



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

Dados Técnicos



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:** 18.853 beneficiários possuidores do plano Padre Albino Saúde.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 16.185.
- ❖ **Período de campo:** Janeiro a fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 19%. falamos com 2.000 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 384.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 24 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 51 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.541 (77%).
- ❖ **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	367	5.06
	2 - Atenção imediata	308	5.53
	3 - Comunicação	382	4.95
	4 - Atenção à saúde recebida	368	5.05
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	343	5.24
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	353	5.16
	7 - Resolutividade	139	8.28
	8 - Documentos e formulários	330	5.34
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	383	4.95
	10 - Recomendação	384	4.94



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	233	63,5%	51%	76%	95%	6,3%
Na maioria das vezes	48	13,1%	4%	22%	95%	4,4%
Às vezes	85	23,2%	12%	34%	95%	5,5%
Nunca	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	215	70,3%	57%	83%	95%	6,5%
Na maioria das vezes	56	18,3%	7%	29%	95%	5,5%
Às vezes	32	10,5%	2%	19%	95%	4,4%
Nunca	3	1,0%	-2%	4%	95%	1,4%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	69	18,1%	8%	28%	95%	4,9%
Não	313	81,9%	72%	92%	95%	4,9%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	146	39,4%	27%	52%	95%	6,3%
Bom	194	52,3%	39%	65%	95%	6,5%
Regular	27	7,3%	1%	14%	95%	3,4%
Ruim	3	0,8%	-2%	3%	95%	1,2%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	99	28,1%	16%	40%	95%	6,0%
Bom	220	62,5%	50%	75%	95%	6,5%
Regular	27	7,7%	1%	15%	95%	3,5%
Ruim	5	1,4%	-2%	5%	95%	1,6%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	108	30,5%	18%	43%	95%	6,1%
Bom	211	59,6%	47%	73%	95%	6,5%
Regular	31	8,8%	1%	16%	95%	3,8%
Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,4%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	137	35,8%	24%	48%	95%	6,1%
Bom	208	54,3%	42%	67%	95%	6,4%
Regular	33	8,6%	1%	16%	95%	3,6%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	91	66,4%	46%	87%	95%	10,1%
Não	46	33,6%	13%	54%	95%	10,1%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	23	6,0%	0%	12%	95%	3,0%
Recomendaria	329	85,7%	77%	95%	95%	4,5%
Recomendaria com ressalvas	21	5,5%	0%	11%	95%	2,9%
Não recomendaria	11	2,9%	-1%	7%	95%	2,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	83	25,4%	13%	37%	95%	6,0%
Bom	209	63,9%	51%	77%	95%	6,6%
Regular	30	9,2%	1%	17%	95%	4,0%
Ruim	4	1,2%	-2%	4%	95%	1,5%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

Dados Técnicos – Plano Amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Catanduva	67
Pindorama	8
Ariranha	4
Tabapua	4
Itajobi	3
Pirangi	3
Elisiario	2
Santa Adelia	2
Candido Rodrigues	2
Fernando Prestes	2
Vista Alegre Do Alto	1
Catigua	1
Novo Horizonte	1
Palmares Paulista	0
Paraíso	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
62	72
5	11
2	6
2	6
2	5
1	5
1	4
0	3
0	3
0	3
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	11
De 31 a 40 anos	26
De 41 a 50 anos	14
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	30

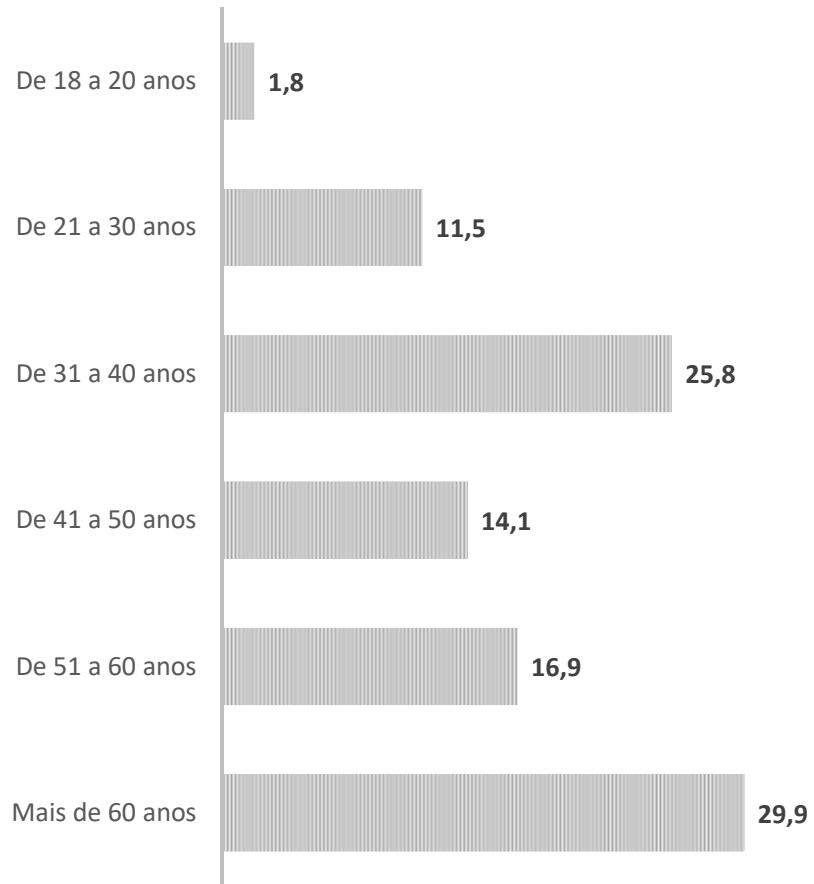
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	3
8	15
21	30
11	18
13	21
25	35

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	39
Feminino	61

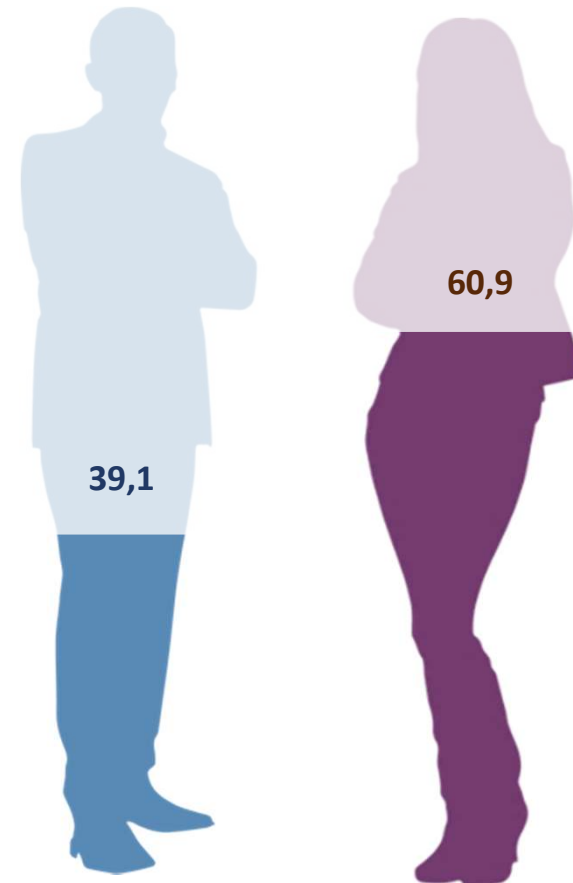
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
34	44
56	66

Dados Técnicos

Faixa Etária

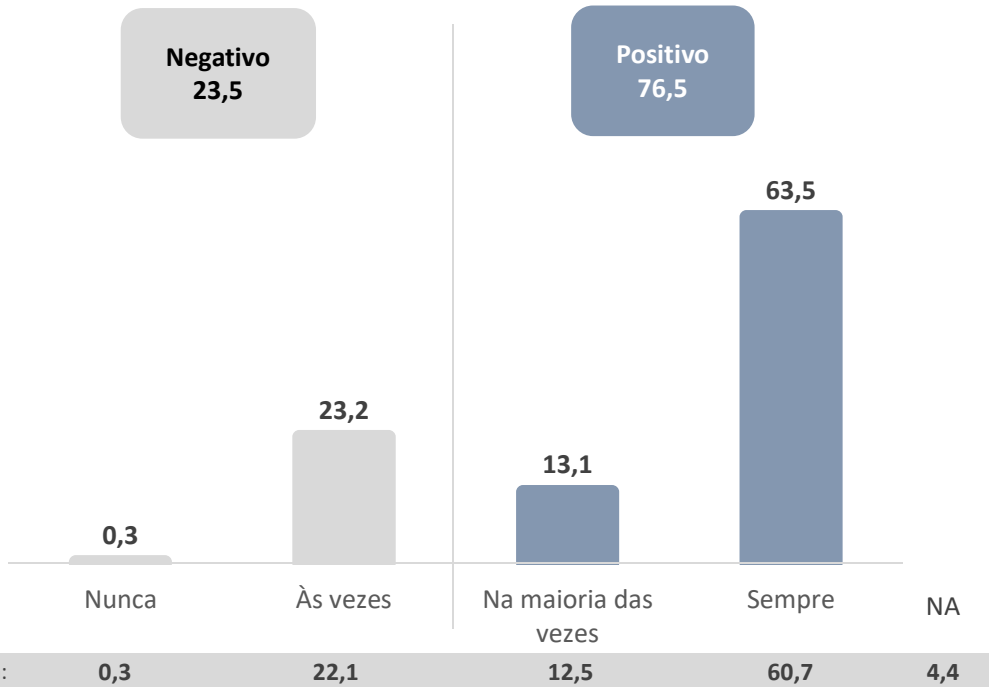


Gênero



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	0,4	22,9	14,5	62,1
Masculino	0,0	23,6	10,7	65,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	42,9	28,6
De 21 a 30 anos	0,0	18,2	15,9	65,9
De 31 a 40 anos	0,0	26,6	7,4	66,0
De 41 a 50 anos	2,0	28,6	16,3	53,1
De 51 a 60 anos	0,0	21,3	11,5	67,2
Mais de 60 anos	0,0	20,5	14,3	65,2

Base: 367 | Margem de Erro: 5.06

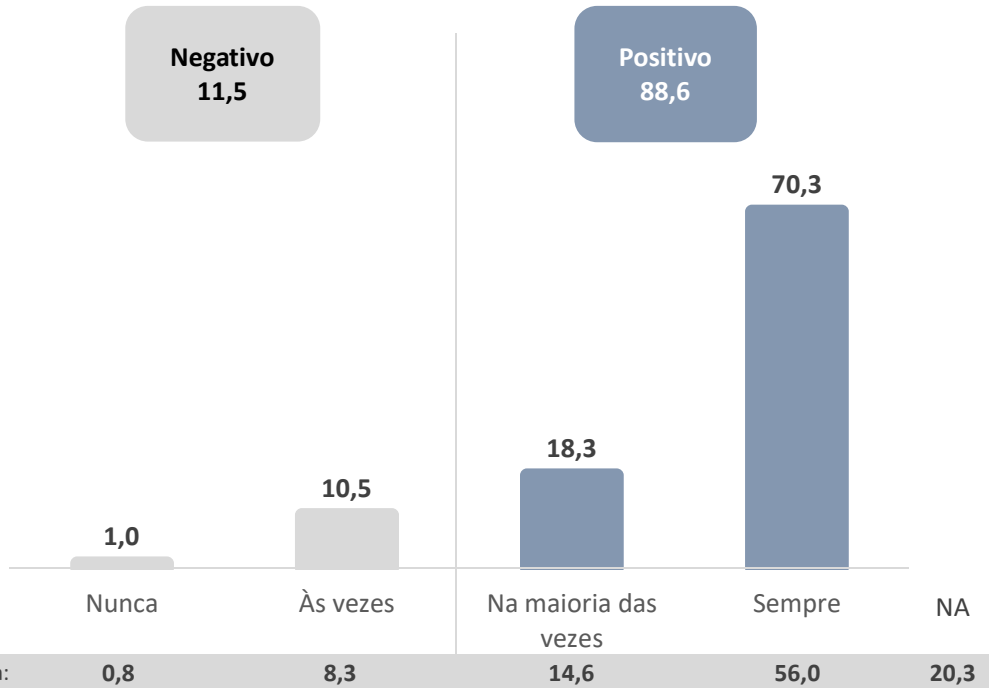
Não se aplica: 17 (não considerado para cálculo dos indicadores)

76,5% dos entrevistados avaliaram positivamente. Vale ressaltar que o percentual de **Nunca** não chegou em 0,5%, já o de **Às Vezes** merece um ponto de atenção, pois superou o resultado de **Na Maioria das Vezes** em 10,1pp. Analisando por perfil, quem mais opta por **Às Vezes** são os usuários **De 31 a 50 anos**. Positivamente, os que mais optam por **Sempre** possuem **De 51 a 60 anos**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	1,0	11,3	18,5	69,2
Masculino	0,9	9,0	18,0	72,1

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	7,3	14,6	78,0
De 31 a 40 anos	0,0	10,7	17,9	71,4
De 41 a 50 anos	4,9	7,3	22,0	65,9
De 51 a 60 anos	0,0	18,0	16,0	66,0
Mais de 60 anos	1,2	9,5	21,4	67,9

Base: 306 | Margem de Erro: 5.55

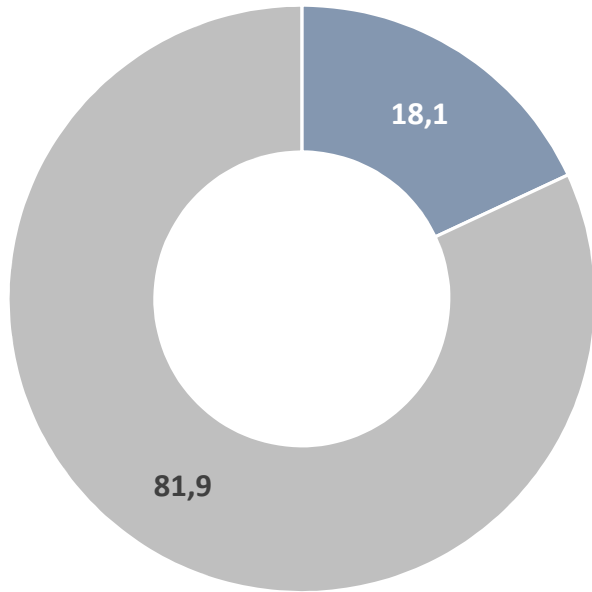
Não se aplica: 78 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Sobre a relação à atenção imediata, 88,6% avaliaram com menções positivas: **Na maioria das vezes** e **Sempre**, colocando esta questão dentro da **Conformidade** por estar acima de 80pp. Destaque à resposta **Nunca** que não ultrapassou 1% e em especial os beneficiários da faixa **De 18 a 30 anos**, pois são os que informam mais vezes a resposta **Sempre**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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.?



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	80,8	19,2
Masculino	83,8	16,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	75,0	25,0
De 31 a 40 anos	85,9	14,1
De 41 a 50 anos	83,3	16,7
De 51 a 60 anos	76,2	23,8
Mais de 60 anos	82,6	17,4

Base: 382 | Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 2 (não considerado para cálculo dos indicadores)

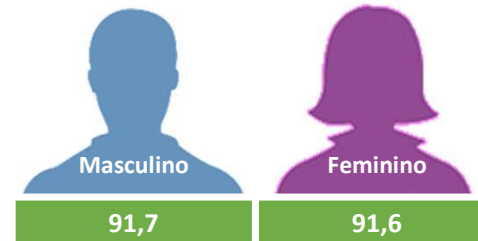
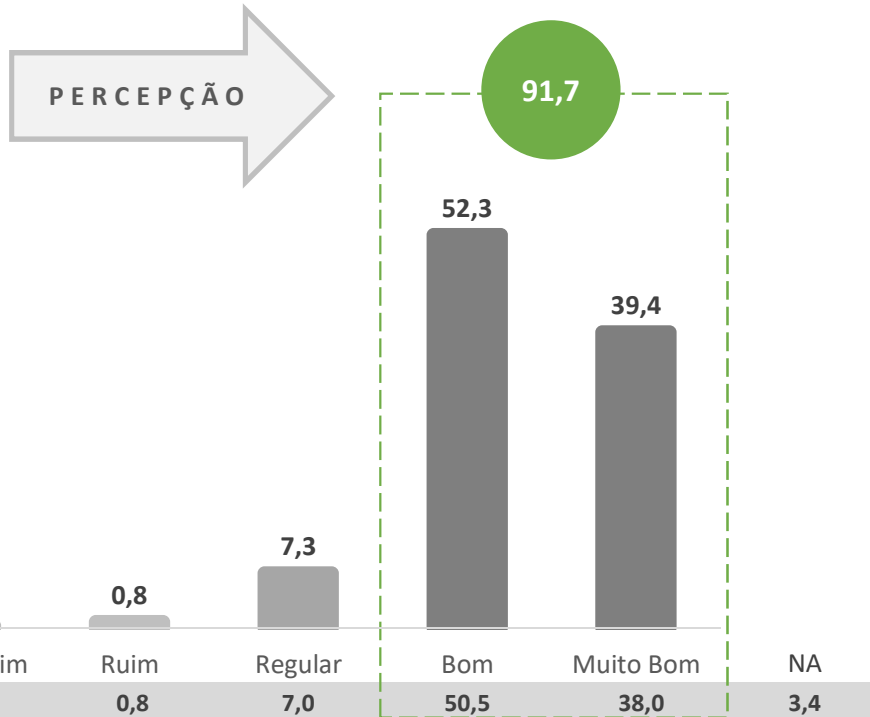
Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Sobre a comunicação, 81,9% dos avaliados disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva, o que cabe um ponto de atenção. Dos que recebem, este contato é maior ao público **De 21 a 30 anos**. Por outro lado, 100% de quem tem **De 18 a 20 anos** alegou não ter recebido.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	83,3
De 31 a 40 anos	88,8
De 41 a 50 anos	94,2
De 51 a 60 anos	91,9
Mais de 60 anos	95,5

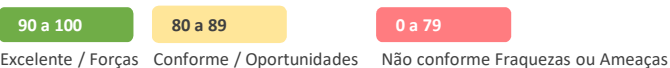
Sobre a atenção à saúde recebida, 91,7% dos entrevistados avaliam positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, colocando o resultado dentro do patamar de **Excelência**. Vale ressaltar que a soma das opções negativas não chega nem a 1,5pp. Apesar disso, cabe um ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas, pois indica probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Por faixa etária, o grande destaque fica para os beneficiários **De 18 a 20 anos**, uma vez que atingiram o resultado máximo de **Excelência**: 100%. Por outro lado, o público **De 21 a 30 anos** são os menos satisfeitos, mas ainda dentro da Conformidade

Base: 371 | Margem de Erro: 5.03

Não se aplica: 13 (não considerado para cálculo dos indicadores)

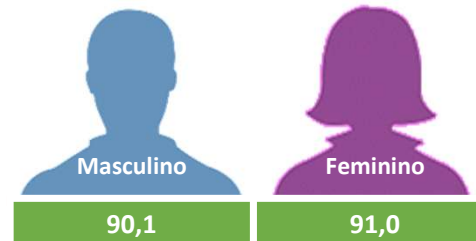
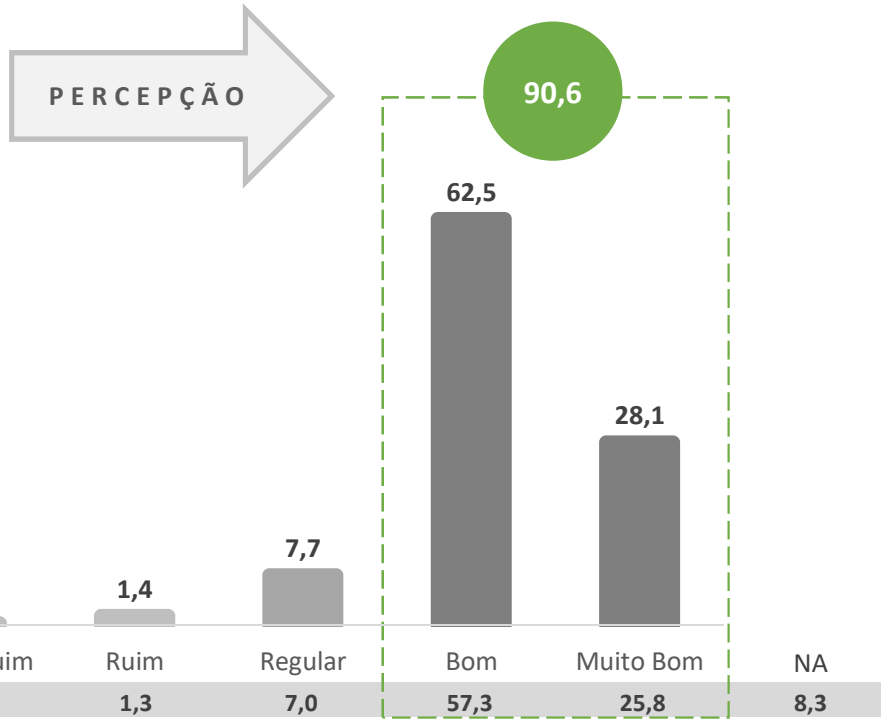
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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)?



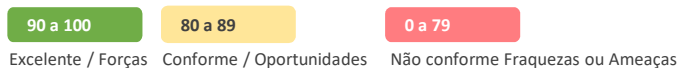
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	84,1
De 31 a 40 anos	89,6
De 41 a 50 anos	91,7
De 51 a 60 anos	91,5
Mais de 60 anos	92,9

90,6% optaram pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, fazendo desta outra questão dentro do patamar de **Excelência**. Aqui também a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** é baixa: 1,7pp e o viés de baixa entre as opções positivas se faz presente, a diferença é de 34,4%, o que cabe como ponto de atenção. Por faixa etária, os destaques permanecem os mesmos: quem possui **De 18 a 20 anos** se mostra 100% satisfeitos. Já os usuários **De 21 a 30 anos** encontram mais dificuldade, colocando o percentual em 84,1%, mas ainda dentro da **Conformidade**.

Base: 352 | Margem de Erro: 5.17

Não se aplica: 32 (não considerado para cálculo dos indicadores)

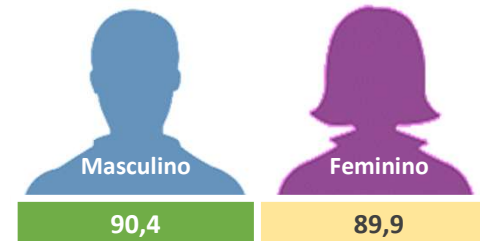
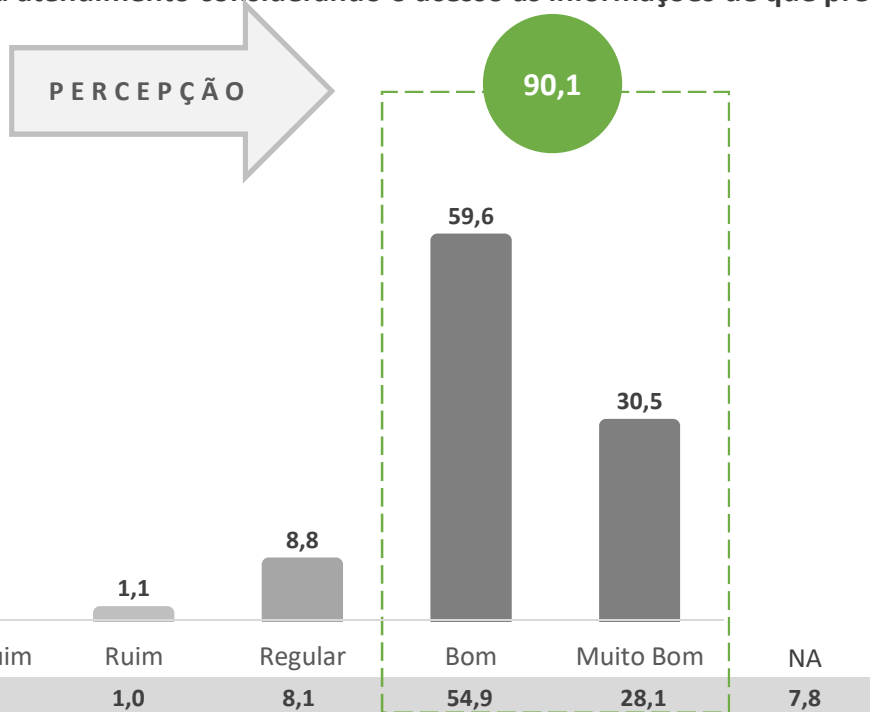
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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?

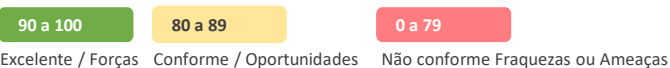


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	84,6
De 31 a 40 anos	82,6
De 41 a 50 anos	96,1
De 51 a 60 anos	92,9
Mais de 60 anos	93,6

Referente aos canais de atendimento, a satisfação foi de 90,1% dos entrevistados, ou seja, dentro da **Excelência**. Outra vez sinalizamos que o percentual de **Muito Ruim** e **Ruim** quando somados é baixo: apenas 1,1% e que existe um viés de baixa nas opções positivas indicando probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Por faixa etária, beneficiários **De 21 a 30 anos** se distinguem dos demais, pois são os únicos fora do patamar de **Excelência**, demonstrando menos satisfação. Já os usuários **De 18 a 20 anos** continuam 100% contentes.

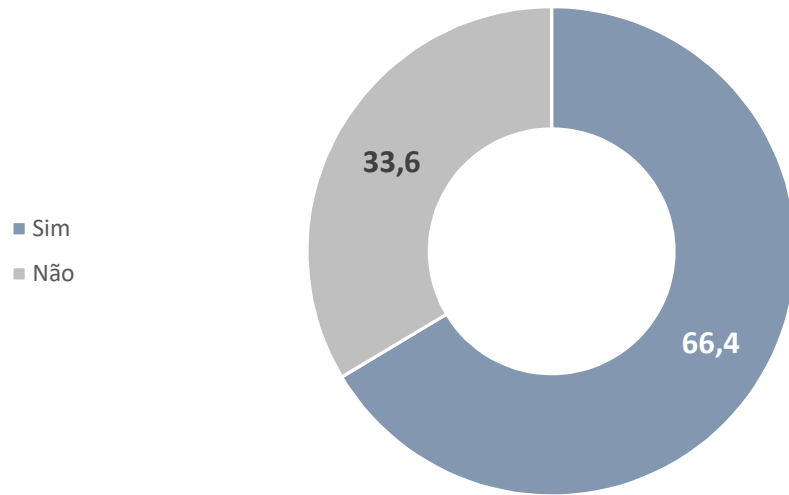
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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:	23,7	12,0	64,3

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	33,3	66,7
Masculino	34,0	66,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	22,7	77,3
De 31 a 40 anos	34,3	65,7
De 41 a 50 anos	40,0	60,0
De 51 a 60 anos	47,4	52,6
Mais de 60 anos	30,0	70,0

Base: 137 | Margem de Erro: 8.34

Não se aplica: 247 (não considerado para cálculo dos indicadores)

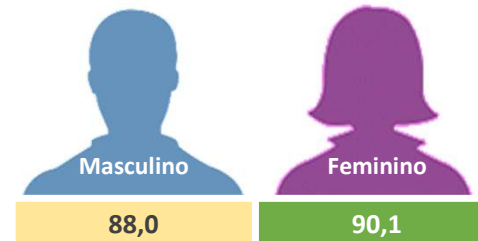
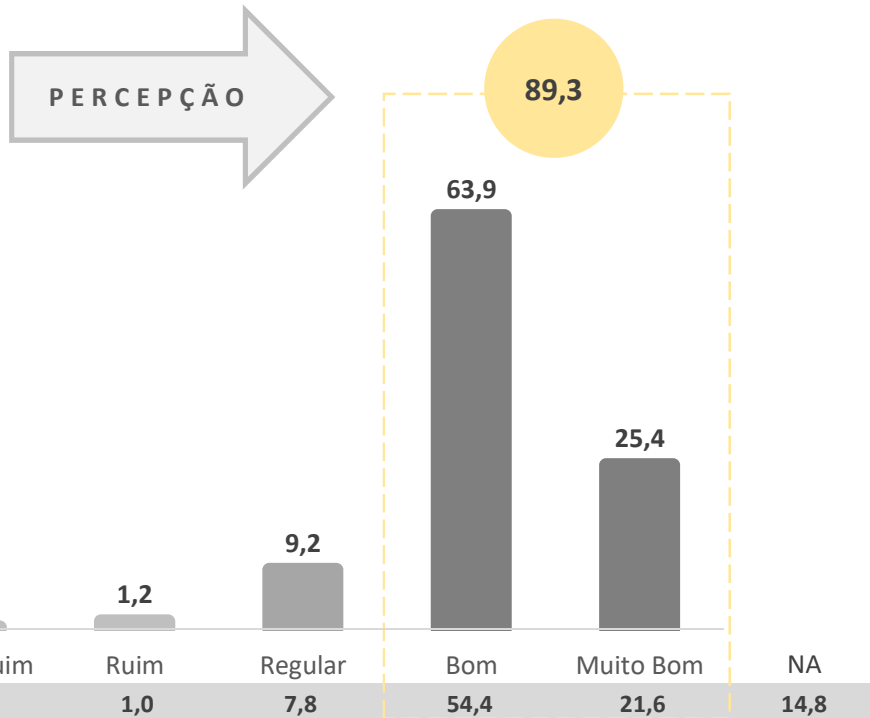
Somente 64% dos entrevistados optaram pela opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve necessidade de abrir uma reclamação nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção. Dos que abriram, apenas 66,4% tiveram a demanda respondida, classificando a Resolutividade em patamar de **Não Conformidade**.

Por faixa etária, os que menos tiveram resolução possui **De 41 a 60 anos**, quem mais recebeu foi o público jovem **De 18 a 20 anos**, neste caso, 100% disse que sim.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	85,7
De 21 a 30 anos	84,6
De 31 a 40 anos	84,5
De 41 a 50 anos	90,2
De 51 a 60 anos	92,5
Mais de 60 anos	93,2

89,3% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente, enquadrando-se no patamar de **Conformidade**. Além disso, a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** não chega nem a 2%, ótimo resultado. No entanto, cabe um ponto de atenção ao viés de baixa nos atributos positivos **Muito Bom** e **Bom**, a diferença é de 38,5pp, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Analisando por faixa etária, usuários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, seguidos das faixas **De 41 a 60 anos**, todos dentro da **Excelência**.

Base: 327 | Margem de Erro: 5.36

Não se aplica: 57 (não considerado para cálculo dos indicadores)

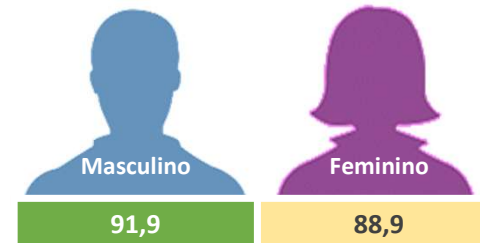
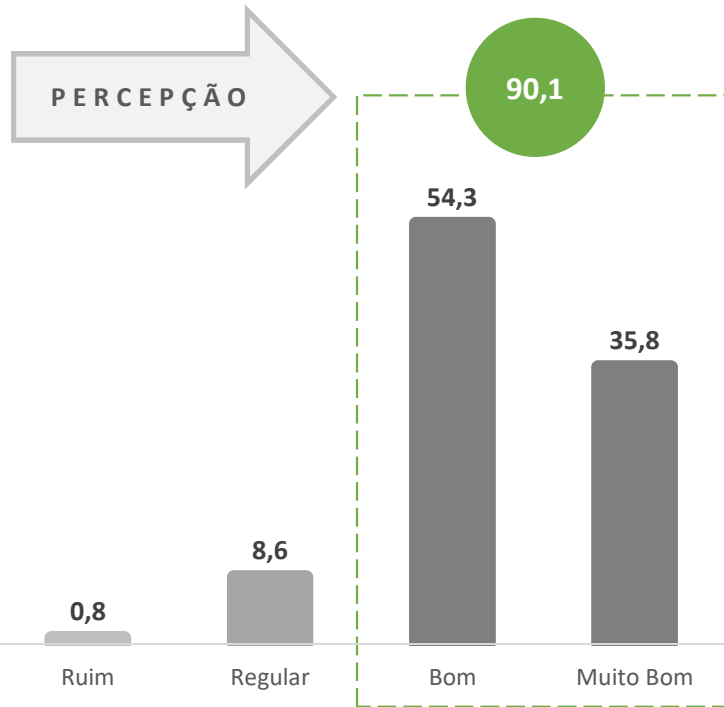
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	84,1
De 31 a 40 anos	87,9
De 41 a 50 anos	98,1
De 51 a 60 anos	85,9
Mais de 60 anos	92,2

Na avaliação geral o plano atingiu 90,1% de satisfação, classificando-o como **Excelência**, resultado muito positivo, inclusive o índice de insatisfação não chega a 2%. Novamente, colocaremos como ponto de atenção o viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito Bom**.

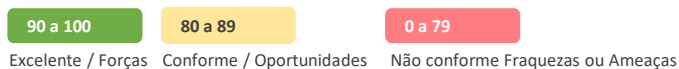
Olhando por faixa etária, o público mais satisfeito permanece sendo **De 18 a 20 anos**, já os menos contentes incluem os usuários **De 21 a 30 anos** e **De 51 a 60**, mas pouco preocupante, pois ainda estão dentro da **Conformidade**.

Base: 383 | Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 1 (não considerado para cálculo dos indicadores)

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

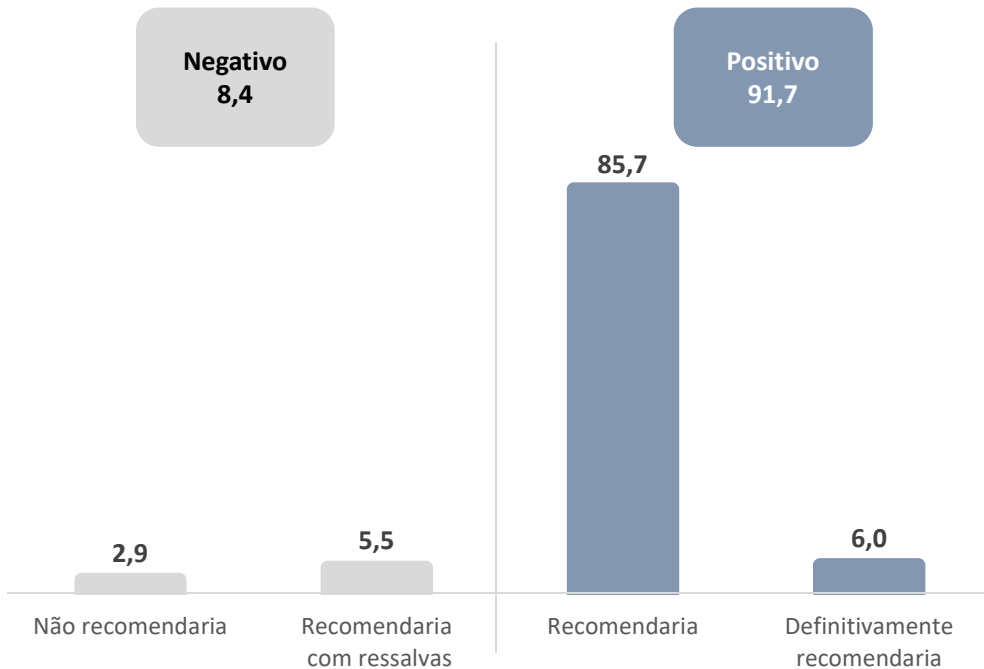
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação Geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,0	5,6	85,9	5,6
Masculino	2,7	5,3	85,3	6,7

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	71,4	28,6
De 21 a 30 anos	0,0	11,4	81,8	6,8
De 31 a 40 anos	3,0	4,0	81,8	11,1
De 41 a 50 anos	0,0	3,7	94,4	1,9
De 51 a 60 anos	3,1	6,2	86,2	4,6
Mais de 60 anos	5,2	5,2	87,0	2,6

Base: 384 | Margem de Erro: 4.94

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

Os resultados indicam que 91,7% dos beneficiários recomendariam (**Recomendaria + Definitivamente Recomendaria**) o plano, ou seja, dentro do patamar de **Excelência**. Outro fato positivo é que o **Não Recomendaria** não atingiu nem 3%. Por faixa etária, os que mais recomendam são os beneficiários **De 18 a 20 anos**. **Ponto de atenção:** nesta questão também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos. Além disso, as opções **Recomendaria com Ressalvas** e **Definitivamente Recomendaria** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro. Por idade, os que mais optaram por **Recomendaria com Ressalvas** foi o público **De 21 a 30 anos**, ou seja, o mesmo que ao longo da pesquisa demonstrou menos satisfação com o plano.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Padre Albino Saúde no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito bom. Com exceção de uma questão que ficou dentro da **Conformidade**, todas as outras entraram no patamar de **Excelência**, pois alcançaram resultados superiores a 90%.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia a atenção em saúde recebida: foram 91,7%, sendo o público **De 18 a 20 anos** o mais satisfeito neste quesito, pois 100% optou pelas respostas **Bom** ou **Muito Bom**.
- ❖ 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 insatisfação. Além disso, cabe um olhar especial ao público **De 21 a 30 anos**, pois são os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano, atingiu 90,1% de satisfação geral em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (91,7%), por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 1,6pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar ainda mais o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

