



Saúde
Plena

Sua saúde está em nossos Planos.

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:** 76.813 beneficiários possuidores do plano **Plena Saúde**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 63.086.
- ❖ **Período de campo:** Janeiro e Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 31%. Falamos com 1.595 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 500.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 23 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 28 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.044 (65%).
- ❖ **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	483	4.44
	2 - Atenção imediata	428	4.72
	3 - Comunicação	494	4.39
	4 - Atenção à saúde recebida	485	4.43
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	469	4.51
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	483	4.44
	7 - Resolutividade	225	6.52
	8 - Documentos e formulários	412	4.81
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	499	4.37
	10 - Recomendação	499	4.37



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	233	48,2%	38%	58%	95%	5,0%
Na maioria das vezes	103	21,3%	13%	29%	95%	4,1%
Às vezes	136	28,2%	19%	37%	95%	4,5%
Nunca	11	2,3%	-1%	5%	95%	1,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	237	55,4%	45%	66%	95%	5,3%
Na maioria das vezes	95	22,2%	13%	31%	95%	4,4%
Às vezes	83	19,4%	11%	28%	95%	4,2%
Nunca	13	3,0%	-1%	7%	95%	1,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	78	15,8%	9%	23%	95%	3,6%
Não	416	84,2%	77%	91%	95%	3,6%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	82	16,9%	9%	24%	95%	3,7%
Bom	255	52,6%	43%	62%	95%	5,0%
Regular	123	25,4%	17%	34%	95%	4,3%
Ruim	14	2,9%	0%	6%	95%	1,7%
Muito Ruim	11	2,3%	-1%	5%	95%	1,5%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	52	11,1%	5%	17%	95%	3,2%
Bom	234	49,9%	40%	60%	95%	5,0%
Regular	134	28,6%	19%	38%	95%	4,6%
Ruim	24	5,1%	1%	10%	95%	2,2%
Muito Ruim	25	5,3%	1%	10%	95%	2,3%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	58	12,0%	6%	18%	95%	3,2%
Bom	245	50,7%	41%	61%	95%	5,0%
Regular	131	27,1%	18%	36%	95%	4,4%
Ruim	26	5,4%	1%	10%	95%	2,2%
Muito Ruim	23	4,8%	1%	9%	95%	2,1%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	73	14,6%	8%	22%	95%	3,5%
Bom	259	51,9%	42%	62%	95%	4,9%
Regular	126	25,3%	17%	34%	95%	4,2%
Ruim	24	4,8%	1%	9%	95%	2,1%
Muito Ruim	17	3,4%	0%	7%	95%	1,8%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	148	65,8%	52%	80%	95%	6,9%
Não	77	34,2%	20%	48%	95%	6,9%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	14	2,8%	0%	6%	95%	1,6%
Recomendaria	326	65,3%	56%	75%	95%	4,7%
Recomendaria com ressalvas	92	18,4%	11%	26%	95%	3,8%
Não recomendaria	67	13,4%	7%	20%	95%	3,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	49	11,9%	5%	19%	95%	3,5%
Bom	240	58,3%	48%	69%	95%	5,3%
Regular	99	24,0%	15%	33%	95%	4,6%
Ruim	12	2,9%	-1%	7%	95%	1,8%
Muito Ruim	12	2,9%	-1%	7%	95%	1,8%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
SAO PAULO	60
FRANCO DA ROCHA	13
FRANCISCO MORATO	12
CAIEIRAS	9
MAIRIPORA	2
GUARULHOS	1
OSASCO	1
CAJAMAR	1
CARAPICUIBA	0
BARUERI	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
56	64
10	16
9	15
6	11
1	3
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	5
De 21 a 30 anos	16
De 31 a 40 anos	29
De 41 a 50 anos	23
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	11

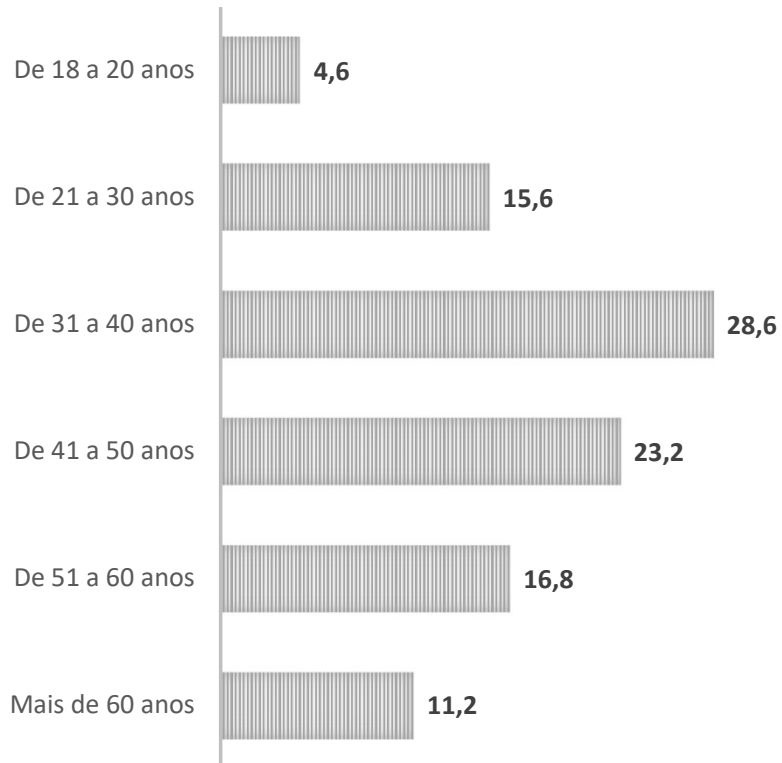
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
3	6
12	19
25	33
20	27
14	20
8	14

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	62
Feminino	38

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
58	66
34	42

Dados técnicos

Faixa Etária

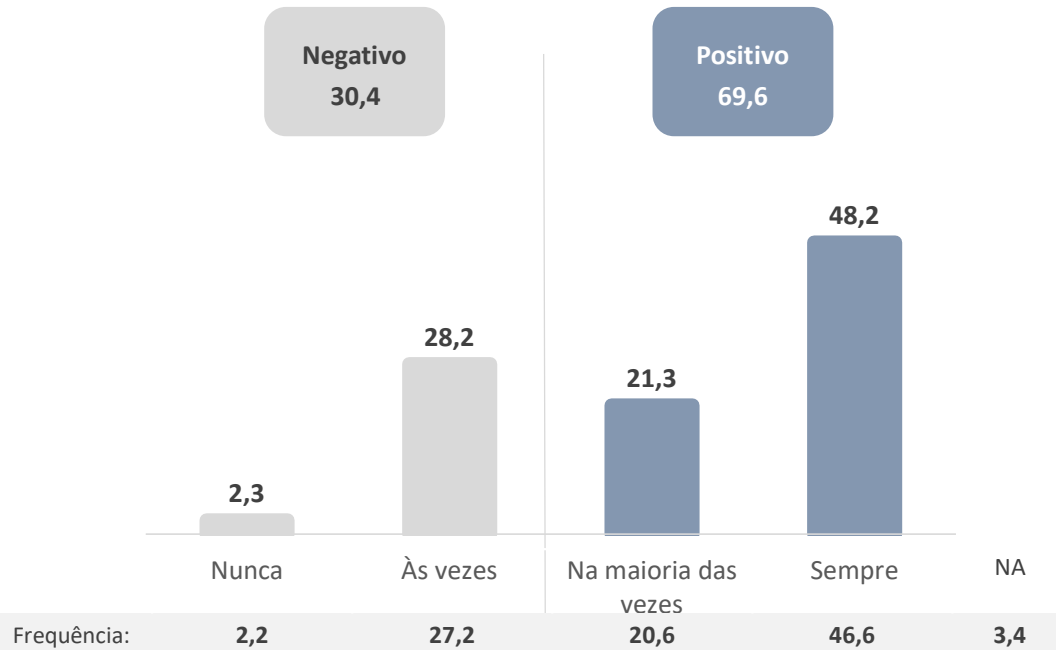


Gênero



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?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,0	23,7	22,3	52,0
Masculino	2,7	35,5	19,7	42,1

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	42,9	14,3	42,9
De 21 a 30 anos	2,6	26,0	22,1	49,4
De 31 a 40 anos	2,2	31,2	20,3	46,4
De 41 a 50 anos	2,7	36,0	28,8	32,4
De 51 a 60 anos	3,7	22,2	16,0	58,0
Mais de 60 anos	0,0	10,9	18,2	70,9

Base: 483 Margem de Erro: 4.44

Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)

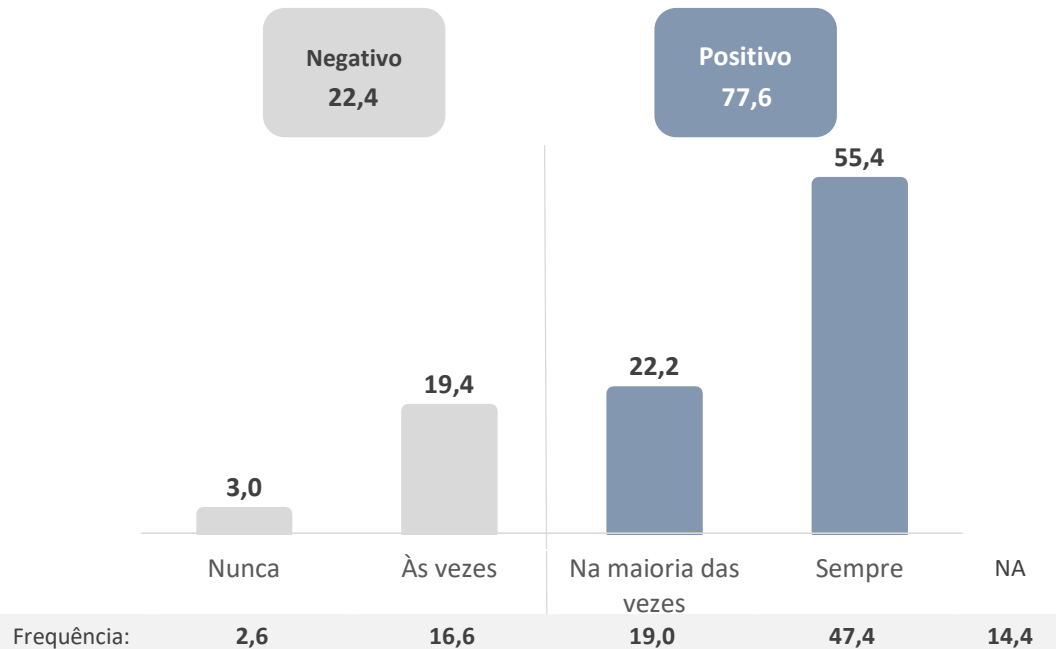
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 69,6% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**. Destaque positivo para o fato de que apenas 2,3% citaram **Nunca**.

Ponto de atenção: o **às vezes** está 6,9pp acima do resultado de **a maioria das vezes**, o que indica dificuldades neste acesso. Além disso, os **homens** são os que mais verbalizam a opção **Às vezes**.

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?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	3,0	20,7	23,2	53,1
Masculino	3,2	17,2	20,4	59,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	5,0	15,0	25,0	55,0
De 21 a 30 anos	1,4	18,6	28,6	51,4
De 31 a 40 anos	1,6	20,0	20,0	58,4
De 41 a 50 anos	6,0	22,0	20,0	52,0
De 51 a 60 anos	1,5	25,4	19,4	53,7
Mais de 60 anos	4,3	6,5	26,1	63,0

Base: 428 Margem de Erro: 4.72

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

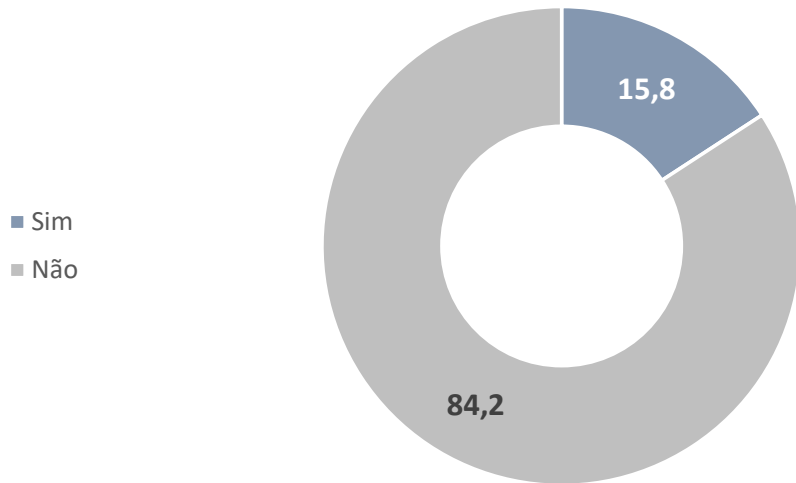
Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação satisfatória, possui 77,6% de menções positivas (**sempre e na maioria das vezes**).

Aspectos positivos: A resposta de **Sempre** atingiu 55,4% de menções e **Nunca** chegou a 3%. Além disso, os beneficiários com mais de **60 anos** são os que informam mais vezes a resposta **sempre**.

Ponto de atenção: às vezes e na maioria das vezes estão tecnicamente empatados, precisam ser analisados com mais cuidado, pois se há uma dificuldade de atenção imediata, os resultados tendem a cair.

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: 494 Margem de Erro: 4.39

Não soube responder: 6 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

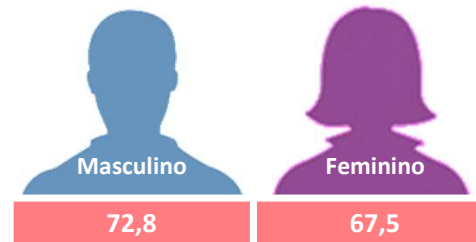
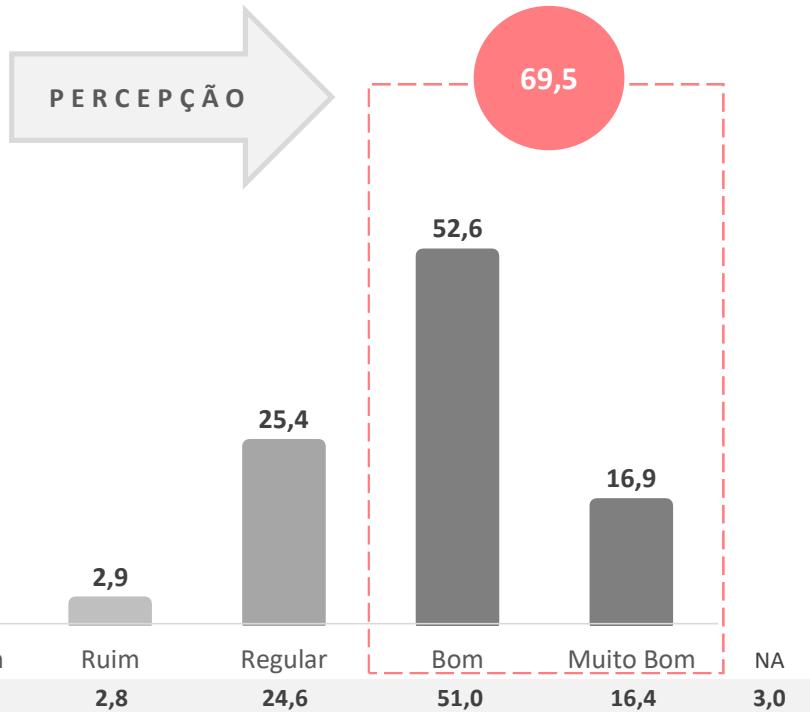
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	84,7	15,3
Masculino	83,3	16,7

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	86,4	13,6
De 21 a 30 anos	89,7	10,3
De 31 a 40 anos	81,7	18,3
De 41 a 50 anos	81,6	18,4
De 51 a 60 anos	84,1	15,9
Mais de 60 anos	87,5	12,5

A maioria dos beneficiários (84,2%) 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 os beneficiários de faixa etária entre **31 e 50 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, dentistas, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	81,8
De 21 a 30 anos	71,6
De 31 a 40 anos	63,5
De 41 a 50 anos	66,4
De 51 a 60 anos	70,0
Mais de 60 anos	82,1

Sobre atenção à saúde recebida, **69,5%** dos entrevistados avaliam este atributo satisfatoriamente, portanto se encontra em patamar de Não Conformidade, o que podemos considerar como um ponto de atenção, junto ao viés de baixa entre os gradientes positivos que é de **35,7pp** podendo assim surgir migrações da satisfação para a não satisfação.

Destaque positivo para a faixa etária de **18 a 20 anos** e **mais de 60 anos**, pois são os únicos fora da não conformidade com **81,8** e **82,1pp** respectivamente. Vale ressaltar também que a soma do **Muito ruim** e **Ruim** foi de apenas **5,2pp**.

Base: 485 Margem de Erro: 4.43

Não se aplica: 15 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

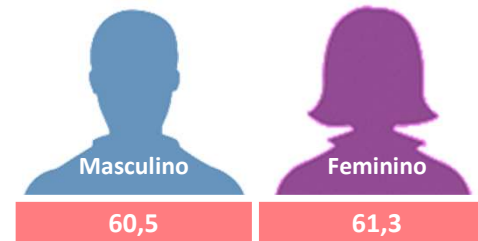
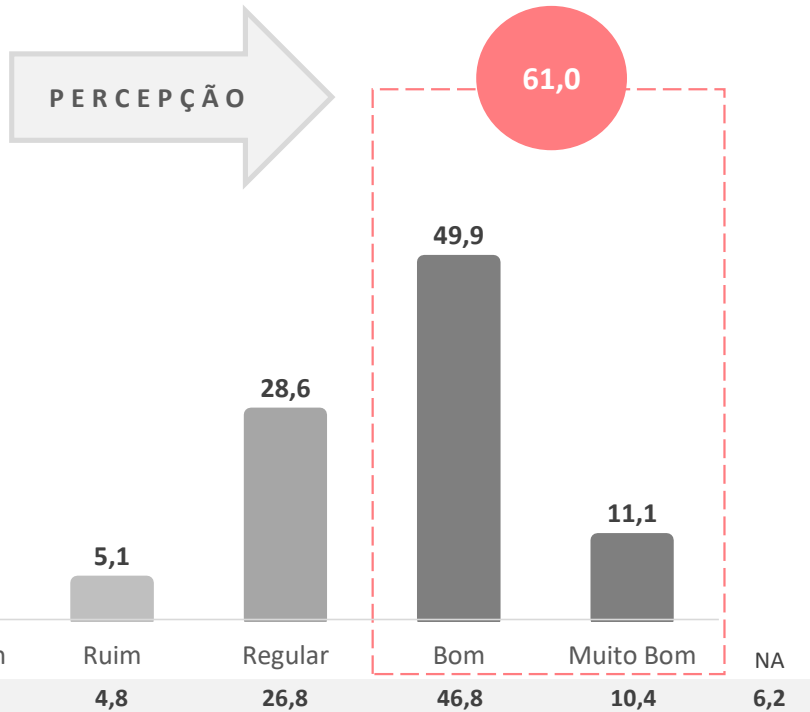
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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: dentistas, 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	78,3
De 21 a 30 anos	60,5
De 31 a 40 anos	54,1
De 41 a 50 anos	54,5
De 51 a 60 anos	64,4
Mais de 60 anos	80,8

Base: 469 Margem de Erro: 4.51

Não se aplica: 31 (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

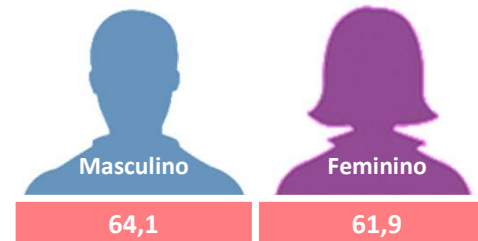
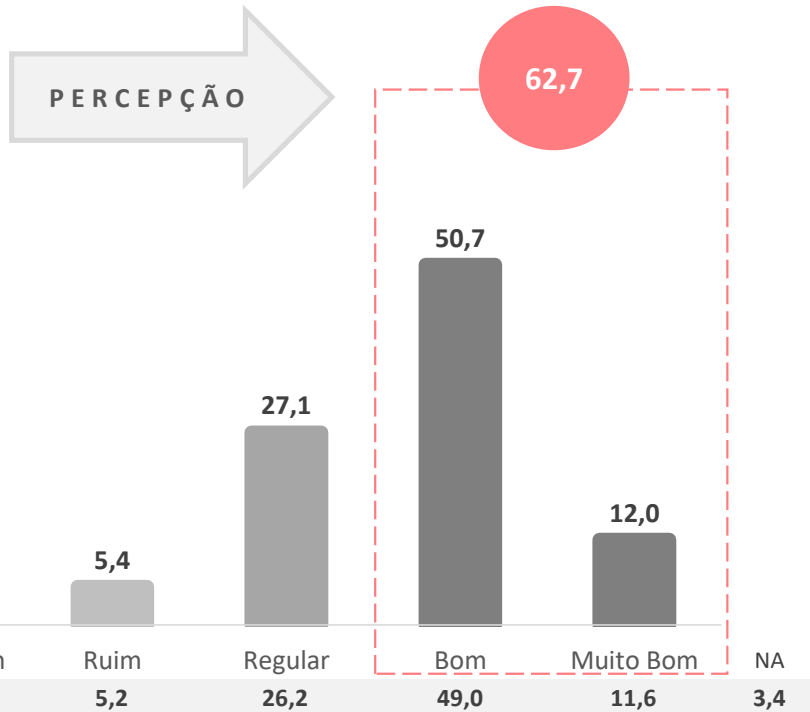
Em relação ao acesso à lista de prestadores o resultado alcançado foi de 61,0% de satisfação e também se encontra no patamar de Não Conformidade.

Ponto de atenção: ocorre um viés de baixa entre as opções positivas com diferença de 38,8pp, o que pode indicar uma migração da satisfação para não satisfação. Além disso, os beneficiários com a faixa etária entre **31 a 50 anos** concentram o maior número de não satisfação.

Destaque positivo para beneficiários com mais de **60 anos**, únicos em **conformidade**.

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	71,4
De 21 a 30 anos	70,5
De 31 a 40 anos	61,3
De 41 a 50 anos	50,4
De 51 a 60 anos	66,3
Mais de 60 anos	72,2

Base: 483 Margem de Erro: 4.44

Não se aplica: 17 (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

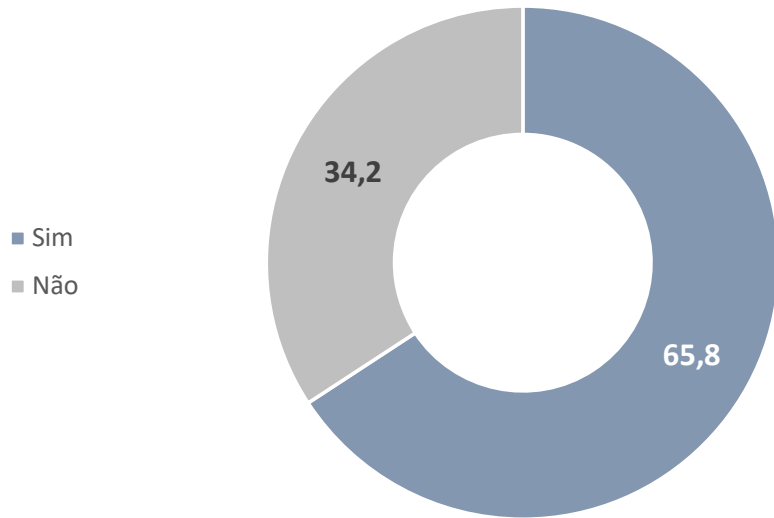
A satisfação com os canais de atendimento alcançou **62,7%**. Aqui também podemos observar que há um viés de baixa entre os gradientes positivos, com a diferença de **38.7pp**.

Tanto por Gênero quanto por Faixa Etária todos os resultados ficaram em patamar de Não Conformidade, podemos perceber que os beneficiários de modo geral recebem um atendimento de Regular para Bom.

E praticamente 50% dos beneficiários na **faixa de 41 a 50 anos**, demonstram mais insatisfação neste quesito.

Resolutividade

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:	29,6	15,4	55,0

Base: 225 Margem de Erro: 6.52

Não se aplica: 275 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	34,0	66,0
Masculino	34,7	65,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	28,6	71,4
De 21 a 30 anos	25,0	75,0
De 31 a 40 anos	32,8	67,2
De 41 a 50 anos	54,8	45,2
De 51 a 60 anos	23,7	76,3
Mais de 60 anos	10,5	89,5

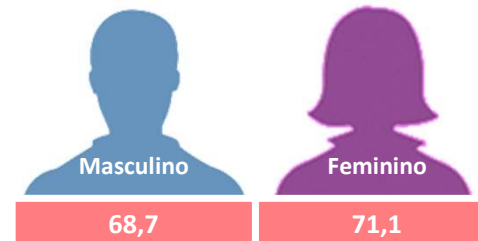
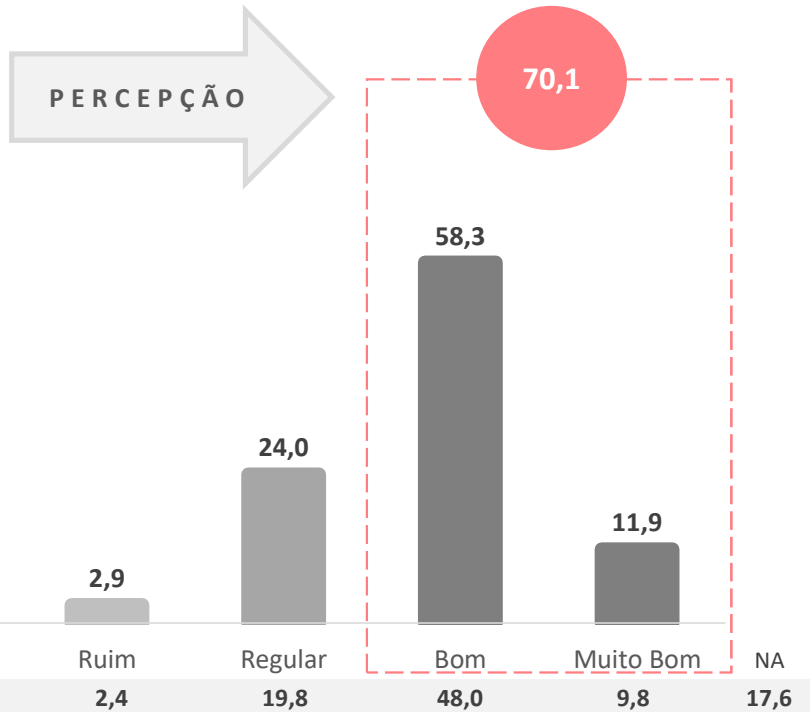
Em demanda resolvida, 55% dos pesquisados informaram a opção “não se aplica”, o que nos permite supor que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses.

Ponto de atenção é que dos que abriram sua resposta, 65,8% informaram ter sua demanda resolvida.

Outro **Ponto de atenção**: usuários do plano com **Faixa Etária de 41 a 50 anos** foram os que menos receberam 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?



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	73,7
De 21 a 30 anos	77,6
De 31 a 40 anos	66,1
De 41 a 50 anos	61,9
De 51 a 60 anos	72,1
Mais de 60 anos	82,6

Base: 412 Margem de Erro: 4.81

Não se aplica: 88 (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

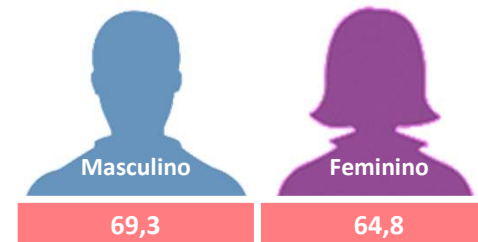
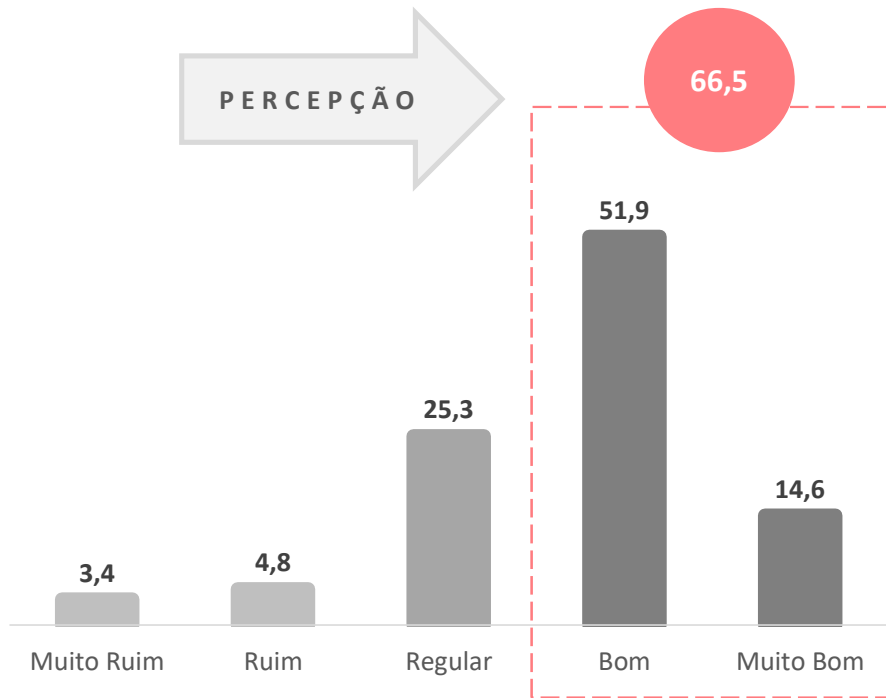
Falando sobre Documentos/Formulários 70,1% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva, em patamar de Não Conformidade

Ponto de atenção: viés de baixa entre os atributos positivos (**muito bom** e **bom**) com diferença maior das demais, 46,4pp. A não satisfação está concentrada na faixa etária **de 41 a 50 anos**.

Destaque positivo para a única faixa etária fora do patamar de não conformidade, são os beneficiários com **mais de 60 anos** que encontra-se em patamar de conformidade.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	82,6
De 21 a 30 anos	73,1
De 31 a 40 anos	67,1
De 41 a 50 anos	50,0
De 51 a 60 anos	71,1
Mais de 60 anos	76,8

Base: 499 Margem de Erro: 4.37

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

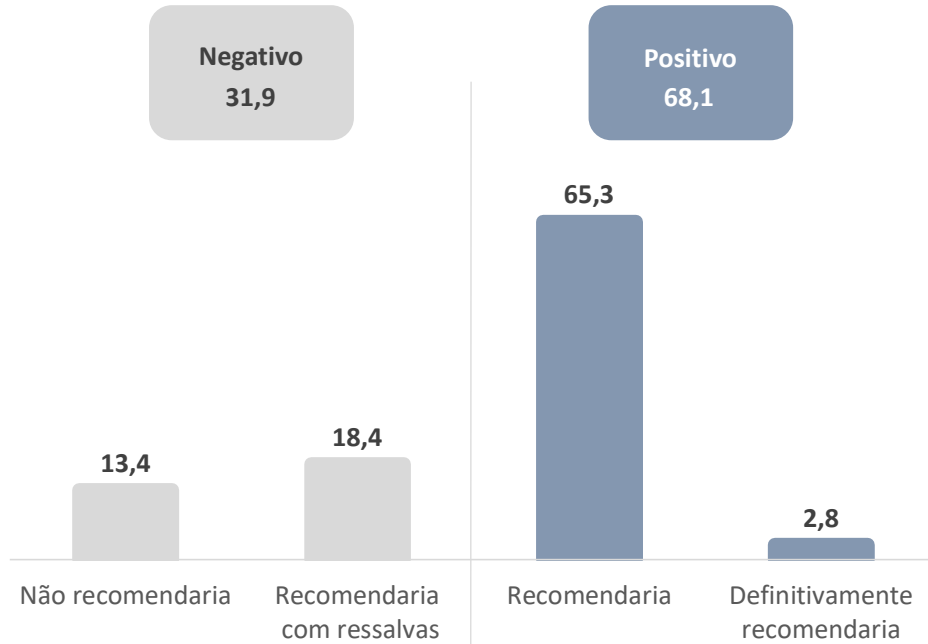
Na avaliação geral o plano atingiu **66,5%** de satisfação, classificando-o em patamar de **não conformidade**.

Ponto de Atenção: viés de baixa entre as opções positivas com diferença de 37,3pp, o que pode indicar uma migração da satisfação para não satisfação e na faixa etária **de 41 a 50 anos**, foram os que mais informaram a não satisfação.

Destaque positivo: beneficiários na faixa etária **de 18 a 20 anos** com **82,6%** de satisfação atingiu o patamar de **conformidade**.

Recomendação

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	13,5	20,6	63,5	2,3
Masculino	13,2	14,8	68,3	3,7

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	26,1	65,2	8,7
De 21 a 30 anos	6,4	20,5	69,2	3,8
De 31 a 40 anos	12,6	18,9	65,7	2,8
De 41 a 50 anos	21,7	23,5	53,0	1,7
De 51 a 60 anos	16,7	11,9	67,9	3,6
Mais de 60 anos	8,9	10,7	80,4	0,0

Base: 499 Margem de Erro: 4.37

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

Os índices de recomendação indica que 68,1% dos beneficiários recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria + recomendaria**), resultado muito significativo. Vale ressaltar que os beneficiários com **mais de 60 anos** são os que mais **recomendariam** o plano. Já os beneficiários entre **41 a 50 anos** menos recomendam o plano.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha) em todas elas o desempenho de satisfação ficou entre 61 e 70%, ou seja, estão em Não Conformidade, havendo necessidade de atenção especial para identificar e alavancar os índices de satisfação.
- ❖ A facilidade para preenchimento e envio de documentos ou formulários foi o melhor atributo avaliado, alcançando 70,1% 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**, pois podem sugerir uma migração da satisfação para não satisfação, inclusive o **Regular** também está maior que o **Muito bom**, provavelmente já ocorreram algumas dessas migrações. E o atributo que **avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores** concentra em maior proporção os não satisfeitos.
- ❖ É importante ações que alcancem o público que possui a faixa etária **De 41 e 50 anos**, pois em diversos atributos são os que concentram a não satisfação, quando analisamos este perfil.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano atingiu 66,5% de satisfação, se firmando em patamar de Não Conformidade. Analisando a taxa de recomendação, 68,1%, 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 em todos os quesitos poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.



Saúde **Plena**

Sua saúde está em nossos Planos.

Obrigado!