

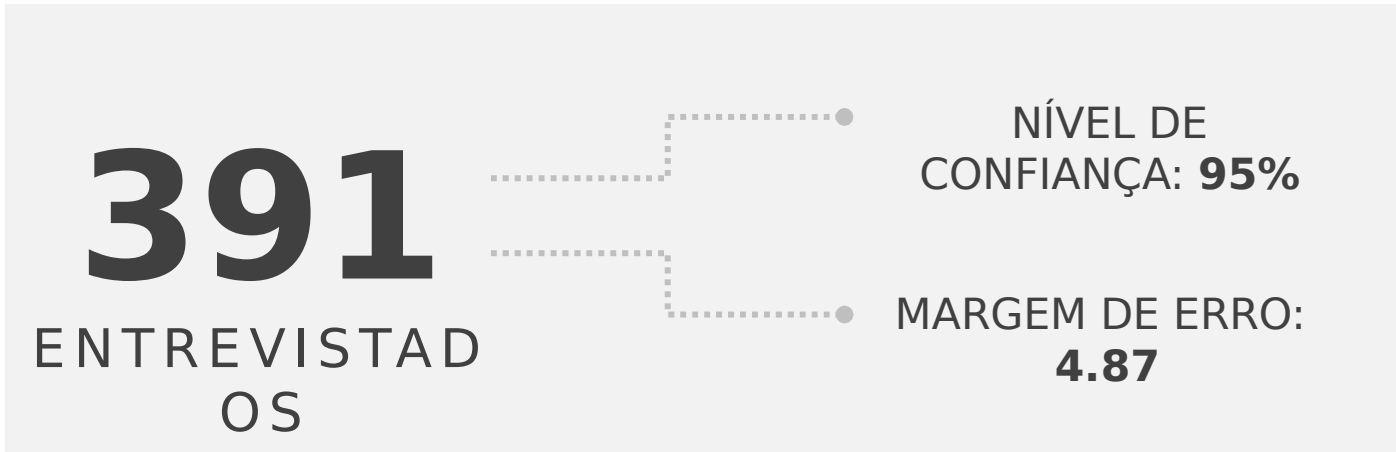


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 15.284 beneficiários possuidores do plano E-Vida.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 11.990.
- ❖ **Período de Campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 60%. Falamos com 657 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 391.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 33 (5%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 26 (4%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 207 (32%).
- ❖ **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	377	4.97
	2 - Atenção imediata	298	5.61
	3 - Comunicação	382	4.93
	4 - Atenção à saúde recebida	387	4.90
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	377	4.97
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	375	4.98
	7 - Resolutividade	192	7.02
	8 - Documentos e formulários	325	5.36
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	390	4.88
	10 - Recomendação	391	4.87



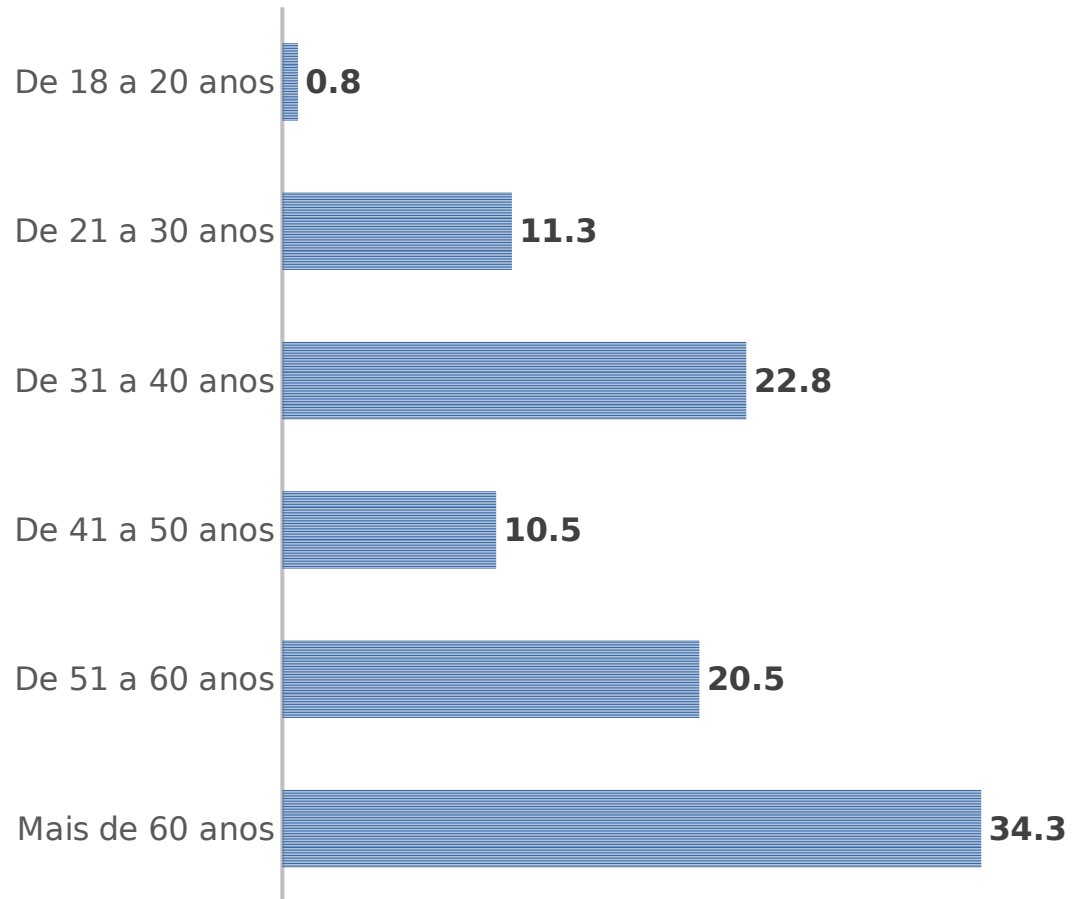
Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

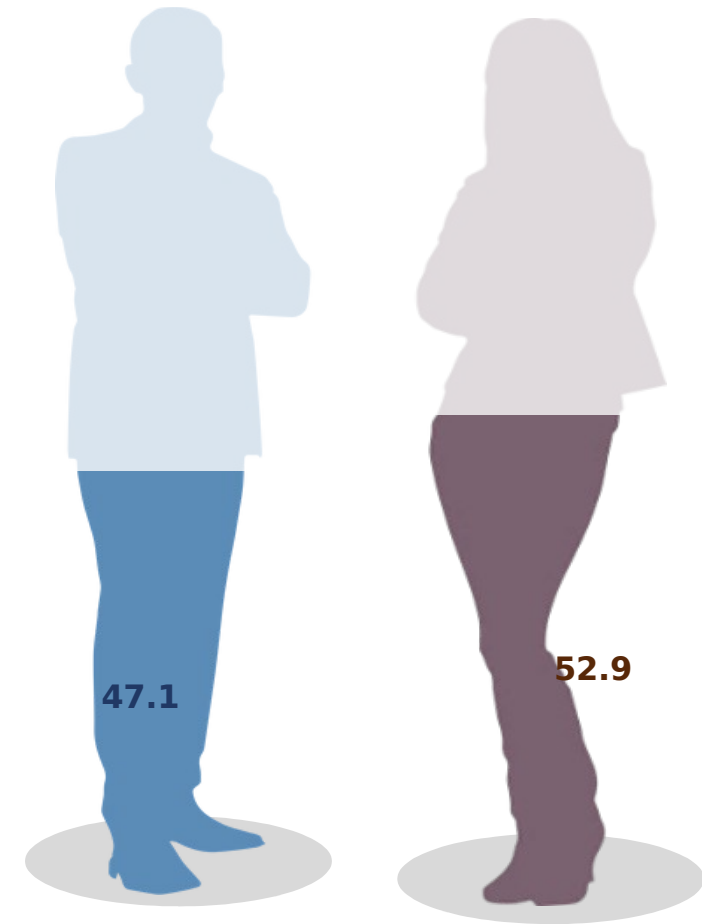
Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança		Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior	Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Brasília	65	60	69	De 18 a 20 anos	1	0	2
Manaus	15	11	18	De 21 a 30 anos	11	8	14
Sao Luis	4	2	5	De 31 a 40 anos	23	19	27
Belem	3	2	5	De 41 a 50 anos	10	7	14
Porto Velho	3	1	4	De 51 a 60 anos	20	16	24
Cuiaba	2	1	4	Mais de 60 anos	34	30	39
Macapa	2	0	3				
Tucurui	2	0	3				
Palmas	2	0	3				
Rio Branco	1	0	2	Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Rondonopolis	1	0	2	Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Imperatriz	1	0	2	Masculino	47	42	52
Boa Vista	1	0	1	Feminino	53	48	58
Presidente Dutra	0	0	1				
Marabá	0	0	1				

Dados técnicos

Faixa Etária

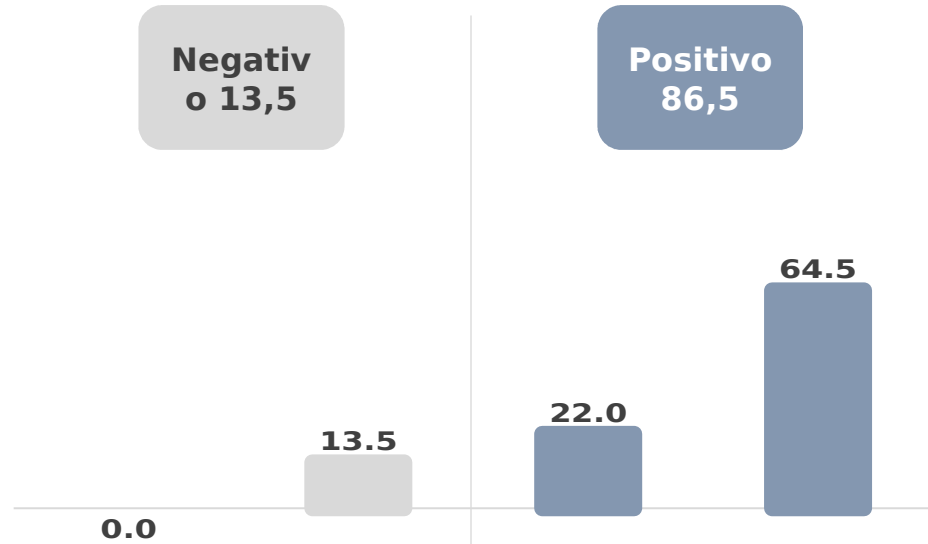


Gênero



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?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre	NA
Frequência:	0,0	13,0	21,2	62,1	3,6

Base: 377 Margem de Erro: 4.97
Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos resultados)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	12,4	23,9	63,7
Masculino	0,0	14,8	19,9	65,3

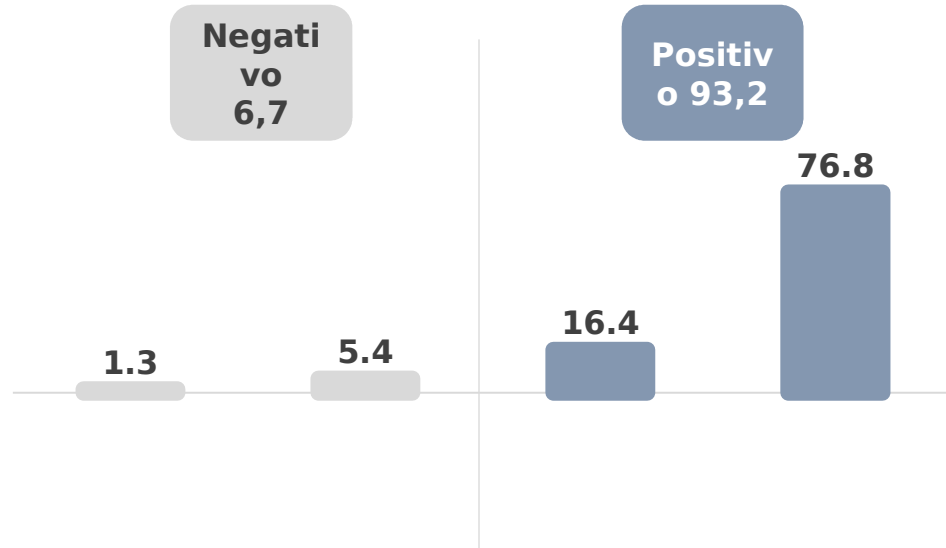
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	0,0	16,3	20,9	62,8
De 31 a 40 anos	0,0	8,0	27,3	64,8
De 41 a 50 anos	0,0	13,2	28,9	57,9
De 51 a 60 anos	0,0	17,6	20,3	62,2
Mais de 60 anos	0,0	14,5	17,6	67,9

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 86,5% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, dentro da **Conformidade**. Destaque para o fato de que não houve citação da opção **Nunca**.

Por perfil, quem mais opta por **Às vezes** são usuários na faixa **De 21 a 30** e **De 51 a 60** anos. Positivamente, destacam-se principalmente beneficiários **De 18 a 20** anos porque só escolheram entre as opções positivas.

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	0,6	3,1	12,6	83,6
Masculino	2,2	7,9	20,9	69,1

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	0,0	13,2	86,8
De 31 a 40 anos	2,7	2,7	12,0	82,7
De 41 a 50 anos	3,1	3,1	15,6	78,1
De 51 a 60 anos	0,0	9,4	18,8	71,9
Mais de 60 anos	1,1	8,0	20,7	70,1

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre	NA
Frequência:	1,0	4,1	12,5	58,6	23,8

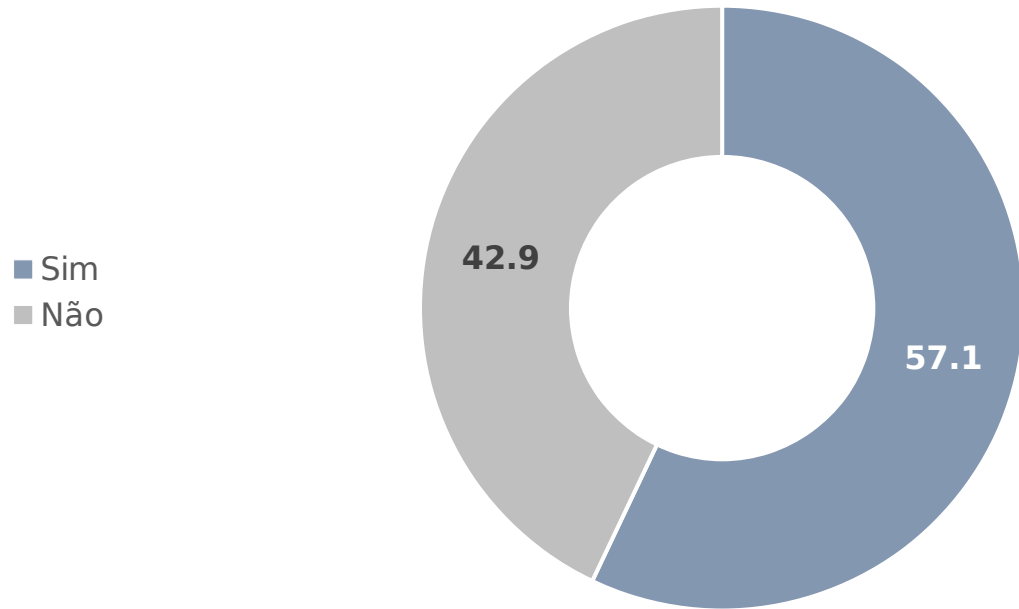
Base: 298 | Margem de Erro: 5.61
 Não se aplica: 93 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano possui 93,2% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes** (dentro do patamar de **Excelência** por ultrapassar 90pp), sendo 76,8% concentrado em **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou em 1,3%, outro um ponto bem positivo.

O destaque fica para o público do gênero **Feminino** e beneficiários **De 18 a 20 anos**, pois foram os que mais escolheram a resposta **Sempre**. Vale ressaltar ainda que 100% da faixa etária mencionada respondeu **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.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	43,1	56,9
Masculino	42,8	57,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	40,5	59,5
De 31 a 40 anos	41,2	58,8
De 41 a 50 anos	34,1	65,9
De 51 a 60 anos	35,1	64,9
Mais de 60 anos	52,2	47,8

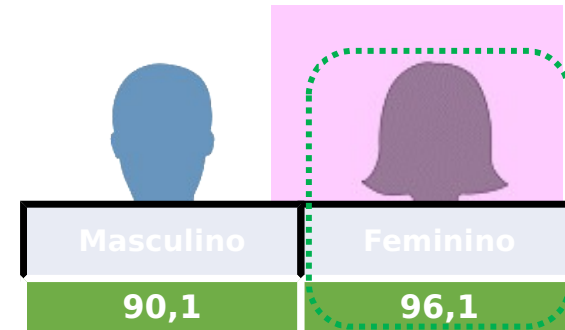
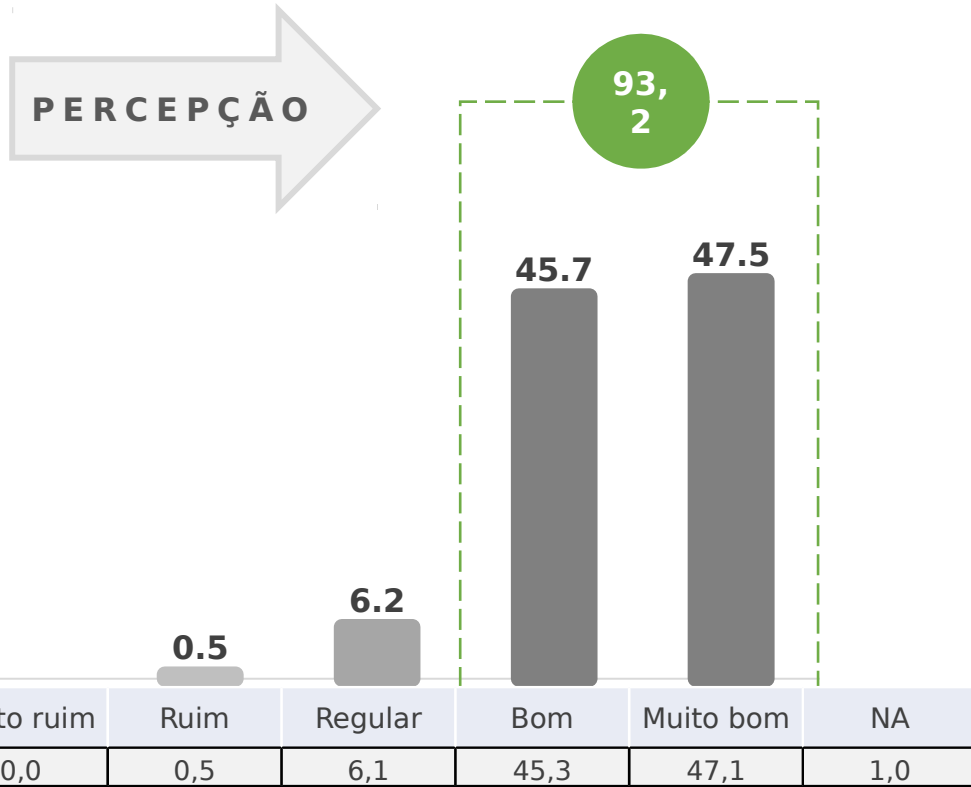
Base: 382 Margem de Erro: 4.93	
Não soube responder: 9 (não considerados para cálculo dos resultados)	
Nota ¹ : Resultados apresentados em percentual (%)	
Nota ² : Nesta questão a frequência é a mesma do indicador	

Apenas 57,1% dos entrevistados disseram que recebem comunicação do plano de saúde, o que serve como ponto de atenção.

Entre os usuários, a faixa **De 18 a 20 anos** é a que mais recebe este tipo de comunicado. Em contrapartida, usuários com **Mais de 60 anos** são os que menos recebem.

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	90,9
De 31 a 40 anos	94,3
De 41 a 50 anos	95,0
De 51 a 60 anos	91,1
Mais de 60 anos	94,0

93,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência**. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não alcança 1%.

Por perfil, o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos. Quem demonstra menos contentamento neste caso são os beneficiários **De 21 a 30 anos**, mas ainda estão dentro do patamar de **Excelência**.

Base: 387 | Margem de Erro: 4.90
 Não se aplica: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

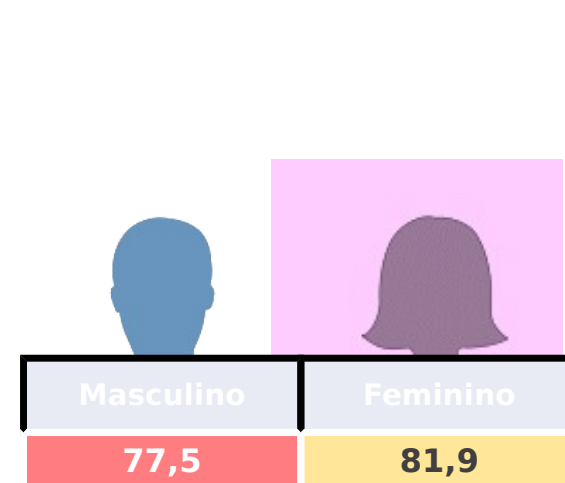
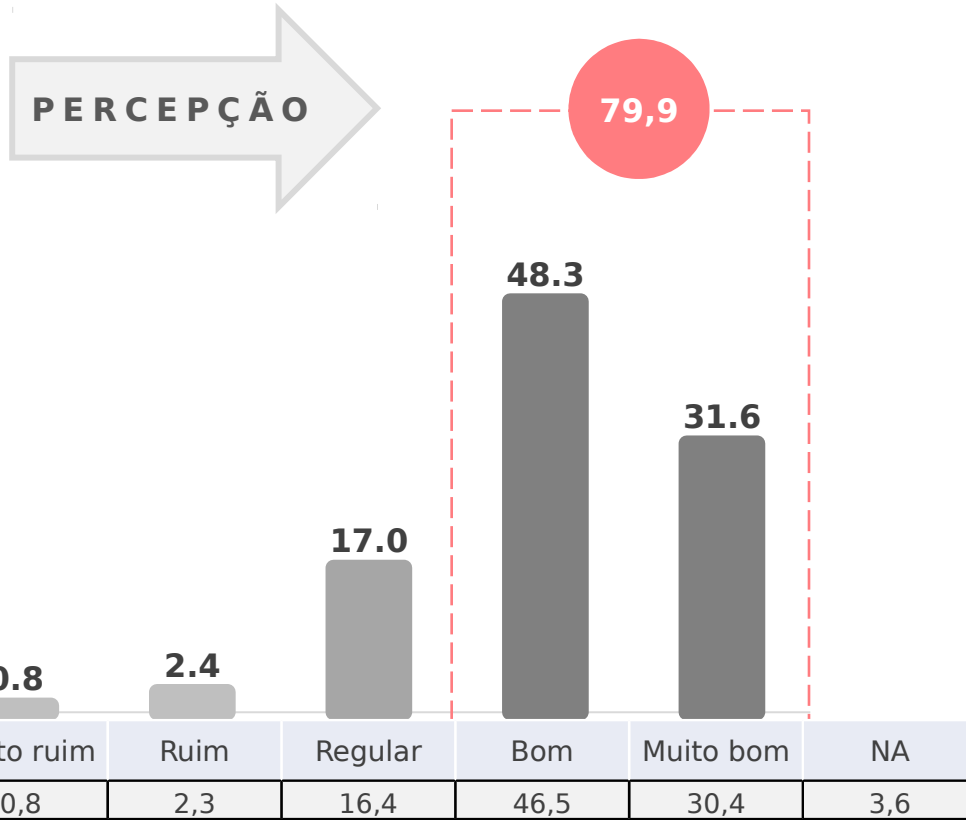
% Satisfação



Excelente / Forças
 Conforme / Oportunidades
 Não conforme / Fraquezas ou Ameaças

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	66,7
De 21 a 30 anos	88,1
De 31 a 40 anos	78,7
De 41 a 50 anos	78,0
De 51 a 60 anos	76,3
Mais de 60 anos	81,0

O acesso à lista de prestadores alcançou 79,9% de satisfação, ou seja, em **Não Conformidade**. No entanto, é positivo que a soma das opções ruins seja inferior a 3,5%.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 16,7pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Beneficiários **De 21 a 30 anos** são os mais satisfeitos, estando dentro da **Conformidade**. Em contrapartida, beneficiários **De 18 a 20 anos** apresentam o menor índice de satisfação.

Base: 377 Margem de Erro: 4.97
Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos resultados)
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

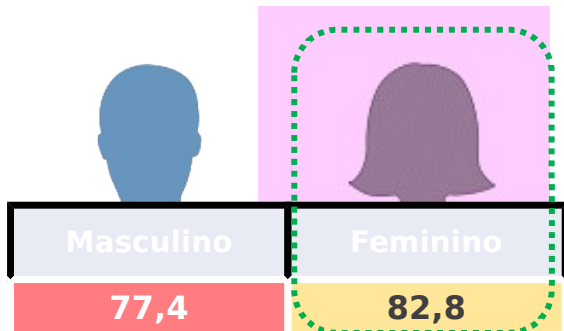
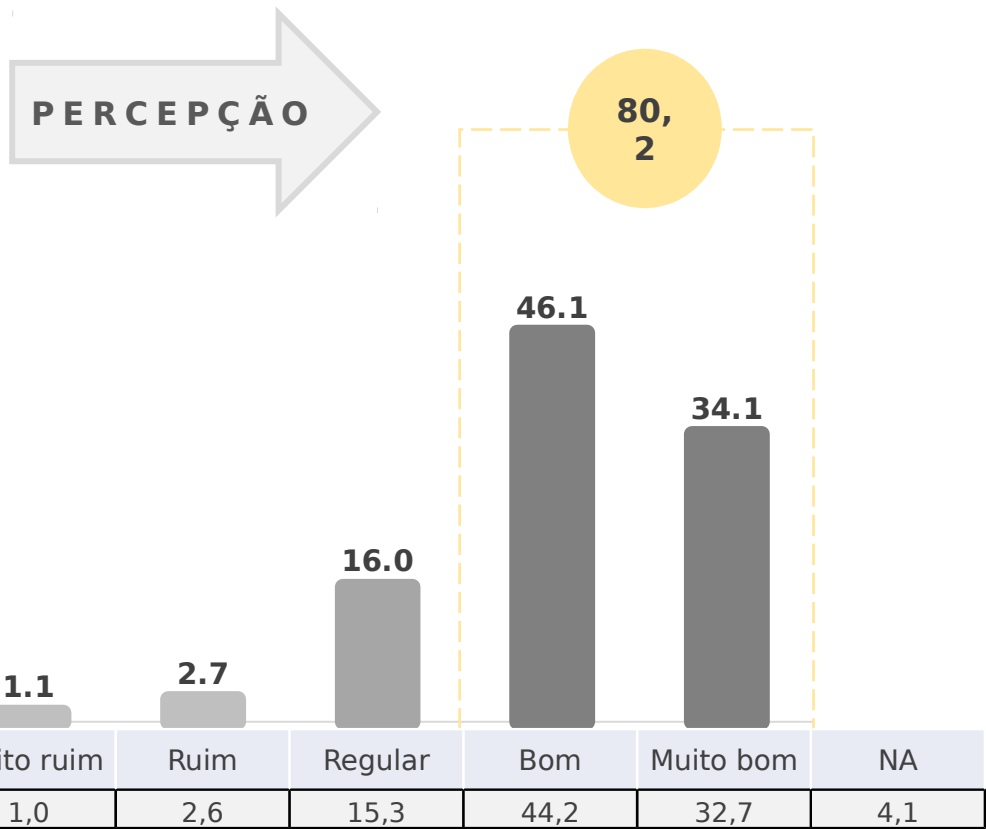
% Satisfação

90 a 100 (Verde) | 80 a 89 (Amarelo) | 0 a 79 (Vermelho)

Excelente / Conforme / Oportunidades / Não conforme / 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	100,0
De 21 a 30 anos	88,1
De 31 a 40 anos	78,8
De 41 a 50 anos	73,7
De 51 a 60 anos	75,6
Mais de 60 anos	82,9

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 80,2%, colocando esta questão dentro do patamar de **Conformidade**. Além disso, é positivo que apenas 3,8% tenham optado entre **Muito ruim** e **Ruim**.

Ponto de atenção para viés de baixa entre **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 12pp.

Por perfil, o gênero **Feminino** e beneficiários **De 18 a 20 anos** são os mais contentes. Negativamente, o destaque fica aos usuários **De 41 a 50 anos**.

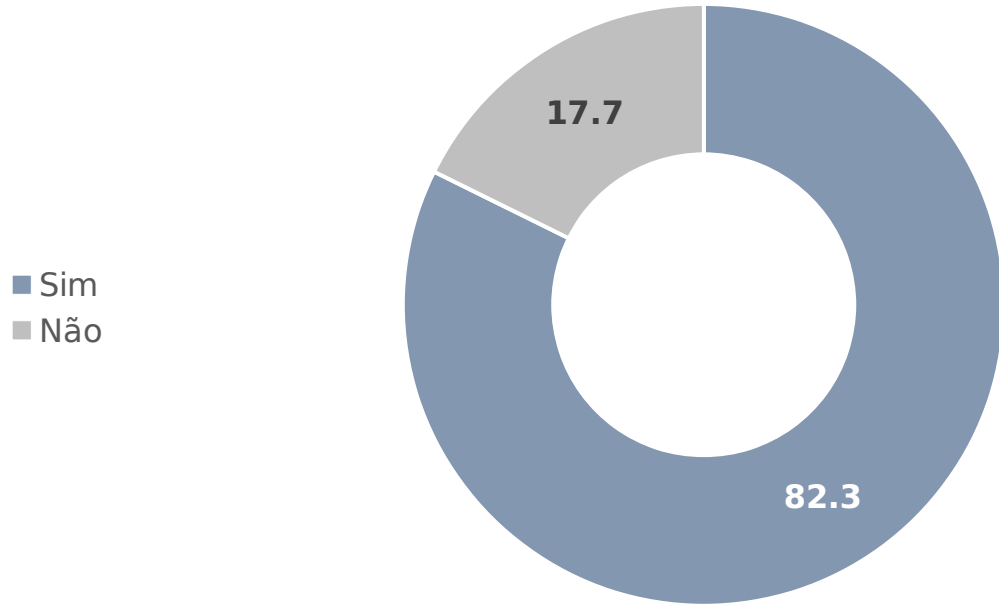
Base: 375 | Margem de Erro: 4.98
 Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100 (Excelente) | 80 a 89 (Conforme) | 0 a 79 (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?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	13,0	87,0
Masculino	22,8	77,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	50,0	50,0
De 21 a 30 anos	5,0	95,0
De 31 a 40 anos	19,0	81,0
De 41 a 50 anos	8,7	91,3
De 51 a 60 anos	22,9	77,1
Mais de 60 anos	19,3	80,7

	Sim	Não	NA
Frequência:	40,4	8,7	50,9

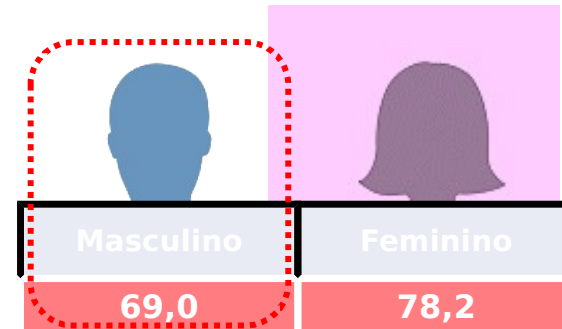
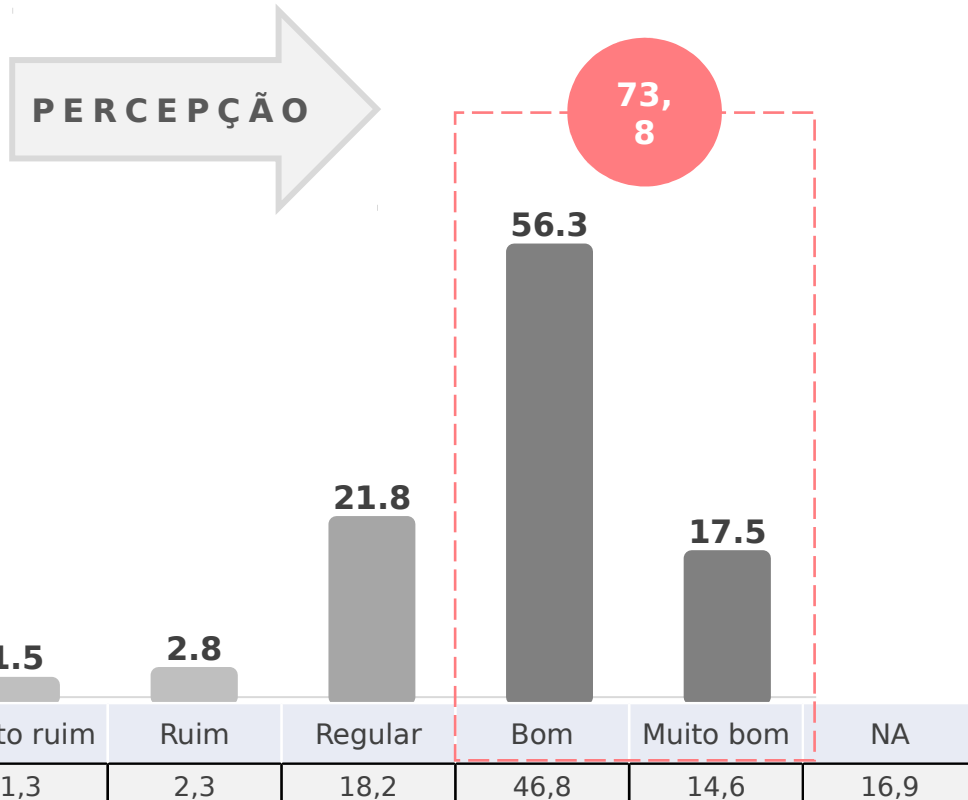
Base: 192 | Margem de Erro: 7.02
 Não se aplica: 199 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

50,9% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Logo, fica como ponto de atenção o fato de que 49% ainda precisou abrir um chamado no período mencionado. Apesar disso, dos que abriram, 82,3% tiveram a demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram o gênero **Feminino** e a faixa etária **De 21 a 30 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	84,6
De 31 a 40 anos	72,6
De 41 a 50 anos	75,0
De 51 a 60 anos	68,3
Mais de 60 anos	73,9

Base: 325 | Margem de Erro: 5.36
 Não se aplica: 66 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Excelente / Conforme / Oportunidades / Não conforme / Fraquezas ou Ameaças

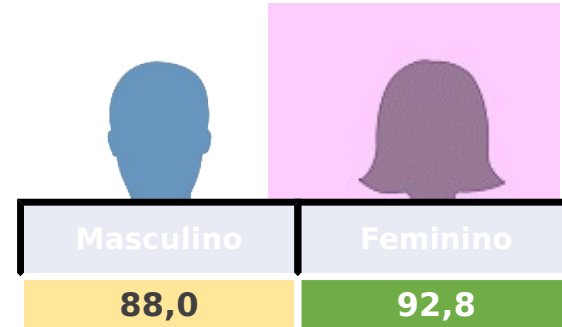
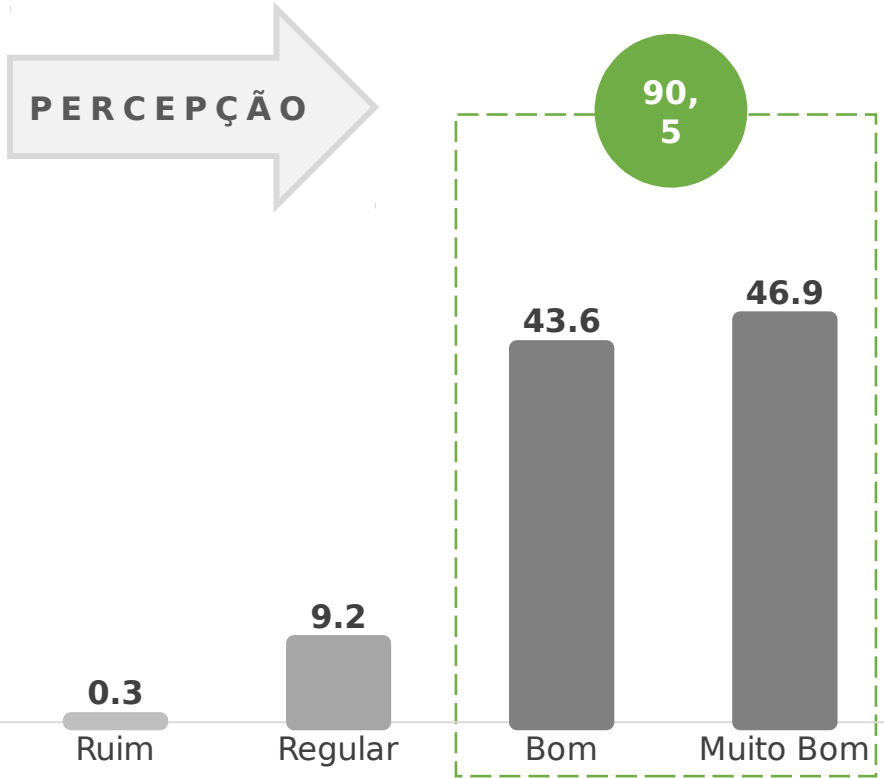
Na facilidade no preenchimento e envio, 73,8% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, percentual fora da **Conformidade**. Apesar disso, a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** foi inferior a 5%.

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 38,8pp.

Por público, o gênero **Masculino** e usuários **De 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos. Quem se destaca positivamente possui **De 21 a 30 anos**, pois são os únicos dentro da **Conformidade**.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	93,2
De 31 a 40 anos	94,4
De 41 a 50 anos	90,2
De 51 a 60 anos	83,8
Mais de 60 anos	91,7

Base: 390 Margem de Erro: 4.88	
Nota ¹ : Resultados apresentados em percentual (%)	
Nota ² : Nesta questão a frequência é a mesma do indicador	

% Satisfação



Excelente / Forçoso / Oportunidades / Não conforme / Ameaças

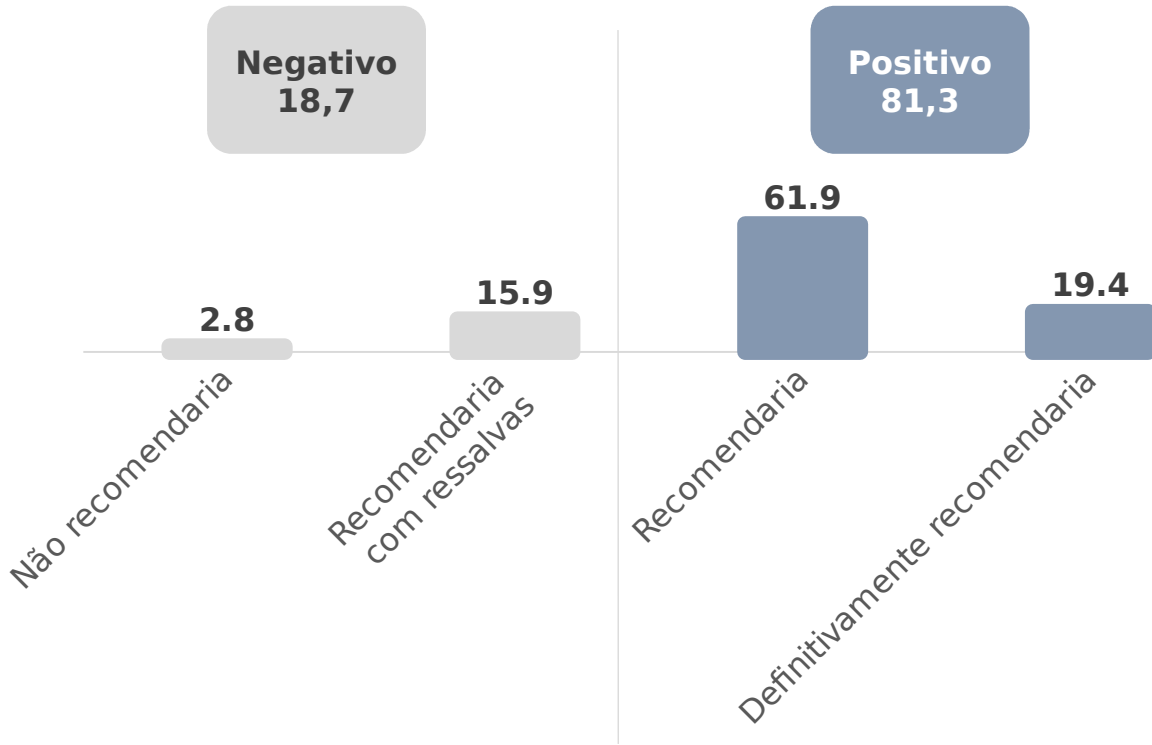
A avaliação geral do plano atingiu 90,5% de satisfação, dentro do patamar de **Excelência**. É muito positivo ainda que somente 0,3% citou a opção **Ruim**.

Outro fato importante é que nesta questão não ocorre o viés de baixa entre os atributos positivos, ou seja, não há probabilidade de migração para a não satisfação.

Entre os beneficiários, a faixa **De 21 a 40 anos** se mostra a mais satisfeita. Já os entrevistados mais jovens, **De 18 a 20 anos** são os únicos **Não conformidade**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
	Feminino	1,0	15,5	63,8
Masculino	4,9	16,3	59,8	19,0

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
	De 18 a 20 anos	0,0	33,3	33,3
De 21 a 30 anos	0,0	11,4	61,4	27,3
De 31 a 40 anos	1,1	19,1	56,2	23,6
De 41 a 50 anos	4,9	17,1	68,3	9,8
De 51 a 60 anos	5,0	23,8	58,8	12,5
Mais de 60 anos	3,0	9,7	66,4	20,9

Base: 391 | Margem de Erro: 4.87
 Não soube responder: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

61,9% dos entrevistados recomendaram o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**), dentro da **Conformidade**. É positivo também que a opção **Não recomendaria** tenha recebido menos de 3% de menções. Quem mais opta pelas opções positivas são os beneficiários **De 21 a 30** e com **Mais de 60 anos**.

Ponto de atenção: observamos um viés de baixa entre os atributos **Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**, a diferença é de 42,5pp. Além disso, é importante dizer que, na faixa **De 41 a 60 anos** o percentual de **Recomendaria com ressalvas** ficou maior que o de **Definitivamente recomendaria**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano E-VIDA no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) é favorável, pois a maioria dos resultados superaram 80%.
- ❖ A questão 8, que avalia a facilidade no preenchimento e envio de documentos/formulários, teve o menor desempenho: 73,8%, ou seja, 26,2% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade nos últimos 12 meses neste processo. Logo, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção: em quatro das dez questões realizadas se faz presente um viés de baixa entre as opções satisfatórias/positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação ou migração do lado positivo para o negativo (no caso das questões com 4 gradientes de escolha). Além disso, é necessário também um olhar em especial ao público **Masculino**, pois foi o que menos demonstrou estar satisfeito com os assuntos abordados durante a pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano) atingiu 90,5% de satisfação, em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (81,3%), por exemplo, nota-se que, apesar de ser este um índice positivo e estar em patamar de **Conformidade**, não acompanha a avaliação geral, a diferença entre elas é de, aproximadamente, 9,2pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

