



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:** 94.437 beneficiários possuidores do plano **Trasmontano Saúde**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 82.862.
- ❖ **Período de campo:** Janeiro a Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 26%. Falamos com 2.314 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 603.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 45 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 73 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.593 (69%).
- ❖ **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	572	4.08
	2 - Atenção imediata	447	4.62
	3 - Comunicação	600	3.99
	4 - Atenção à saúde recebida	565	4.11
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	544	4.19
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	570	4.09
	7 - Resolutividade	197	6.97
	8 - Documentos e formulários	470	4.51
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	597	4.00
	10 - Recomendação	599	3.99



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	360	62,9%	55%	71%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	117	20,5%	14%	27%	95%	3,4%
Às vezes	93	16,3%	10%	22%	95%	3,1%
Nunca	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	317	70,9%	62%	79%	95%	4,3%
Na maioria das vezes	71	15,9%	9%	23%	95%	3,4%
Às vezes	51	11,4%	5%	17%	95%	3,0%
Nunca	8	1,8%	-1%	4%	95%	1,2%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	107	17,8%	12%	24%	95%	3,1%
Não	493	82,2%	76%	88%	95%	3,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	192	34,0%	26%	42%	95%	4,0%
Bom	274	48,5%	40%	57%	95%	4,2%
Regular	82	14,5%	9%	20%	95%	2,9%
Ruim	14	2,5%	0%	5%	95%	1,3%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	113	20,8%	14%	28%	95%	3,5%
Bom	278	51,1%	43%	60%	95%	4,3%
Regular	113	20,8%	14%	28%	95%	3,5%
Ruim	25	4,6%	1%	8%	95%	1,8%
Muito Ruim	15	2,8%	0%	6%	95%	1,4%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	169	29,6%	22%	37%	95%	3,8%
Bom	309	54,2%	46%	63%	95%	4,2%
Regular	83	14,6%	9%	20%	95%	2,9%
Ruim	5	0,9%	-1%	2%	95%	0,8%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	158	80,2%	69%	92%	95%	5,6%
Não	39	19,8%	8%	31%	95%	5,6%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	108	23,0%	15%	31%	95%	3,9%
Bom	307	65,3%	57%	74%	95%	4,4%
Regular	45	9,6%	4%	15%	95%	2,7%
Ruim	7	1,5%	-1%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	3	0,6%	-1%	2%	95%	0,7%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	149	25,0%	18%	32%	95%	3,5%
Bom	315	52,8%	45%	61%	95%	4,1%
Regular	118	19,8%	13%	26%	95%	3,2%
Ruim	12	2,0%	0%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	36	6,0%	2%	10%	95%	1,9%
Recomendaria	409	68,3%	61%	76%	95%	3,8%
Recomendaria com ressalvas	104	17,4%	11%	24%	95%	3,1%
Não recomendaria	50	8,3%	4%	13%	95%	2,2%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
São Paulo	57
Praia Grande	6
Guarulhos	5
São Bernardo Do Campo	5
Santos	4
Guarujá	4
São Vicente	3
Santo André	2
Osasco	2
Peruíbe	2
Mongaguá	1
Carapicuíba	1
São Caetano Do Sul	1
Cubatão	1
Suzano	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
53	61
5	8
3	6
3	6
3	6
2	6
2	5
1	4
1	4
1	3
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	7
De 31 a 40 anos	11
De 41 a 50 anos	16
De 51 a 60 anos	19
Mais de 60 anos	45

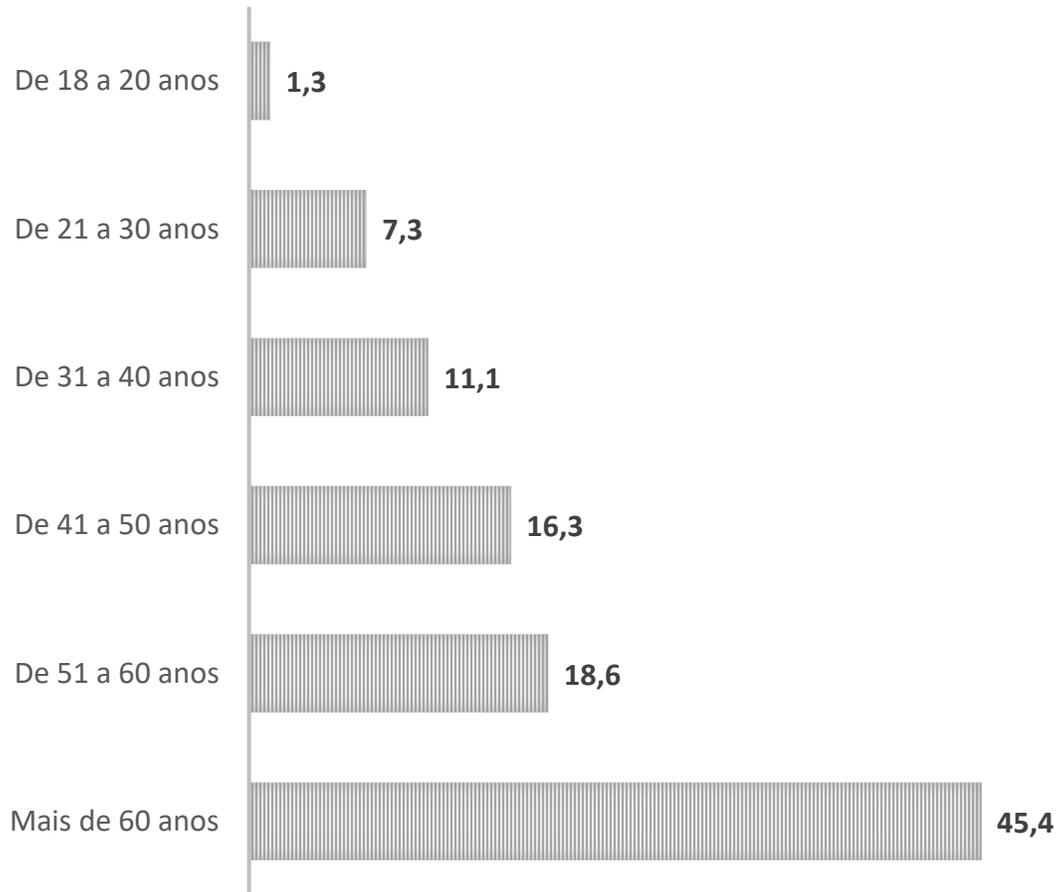
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
5	9
9	14
13	19
15	22
41	49

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	69
Masculino	31

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
65	73
27	35

Dados técnicos

Faixa Etária

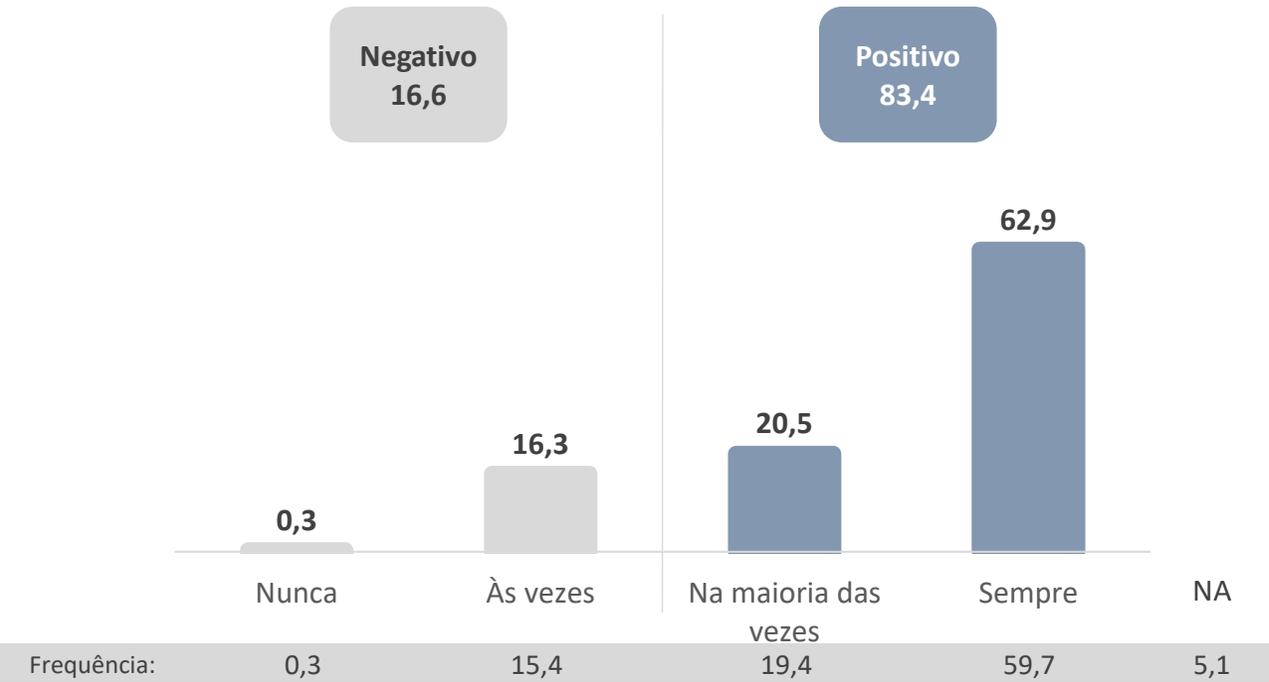


Gênero



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	0,5	15,3	21,8	62,4
Masculino	0,0	18,5	17,3	64,3

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	25,0	25,0
De 21 a 30 anos	2,5	17,5	30,0	50,0
De 31 a 40 anos	0,0	21,3	18,0	60,7
De 41 a 50 anos	0,0	18,1	23,4	58,5
De 51 a 60 anos	0,9	16,4	19,1	63,6
Mais de 60 anos	0,0	13,1	18,9	68,0

Base: 572 | Margem de Erro: 4.08

Não se aplica: 31 (não considerados para cálculo dos indicadores)

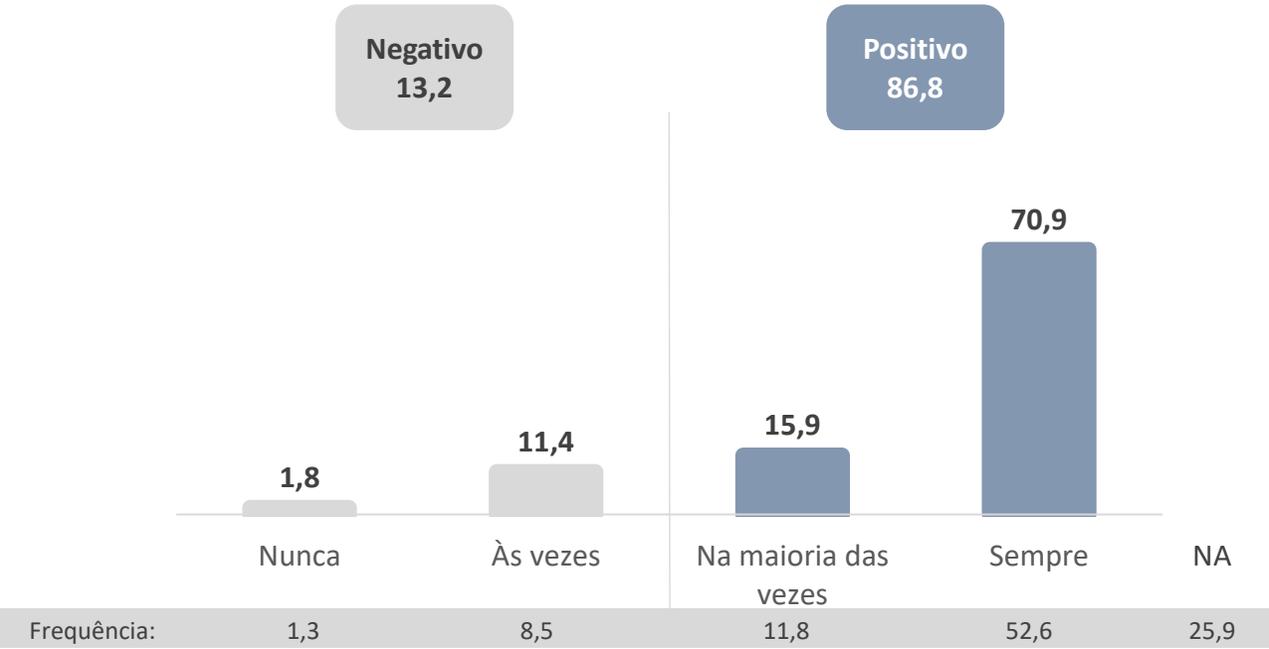
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 83,4% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na Maioria das Vezes**, ou seja, dentro da **Conformidade**. Vale reforçar ainda que deste percentual, 62,9% estão concentrados em **Sempre**. Outro ponto positivo é que o resultado de **Nunca** foi de apenas 0,3pp.

Ponto de atenção: os beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que menos optaram pelas respostas positivas, são 50% apenas em Às vezes.

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	1,9	11,7	17,8	68,6
Masculino	1,5	10,6	11,4	76,5

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	0,0	71,4
De 21 a 30 anos	2,7	10,8	13,5	73,0
De 31 a 40 anos	1,8	14,0	14,0	70,2
De 41 a 50 anos	4,0	6,7	12,0	77,3
De 51 a 60 anos	0,0	14,5	16,9	68,7
Mais de 60 anos	1,6	10,6	18,6	69,1

Base: 447 | Margem de Erro: 4.62

Não se aplica: 156 (não considerados para cálculo dos indicadores)

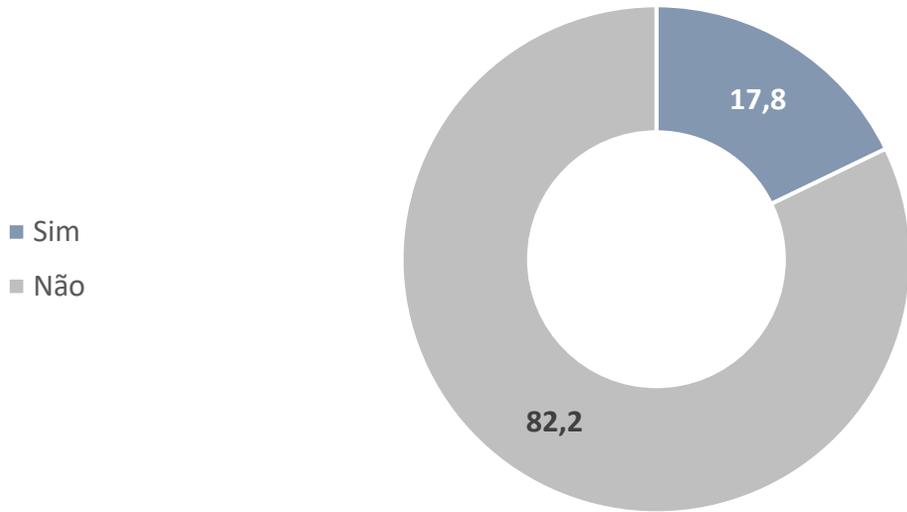
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito satisfatória, possui 86,8% de menções positivas (**Sempre** e **Na Maioria das Vezes**), dentro da **Conformidade**. Outro aspecto considerado positivo é que a resposta **Nunca** não chegou a 2%.

Olhando por perfil, o gênero **Masculino** e os beneficiários **De 41 a 50 anos** foram os que mais informam 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: 600 | Margem de Erro: 3.99

Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

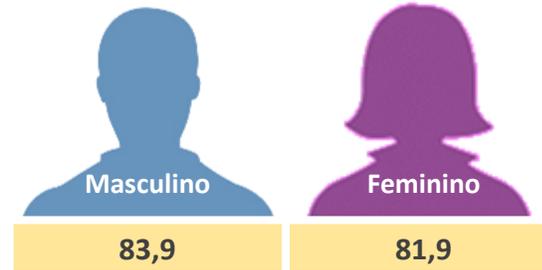
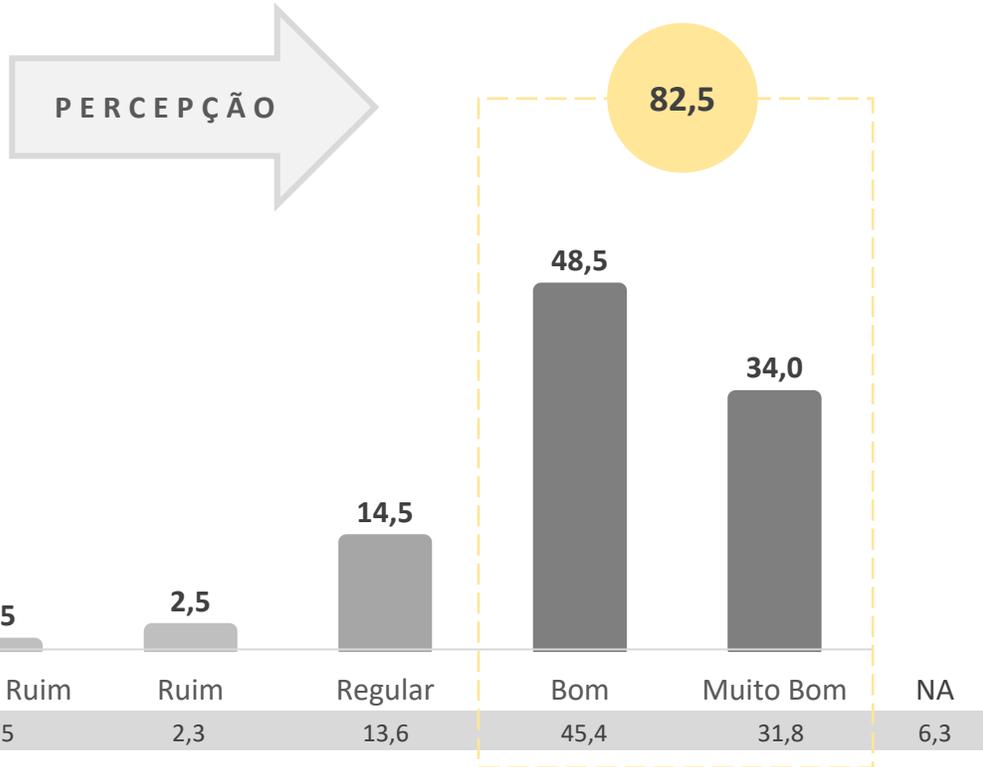
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	84,0	16,0
Masculino	78,1	21,9

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	87,5	12,5
De 21 a 30 anos	79,5	20,5
De 31 a 40 anos	88,1	11,9
De 41 a 50 anos	78,4	21,6
De 51 a 60 anos	88,4	11,6
Mais de 60 anos	79,8	20,2

A maior parte dos beneficiários (82,2%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção. Para os que recebem, este contato é mais frequente ao gênero **Masculino** e aos usuários **De 41 a 50 anos**. Em contrapartida, quem menos recebe são os beneficiários **De 31 a 40** e **De 51 a 60 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	75,0
De 21 a 30 anos	82,1
De 31 a 40 anos	73,8
De 41 a 50 anos	84,8
De 51 a 60 anos	84,4
Mais de 60 anos	83,2

Base: 565 | Margem de Erro: 4.11

Não se aplica: 38 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

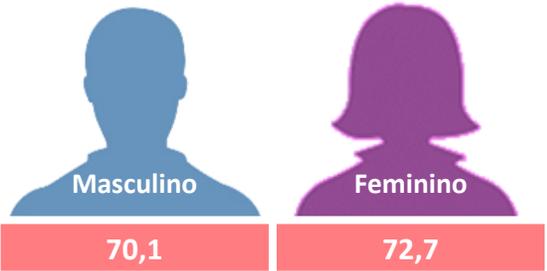
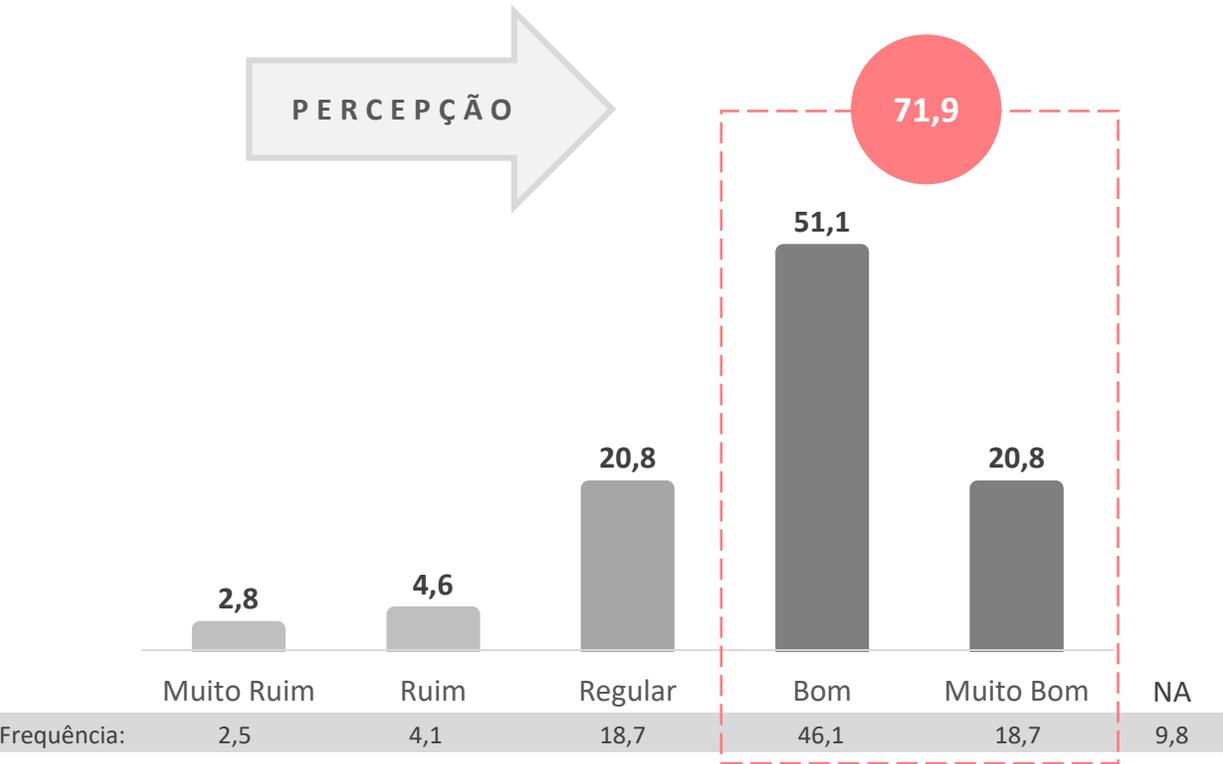
Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

82,5% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Conformidade**. Além disso, a soma dos percentuais **Muito Ruim** e **Ruim** não ultrapassa 3%. Apesar disso, fica um ponto de atenção quanto ao viés e baixa entre os atributos positivos, uma vez que indica probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Por faixa etária, a não satisfação está concentrada nos públicos **De 18 a 20** e **De 31 a 40 anos**, únicos fora da **Conformidade**.

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	71,4
De 21 a 30 anos	73,2
De 31 a 40 anos	66,2
De 41 a 50 anos	69,2
De 51 a 60 anos	69,8
Mais de 60 anos	75,2

O acesso à lista de prestadores alcançou 71,9% de satisfação, ou seja, fora da **Conformidade** por estar abaixo de 80pp. Além disso, há um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, a diferença é de 30,3%, indicando probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação. No entanto, é positivo o fato de que a opção **Muito Ruim** não chegou nem a 3%.

Por faixa etária, os beneficiários mais contentes são os com **Mais de 60 anos**, ainda dentro da não conformidade. Já os menos satisfeitos são os **De 31 a 40 anos**.

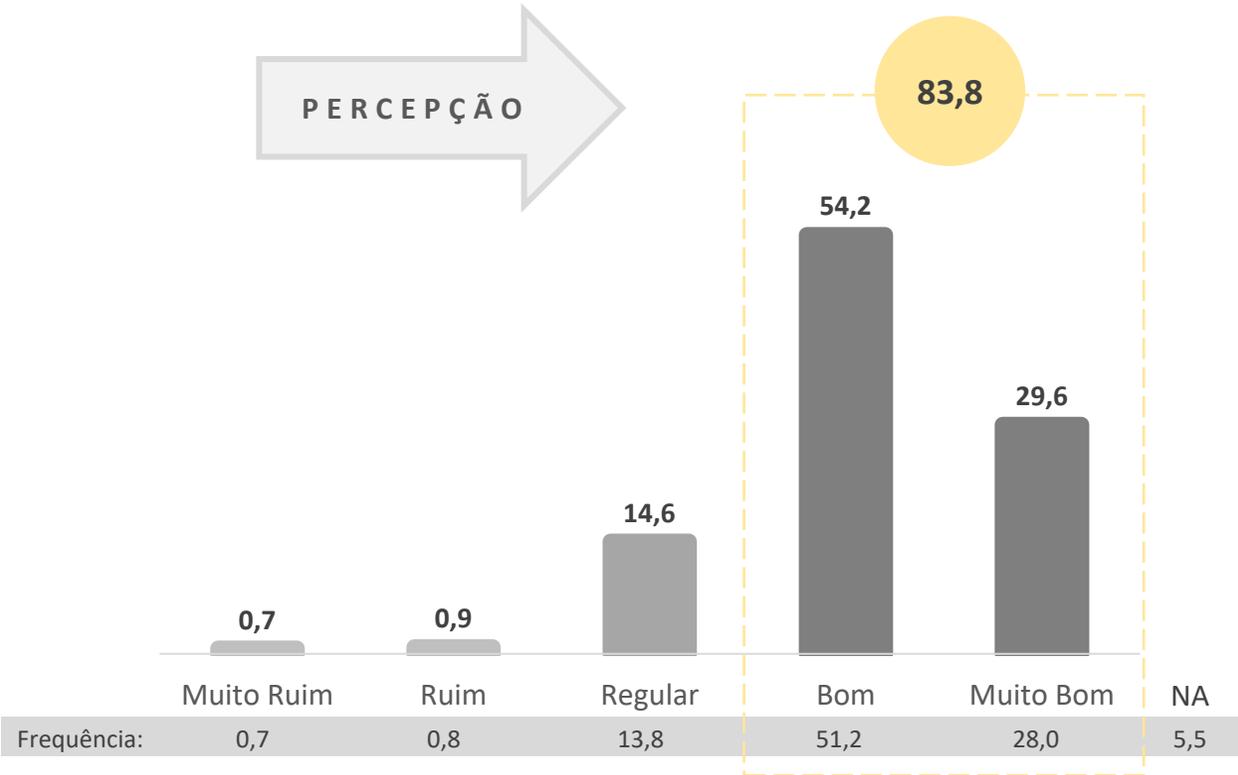
Base: 544 | Margem de Erro: 4.19
 Não se aplica: 59 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: 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?



Base: 570 | Margem de Erro: 4.09

Não se aplica: 33 (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

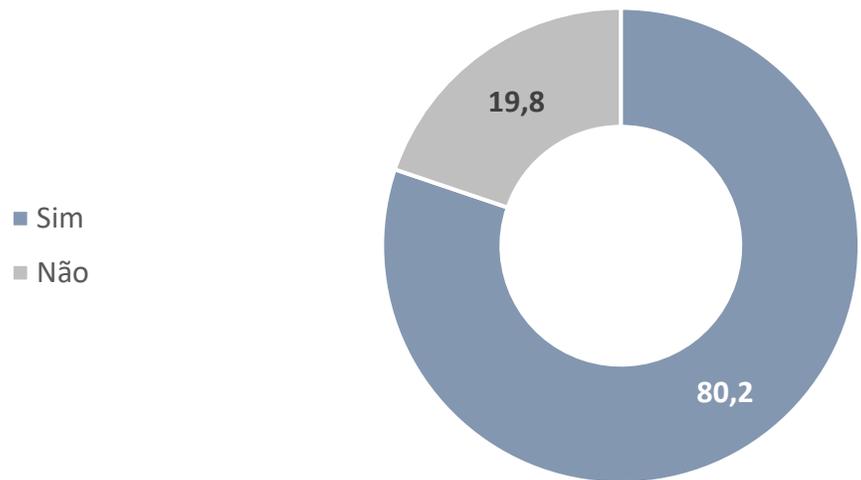


A satisfação com os canais de atendimento alcançou 83,8%, resultado satisfatório e em patamar de **Conformidade**. Mais uma vez, quando somamos as opções **Muito Ruim e Ruim**, o percentual é baixo, neste caso, somente 1,6pp. Porém, também ocorre um viés de baixa entre os índices positivos, a diferença é de 24,6pp.

Por faixa etária, destacamos como ponto de atenção o público **De 18 a 20 anos**, pois é a única faixa no patamar de **Ameaça**, uma vez que a satisfação ficou abaixo de 50%.

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:	26,2	6,5	67,3

Base: 197 | Margem de Erro: 6.97

Não se aplica: 406 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	20,1	79,9
Masculino	19,0	81,0

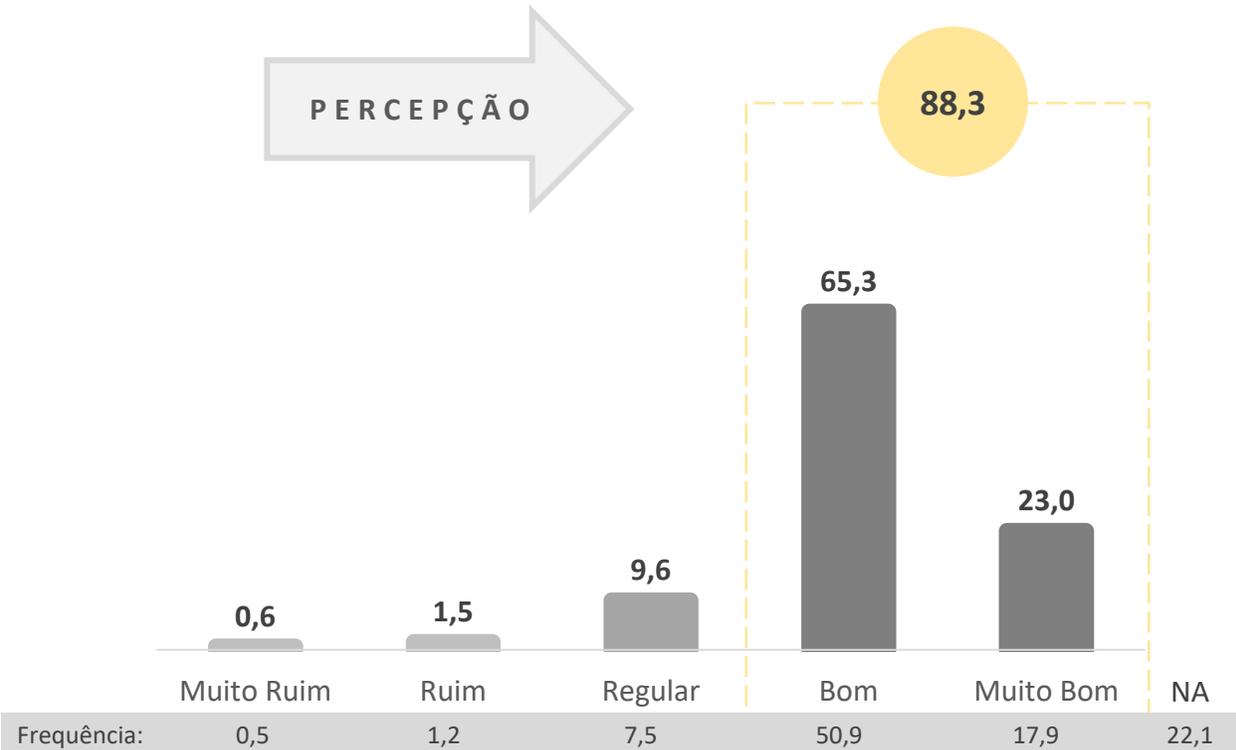
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	20,0	80,0
De 31 a 40 anos	20,0	80,0
De 41 a 50 anos	25,0	75,0
De 51 a 60 anos	23,8	76,2
Mais de 60 anos	15,6	84,4

Somente 67% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção. Apesar disso, dos que abriam uma reclamação, 80,2% informaram ter sua demanda resolvida, número positivo e dentro da **Conformidade**.

Por faixa etária, os entrevistados **De 41 a 60 anos** foram os que menos receberam resolutividade.

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: 470 | Margem de Erro: 4.51

Não se aplica: 133 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

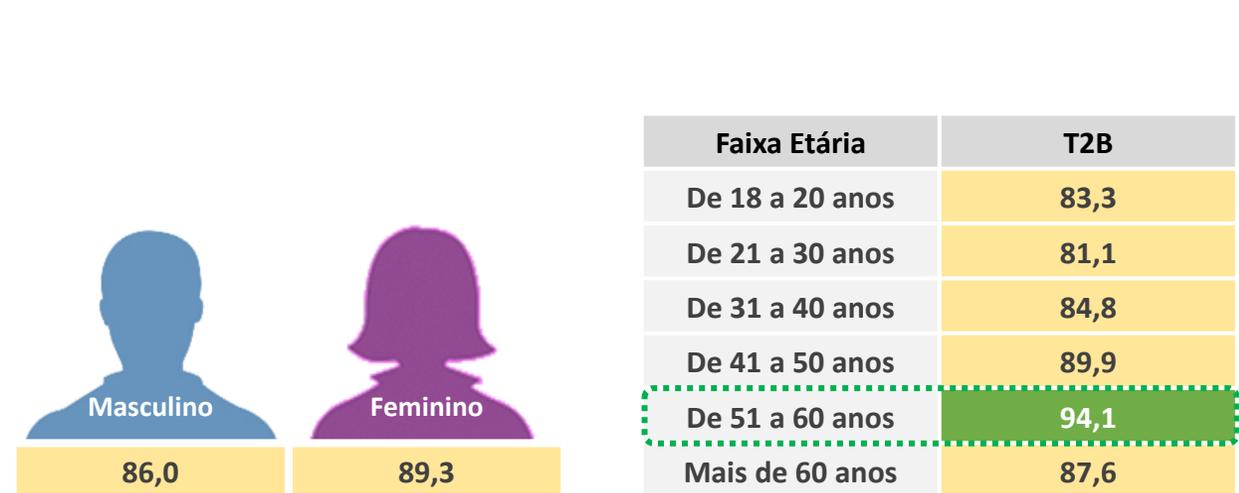
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



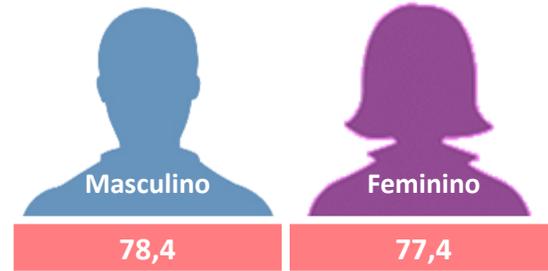
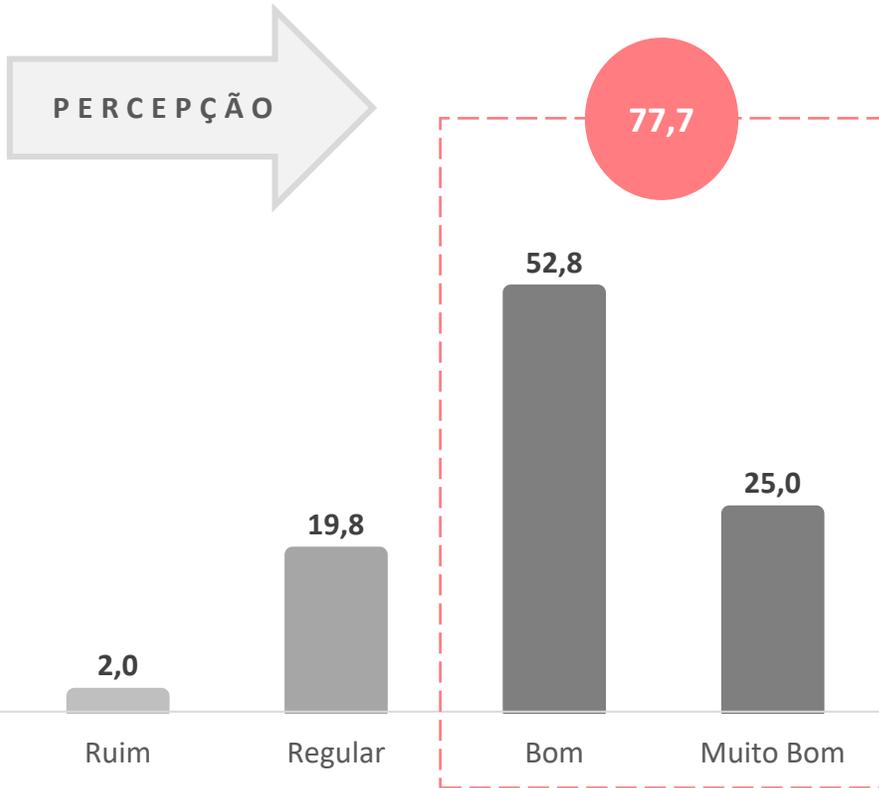
Neste quesito, 88,3% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, colocando esta questão dentro da **Conformidade**. Além disso, a soma das opções negativas atingiu apenas 2,1%.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Muito Bom** e **Bom**, com diferença de 42,3pp.

Por faixa etária, destaque positivo para os entrevistados **De 51 a 60 anos**, pois foram os únicos no patamar de **Excelência**, ou seja, com satisfação acima de 90pp.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	79,1
De 31 a 40 anos	65,7
De 41 a 50 anos	75,5
De 51 a 60 anos	76,8
Mais de 60 anos	81,8

Base: 597 | Margem de Erro: 4.00

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

% Satisfação

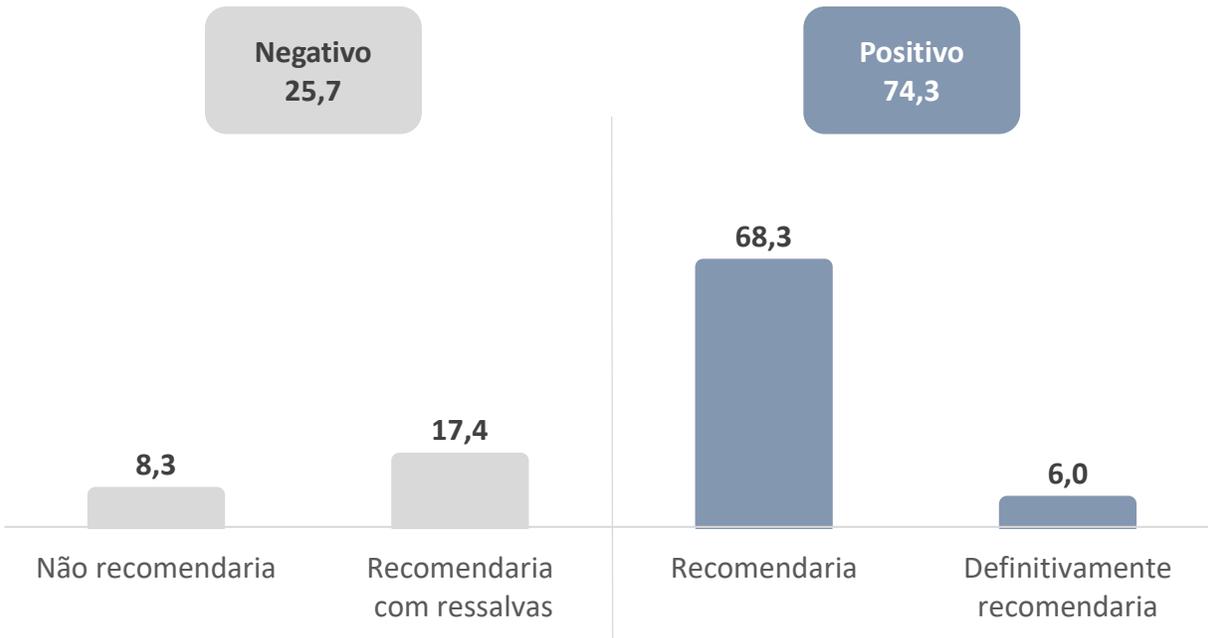


A avaliação geral do plano atingiu 77,7% de satisfação, dentro da **Não Conformidade**. Apesar disso, a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** é de apenas 2,5pp. Nesta questão também vemos que há um viés de baixa entre os atributos positivos.

Analisando por faixa etária, quem em **Mais de 60 anos** se mostra mais satisfeito que os demais perfis, são os únicos dentro da **Conformidade**. Em contrapartida, os usuários **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	8,7	15,7	69,5	6,1
Masculino	7,5	21,0	65,6	5,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	37,5	37,5
De 21 a 30 anos	11,4	13,6	65,9	9,1
De 31 a 40 anos	11,9	34,3	49,3	4,5
De 41 a 50 anos	8,2	20,4	61,2	10,2
De 51 a 60 anos	8,0	18,8	68,8	4,5
Mais de 60 anos	7,4	11,9	76,7	4,1

Base: 599 | Margem de Erro: 3.99

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

Os resultados indicam que 74,3% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente Recomendaria + Recomendaria**), mas ainda há um viés de baixa entre as opções positivas, o que indica probabilidade de migração da **Recomendação** para **Recomendação com Ressalvas**. Colocamos como ponto de atenção o fato de que a opção **Definitivamente Recomendaria** tem o percentual mais baixo entre as quatro opções (está empatada dentro da margem de erro com **Não Recomendaria**).

O percentual da segunda maior opção escolhida (**Recomendaria com Ressalvas**) é maior pelo gênero **Masculino** e usuários **De 31 a 40 anos**. Quem mais recomenda o plano são os beneficiários jovens **De 18 a 20 anos**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Trasmontano Saúde no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi bom, eles oscilaram entre os patamares de **Conformidade** e **Não Conformidade**.
- ❖ Na questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores teve o menor desempenho: 71,9%, ou seja, 28,1% dos entrevistados tiveram dificuldade em fazer contato com os prestadores nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las. O maior desempenho ocorreu na questão 8, que avalia os documentos/formulários: foram 88,3% de satisfação.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: a maioria das questões relativas a satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para insatisfação. Além disso, cabe um olhar especial ao público **De 31 a 40 anos**, pois são os que mais demonstram insatisfação com as questões abordadas.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano, atingiu 77,7% de satisfação geral em patamar de **Não Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação (74,1%), por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 3,6pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

Trasmontano
Saúde

 **IBRC** | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE