,8	88,5
De 31 a 40 anos	0,7	2,2	5,9	91,1
De 41 a 50 anos	0,0	3,9	7,8	88,3
De 51 a 60 anos	0,0	6,5	9,7	83,9
Mais de 60 anos	0,0	0,0	14,3	85,7

Base: 320 Margem de Erro: 5.46

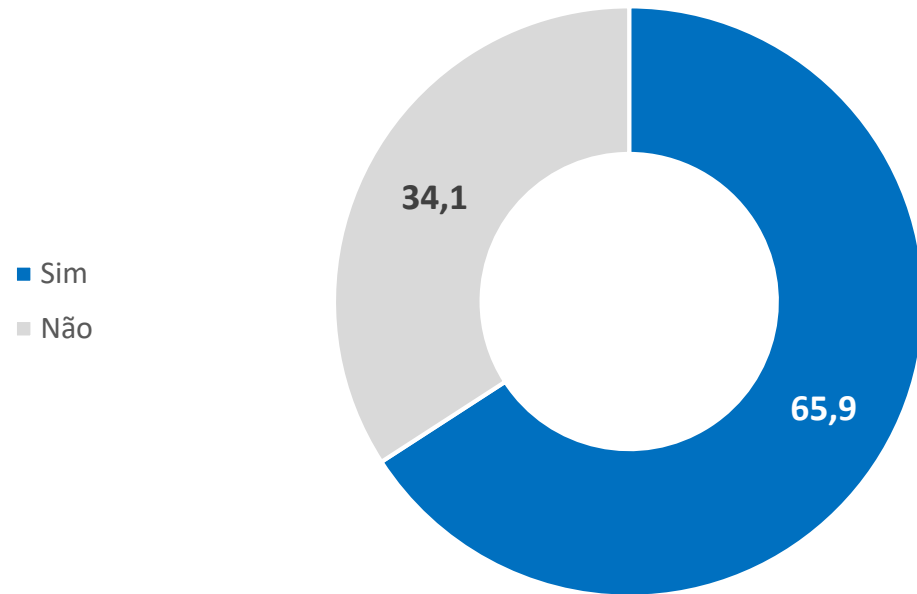
Não se aplica: 65 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 88,9% dos entrevistados classificam como satisfatório, optando pelas alternativas **Na maioria das vezes** e **Sempre**. Outro ponto positivo é que apenas 0,8% dos pesquisador responderam **Nunca**. Destaque para a faixa etária De 18 a 20 anos e público **Feminino** são os que mais verbalizam a opção **Sempre**.

Atenção à Saúde

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	42,4	57,6
Masculino	24,7	75,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	55,6	44,4
De 21 a 30 anos	34,3	65,7
De 31 a 40 anos	30,5	69,5
De 41 a 50 anos	33,0	67,0
De 51 a 60 anos	39,0	61,0
Mais de 60 anos	60,0	40,0

Base: 372 Margem de Erro: 5.07

Não soube responder: 13 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

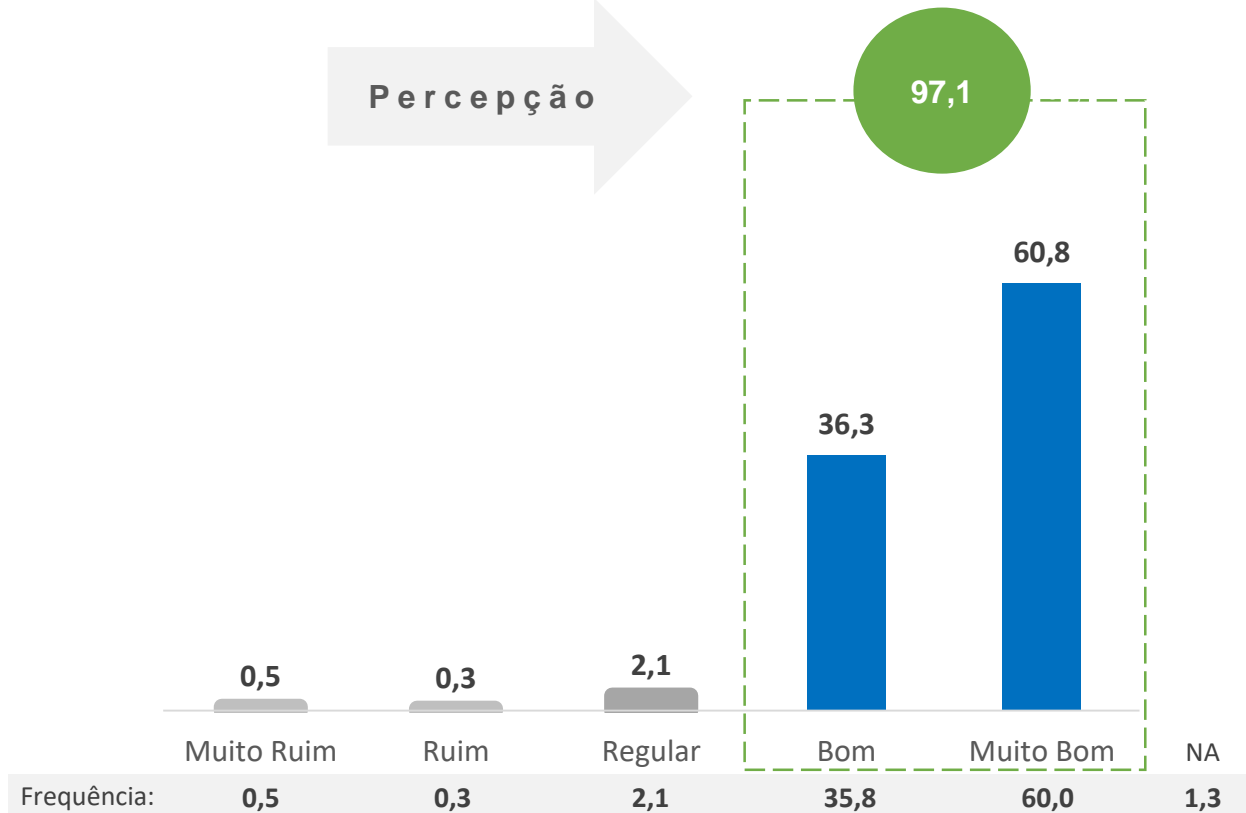
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Sobre a comunicação, 65,9% relata ter recebido algum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva, cabendo aqui um ponto de atenção para este atributo que apresenta –se em Não Conformidade. No entanto observamos que este contato é mais frequente para o público Masculino.

Atenção à Saúde

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)?

Percepção



Base: 380 Margem de Erro: 5.01

Não se aplica: 5 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

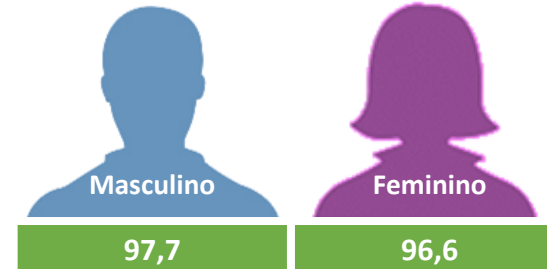
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / ForçasConforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

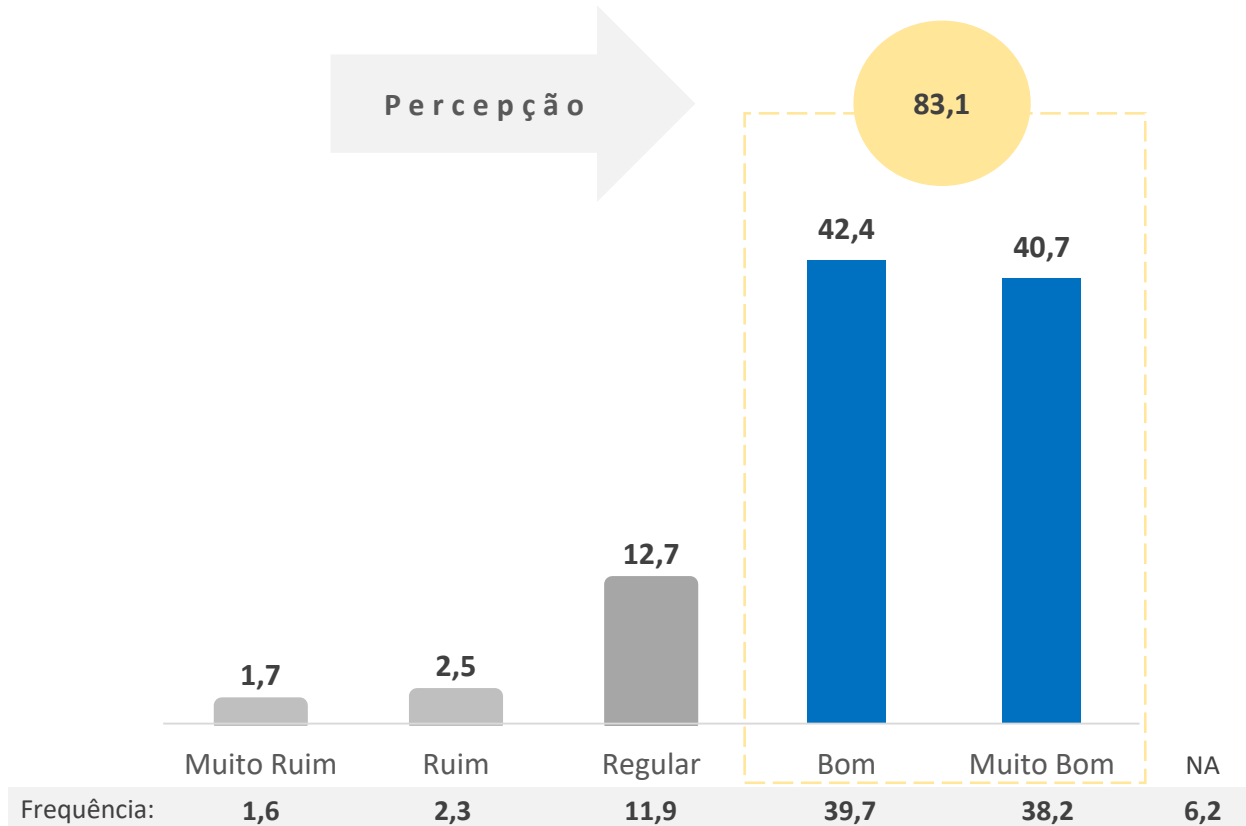


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	98,6
De 31 a 40 anos	97,4
De 41 a 50 anos	94,7
De 51 a 60 anos	97,5
Mais de 60 anos	100,0

Sobre a atenção à saúde recebida, 97,1% dos entrevistados avaliam como **Bom** e **Muito Bom**, em patamar de **Excelência**. Destaque para a faixa etária **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**, nas quais concentramos a maior satisfação, alcançando o patamar máximo de **Excelência**.

Atenção à Saúde

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: 361 Margem de Erro: 5.14

Não se aplica: 24 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

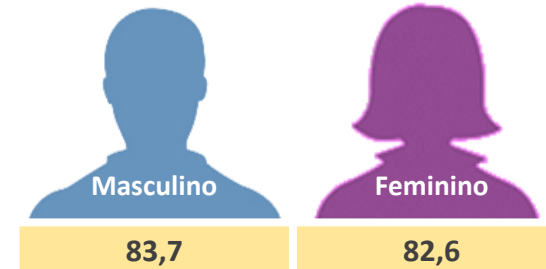
Excelente / Forças

80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

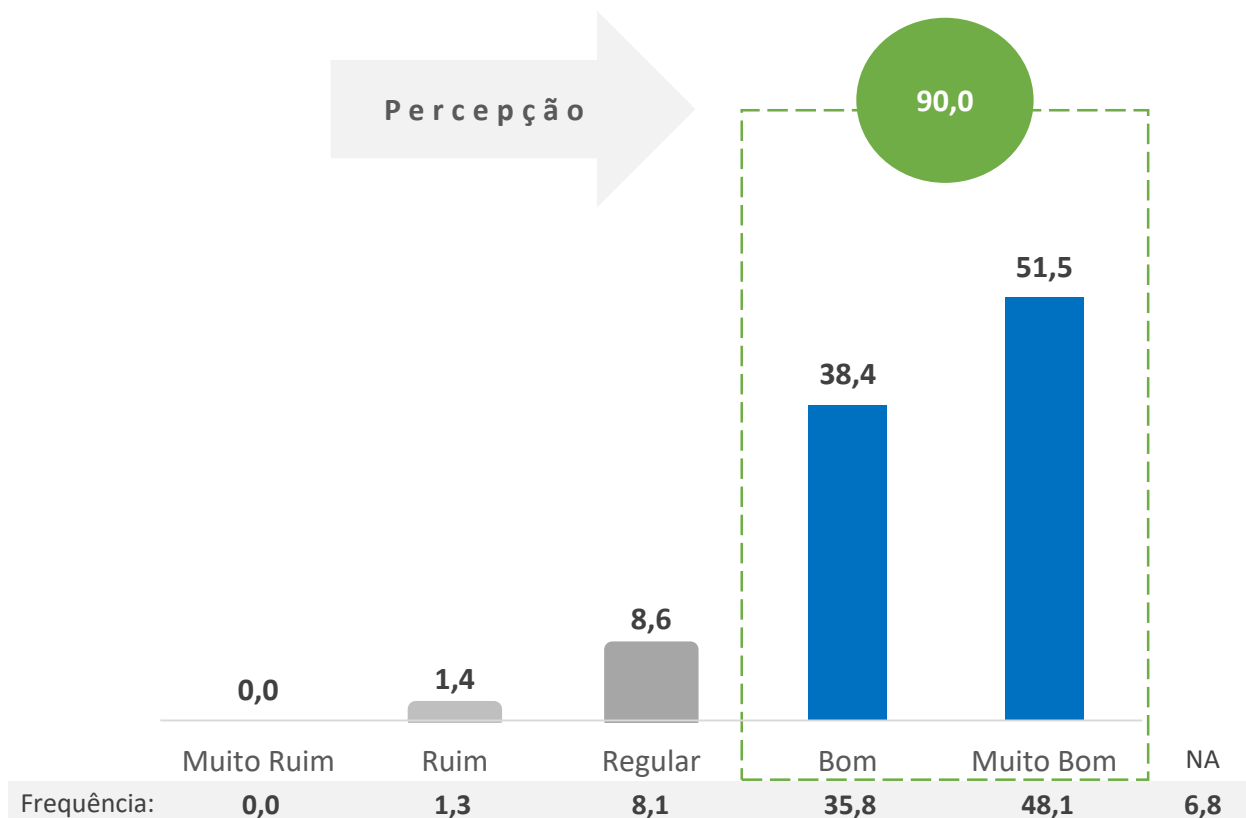


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	81,8
De 21 a 30 anos	81,7
De 31 a 40 anos	85,8
De 41 a 50 anos	84,9
De 51 a 60 anos	73,0
Mais de 60 anos	75,0

Sobre o acesso à lista de prestadores, 83,1% avaliaram satisfatoriamente mencionando as opções **Bom** e **Muito Bom**, colocando este atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção é o viés de baixa entre os atributos **Muito Bom** e **Bom**, que mesmo dentro da margem de erro indicam probabilidade de migração de **Bom** para **Regular** a faixa etária **De 51 a 60 Anos** e **Mais de 60 anos** onde concentram a não satisfação, colocando este publico em patamar de **Não Conformidade**. Vale ressaltar que a opção **Muito Ruim** que não chegou a 2,0 %.

Canais de atendimento

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?



Base: 359 Margem de Erro: 5.16

Não se aplica: 26 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

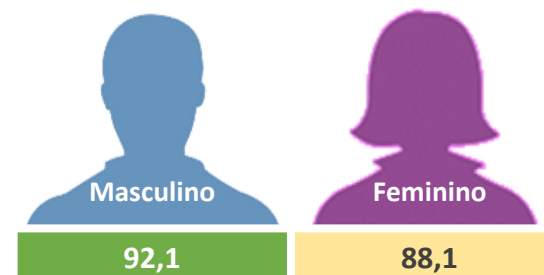
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



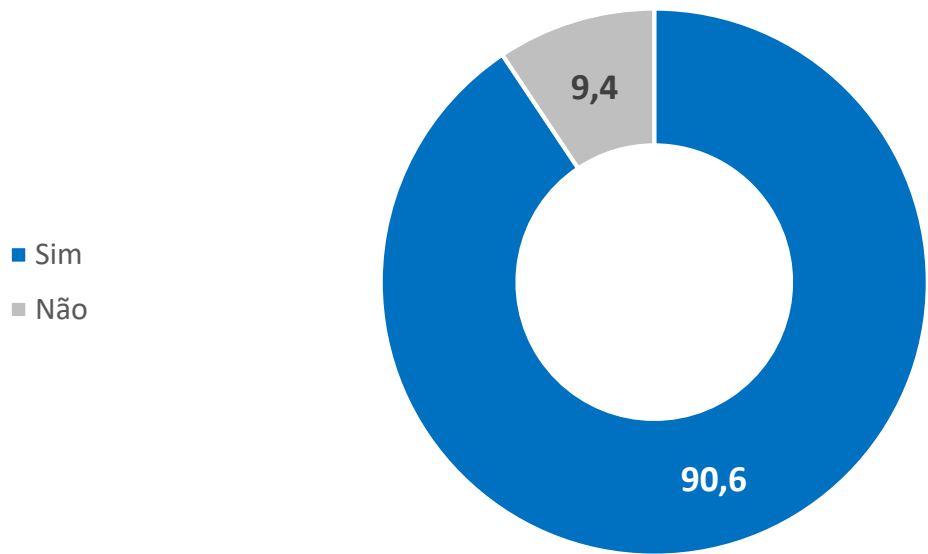
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	70,0
De 21 a 30 anos	87,7
De 31 a 40 anos	94,4
De 41 a 50 anos	91,0
De 51 a 60 anos	82,5
Mais de 60 anos	81,8

Sobre a satisfação com os canais de atendimento, 90,0%, dos entrevistados mencionam as opções **Bom** e **Muito Bom**, colocando este atributo em patamar de **Excelência**. Outro ponto positivo que a soma dos pesquisados que avaliaram este atributo como **Ruim** é de 1,4%, e os que avaliaram como **Muito Ruim** 0%

Ponto de atenção a não satisfação concentrada na faixa etária **De 18 a 20 anos**. Destaque a faixa etária **De 31 a 50 anos** onde avaliaram os canais de atendimento em patamar de excelência. Vale ressaltar a não satisfação, que não chegou a 1,5%.

Canais de atendimento

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:	37,7	3,9	58,4

Base: 160 Margem de Erro: 7.74
Não se aplica: 225 (não considerados para cálculo dos indicadores)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

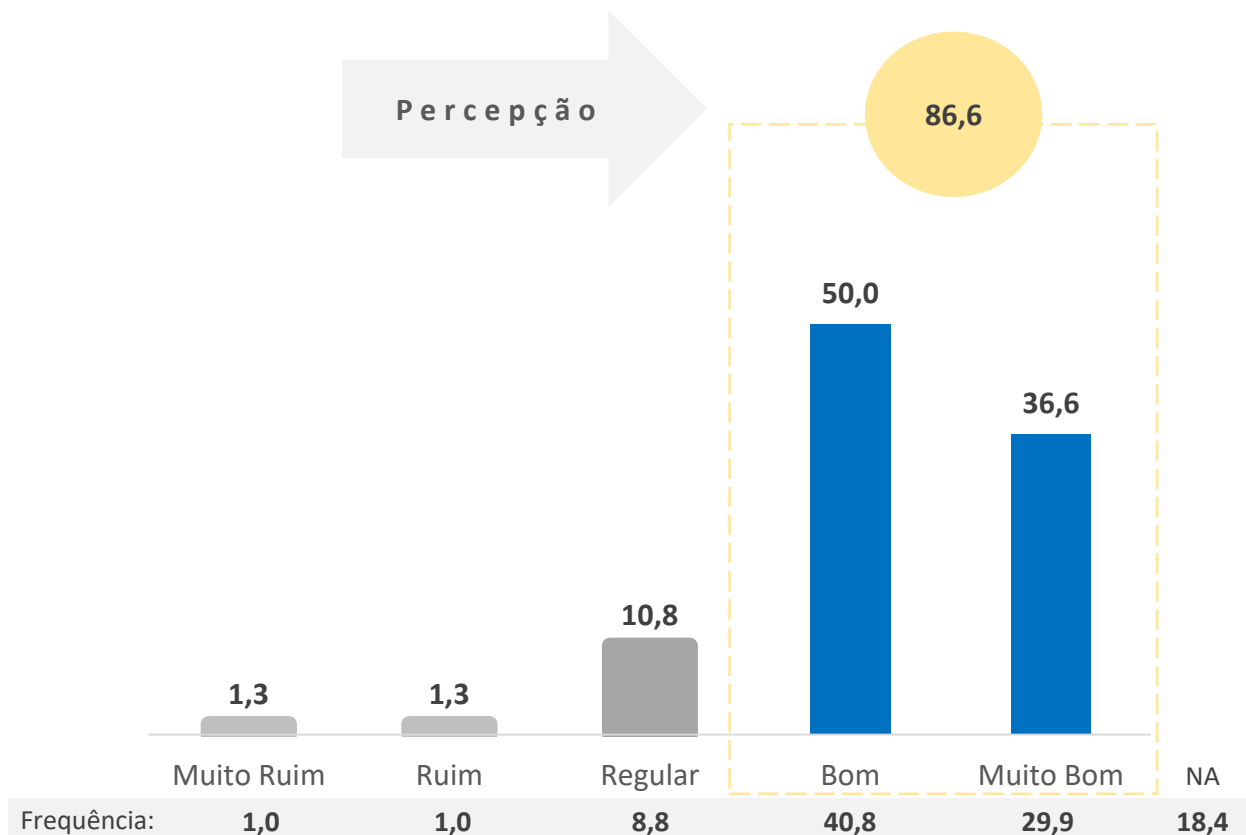
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	11,6	88,4
Masculino	6,8	93,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	8,7	91,3
De 31 a 40 anos	5,6	94,4
De 41 a 50 anos	11,4	88,6
De 51 a 60 anos	18,2	81,8
Mais de 60 anos	0,0	100,0

Sobre abertura de reclamação 58,4% dos pesquisados responderam **Não se aplica**, o que indica que para este não houve necessidade de abertura de reclamação, ponto de atenção é que 41,6% dos entrevistados informam ter aberto algum tipo de reclamação. Dos pesquisados que abriram algum tipo de reclamação 90,6% informaram ter sua demanda resolvida. e este pode ser considerado um dado muito positivo. Ponto de atenção a faixa etária **De 18 a 20 anos** foram os que menos tiveram resolutividade. Destaque a faixa etária de **Mais de 60 anos** que alcançaram o Excelência.

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?



Base: 361 Margem de Erro: 5.14

Não se aplica: 24 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

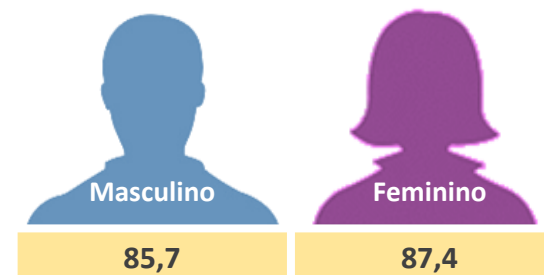
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

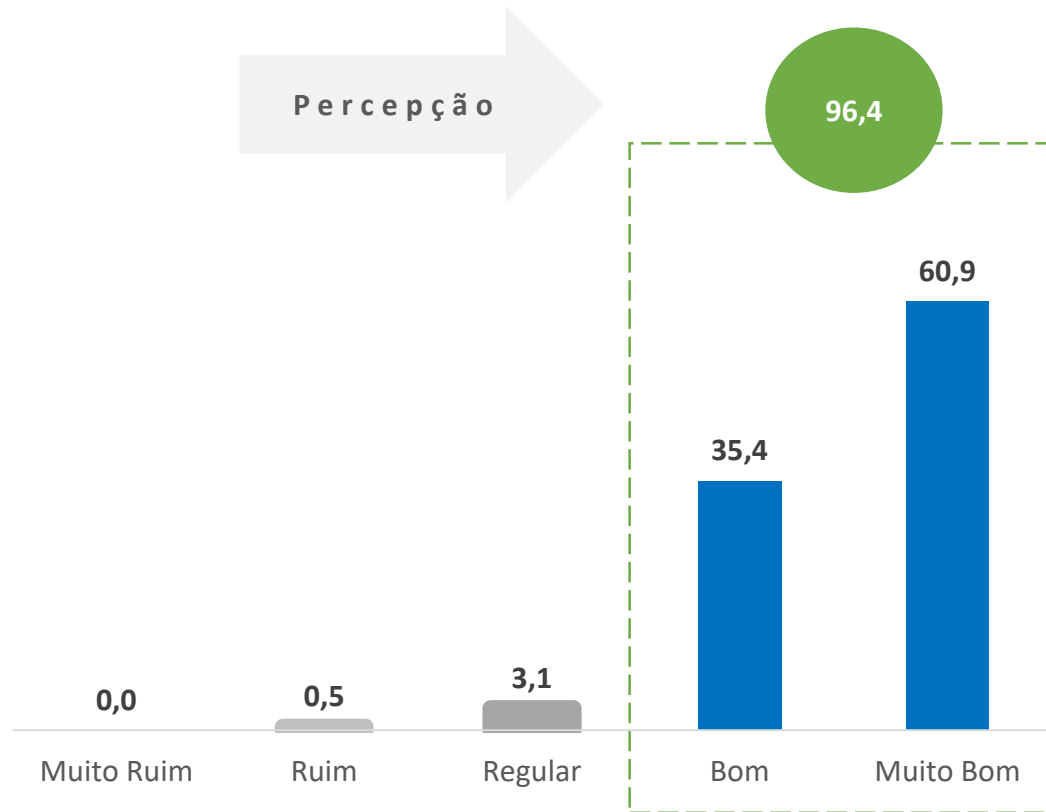


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	84,9
De 31 a 40 anos	87,5
De 41 a 50 anos	88,7
De 51 a 60 anos	77,1
Mais de 60 anos	88,9

Sobre documentos ou Formulários, 86,6% avaliaram satisfatoriamente mencionando as opções **Bom** e **Muito Bom**, em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas de 13,4%. o que pode indicar uma migração no grau de satisfação. A não satisfação está concentrada na faixa **De 51 a 60 anos**. Destaque para a faixa **De 18 a 20 anos**, pois atingiram o patamar máximo de excelência.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 359 Margem de Erro: 5.16

Não soube responder: 26 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

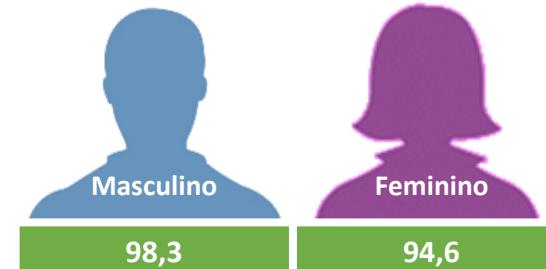
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

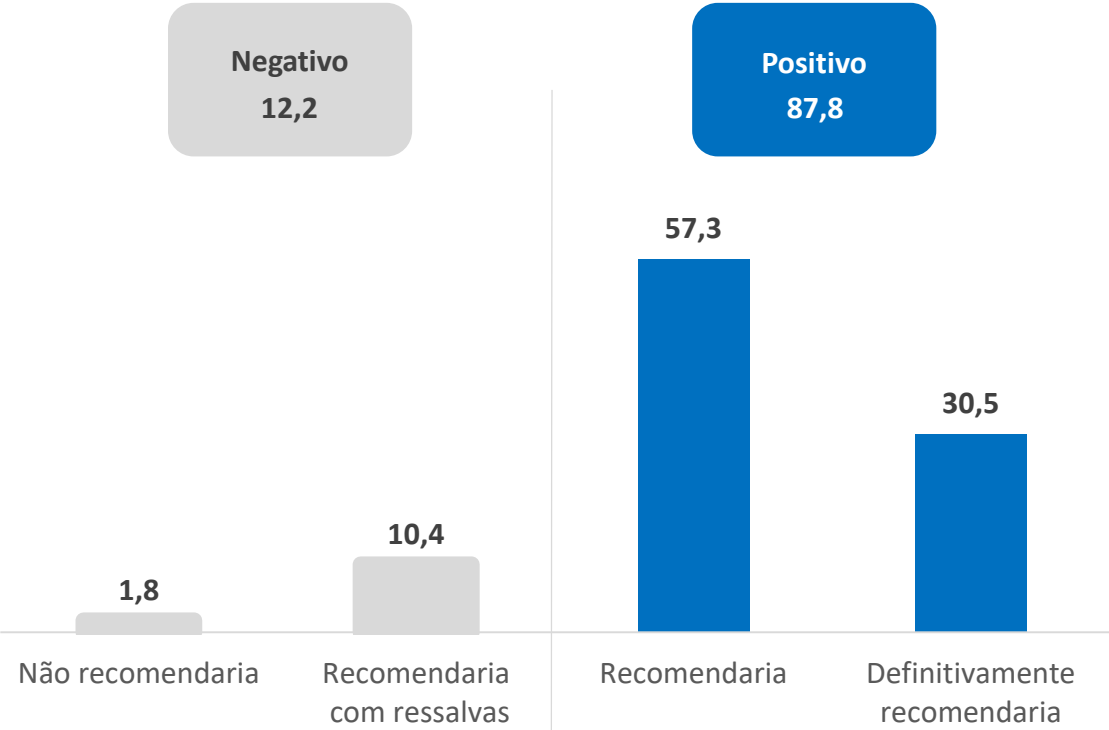


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	98,6
De 31 a 40 anos	96,1
De 41 a 50 anos	94,7
De 51 a 60 anos	95,1
Mais de 60 anos	100,0

Sobre a avaliação geral, 96,4% dos entrevistados avaliam como excelente, inclusive o p índice de não satisfação ficou em 0,5%. Destaque para a faixa etária **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos** atingindo o patamar máximo de excelência.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,5	7,8	58,3	31,4
Masculino	1,1	13,3	56,1	29,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	72,7	27,3
De 21 a 30 anos	0,0	8,2	67,1	24,7
De 31 a 40 anos	2,6	10,5	51,6	35,3
De 41 a 50 anos	1,1	12,6	57,9	28,4
De 51 a 60 anos	4,9	12,2	51,2	31,7
Mais de 60 anos	0,0	9,1	72,7	18,2

Base: 384 Margem de Erro: 4.99

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

Sobre a recomendação, 87,8% dos entrevistados avaliam com satisfação, optando pelas alternativas **Na maioria das vezes** e **Sempre**, inclusive, apenas 1,8% **Não recomendaria**. Ponto de atenção ao viés de baixa nos indicadores positivos de 26,8%, o que pode indicar migração de **Recomendaria** para **Recomendaria com Ressalvas**. Destaque a faixa etária **De 31 a 40 anos** são os que mais **Definitivamente recomendariam** o plano.

Avaliação geral

- De maneira geral, o desempenho no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) superaram 83,0% de satisfação, sendo assim, a maior parte das avaliações ficaram em patamar de **Excelência**.
- Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: as questões relativas a satisfação se configuraram ao viés de baixa, isto é, o percentual de respostas muito bom está menor se comparado ao bom, no entanto, podem sugerir uma migração no nível de satisfação., com isso, é preciso de um levantamento para entender e se certificar se há divergências de atendimento entre um e outro.
- Dentre os atributos avaliados em patamar de **Não Conformidade**, destaca-se a Atenção a Saúde no tocante a Comunicação em relação a prevenção (Questão 3), pois 63% dos entrevistados relatam ter recebido alguma tipo de comunicação nos últimos 12 meses.
- Por fim, a avaliação geral do plano atingiu 96,4%, resultado em patamar **Excelência**, ainda mais quando o índice de insatisfação não ultrapassou 0,5%. Analisando a taxa de recomendação 87,8%, nota-se que, apesar deste indicador esta em patamar de **Conformidade**, não acompanha a satisfação geral. Todavia neste ponto, pode-se afirmar que a maioria dos beneficiários estão satisfeitos e felizes com o plano que possuem.



Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

