



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:** 21.395 beneficiários possuidores do plano **PROASA**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 16.055.
- ❖ **Período de Campo:** Março e Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 61%. Falamos com 654 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 397.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 23 (4%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 14 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 220 (34%).
- ❖ **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	387	4.92
	2 - Atenção imediata	311	5.50
	3 - Comunicação	377	4.99
	4 - Atenção à saúde recebida	393	4.88
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	381	4.96
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	370	5.04
	7 - Resolutividade	170	7.48
	8 - Documentos e formulários	325	5.38
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	396	4.86
	10 - Recomendação	389	4.91



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	266	68,7%	57%	80%	95%	5,7%
Na maioria das vezes	64	16,5%	7%	26%	95%	4,6%
Às vezes	55	14,2%	6%	23%	95%	4,3%
Nunca	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	263	84,6%	75%	95%	95%	5,0%
Na maioria das vezes	31	10,0%	2%	18%	95%	4,1%
Às vezes	15	4,8%	-1%	11%	95%	3,0%
Nunca	2	0,6%	-2%	3%	95%	1,1%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	184	48,8%	36%	61%	95%	6,3%
Não	193	51,2%	39%	64%	95%	6,3%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	222	56,5%	44%	69%	95%	6,1%
Bom	148	37,7%	26%	50%	95%	5,9%
Regular	18	4,6%	-1%	10%	95%	2,6%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%
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	134	35,2%	23%	47%	95%	5,9%
Bom	159	41,7%	29%	54%	95%	6,1%
Regular	65	17,1%	8%	26%	95%	4,7%
Ruim	11	2,9%	-1%	7%	95%	2,1%
Muito Ruim	12	3,1%	-1%	7%	95%	2,2%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	171	46,2%	34%	59%	95%	6,3%
Bom	151	40,8%	28%	53%	95%	6,2%
Regular	38	10,3%	3%	18%	95%	3,8%
Ruim	8	2,2%	-2%	6%	95%	1,8%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	149	87,6%	75%	100%	95%	6,1%
Não	21	12,4%	0%	25%	95%	6,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	124	38,2%	25%	51%	95%	6,5%
Bom	160	49,2%	36%	63%	95%	6,7%
Regular	30	9,2%	1%	17%	95%	3,9%
Ruim	10	3,1%	-2%	8%	95%	2,3%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	257	64,9%	53%	77%	95%	5,8%
Bom	120	30,3%	19%	42%	95%	5,6%
Regular	14	3,5%	-1%	8%	95%	2,3%
Ruim	4	1,0%	-1%	3%	95%	1,2%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,6%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	103	26,5%	16%	37%	95%	5,4%
Recomendaria	238	61,2%	49%	73%	95%	6,0%
Recomendaria com ressalvas	38	9,8%	2%	17%	95%	3,7%
Não recomendaria	10	2,6%	-1%	6%	95%	1,9%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
São Paulo	20
Brasília	15
Engenheiro Coelho	11
Curitiba	6
Hortolândia	6
Tatui	6
Manaus	5
Porto Alegre	5
Salvador	4
Belo Horizonte	3
Rio De Janeiro	3
Artur Nogueira	3
Sao Jose Do Rio Preto	3
Porto Velho	3
Maringá	3
Jacareí	2
São Luís	1
Belém	1
Goiânia	1
Campo Grande	1
Cuiabá	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
16	24
11	18
8	14
4	8
3	8
3	8
3	7
3	7
2	5
2	5
2	5
1	5
1	5
1	4
1	4
0	3
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	11
De 31 a 40 anos	22
De 41 a 50 anos	20
De 51 a 60 anos	18
Mais de 60 anos	26

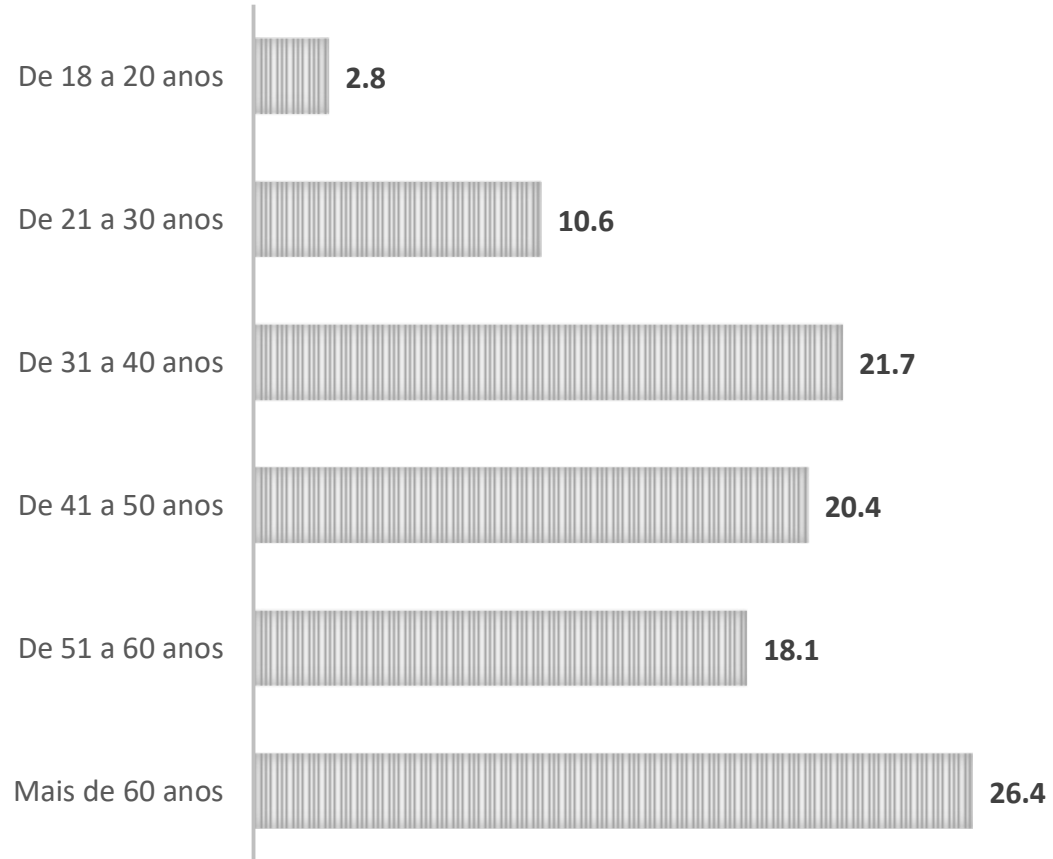
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
8	14
18	26
16	24
14	22
22	31

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	50
Feminino	50

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
45	55
45	55

Dados técnicos

Faixa Etária

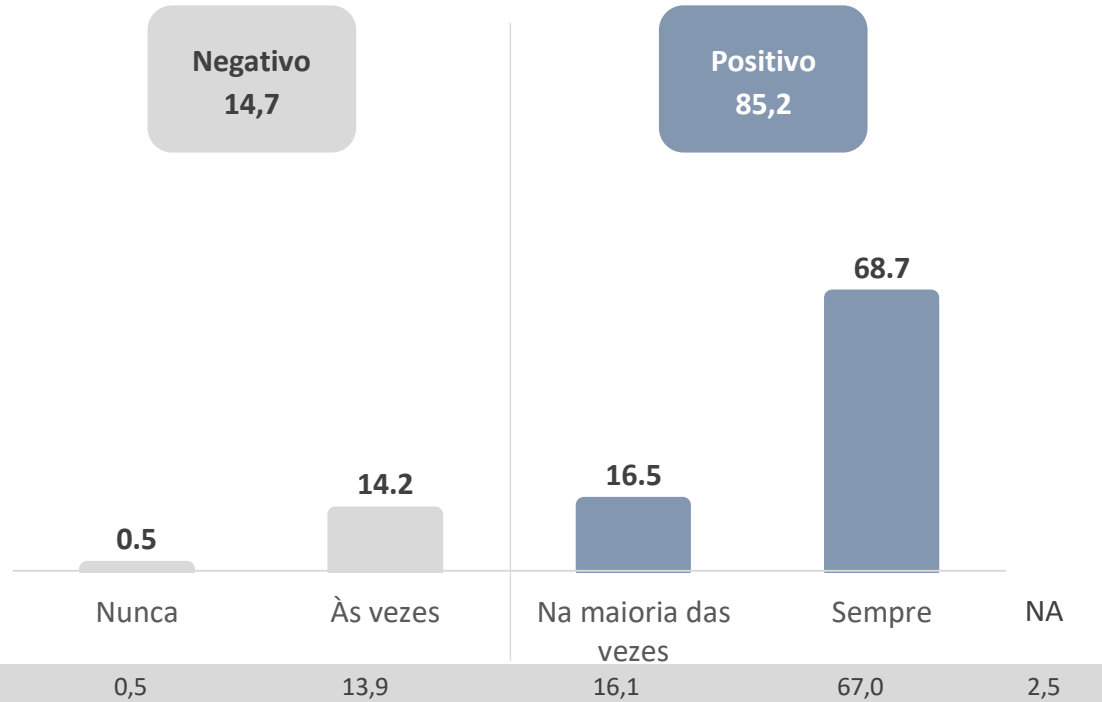


Gênero



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	0,0	11,3	19,1	69,6
Masculino	1,0	17,1	14,0	67,9

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	0,0	12,8	17,9	69,2
De 31 a 40 anos	0,0	15,7	18,1	66,3
De 41 a 50 anos	2,5	18,5	24,7	54,3
De 51 a 60 anos	0,0	9,7	13,9	76,4
Mais de 60 anos	0,0	14,6	8,7	76,7

Base: 387 | Margem de Erro: 4.92

Não se aplica: 10 (não considerados para cálculo dos indicadores)

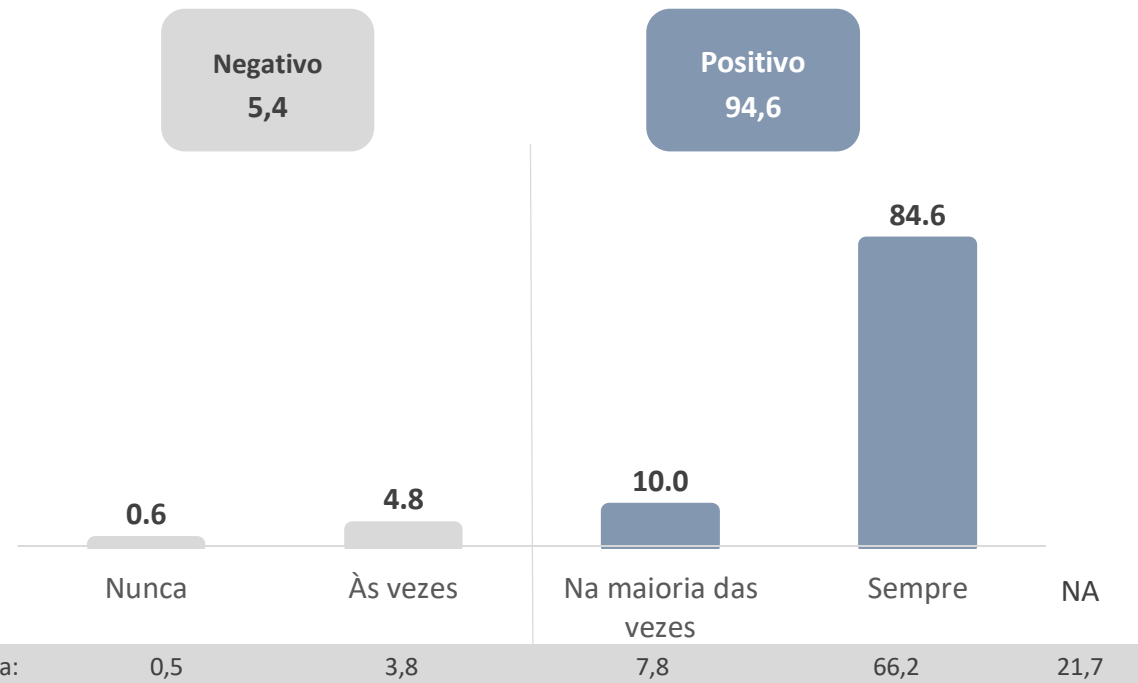
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

85,2% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, dentro da **Conformidade** por superar 80pp. Destaque para o fato de que apenas 0,5% citaram **Nunca**. No entanto, cabe um ponto de atenção quanto ao fato de que as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro.

Por perfil, quem mais opta por **Às vezes** é o gênero **Masculino** e usuários na faixa etária **De 41 a 50 anos**. Positivamente, destacam-se usuários com **Mais de 50 anos**, pois foram os que mais optaram por **Sempre** quando comparados com os demais.

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	0,0	3,1	11,7	85,2
Masculino	1,3	6,7	8,1	83,9

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	2,8	0,0	97,2
De 31 a 40 anos	0,0	1,4	10,0	88,6
De 41 a 50 anos	0,0	10,8	12,3	76,9
De 51 a 60 anos	1,9	7,5	9,4	81,1
Mais de 60 anos	1,3	2,6	14,5	81,6

Base: 311 | Margem de Erro: 5.50

Não se aplica: 86 (não considerados para cálculo dos indicadores)

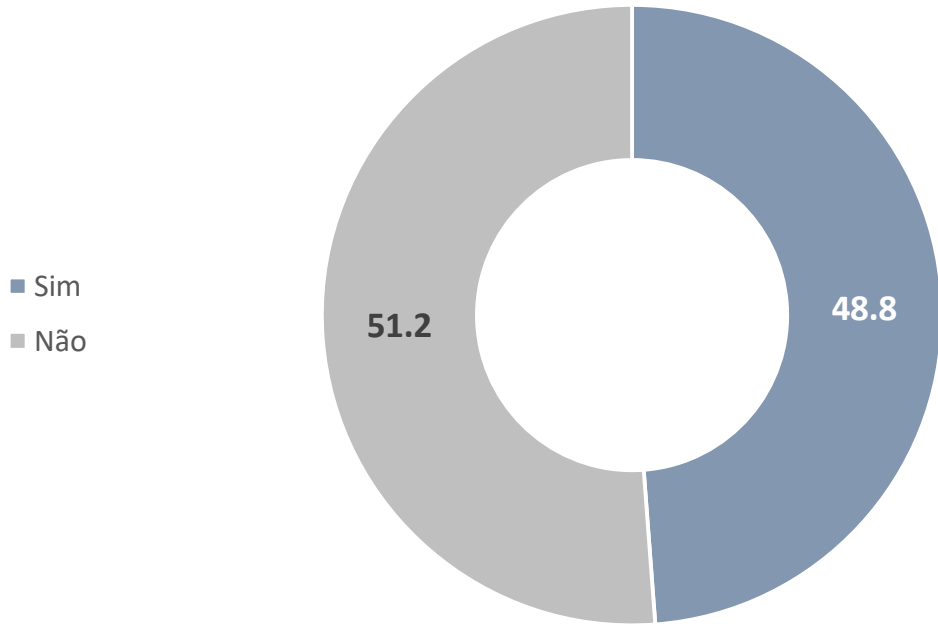
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano possui 94,6% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 84,6% concentrado em **Sempre**, ou seja, em patamar de **Excelência** por estar acima de 90pp. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou 0,6%, sendo outro ponto bem positivo.

Por faixa etária, o destaque fica para o público **De 18 a 30 anos**, pois foram os que mais escolheram a resposta **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.?



Base: 377 | Margem de Erro: 4.99

Não soube responder: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

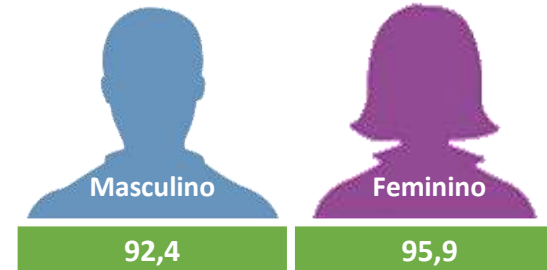
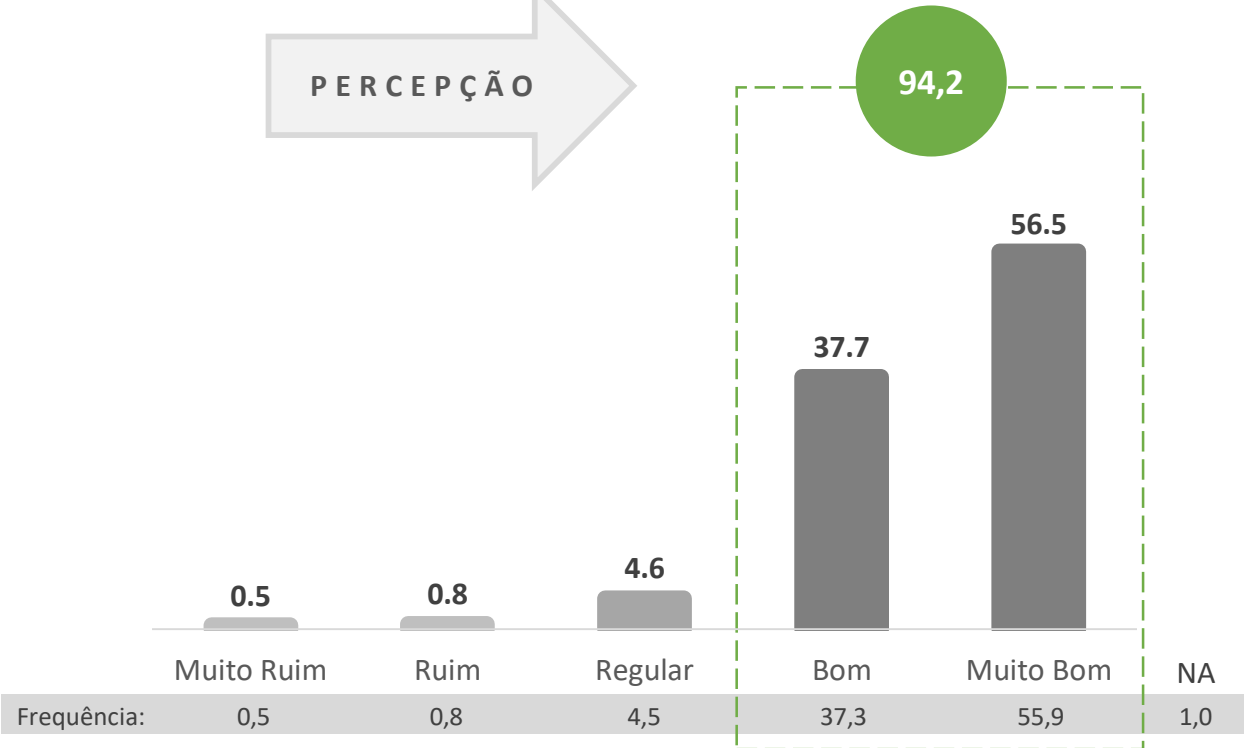
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	62,8	37,2
Masculino	39,2	60,8

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	53,7	46,3
De 31 a 40 anos	51,9	48,1
De 41 a 50 anos	46,7	53,3
De 51 a 60 anos	36,6	63,4
Mais de 60 anos	60,6	39,4

No geral, as respostas estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro. Analisando pelas estratificações, o gênero **Masculino** e beneficiários **De 41 a 60 anos** são os que mais recebem. Por faixa etária, exclusivamente, quem menos recebe são os jovens **De 18 a 20 anos**.

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	95,2
De 31 a 40 anos	94,1
De 41 a 50 anos	91,1
De 51 a 60 anos	94,4
Mais de 60 anos	95,2

Base: 393 | Margem de Erro: 4.88

Não se aplica: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

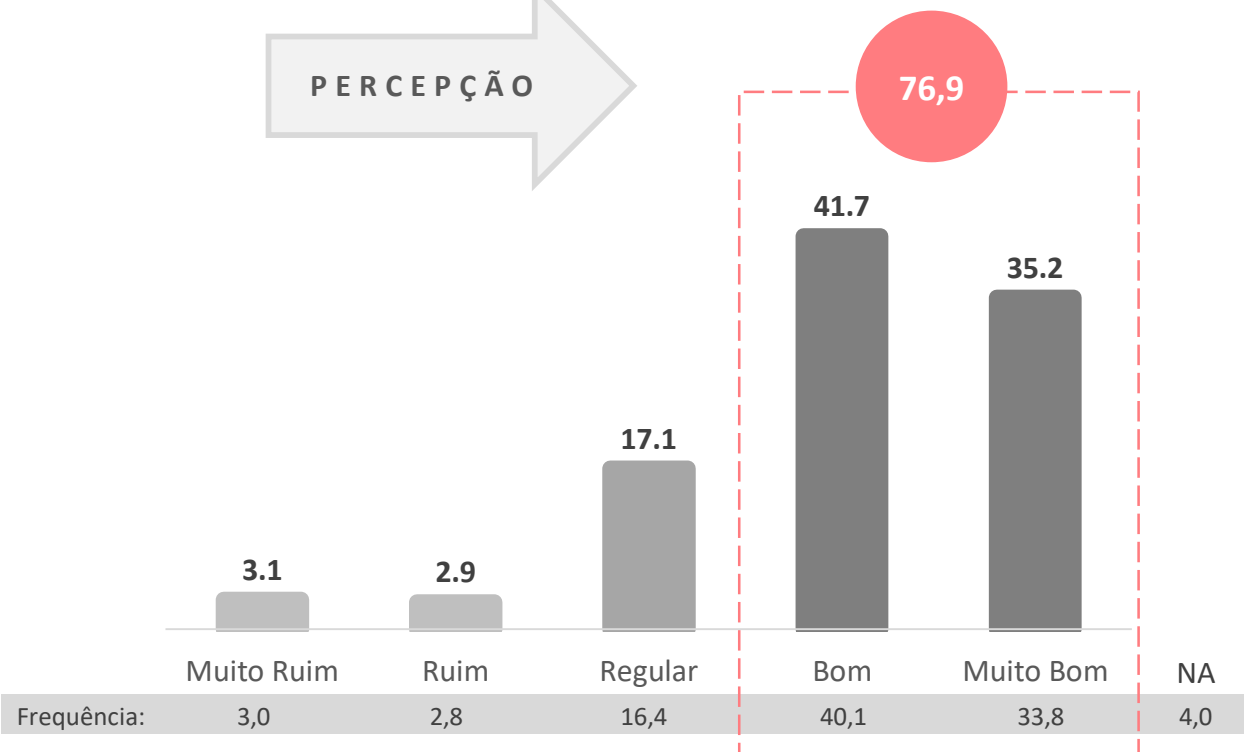
Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

94,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência**. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não alcança 1,5%.

Por faixa etária, o destaque fica aos usuários **De 18 a 20 anos**, pois estão 100% satisfeitos. O grupo menos contente é o **De 41 a 50 anos**, mas ainda dentro da **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: 381 | Margem de Erro: 4.96

Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

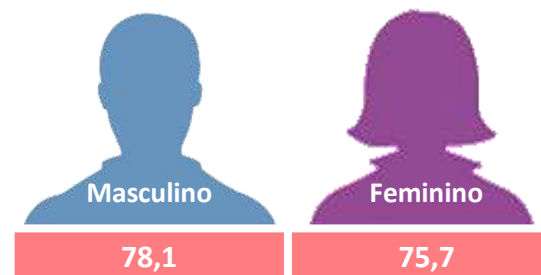
% Satisfação

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	80,0
De 21 a 30 anos	73,2
De 31 a 40 anos	71,8
De 41 a 50 anos	69,6
De 51 a 60 anos	85,3
Mais de 60 anos	82,7

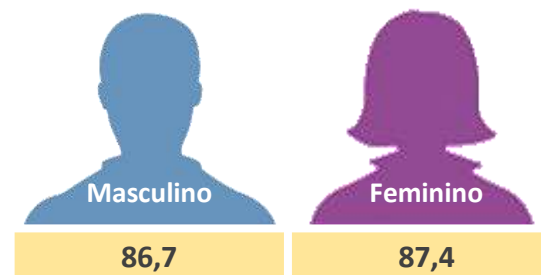
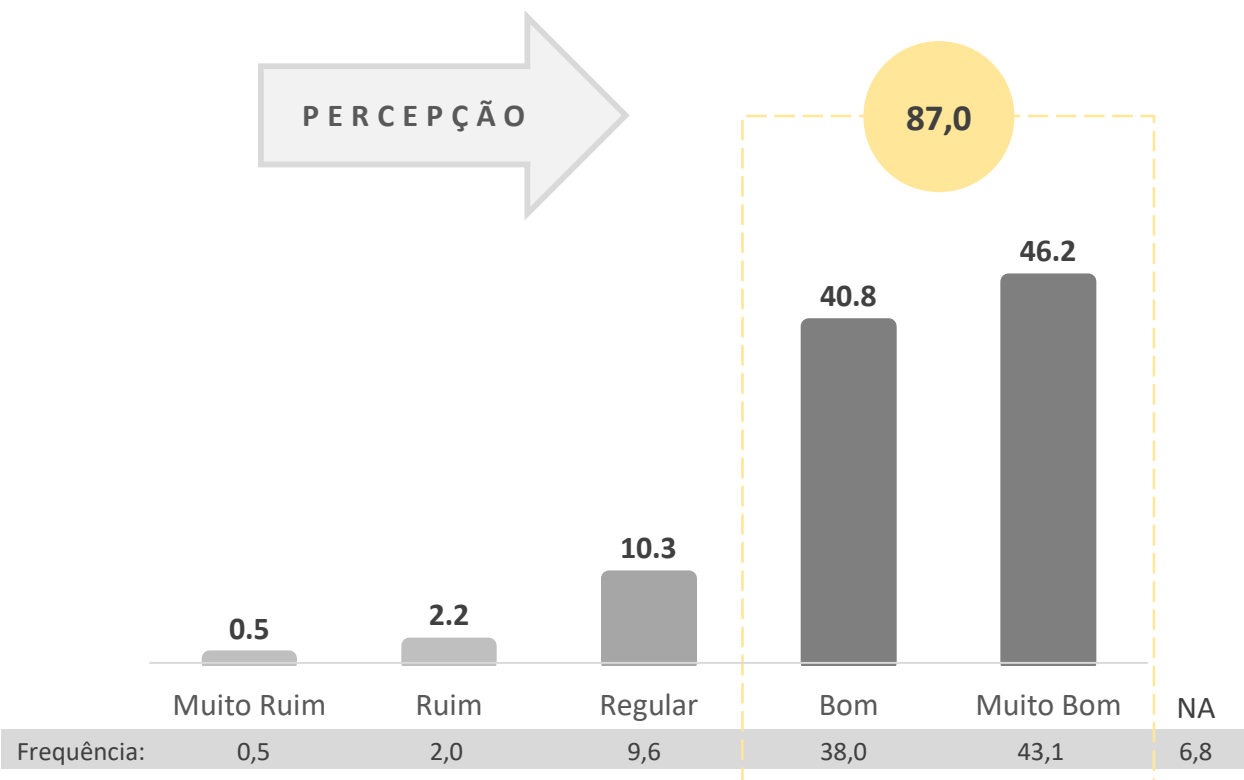
O acesso à lista de prestadores alcançou 76,9% de satisfação, estando fora da **Conformidade**. Aqui, o percentual de **Muito ruim** foi inferior a 4%, o que é positivo.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 6,5pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por faixa etária, beneficiários **De 51 a 60 anos** são os mais satisfeitos, estando dentro da **Conformidade**. Os menos contentes possuem **De 31 a 50 anos**.

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	85,7
De 31 a 40 anos	86,6
De 41 a 50 anos	81,6
De 51 a 60 anos	85,3
Mais de 60 anos	91,9

A satisfação com os canais de atendimento foi de 87%, colocando esta questão dentro do patamar de **Conformidade**. Positivamente ainda, os que classificaram negativamente este atributo (Muito Ruim e Ruim) somam apenas 2,7%

Os beneficiários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** possuem os resultados mais altos quando comparados com os demais, são os únicos dentro da **Excelência**. Já os respondentes **De 41 a 50 anos** se mostram os menos contentes.

Base: 370 | Margem de Erro: 5.04

Não se aplica: 27 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

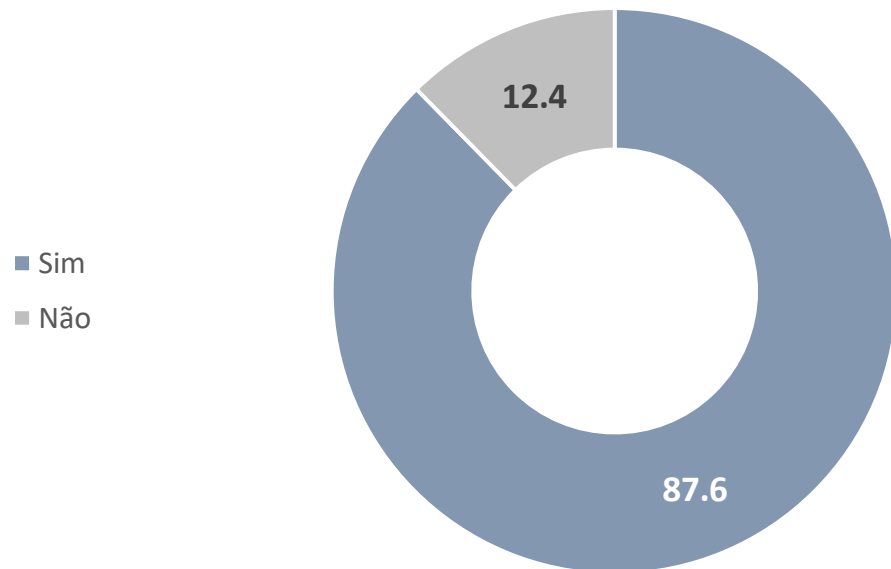
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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:	37,5	5,3	57,2

Base: 170 | Margem de Erro: 7.48

Não se aplica: 227 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	18,3	81,7
Masculino	6,8	93,2

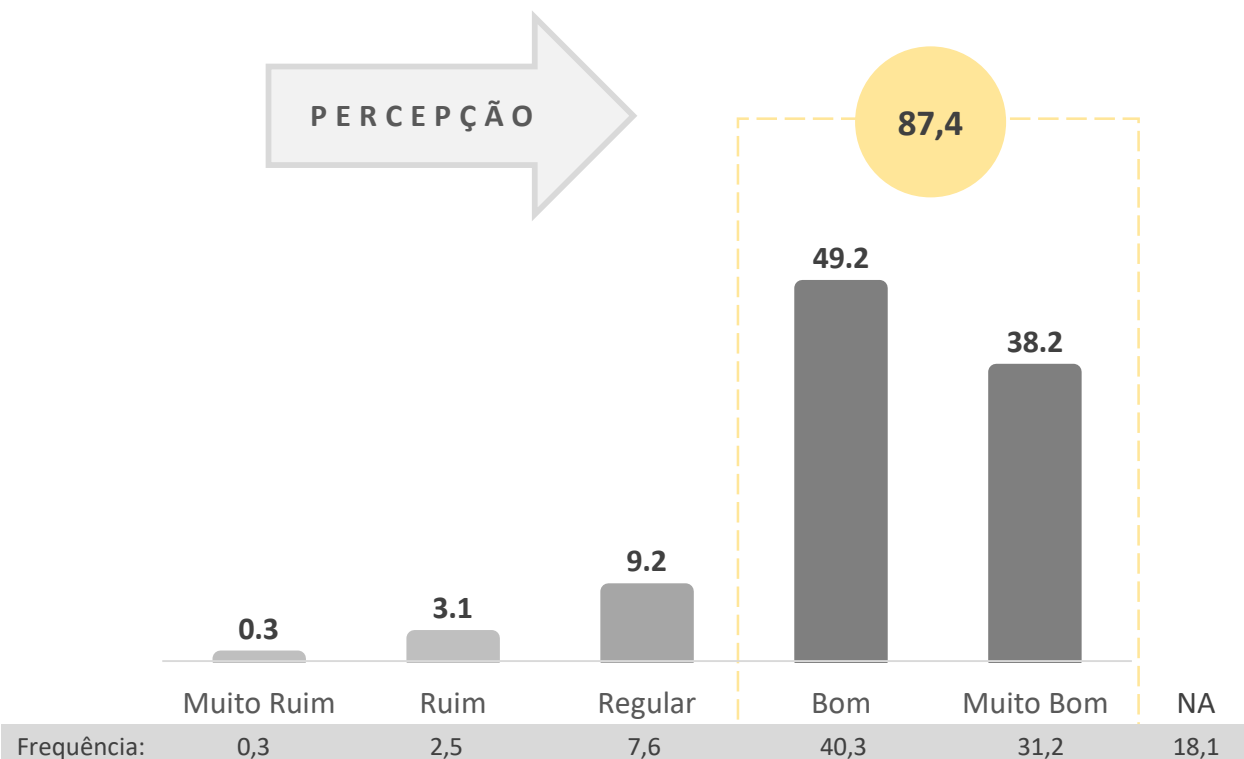
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	16,7	83,3
De 31 a 40 anos	22,5	77,5
De 41 a 50 anos	8,1	91,9
De 51 a 60 anos	8,6	91,4
Mais de 60 anos	7,0	93,0

57% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, ou seja, 43% ainda precisou abrir algum tipo de reclamação no período mencionado, o que serve como ponto de atenção. No entanto, dos que abriram, 87,6% teve a demanda resolvida, em patamar de **Conformidade** a resolutividade do plano.

Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram o gênero **Masculino** e beneficiários com **Mais de 40 anos**. Quem menos recebeu possui **De 18 a 20 anos**.

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: 325 | Margem de Erro: 5.38

Não se aplica: 72 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

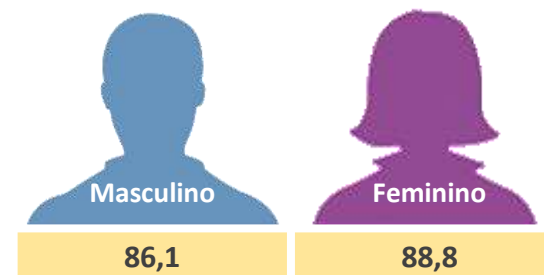
% Satisfação

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	83,3
De 31 a 40 anos	86,4
De 41 a 50 anos	82,4
De 51 a 60 anos	86,2
Mais de 60 anos	93,3

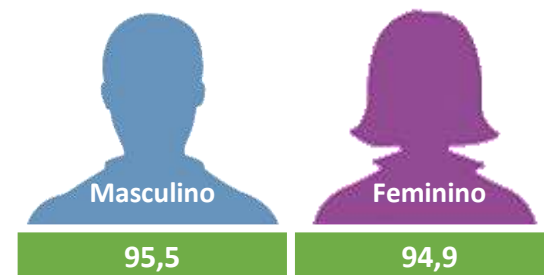
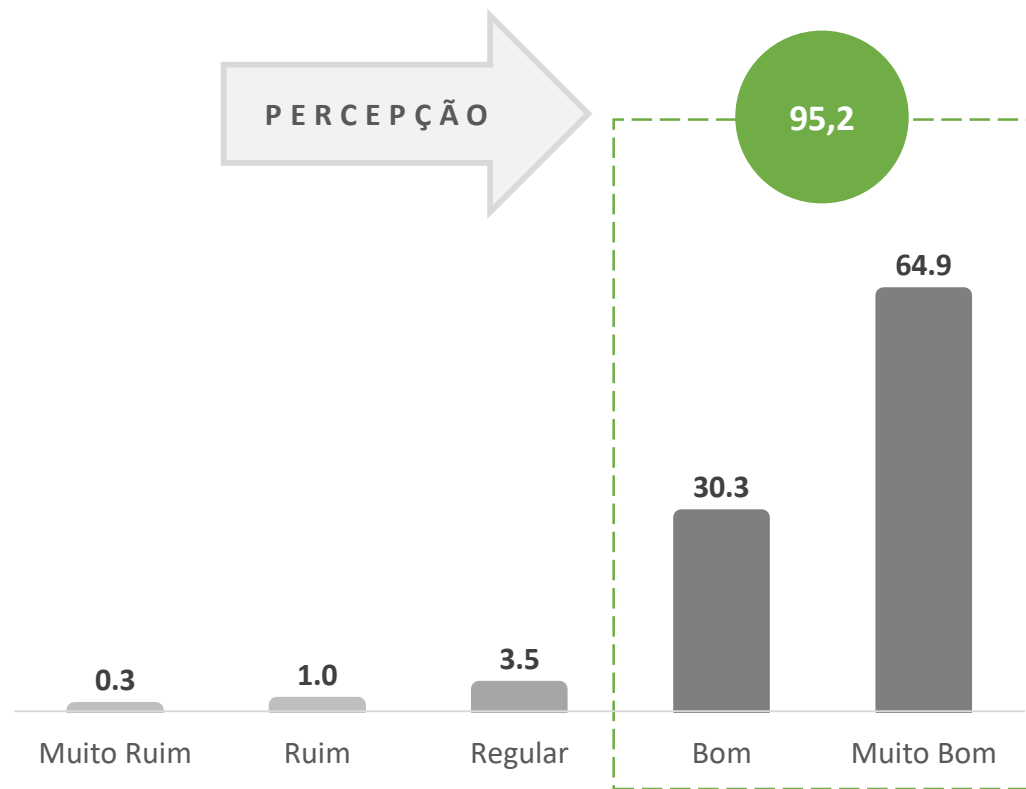
Na facilidade no preenchimento e envio, 87,4% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, estando dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos que somando as opções negativas, temos apenas 3,4% de menções.

O público **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, dentro da **Excelência**. Os menos contentes tem **De 41 a 50 anos**.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. A diferença neste caso é de 11pp.

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	95,2
De 31 a 40 anos	96,5
De 41 a 50 anos	92,5
De 51 a 60 anos	95,8
Mais de 60 anos	95,2

Base: 396 | Margem de Erro: 4.86

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.

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

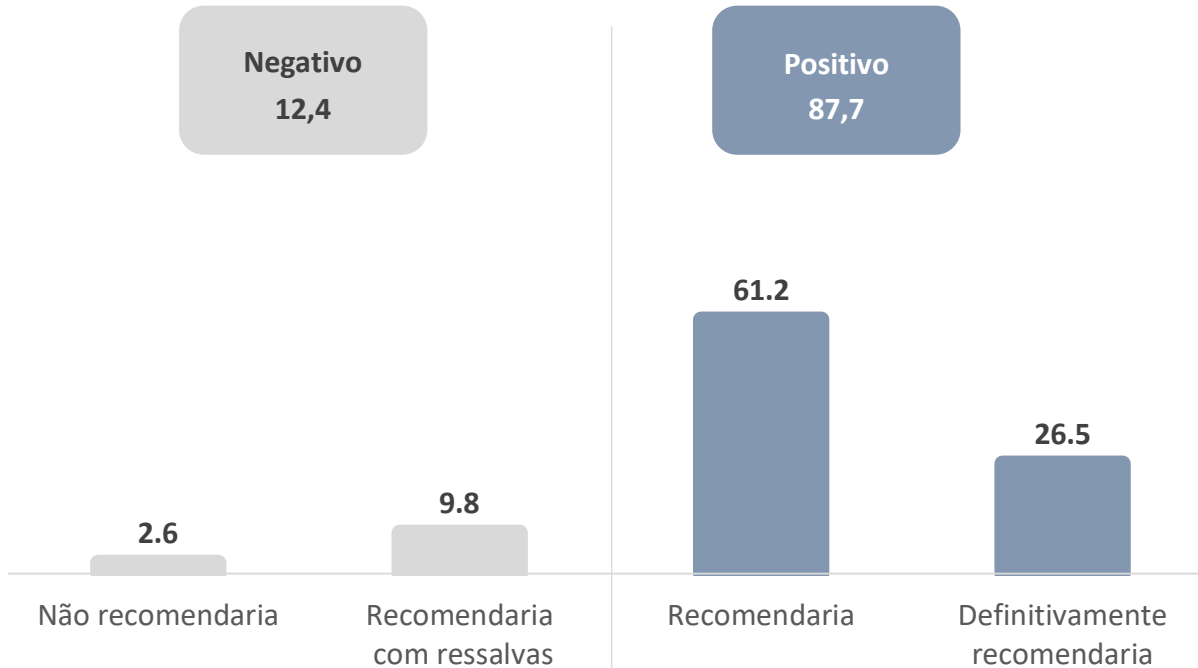
Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

A avaliação geral do plano atingiu 95,2% de satisfação, ou seja, dentro do patamar de **Excelência**. E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi baixo: 1,3% apenas, um resultado bastante positivo.

Aqui, os entrevistados na faixa **De 18 a 20 anos** são os mais contentes, estando em patamar máximo de **Excelência: 100%**. Os menos satisfeitos possuem **De 41 a 50 anos**, mas ainda acima de 90pp.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,1	11,8	59,0	27,2
Masculino	3,1	7,7	63,4	25,8

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	18,2	63,6	18,2
De 21 a 30 anos	2,4	11,9	35,7	50,0
De 31 a 40 anos	2,3	11,6	55,8	30,2
De 41 a 50 anos	2,6	14,1	56,4	26,9
De 51 a 60 anos	1,4	8,5	67,6	22,5
Mais de 60 anos	4,0	4,0	75,2	16,8

Base: 389 | Margem de Erro: 4.91

Não soube responder: 8 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

87,7% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**), dentro da **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés entre os atributos positivos **Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**, a diferença neste caso foi de 34,7pp, havendo possibilidade de migração para o lado negativo.

Por faixa etária, quem mais opta por **Definitivamente Recomendaria** são os beneficiários **De 21 a 30 anos**. Quem menos escolhe esta opção possui **Mais de 60 anos**.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do PROASA no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi favorável, pois a maioria das questões ficaram entre os patamares de **Conformidade** e **Excelência**.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 76,9%, a única **Não conforme**, ou seja, 23,1% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer os entraves deste processo, bem como, as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: duas questões relativas à satisfação se configuraram com viés de baixa, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, é importante também dar atenção em especial aos usuários na faixa etária **De 41 a 50 anos**, pois foram os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados durante a pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano de maneira geral) atingiu 95,2% de satisfação em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (87,7%), por exemplo, nota-se que ela, apesar de muito positiva, não acompanha o desempenho geral, a diferença entre elas é de, aproximadamente, 7,5pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!