



# **Pesquisa de Satisfação com Beneficiários**

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS

# Dados Técnicos

269

Entrevistados

Nível de  
Confiança

90%

Margem de  
Erro

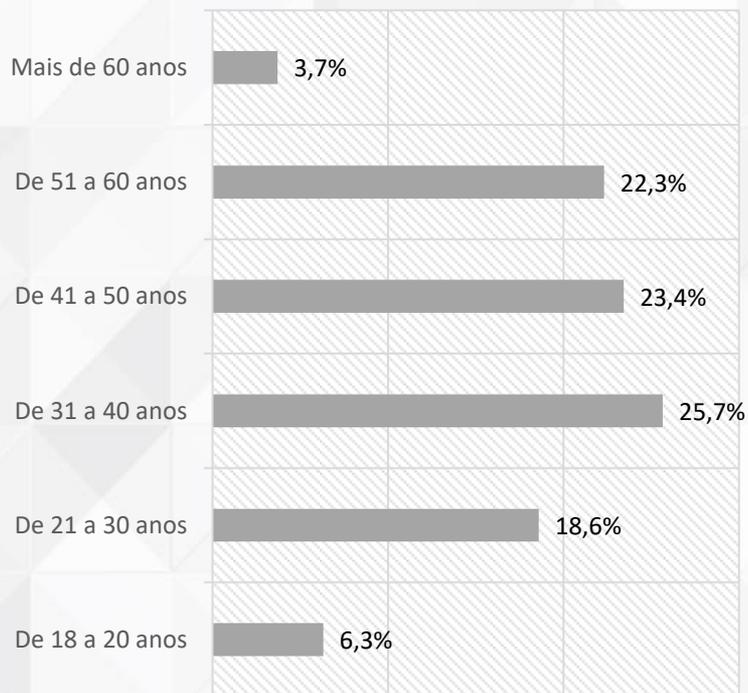
4,97

Obs.: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos deste slide.

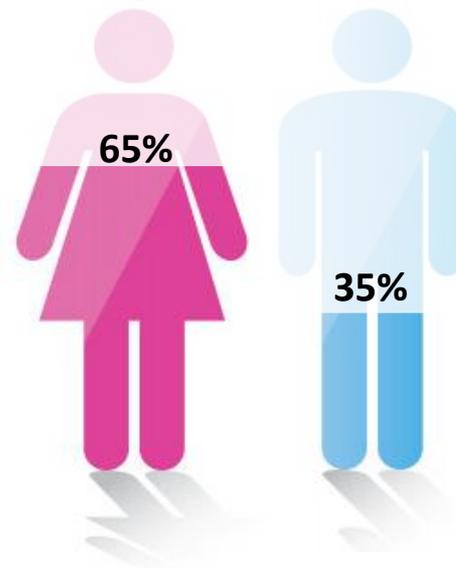
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Padre Albino Saúde
- ❖ **Universo:** 12.248
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 16%. Falamos com 1.664 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 269
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 24 (1%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.303 (78%)
  - 4 - Outros: 68 (4%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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

## Faixa Etária



## Gênero



# Cuidados de 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?



Base: 256 Margem de Erro: 5,10

Não aplicável / Não sei: 13 (não considerados para cálculo dos resultados)

70% dos respondentes conseguiram ser atendidos **sempre** ou **na maioria das vezes** em que necessitaram utilizar o plano de saúde.

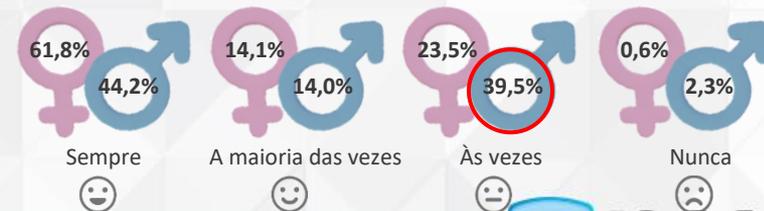
É válido mencionar que o percentual de **às vezes** está pouco mais que o dobro de **a maioria das vezes**, o que pode significar que há alguma dificuldade.

**Ponto de atenção:** o sexo **masculino** e os beneficiários de **18 a 20 anos** informaram mais vezes a opções **às vezes**.

## FAIXA ETÁRIA



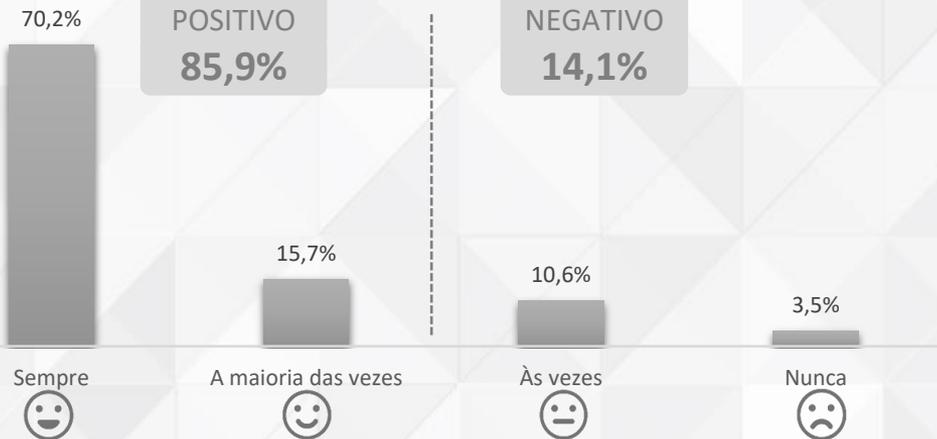
## GÊNERO



**pas**  
Padre Albino Saúde

# Atenção Imediata

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?



POSITIVO  
85,9%

NEGATIVO  
14,1%

Base: 198 Margem de Erro: 5,82

Não aplicável / Não sei: 71 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quanto à atenção imediata à saúde, é bastante positivo que 85,9% dos respondentes conseguiram **sempre** ou **na maioria das vezes**, auxílio de emergência diante de necessidades nos últimos 12 meses.

Além disso, podemos observar que a maioria absoluta dos beneficiários, **principalmente com mais de 60 anos**, conseguem atendimento sempre que necessitam.

## FAIXA ETÁRIA



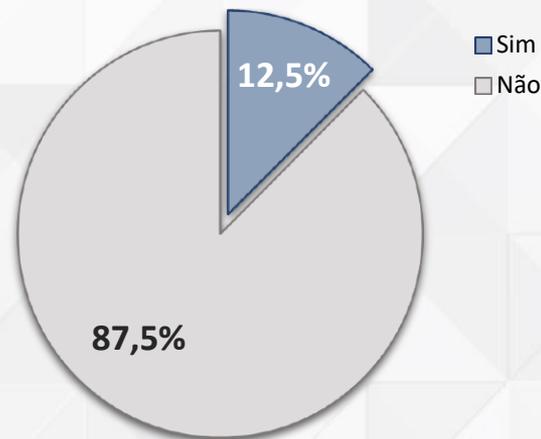
## GÊNERO



padre  
Albino Saúde

# Comunicação

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.?

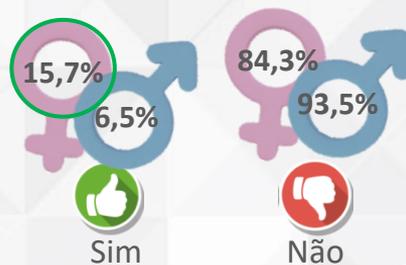


Base: 265 Margem de Erro: 5,01

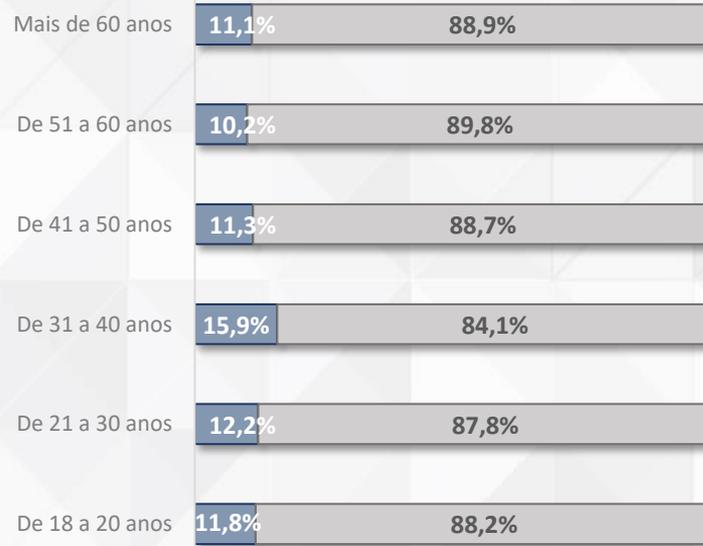
Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

87,5% das pessoas disseram que não recebe nenhum tipo de comunicação preventiva do plano. Analisando os resultados por gênero, as **mulheres** declaram receber mais comunicados que os **homens**.

## GÊNERO



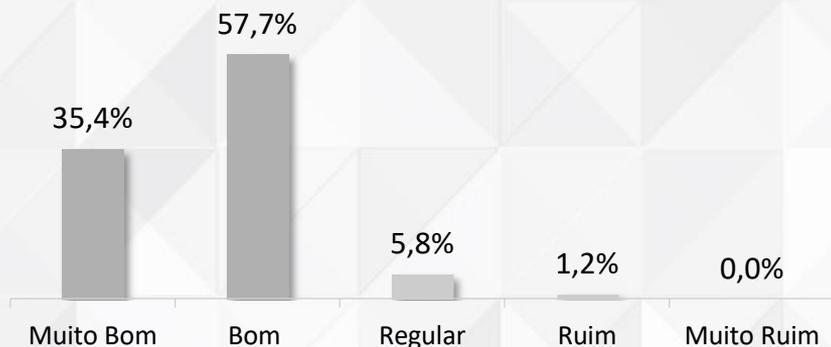
## FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

# Atenção à saúde recebida

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)?



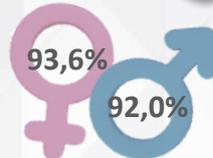
Base: 260 Margem de Erro: 5,06

Não aplicável / Não sei: 9 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



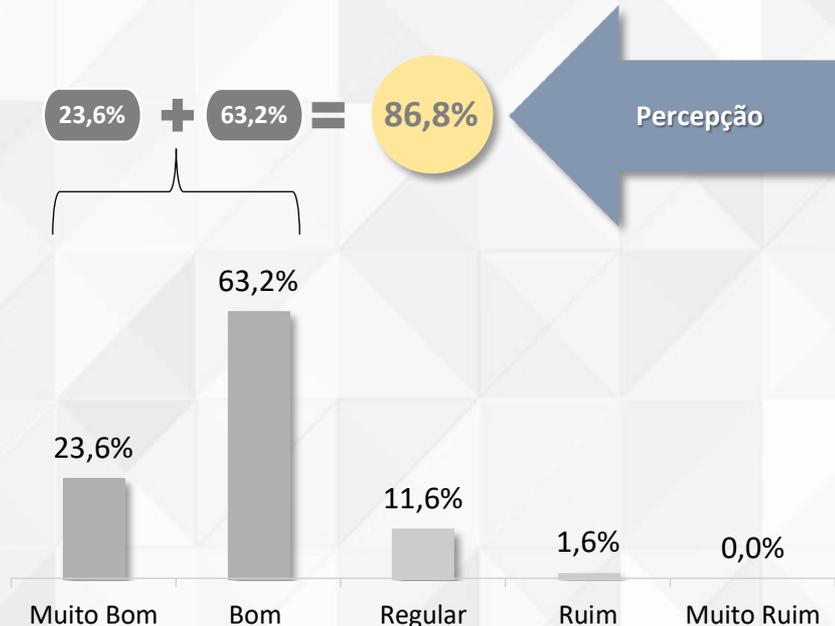
## FAIXA ETÁRIA



A atenção à saúde recebida alcançou mais de 93% de satisfação, enquadrando-se no patamar de excelência. Outro ponto positivo é que o índice de insatisfação é bastante baixo, não chegando a 1,5%. **Ponto de atenção:** a não satisfação está concentrada nos usuários que possuem **mais de 60 anos**. Os mais satisfeitos com este aspecto são os que possuem entre **18 a 20 anos**.

# Acesso aos Prestadores

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)?

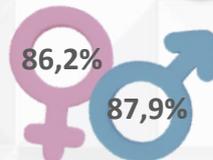


Base: 258 Margem de Erro: 5,08

Não aplicável / Não sei: 11 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



O acesso a lista de prestadores atingiu 86,8% de satisfação, caracterizado como **conformidade**. Neste, é evidente um viés de baixa quando comparamos o percentual de **bom** e **muito bom**, havendo uma diferença de 39 pp entre um e outro. **Ponto de atenção:** Os beneficiários de **18 a 20 anos** concentram a não satisfação. Em contrapartida, os que possuem **mais de 60 anos** são os mais satisfeitos e únicos no patamar de excelência.

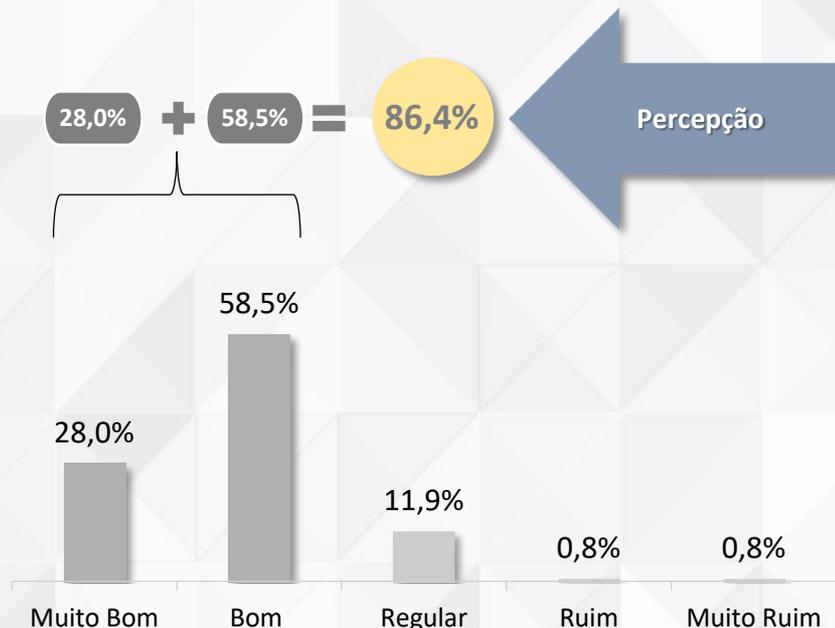
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Atendimento multicanal

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 as informações de que precisava?



Base: 236 Margem de Erro: 5,32

Não aplicável / Não sei: 33 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



T2B\*

## FAIXA ETÁRIA

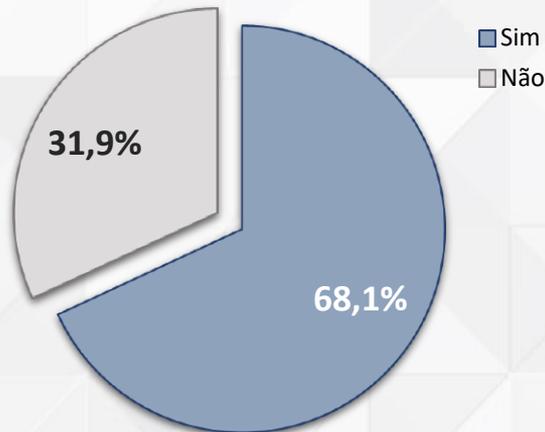
T2B\*

De 18 a 20 anos	93,3%
De 21 a 30 anos	74,4%
De 31 a 40 anos	86,9%
De 41 a 50 anos	86,8%
De 51 a 60 anos	90,7%
Mais de 60 anos	100,0%

No que se refere ao atendimento prestado pelos canais da operadora, 86,4% dos beneficiários relatam satisfação com este aspecto. Mais uma vez, verifica-se um viés de baixa entre as opções positivas. Ponto de atenção: beneficiários **de 21 a 30 anos** são os que estão menos satisfeitos com os canais, sendo a única faixa etária no patamar de **não conformidade**.

# Resolutividade

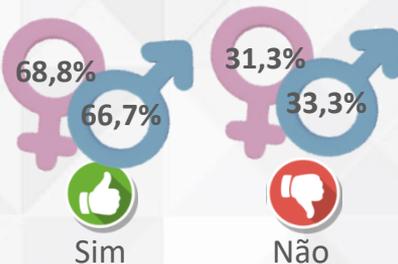
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



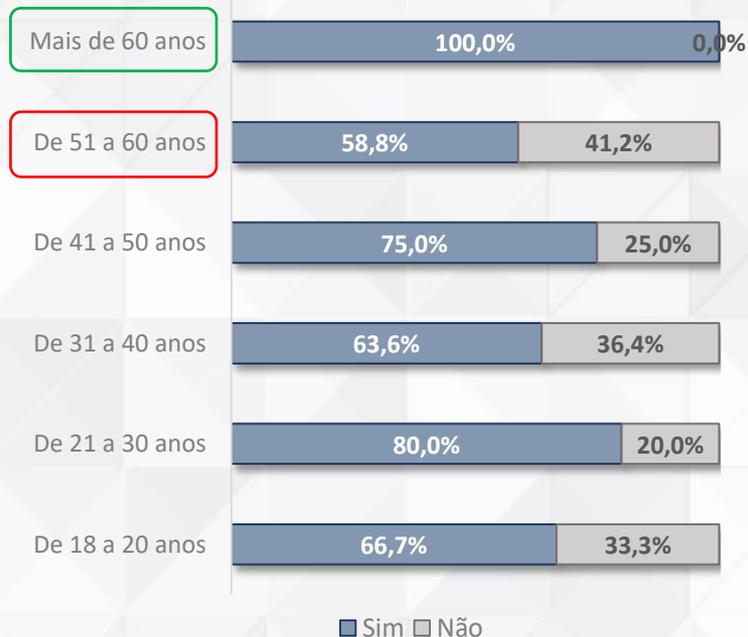
Base: 69 Margem de Erro: 9,90

Não aplicável / Não sei: 200 (não considerados para cálculo dos resultados)

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



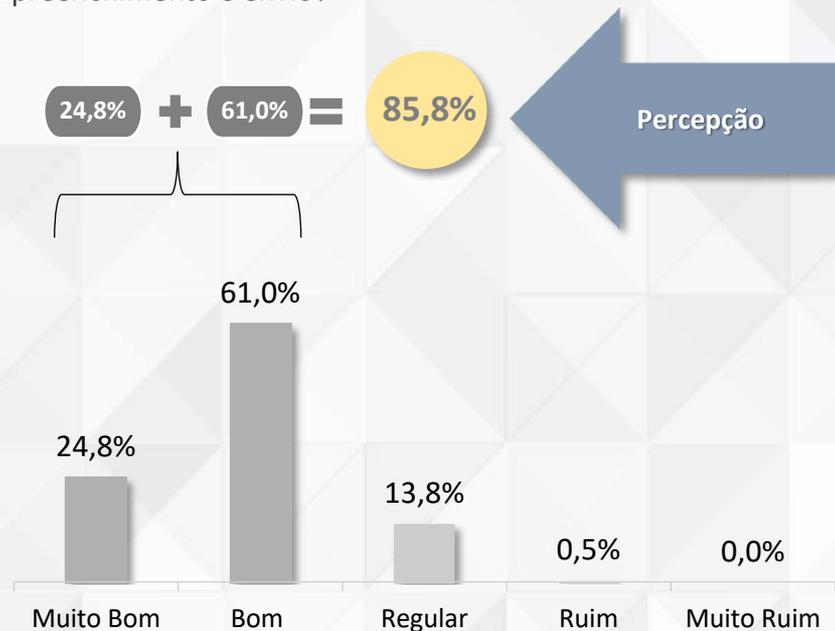
■ Sim □ Não

Considerando que tivemos 200 participantes que não avaliaram por não considerar aplicável, podemos supor que 74% da população ouvida não realizou reclamações, o que pode ser considerado um dado positivo. Dos 36% restante, pouco mais de 68% relata que teve a demanda resolvida, outro dado positivo.

**Ponto de atenção:** Beneficiários de **51 a 60 anos** disseram ter mais dificuldades na resolução, enquanto todos os que tem de **mais de 60 anos** relataram resolutividade.

# Documentos / Formulários

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



Base: 218 Margem de Erro: 5,54

Não aplicável / Não sei: 51 (não considerados para cálculo dos resultados)

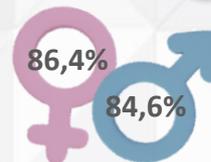
## % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



T2B\*

## FAIXA ETÁRIA

T2B\*

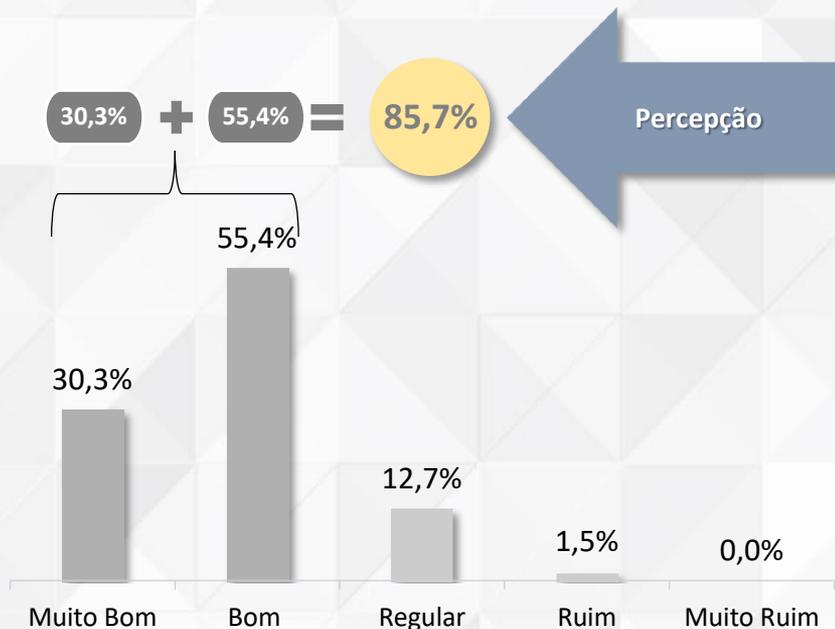


85,8% dos beneficiários relatam satisfação com a facilidade de envio e/ou preenchimento dos formulários e documentos. Apesar do viés de baixa, é bastante positivo que a soma de **ruim** e **muito ruim** não chegar a 1%.

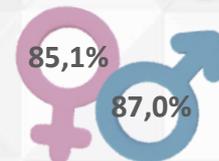
**Ponto de atenção:** Os usuários **de 21 a 30 anos** concentram a não satisfação e, nesse sentido, é possível que encontrem maior dificuldade neste processo, sendo única faixa no patamar de não conformidade.

# Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



Base: 267 Margem de Erro: 4,99

Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

A avaliação geral do plano atingiu 85,7% de satisfação, alcançando o patamar de **conformidade**.

Destaque positivo para os beneficiários **de 18 a 20 anos** e os que possuem **mais de 60**, que são os satisfeitos e únicos no patamar de excelência.

# Recomendação

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



Base: 268 Margem de Erro: 4,98

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

84% dos beneficiários recomendam o plano para amigos ou familiares. Um ponto de alerta é o fato da opção **recomendaria com ressalvas** estar 2,4 vezes maior que a opção máxima de recomendação (**definitivamente recomendaria**). **Ponto de atenção:** os **homens** são mais propensos a recomendação com ressalvas do que as **mulheres**. O mesmo é observado nas faixas de **21 a 30 anos** e de **41 a 50**.

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



**pas**  
Padre Albino Saúde

# Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do Padre Albino Saúde foi muito bom. Para 4 de 5 atributos de satisfação (que possuem 5 gradientes para avaliação), ela foi classificada em patamar de conformidade, o atributo que sobra se enquadrou no patamar de excelência. Portanto, os resultados sugerem que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o serviço prestado pela operadora.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relacionadas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para operadora.
- ❖ A taxa de insatisfação com os aspectos investigados foi muito pequena, algo que é muito positivo e corrobora os aspectos positivos citados ao longo do relatório.
- ❖ A taxa de recomendação foi de 84%, enquanto mais de 85% dos entrevistados avaliaram satisfatoriamente o plano de saúde, mais uma vez corroborando com o desempenho satisfatório que a operadora vem apresentando à seus beneficiários.

**Obrigado!**