

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

Formulário ANS

(ano base 2018)



Dados Técnicos

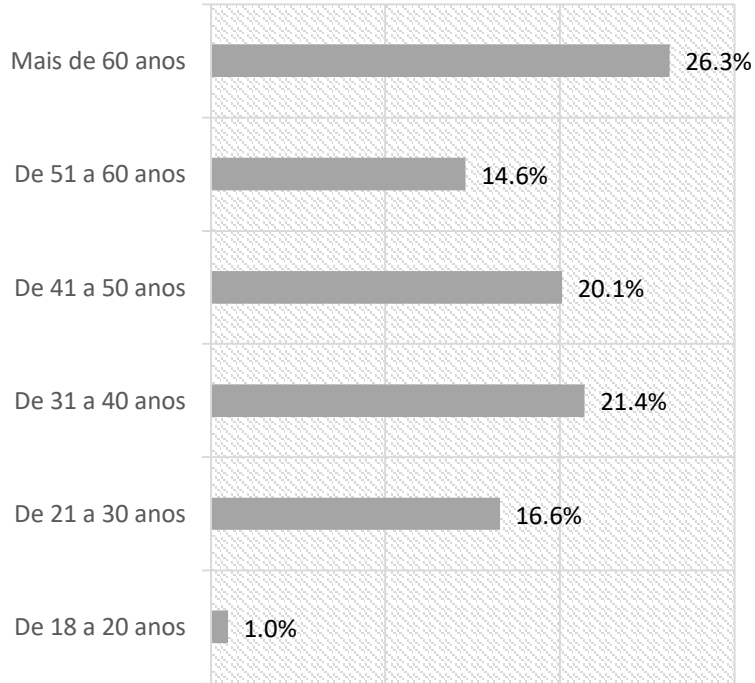
374 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	5,00

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

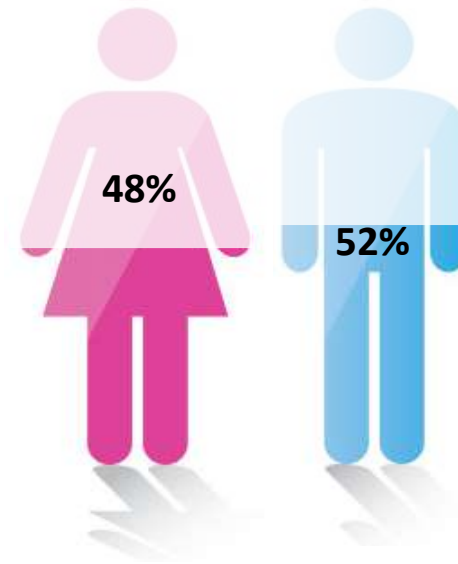
- ❖ **População:** Beneficiários com 18 anos ou mais do PROASA Saúde
- ❖ **Universo:** 13.871
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro a Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 22%. Falamos com 1.667 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 374
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 12 (1%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.234 (74%)
 - 4 - Outros: 47 (3%) 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

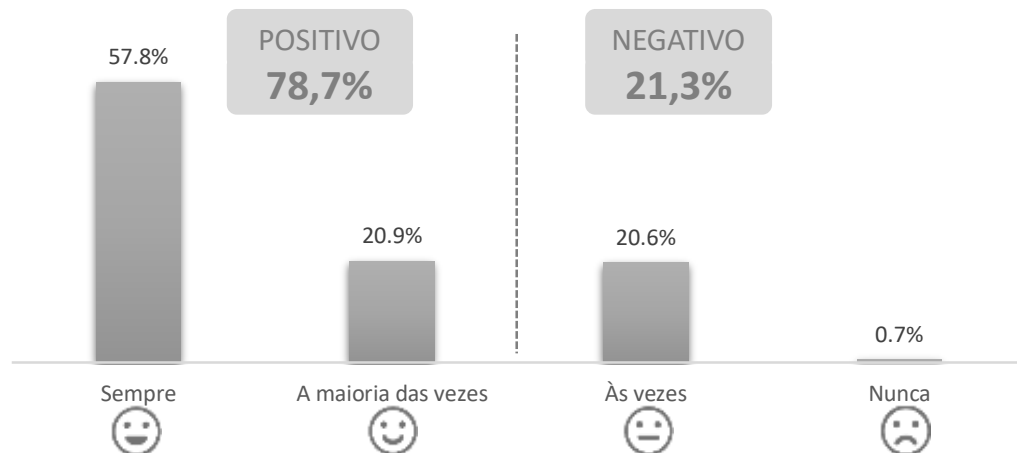


Gênero



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: 366 Margem de Erro: 5,05

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

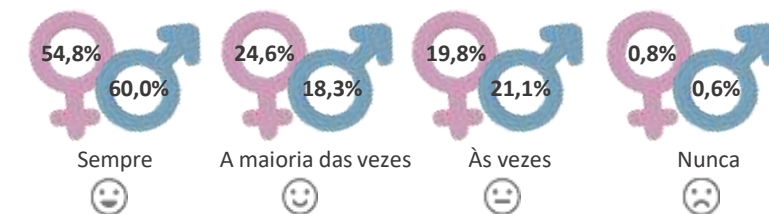
78,7% dos respondentes conseguiram ser atendidos **sempre** ou **na maioria das vezes** em que necessitaram utilizar o plano. É bastante positivo considerar que quase não ocorreram menções **nunca** (menos de 1%).

Ponto de atenção: beneficiários de **18 a 30 anos** são os que mais verbalizaram a opção **às vezes**.

FAIXA ETÁRIA

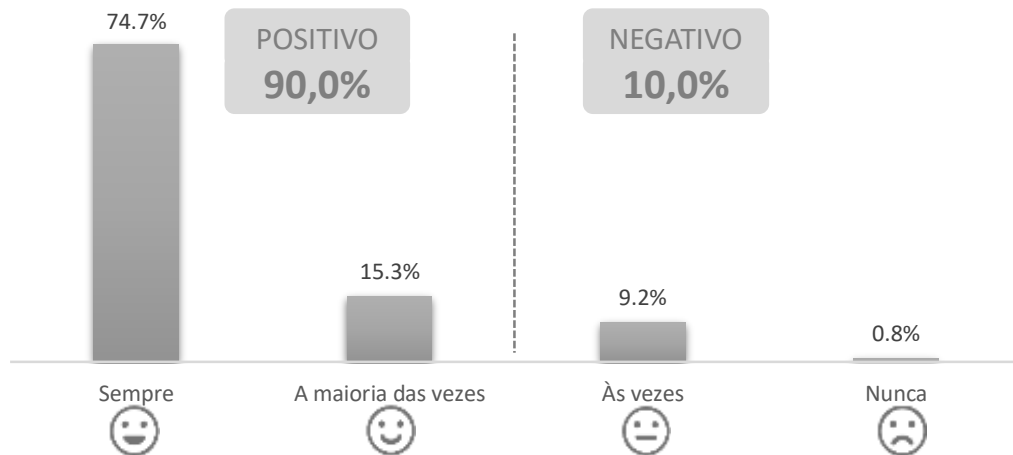


GÊNERO

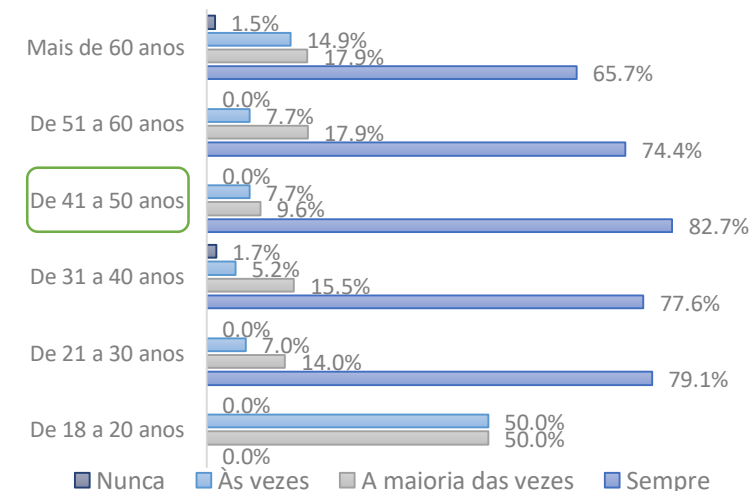


Atenção Imediata

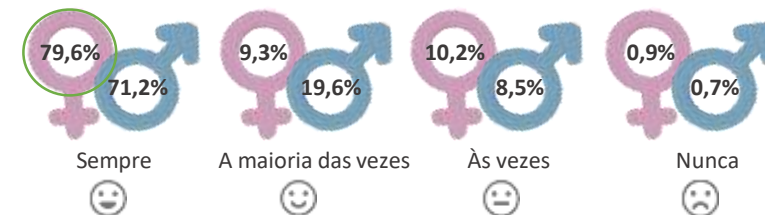
2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



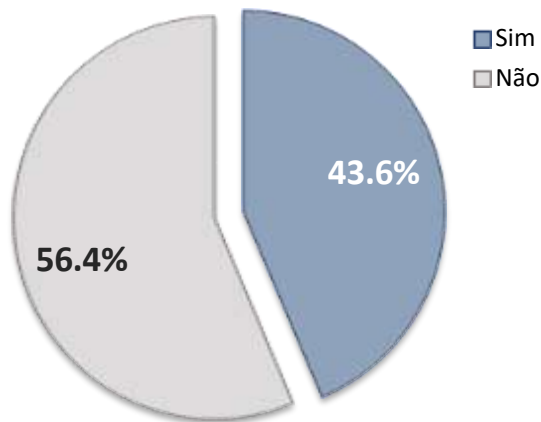
Base: 317 Margem de Erro: 5,44

Não aplicável / Não sei: 57 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quando pensam em cuidados de saúde, 90% dos respondentes conseguiram ser atendidos **sempre** ou **na maioria das vezes** em que necessitaram utilizar o plano. É bastante positivo considerar que quase não ocorreram menções **nunca** (menos de 1%). **Mulheres** e beneficiários **de 41 a 50 anos** se destacam por dizerem mais vezes que **sempre** foram atendidos assim que precisaram.

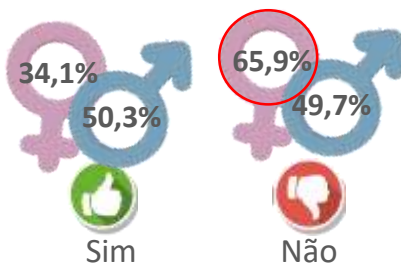
Comunicação

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.?

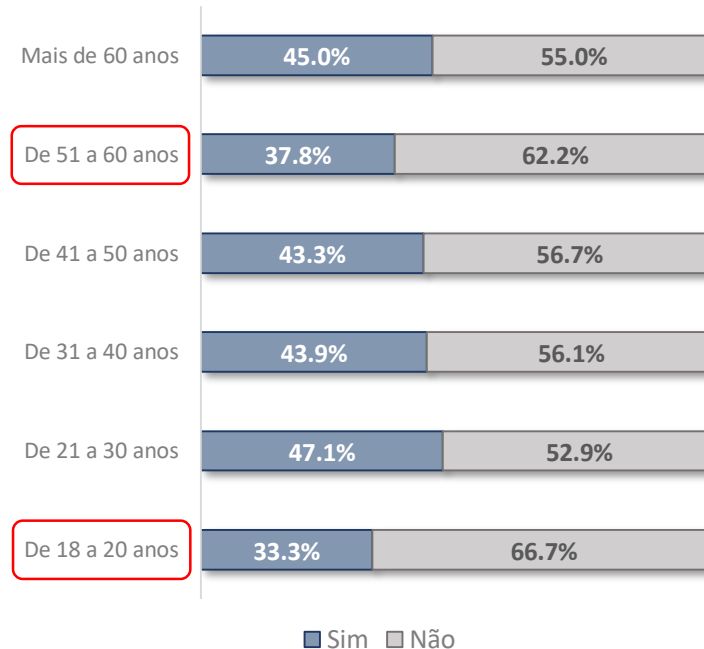


■ Sim
■ Não

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Base: 370 Margem de Erro: 5,03

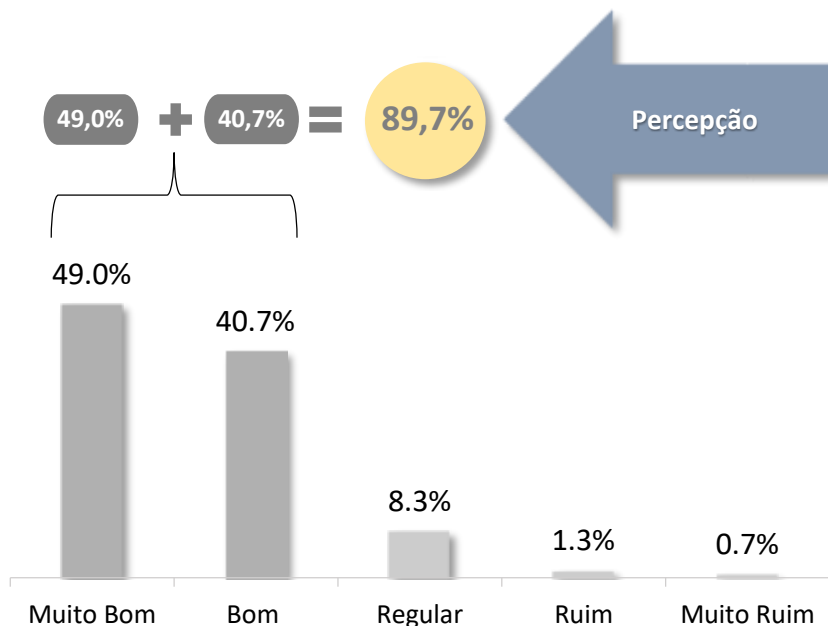
Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quase 44% dos beneficiários confirmaram o recebimento de comunicados preventivos nos últimos 12 meses. Apesar de não atingir a metade dos entrevistados, se comparado ao mercado, o resultado é bastante positivo.

Mulheres e beneficiários de **18 a 20 anos** e de **51 a 60** são os que menos disseram ter recebido este tipo de informação.

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: 364 Margem de Erro: 5,07

Não aplicável / Não sei: 10 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

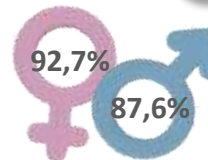
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

FAIXA ETÁRIA



De 18 a 20 anos	100,0%
De 21 a 30 anos	91,8%
De 31 a 40 anos	84,1%
De 41 a 50 anos	88,7%
De 51 a 60 anos	84,1%
Mais de 60 anos	70,0%

GÊNERO

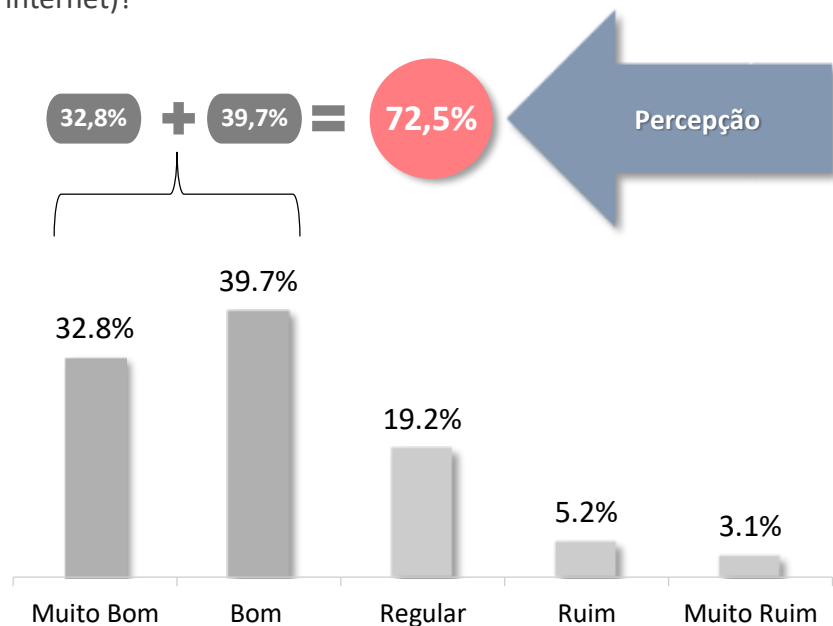


No geral, a satisfação com a atenção à saúde recebida está bem avaliada e alcançou 89,7%. As avaliações negativas (**ruim + muito ruim**) estão bastante baixas e juntas chegam a 2%. Outro destaque positivo é o viés de alta, isto é, mais pessoas optam pela opção **muito bom** do que **bom**.

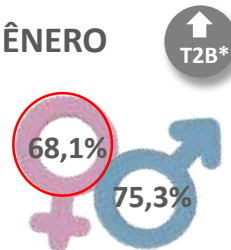
Por faixa etária, os usuários com **mais de 60 anos** são os menos satisfeitos com a atenção recebida, enquadrando-se no patamar de não conformidade.

Acesso à lista de 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)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



O acesso à lista de prestadores atingiu quase 73% de satisfação, estando em patamar de não conformidade.

Ponto de atenção: a não satisfação está concentrada nas **mulheres** e beneficiários que estão entre **18 e 20 anos** e **de 31 a 40**.

Base: 349 Margem de Erro: 5,18

Não aplicável / Não sei: 25 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

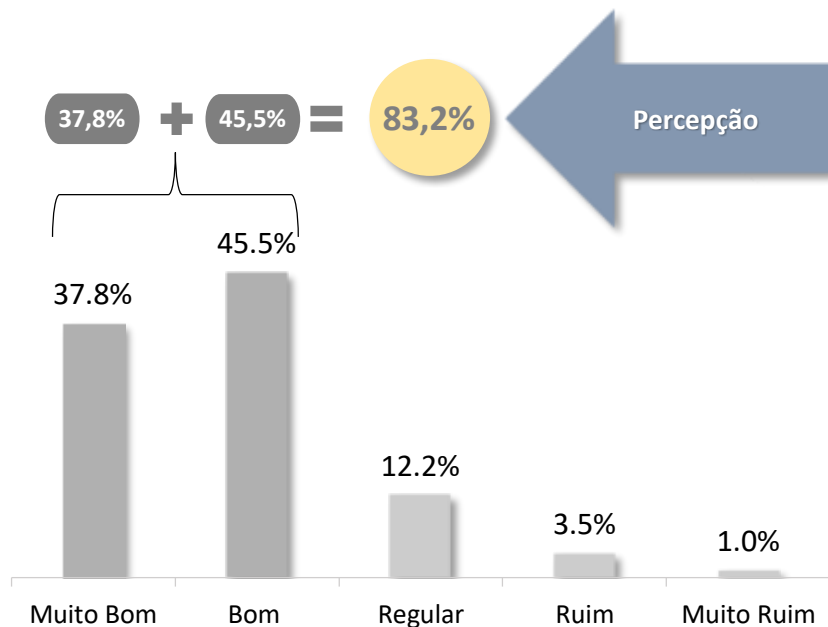
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento multicanal

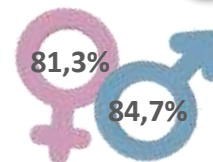
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Base: 347 Margem de Erro: 5,19

Não aplicável / Não sei: 27 (não considerados para cálculo dos resultados)

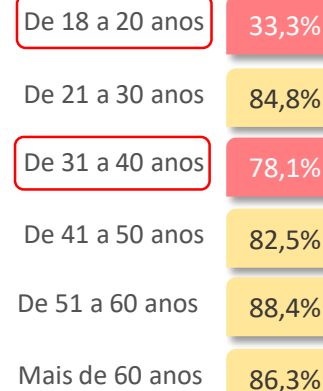
GÊNERO



T2B*

FAIXA ETÁRIA

T2B*



No que se refere ao atendimento prestado pelos canais da operadora, 83,2% dos beneficiários relatam satisfação com este aspecto.

Ponto de atenção: Beneficiários que possuem de 18 a 20 e de 31 a 40 anos concentram a não satisfação.

% Satisfação

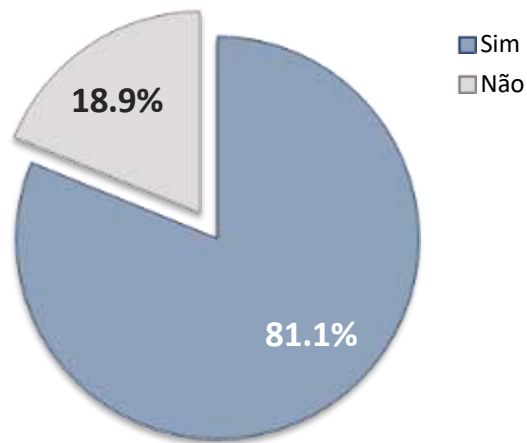
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

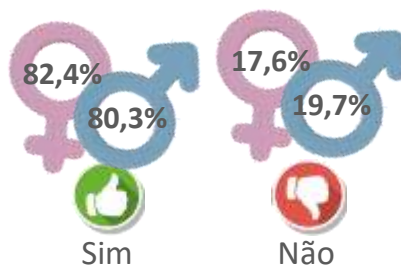
Resolutividade

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



■ Sim
■ Não

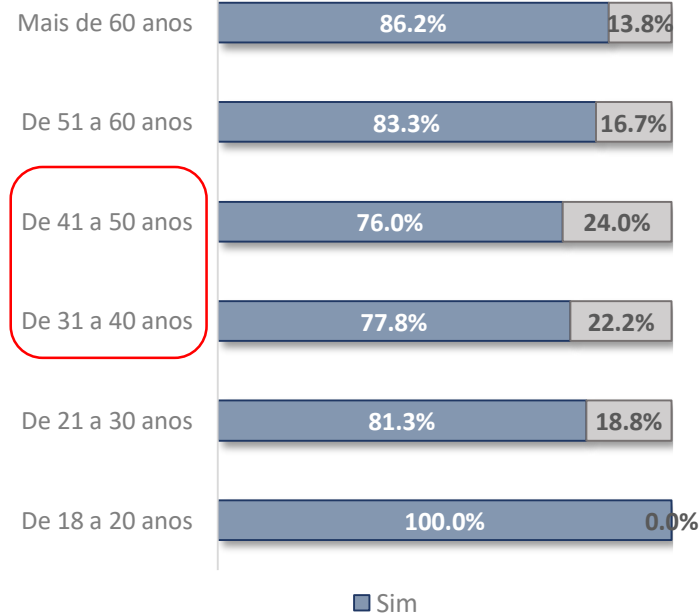
GÊNERO



Sim

Não

FAIXA ETÁRIA



■ Sim

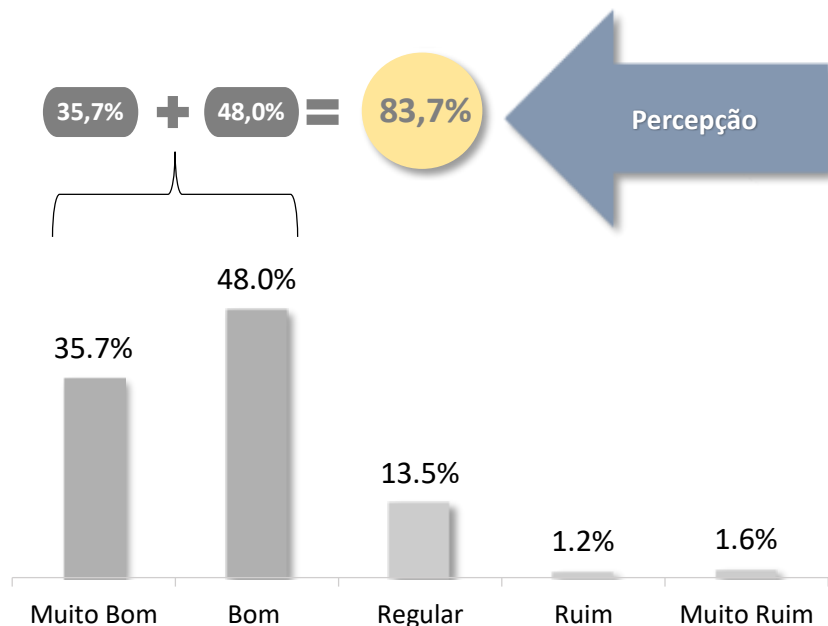
Base: 148 Margem de Erro: 8,01

Não aplicável / Não sei: 226 (não considerados para cálculo dos resultados)

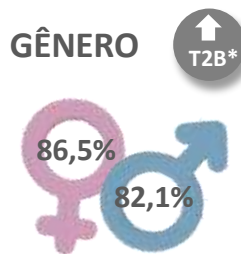
226 entrevistados classificaram esta pergunta como “não aplicável”, o que nos permite dizer que 60% da amostra pesquisada não teve a necessidade de abrir uma reclamação, um dado positivo para operadora. Dos que avaliaram, os resultados indicam que a maior parte das reclamações realizadas (81%) foi resolvida. Olhando por faixa etária, usuários **de 31 a 50 anos** foram que menos tiveram resolutividade da demanda.

Documentos/ Formulários

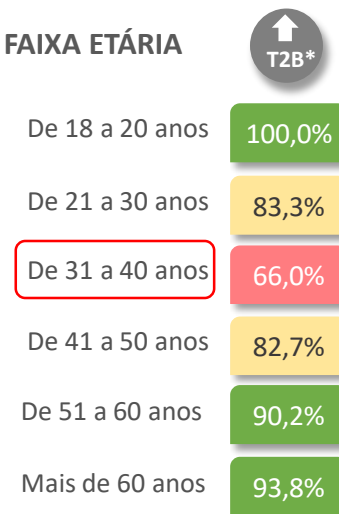
8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A facilidade para preenchimento ou envio de documentos/formulários atingiu 83,7% de satisfação. Destaca-se como muito positivo o fato de que a insatisfação (**ruim + muito ruim**) não alcançam 3pp.

Ponto de atenção: beneficiários que estão na faixa de **31 a 40 anos** concentram a não satisfação, sendo a única faixa etária dentro da não conformidade.

Base: 306 Margem de Erro: 5,54

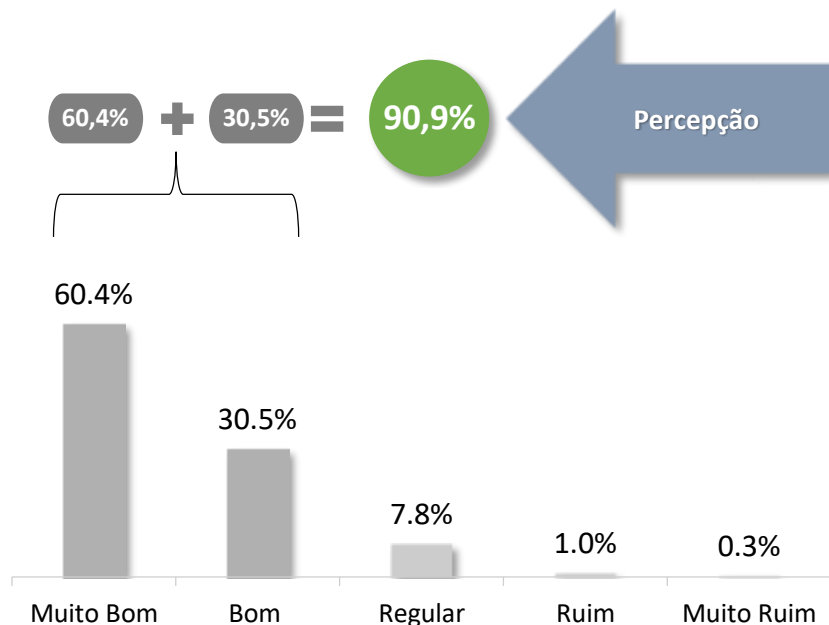
Não aplicável / Não sei: 68 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

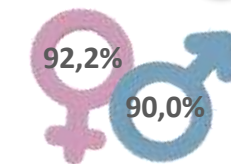
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Avaliação Geral

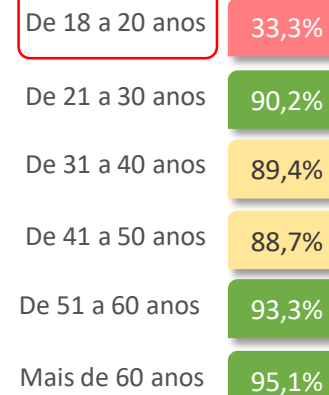
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A avaliação geral do plano atingiu 90,9% de satisfação, classificando-se em patamar de **excelência**.

Ponto de atenção: beneficiários que possuem de **18 a 20 anos** concentram a não satisfação e ficaram dentro da **não conformidade**.

Base: 374

Margem de Erro: 5

Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

Conforme / Oportunidades

0% a 79%

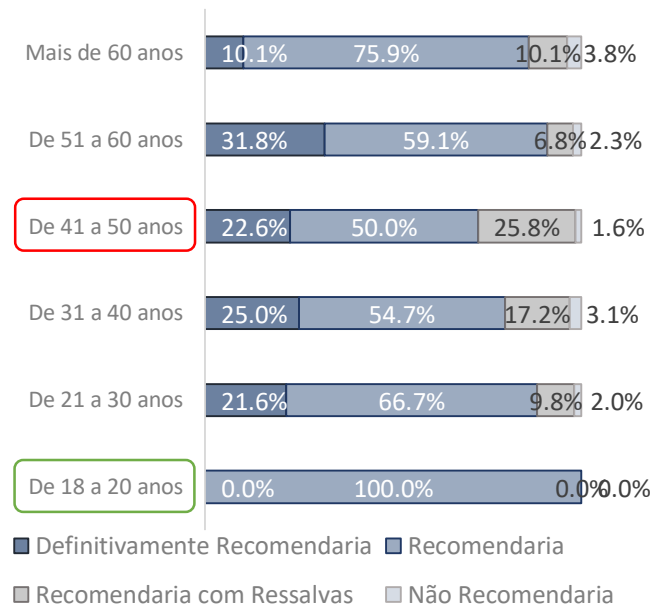
Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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



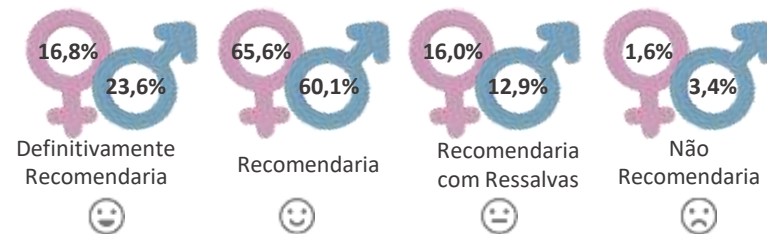
FAIXA ETÁRIA



Base: 368 Margem de Erro: 5,04
 Não aplicável / Não sei: 6 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que 83,2% dos usuários recomendariam o plano, o que é um excelente resultado. **Ponto de atenção:** beneficiários entre **41 e 50 anos** são os principais ofensores, pois disseram mais vezes que **recomendariam com ressalvas**. Destaques positivos para a faixa de **18 a 20 anos**, pois todos **recomendariam** o plano.

GÊNERO



Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do PROASA Saúde foi muito positivo. A maior parte dos atributos de satisfação (que possuem 5 gradientes para avaliação) foi classificada em patamar de conformidade. Portanto, os resultados sugerem que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o serviço prestado pela operadora.
- ❖ O resultado mais baixo das questões de satisfação, refere-se ao **acesso à lista de prestadores**, que alcançou 72,5%, único **fora da conformidade**. É importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto que gere insatisfação.
- ❖ **A avaliação geral do plano** é o indicador em que a soma das respostas positivas alcançou o maior percentual (90,9%) de toda a pesquisa, se comparado aos demais atributos deste estudo e, portanto, é o que concentra mais respostas **muito bom e bom**.
- ❖ A taxa de recomendação foi de 83,2%, este dado em conjunto com o relatado acima (satisfação geral), revelam um desempenho satisfatório para operadora.

Obrigado!