



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 total:** 552.213 beneficiários possuidores do plano **Assim Saúde**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 345.018
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro a Fevereiro de 2019.
- ❖ **Taxa de resposta:** 21%. Falamos com 4971 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 1.066.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 60 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 86 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 3759 (76%).
- ❖ **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	1027	3.05
	2 - Atenção imediata	838	3.38
	3 - Comunicação	1062	3.00
	4 - Atenção à saúde recebida	1027	3.05
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	940	3.19
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	1010	3.08
	7 - Resolutividade	425	4.75
	8 - Documentos e formulários	867	3.32
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	1059	3.01
	10 - Recomendação	1064	3.00



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	570	55,5%	51%	60%	95%	2,3%
Na maioria das vezes	223	21,7%	18%	26%	95%	1,9%
Às vezes	229	22,3%	18%	26%	95%	1,9%
Nunca	5	0,5%	0%	1%	95%	0,3%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	529	63,1%	58%	68%	95%	2,5%
Na maioria das vezes	147	17,5%	14%	21%	95%	2,0%
Às vezes	139	16,6%	13%	20%	95%	1,9%
Nunca	23	2,7%	1%	4%	95%	0,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	115	10,8%	8%	14%	95%	1,4%
Não	947	89,2%	86%	92%	95%	1,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	284	27,7%	23%	32%	95%	2,1%
Bom	488	47,5%	43%	52%	95%	2,3%
Regular	210	20,4%	17%	24%	95%	1,9%
Ruim	28	2,7%	1%	4%	95%	0,8%
Muito Ruim	17	1,7%	0%	3%	95%	0,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	157	16,7%	13%	20%	95%	1,8%
Bom	473	50,3%	45%	55%	95%	2,4%
Regular	226	24,0%	20%	28%	95%	2,1%
Ruim	59	6,3%	4%	9%	95%	1,2%
Muito Ruim	25	2,7%	1%	4%	95%	0,8%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	264	26,1%	22%	30%	95%	2,1%
Bom	526	52,1%	47%	57%	95%	2,4%
Regular	179	17,7%	14%	21%	95%	1,8%
Ruim	30	3,0%	1%	5%	95%	0,8%
Muito Ruim	11	1,1%	0%	2%	95%	0,5%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	258	24,4%	20%	28%	95%	2,0%
Bom	505	47,7%	43%	52%	95%	2,3%
Regular	246	23,2%	19%	27%	95%	1,9%
Ruim	28	2,6%	1%	4%	95%	0,7%
Muito Ruim	22	2,1%	1%	3%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	320	75,3%	69%	82%	95%	3,1%
Não	105	24,7%	18%	31%	95%	3,1%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	42	3,9%	2%	6%	95%	0,9%
Recomendaria	700	65,8%	61%	70%	95%	2,2%
Recomendaria com ressalvas	237	22,3%	18%	26%	95%	1,9%
Não recomendaria	85	8,0%	5%	10%	95%	1,2%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	168	19,4%	15%	23%	95%	2,0%
Bom	520	60,0%	55%	65%	95%	2,5%
Regular	148	17,1%	13%	21%	95%	1,9%
Ruim	23	2,7%	1%	4%	95%	0,8%
Muito Ruim	8	0,9%	0%	2%	95%	0,5%

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Rio de Janeiro	84
São Gonçalo	4
Duque de Caxias	3
Nova Iguaçu	3
Niterói	2
Nilópolis	1
São João de Meriti	1
Magé	1
Belford roxo	1
Mesquita	0
Itaboraí	0
Marica	0
Queimados	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
82	86
3	5
2	4
2	4
1	3
1	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	0

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	4
De 31 a 40 anos	11
De 41 a 50 anos	17
De 51 a 60 anos	18
Mais de 60 anos	48

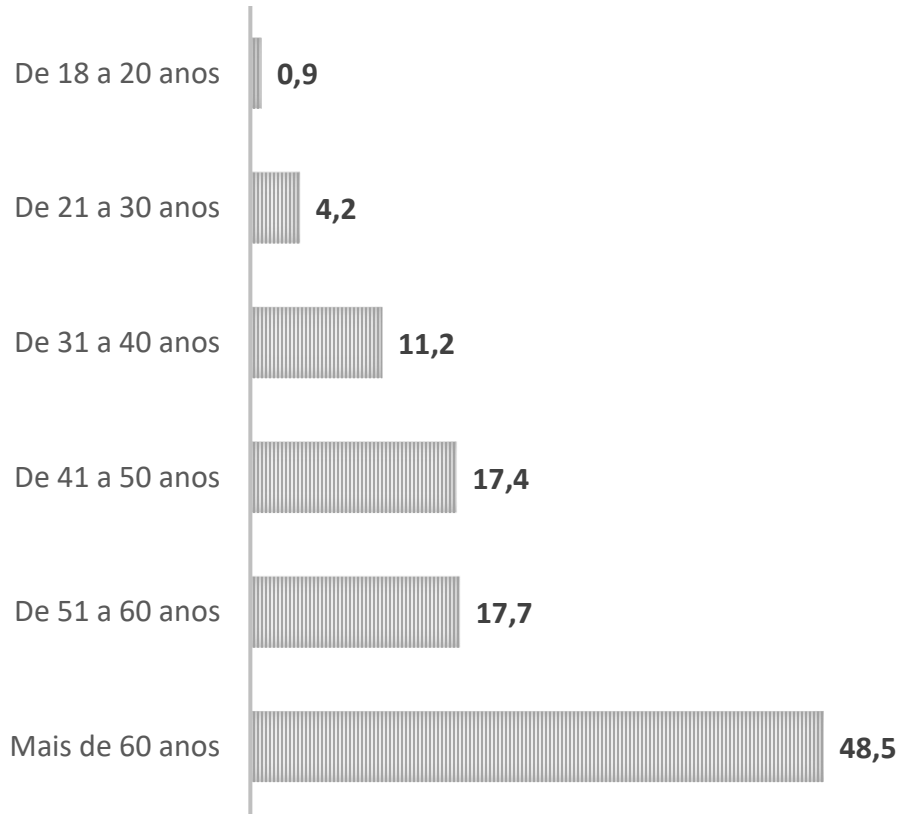
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
3	5
9	13
15	20
15	20
45	51

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	27
Feminino	73

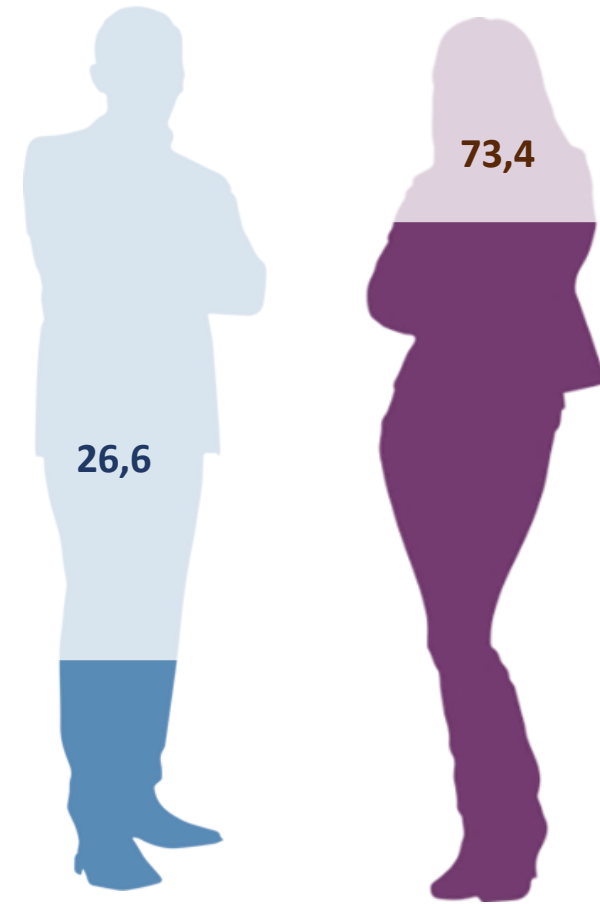
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
24	29
71	76

Dados técnicos

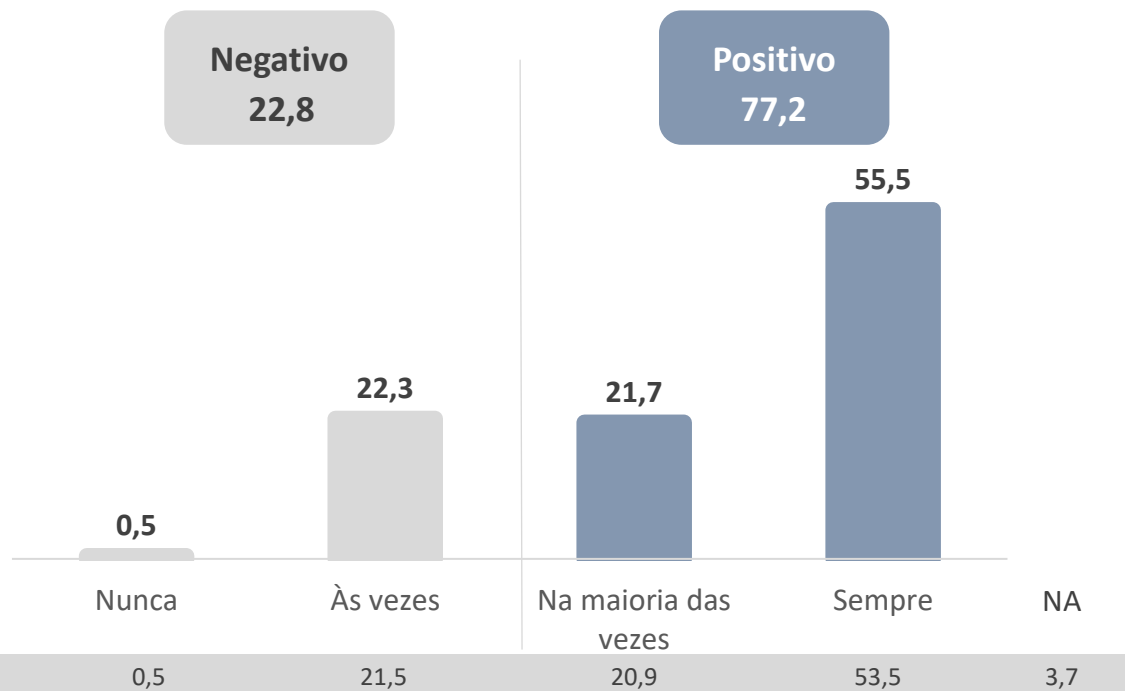
Faixa Etária



Gênero



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	0,5	20,9	22,0	56,6
Masculino	0,4	26,2	21,0	52,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	10,0	20,0	70,0
De 21 a 30 anos	0,0	36,4	18,2	45,5
De 31 a 40 anos	2,6	19,7	35,0	42,7
De 41 a 50 anos	0,0	19,1	23,0	57,9
De 51 a 60 anos	0,0	26,1	19,0	54,9
Mais de 60 anos	0,4	21,7	19,4	58,5

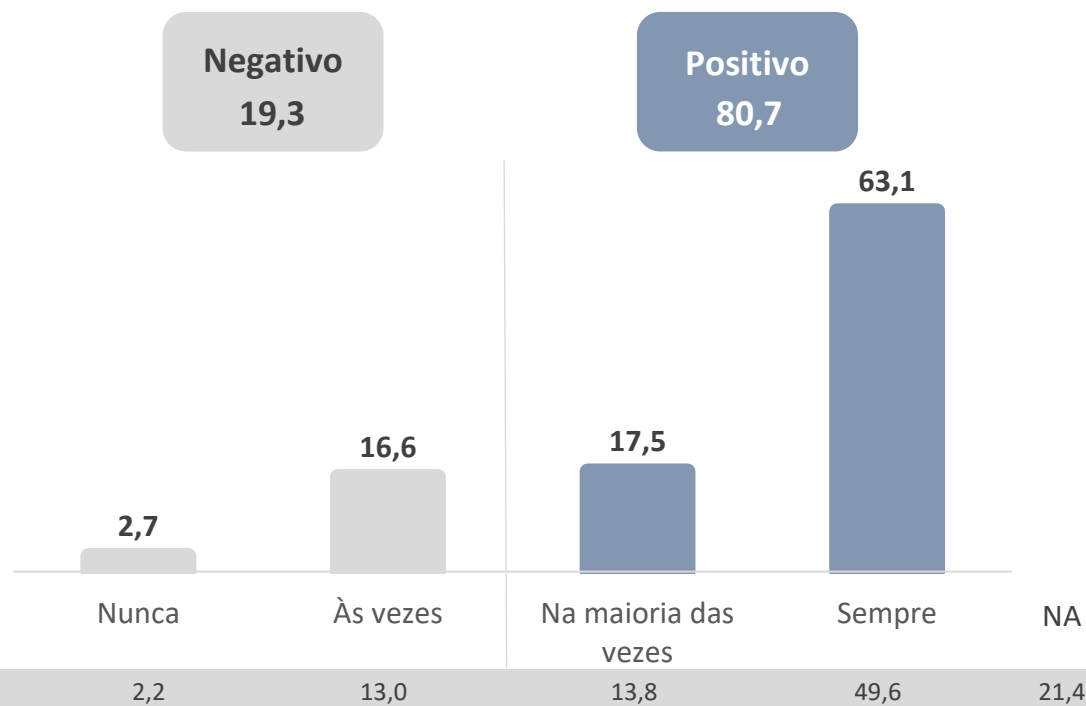
Base: 1027 Margem de Erro: 3.05

Não se aplica: 39 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Ao questionados a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 77,2% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**. Destaque positivo é para o fato de que o **sempre** esta com 33,8% acima do **na maioria das vezes**. **Ponto de atenção:** a opção **às vezes** o gênero masculino são os que mais verbalizam esta opção.

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	3,5	16,6	17,5	62,4
Masculino	0,9	16,5	17,7	64,9

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	22,2	22,2	55,6
De 21 a 30 anos	0,0	16,7	33,3	50,0
De 31 a 40 anos	2,9	14,4	19,2	63,5
De 41 a 50 anos	2,5	15,4	17,9	64,2
De 51 a 60 anos	1,9	16,1	14,8	67,1
Mais de 60 anos	3,5	17,7	16,4	62,4

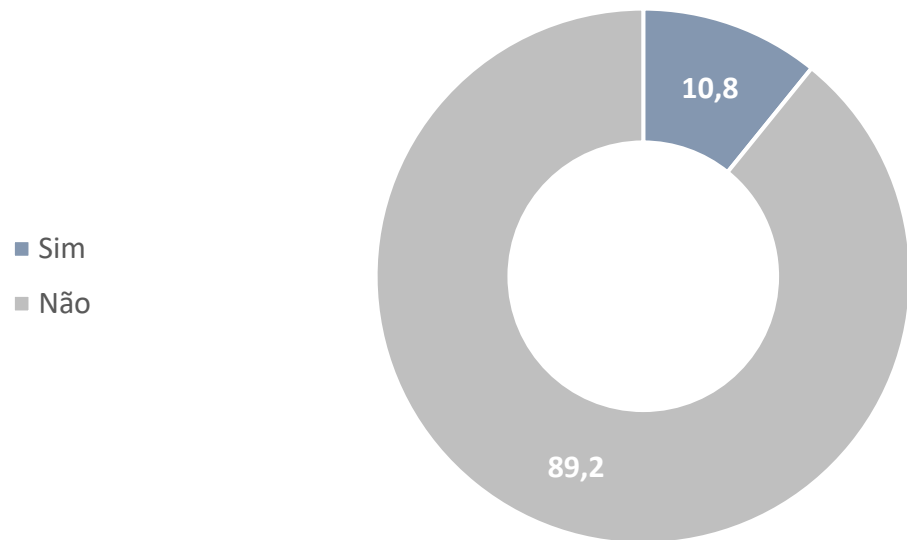
Base: 838 Margem de Erro: 3.38

Não se aplica: 228 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Nesta questão, o plano obteve uma avaliação satisfatória, possui 80,7% de menções positivas (**sempre** e **na maioria das vezes**). **Aspectos positivos:** A resposta de **sempre** teve a opção informada mais de 50% e **nunca** não chegou a 3% e os beneficiários na faixa etária entre **51 a 60 anos** são os que informam mais vezes a resposta **sempre**.

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	91,9	8,1
Masculino	81,6	18,4

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	91,1	8,9
De 31 a 40 anos	92,4	7,6
De 41 a 50 anos	88,2	11,8
De 51 a 60 anos	88,8	11,2
Mais de 60 anos	88,9	11,1

Base: 1062 Margem de Erro: 3.00

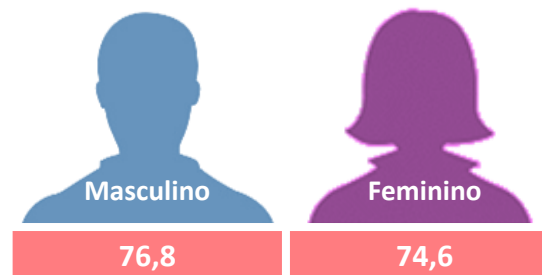
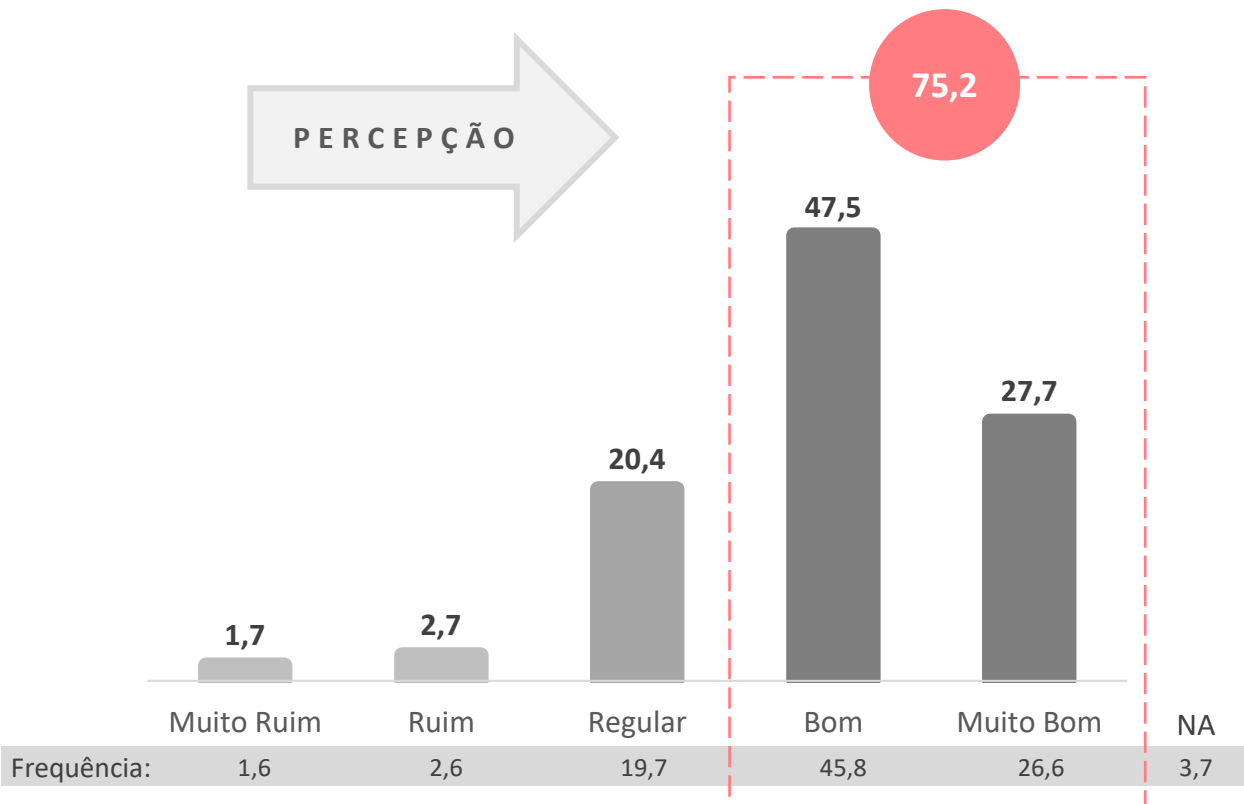
Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

A maioria dos beneficiários (89,2%) relatam não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses. Em contrapartida este contato é mais frequente para o gênero **masculino**.

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	90,0
De 21 a 30 anos	65,9
De 31 a 40 anos	60,3
De 41 a 50 anos	73,7
De 51 a 60 anos	75,3
Mais de 60 anos	79,7

Neste atributo, atenção à saúde recebida, 75,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de não conformidade. **Destaque** para a faixa etária de **18 a 20 anos**, pois é onde concentra a maior satisfação alcançando o patamar de excelência.

Base: 1027 Margem de Erro: 3.05

Não se aplica: 39 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

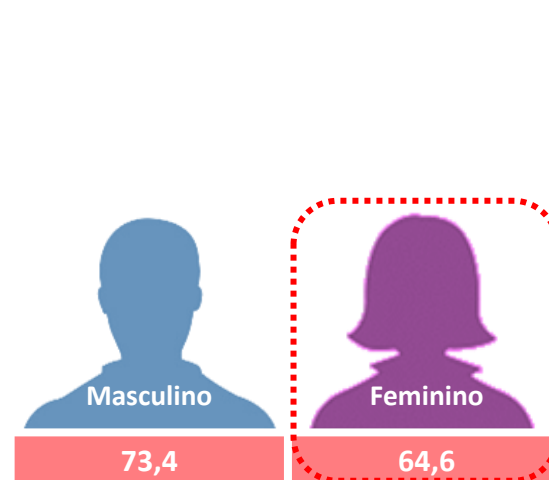
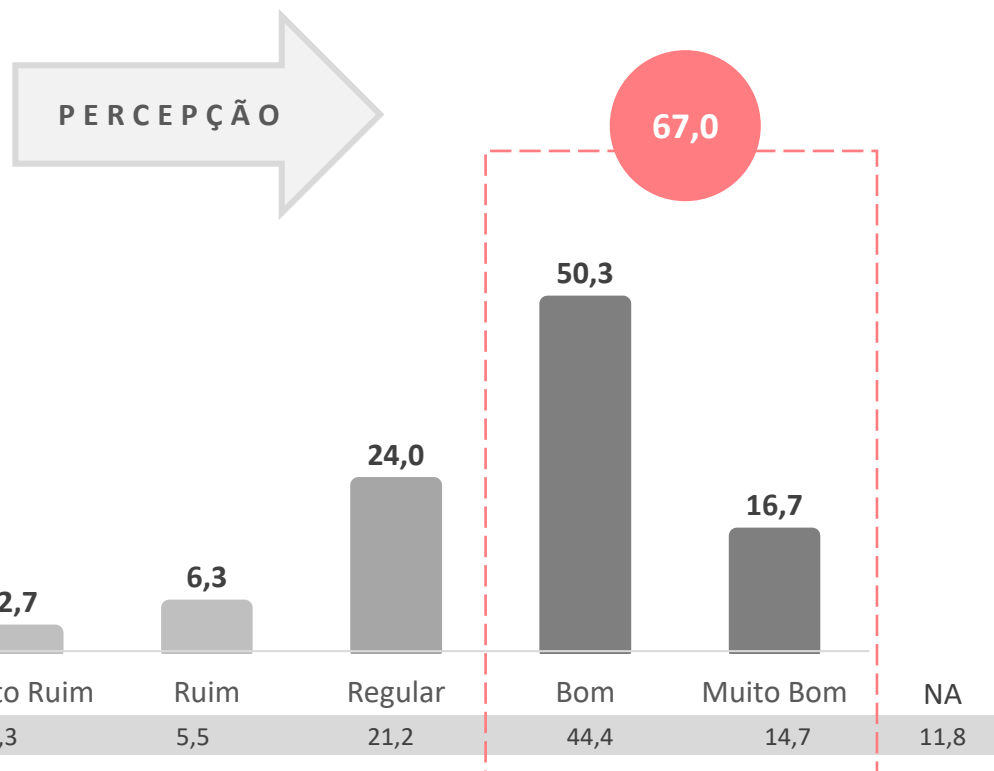
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	80,0
De 21 a 30 anos	69,8
De 31 a 40 anos	59,3
De 41 a 50 anos	59,8
De 51 a 60 anos	65,3
Mais de 60 anos	72,2

Base: 940 Margem de Erro: 3.19

Não se aplica: 126 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Considerando o acesso à lista de prestadores obteve o resultado de 67,0% de satisfação.

Ponto de atenção: ocorre um viés de baixa entre as opções positivas com diferença de 33,6pp, o que pode indicar uma migração da satisfação para não satisfação. Além disso, o gênero feminino e os beneficiários com a faixa etária de **31 a 50 anos** concentram o maior número de não satisfação.

Destaque positivo para beneficiários de **18 a 20 anos**.

% Satisfação

90 a 100

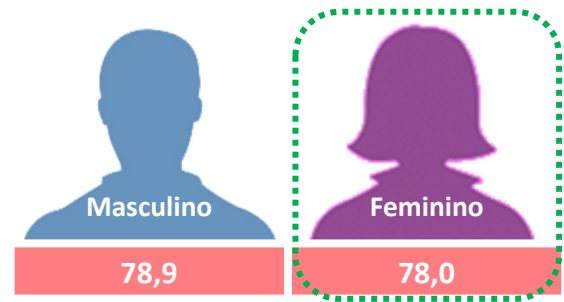
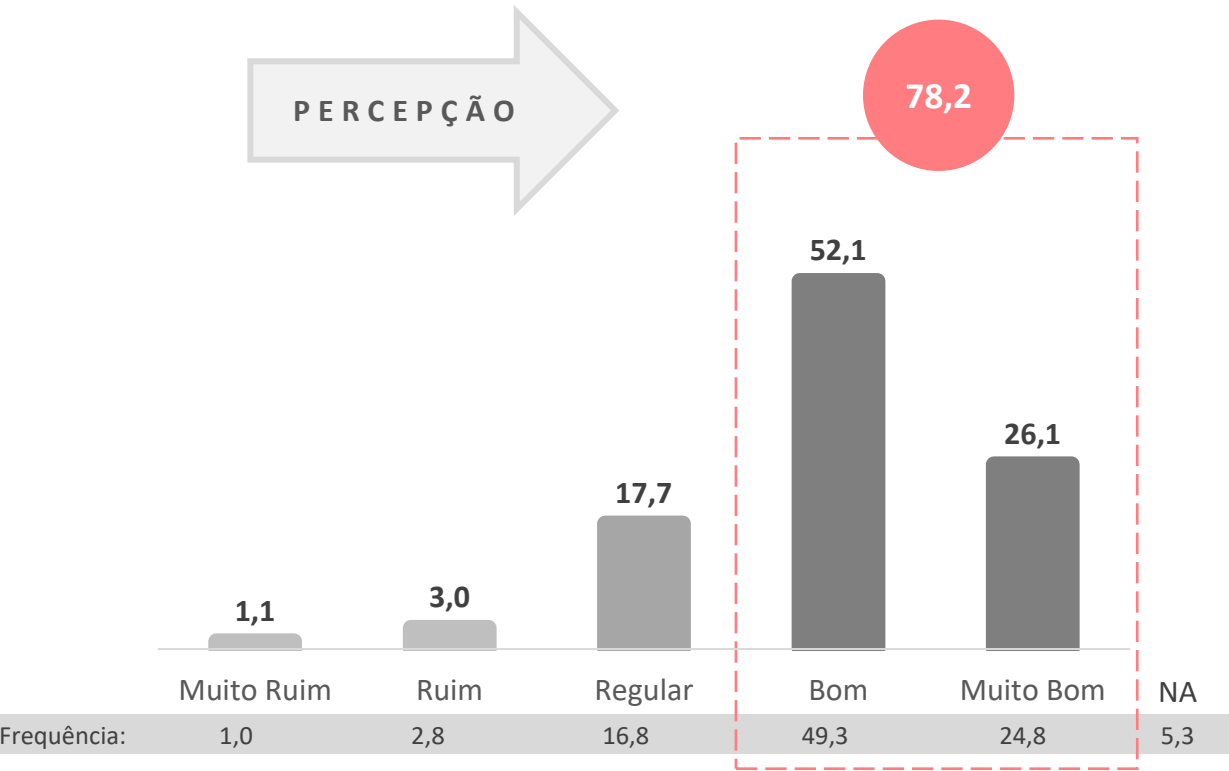
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	80,0
De 21 a 30 anos	67,4
De 31 a 40 anos	68,1
De 41 a 50 anos	76,8
De 51 a 60 anos	80,9
Mais de 60 anos	81,0

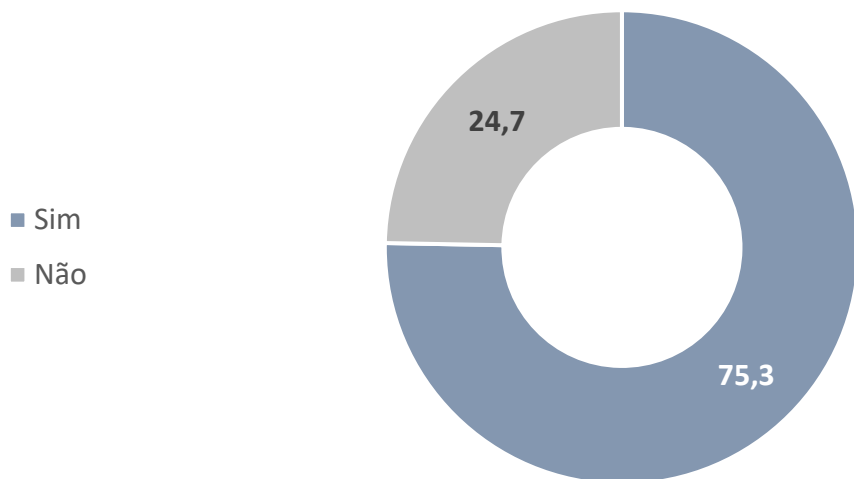
Base: 1010 Margem de Erro: 3.08
 Não se aplica: 56 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 78,2%. Aqui também há um viés de baixa entre os índices positivos, com a diferença de 26pp. O gênero feminino, assim como nas avaliações anteriores, demonstram mais a não satisfação. Destaque: Os beneficiários como faixa etária mais de 51 anos que avaliaram os canais de atendimento bem, classificando-os em patamar de conformidade.

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	30,0	9,8	60,1

Base: 425 Margem de Erro: 4.75

Não se aplica: 641 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

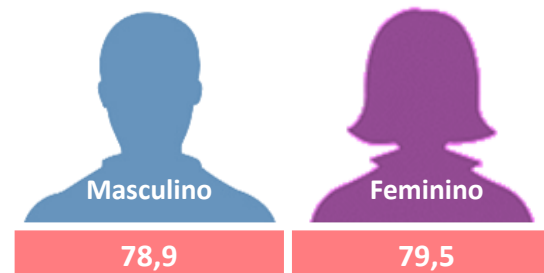
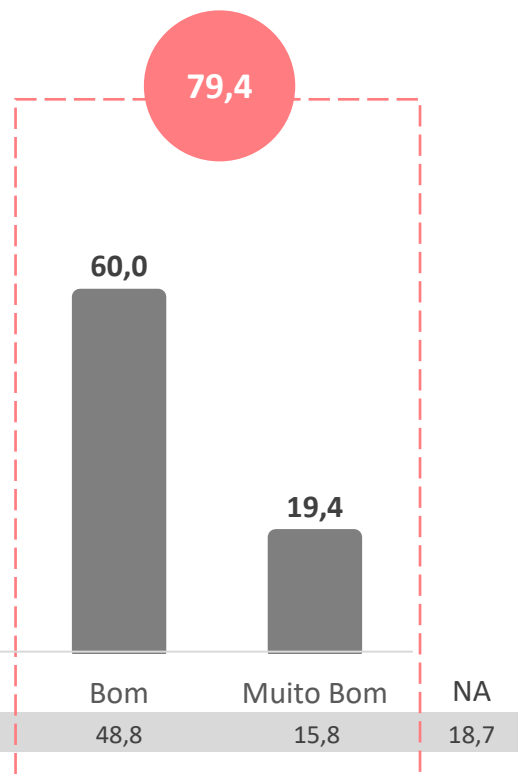
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	27,9	72,1
Masculino	17,6	82,4

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	23,8	76,2
De 31 a 40 anos	29,4	70,6
De 41 a 50 anos	19,8	80,2
De 51 a 60 anos	29,9	70,1
Mais de 60 anos	23,6	76,4

Em demanda resolvida, das pessoas pesquisadas, 60,1% informaram a opção “não se aplica”, o que nos permite supor que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses e este pode ser considerado um dado positivo. Dos que abriram sua resposta, 75,3% informaram ter sua demanda resolvida, outra informação positiva.

Ponto de atenção: O gênero feminino e os usuários **de 18 a 20 anos** foram os que menos receberam resolutividade.

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	77,8
De 21 a 30 anos	78,8
De 31 a 40 anos	73,7
De 41 a 50 anos	75,6
De 51 a 60 anos	82,0
Mais de 60 anos	81,1

Base: 867 Margem de Erro: 3.32

Não se aplica: 199 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

No quesito facilidade no preenchimento e envio 79,4% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. **Ponto de atenção:** Podemos observar, mais uma vez, um viés entre os atributos positivos (**muito bom** e **bom**) com diferença maior das demais, 40,6pp. A não satisfação está concentrada na faixa etária **de 31 a 40 anos**. **Destaque positivo** para a faixa etária de **mais de 51 anos** que está em patamar de conformidade.

% Satisfação

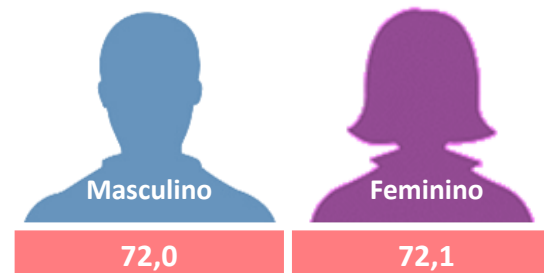
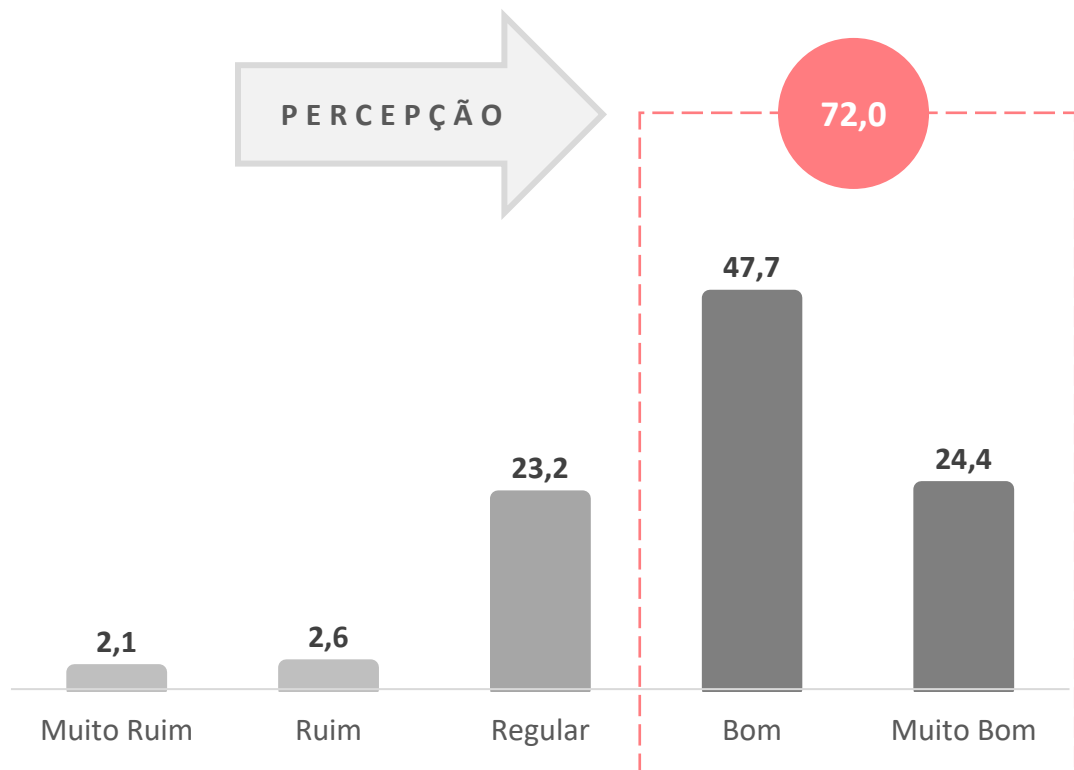
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	64,4
De 31 a 40 anos	54,6
De 41 a 50 anos	69,7
De 51 a 60 anos	68,6
Mais de 60 anos	78,3

Base: 1059 Margem de Erro: 3.01

Não soube responder: 7 (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

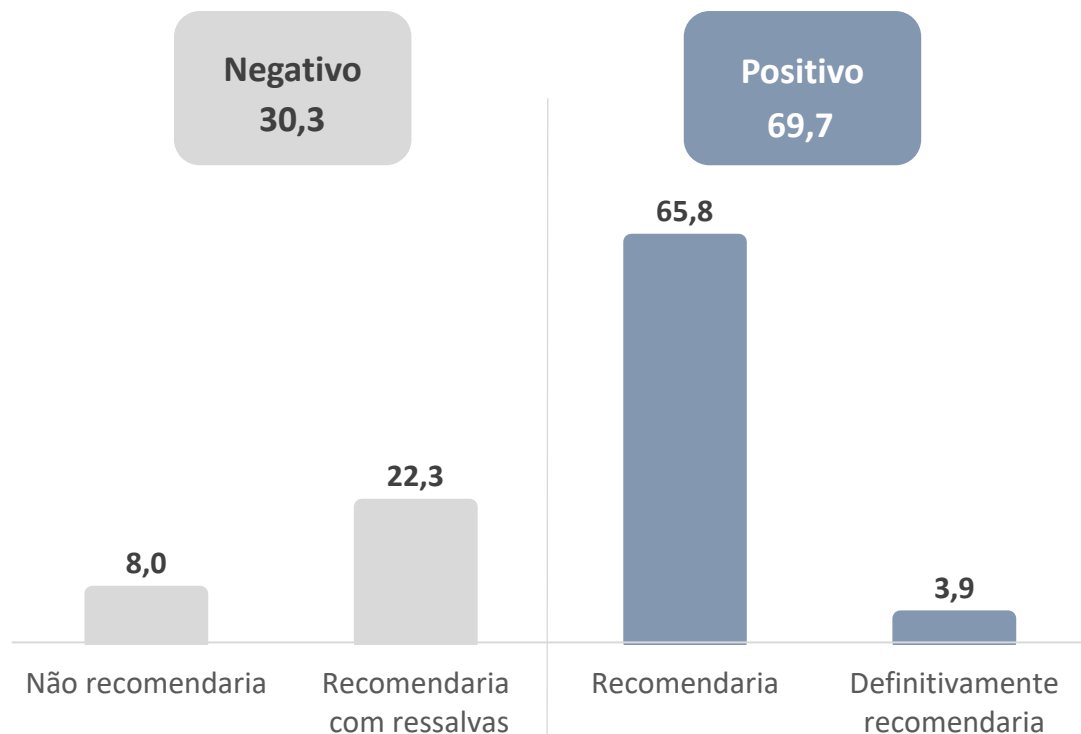
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Na avaliação geral o plano atingiu 72% de satisfação, classificando-o em patamar de não conformidade. A faixa etária **de 31 a 40 anos**, foram os que mais informaram a não satisfação.

Destaque positivo: beneficiários na faixa etária **de 18 a 20 anos** atingiu satisfação o patamar de excelência.

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	8,7	22,7	65,0	3,6
Masculino	6,0	21,1	68,0	4,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	20,0	70,0	10,0
De 21 a 30 anos	6,7	37,8	55,6	0,0
De 31 a 40 anos	12,6	36,1	48,7	2,5
De 41 a 50 anos	10,2	27,4	57,0	5,4
De 51 a 60 anos	9,0	20,6	63,5	6,9
Mais de 60 anos	6,0	16,5	74,6	2,9

Base: 1064 Margem de Erro: 3.00

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

Os resultados de recomendação indica que 69,7% dos beneficiários recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria + recomendaria**), novamente temos um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença entre elas é de 61,9pp, Vale ressaltar que os beneficiários **de 18 a 20 anos** são os que mais **definitivamente recomendariam** o plano.

- ❖ De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha) em todas elas o desempenho de satisfação dos entrevistados superam 67%, tendo em sua maioria a média de 76%
- ❖ A facilidade para preenchimento e envio de documentos ou formulários foi o melhor atributo avaliado, alcançando 79,4% de satisfação.
- ❖ **Ponto de atenção** é em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas a satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**. Em especial, atenção ao atributo **acesso à lista de prestadores** para o fato de as respostas **regular** superarem a muito bom, pois podem sugerir uma migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ É importante ações que alcancem o público que possui a faixa etária **de 31 e 40 anos**, pois em diversos atributos são os que concentram o maior índice de não satisfação.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano atingiu 72% de **satisfação geral**, estando em patamar de não conformidade. Analisando a taxa de recomendação, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 2 pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem a satisfação do beneficiário poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!