



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:** 6.797 beneficiários possuidores do plano Eletros Saúde.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 5.332.
- ❖ **Período de Campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 58%. Falamos com 664 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 386.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 32 (5%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 17 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 229 (34%).
- ❖ **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 | 371 | 4.91 |
| | 2 - Atenção imediata | 258 | 5.95 |
| | 3 - Comunicação | 374 | 4.89 |
| | 4 - Atenção à saúde recebida | 375 | 4.88 |
| | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 376 | 4.87 |
| Bloco B: Canais de Atendimento | 6 - Atendimento multicanal | 358 | 5.00 |
| | 7 - Resolutividade | 160 | 7.63 |
| | 8 - Documentos e formulários | 329 | 5.23 |
| Bloco C: Satisfação Geral | 9 - Avaliação geral | 385 | 4.81 |
| | 10 - Recomendação | 384 | 4.82 |



Dados técnicos

Dados complementares

| 1 - Cuidados de saúde | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-----------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sempre | 215 | 58,0% | 48% | 68% | 95% | 5,1% |
| Na maioria das vezes | 88 | 23,7% | 15% | 33% | 95% | 4,4% |
| Às vezes | 65 | 17,5% | 10% | 25% | 95% | 3,9% |
| Nunca | 3 | 0,8% | -1% | 3% | 95% | 0,9% |

| 2 - Atenção imediata | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|----------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sempre | 198 | 76,7% | 66% | 87% | 95% | 5,3% |
| Na maioria das vezes | 35 | 13,6% | 5% | 22% | 95% | 4,3% |
| Às vezes | 20 | 7,8% | 1% | 14% | 95% | 3,3% |
| Nunca | 5 | 1,9% | -1% | 5% | 95% | 1,7% |

| 3 - Comunicação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-----------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sim | 130 | 34,8% | 25% | 45% | 95% | 4,9% |
| Não | 244 | 65,2% | 55% | 75% | 95% | 4,9% |

| 4 - Atenção à saúde recebida | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 172 | 45,9% | 36% | 56% | 95% | 5,1% |
| Bom | 177 | 47,2% | 37% | 58% | 95% | 5,2% |
| Regular | 22 | 5,9% | 1% | 11% | 95% | 2,4% |
| Ruim | 2 | 0,5% | -1% | 2% | 95% | 0,8% |
| Muito Ruim | 2 | 0,5% | -1% | 2% | 95% | 0,8% |

| 5 - Lista de médicos (acesso) | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 131 | 34,8% | 25% | 45% | 95% | 4,9% |
| Bom | 176 | 46,8% | 37% | 57% | 95% | 5,1% |
| Regular | 58 | 15,4% | 8% | 23% | 95% | 3,7% |
| Ruim | 6 | 1,6% | -1% | 4% | 95% | 1,3% |
| Muito Ruim | 5 | 1,3% | -1% | 4% | 95% | 1,2% |

Dados técnicos

Dados complementares

| 6 - Atendimento multicanal | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|----------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 126 | 35,2% | 25% | 45% | 95% | 5,0% |
| Bom | 170 | 47,5% | 37% | 58% | 95% | 5,3% |
| Regular | 48 | 13,4% | 6% | 21% | 95% | 3,6% |
| Ruim | 10 | 2,8% | -1% | 6% | 95% | 1,7% |
| Muito Ruim | 4 | 1,1% | -1% | 3% | 95% | 1,1% |

| 9 - Avaliação geral | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 158 | 41,0% | 31% | 51% | 95% | 5,0% |
| Bom | 183 | 47,5% | 37% | 58% | 95% | 5,1% |
| Regular | 41 | 10,6% | 4% | 17% | 95% | 3,1% |
| Ruim | 3 | 0,8% | -1% | 3% | 95% | 0,9% |
| Muito Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 95% | 0,0% |

| 7 - Resolutividade | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|--------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sim | 136 | 85,0% | 74% | 96% | 95% | 5,6% |
| Não | 24 | 15,0% | 4% | 26% | 95% | 5,6% |

| 10 - Recomendação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Definitivamente recomendaria | 51 | 13,3% | 6% | 20% | 95% | 3,5% |
| Recomendaria | 225 | 58,6% | 49% | 69% | 95% | 5,0% |
| Recomendaria com ressalvas | 90 | 23,4% | 15% | 32% | 95% | 4,3% |
| Não recomendaria | 18 | 4,7% | 0% | 9% | 95% | 2,2% |

| 8 - Documentos e formulários | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 86 | 26,1% | 16% | 36% | 95% | 4,8% |
| Bom | 151 | 45,9% | 35% | 57% | 95% | 5,5% |
| Regular | 65 | 19,8% | 11% | 29% | 95% | 4,4% |
| Ruim | 21 | 6,4% | 1% | 12% | 95% | 2,7% |
| Muito Ruim | 6 | 1,8% | -1% | 5% | 95% | 1,5% |

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

| Distribuição por Cidade | |
|-------------------------|------------|
| Região | Pesquisado |
| Rio de Janeiro | 88 |
| Niteroi | 7 |
| Sao Goncalo | 2 |
| Nova Iguacu | 2 |
| Duque de Caxias | 1 |
| Brasilia | 1 |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 84 | 91 |
| 4 | 10 |
| 0 | 3 |
| 0 | 3 |
| 0 | 2 |
| 0 | 2 |

| Distribuição por Faixa Etária | |
|-------------------------------|------------|
| Faixa Etária | Pesquisado |
| De 18 a 20 anos | 0 |
| De 21 a 30 anos | 3 |
| De 31 a 40 anos | 15 |
| De 41 a 50 anos | 15 |
| De 51 a 60 anos | 19 |
| Mais de 60 anos | 47 |

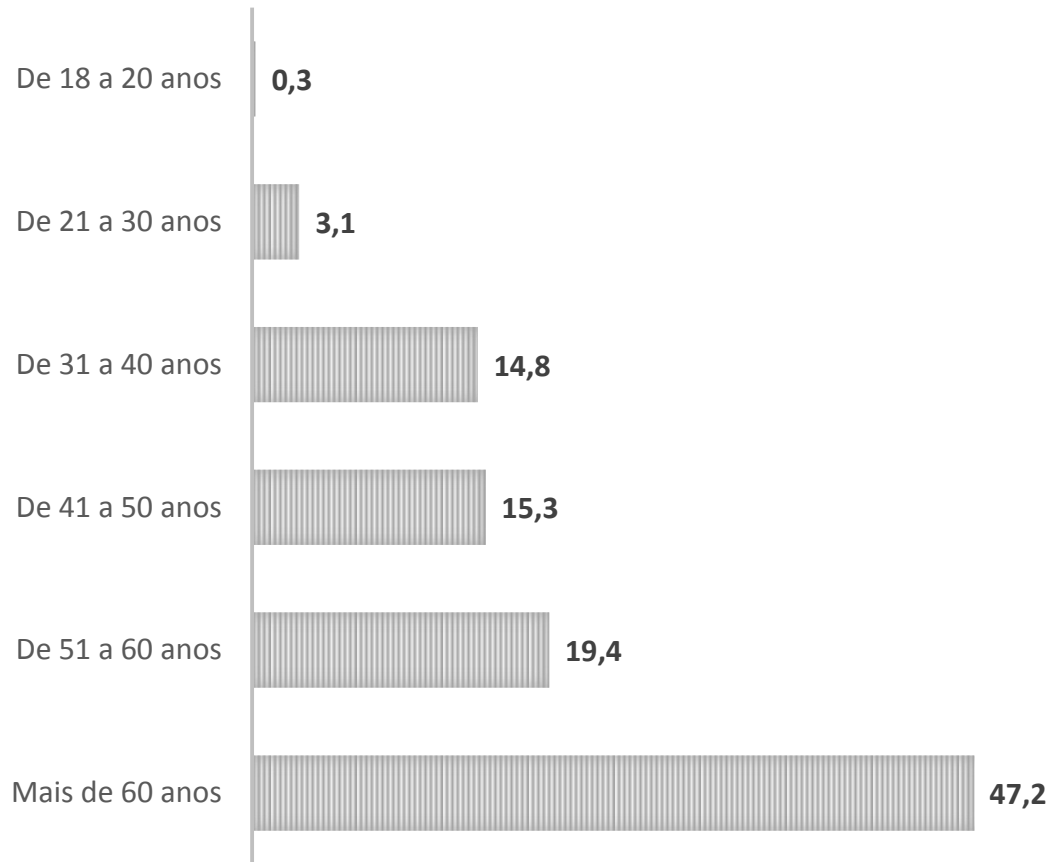
| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 0 | 1 |
| 1 | 5 |
| 11 | 18 |
| 12 | 19 |
| 15 | 23 |
| 42 | 52 |

| Distribuição por Gênero | |
|-------------------------|------------|
| Gênero | Pesquisado |
| Feminino | 53 |
| Masculino | 47 |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 48 | 58 |
| 42 | 52 |

Dados técnicos

Faixa Etária

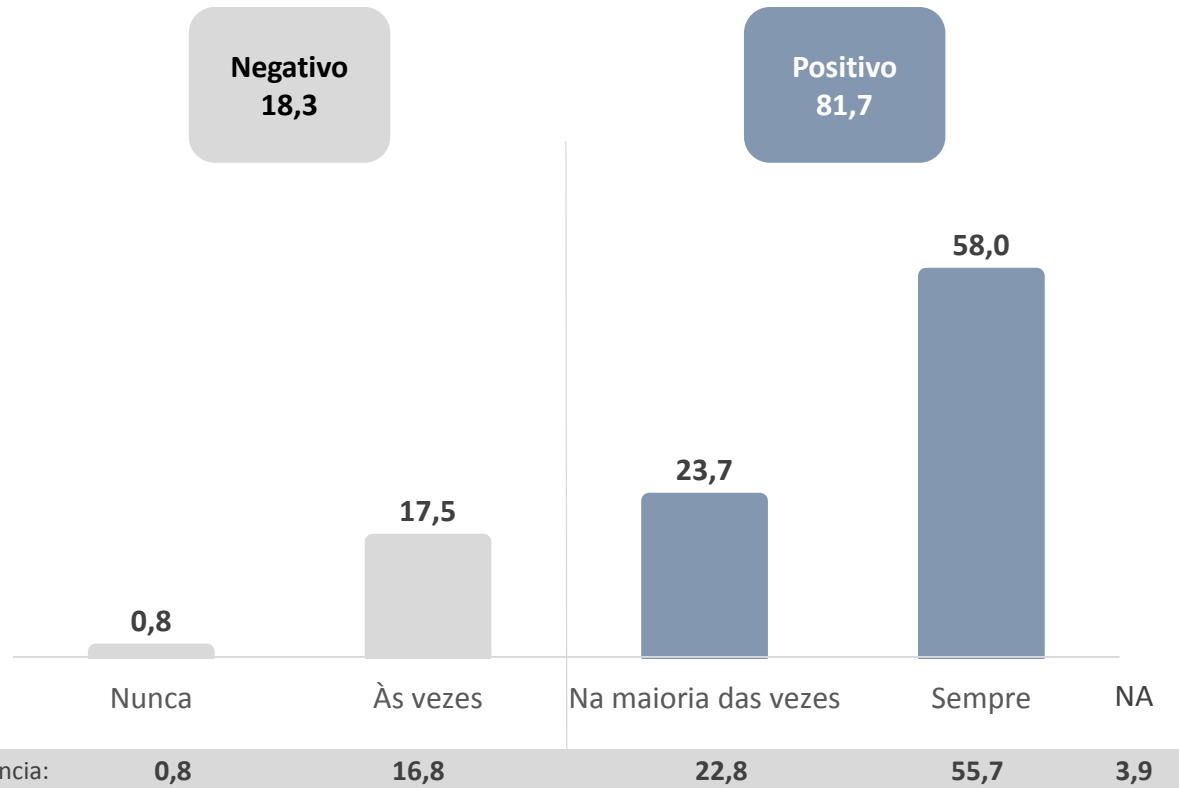


Gênero



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 | 18,4 | 20,4 | 60,7 |
| Masculino | 1,1 | 16,6 | 27,4 | 54,9 |

| 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 | 25,0 | 16,7 | 58,3 |
| De 31 a 40 anos | 0,0 | 16,7 | 20,4 | 63,0 |
| De 41 a 50 anos | 1,7 | 22,0 | 22,0 | 54,2 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 10,0 | 32,9 | 57,1 |
| Mais de 60 anos | 1,1 | 18,9 | 22,3 | 57,7 |

Base: 371 | Margem de Erro: 4.91

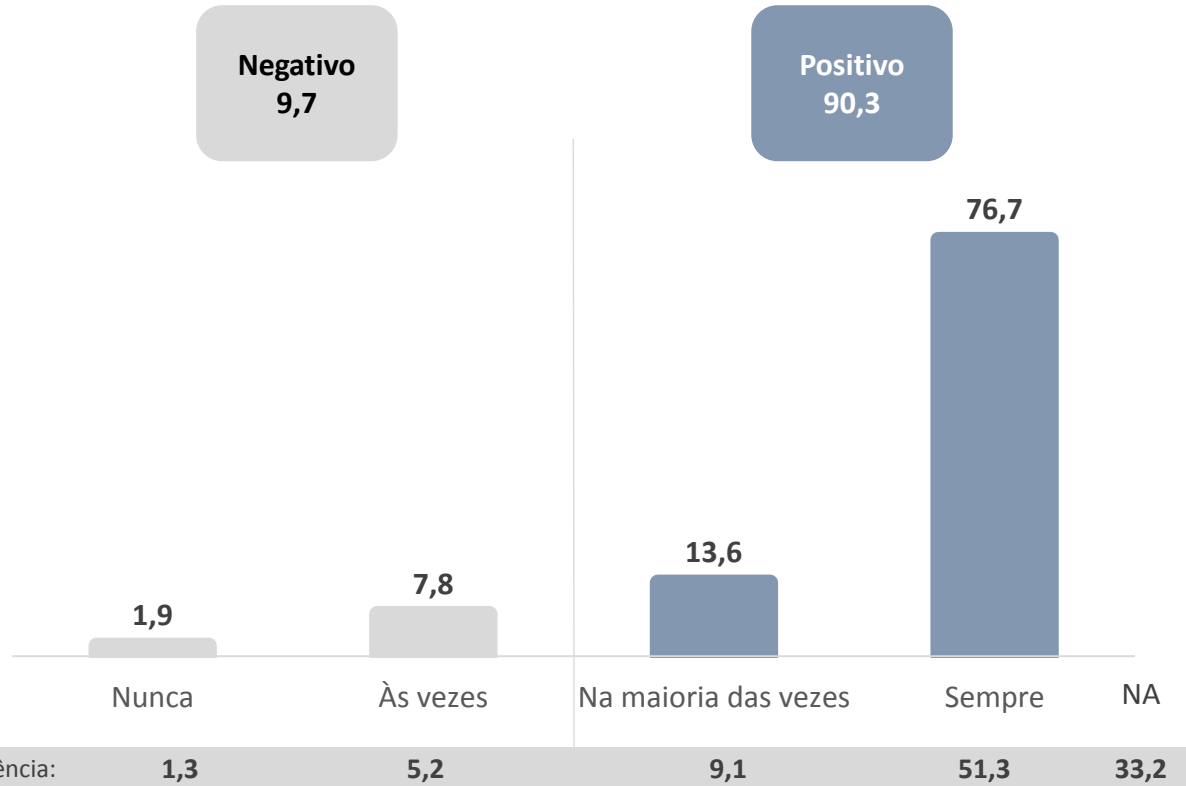
Não se aplica: 15 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 81,7% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, sendo 58% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Além disso, destaque para o fato de que apenas 0,8% citaram **Nunca**.

Por perfil, ficam empatados dentro da margem de erro, os gêneros **Feminino** e **Masculino**. A faixa etária **De 21 a 30 anos** são os que menos avaliam de forma positiva, já quem melhor avaliou foi a faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar menos de 1% da amostra), em seguida vem a faixa **De 51 a 60 anos**, ambas em patamar de **Excelência**.

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 | 2,2 | 8,0 | 13,0 | 76,8 |
| Masculino | 1,7 | 7,5 | 14,2 | 76,7 |

| 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 | 0,0 | 100,0 |
| De 31 a 40 anos | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 88,9 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 2,3 | 13,6 | 84,1 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 4,2 | 14,6 | 81,3 |
| Mais de 60 anos | 4,5 | 15,3 | 15,3 | 64,9 |

Base: 258 | Margem de Erro: 5.95

Não se aplica: 128 (não considerados para cálculo dos indicadores)

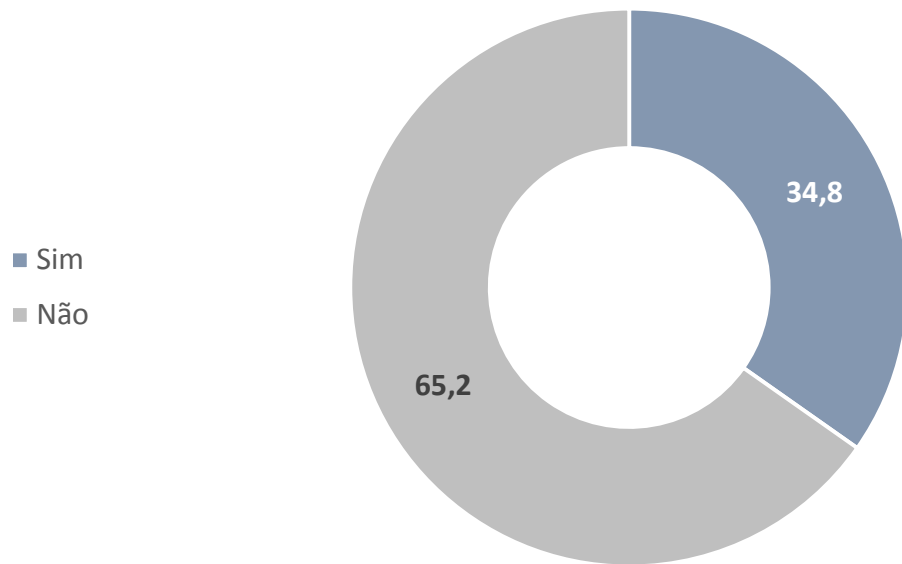
Referente à atenção imediata, 90,3% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 76,7% concentrado em **Sempre**, classificando este atributo em **Excelência**. Ponto positivo para o fato de que apenas 1,9% citaram **Nunca**. Ponto de atenção ao percentual de **Às vezes** e **Na maioria das vezes**, praticamente empatados dentro da margem de erro, indicando probabilidade de migração de positivo para o lado negativo.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados considerando a margem de erro. A faixa etária **Mais de 60 anos** é o perfil que demonstra mais descontentamento, por concentrar mais respostas em **Às vezes**, já quem obteve a melhor avaliação foi a faixa etária **De 18 a 30 anos**, inclusive, alcançando índice máximo de **Excelência**, ou seja, 100%.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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, etc.?



| GÊNERO | Não | Sim |
|-----------|------|------|
| Feminino | 67,3 | 32,7 |
| Masculino | 62,8 | 37,2 |

| FAIXA ETÁRIA | Não | Sim |
|-----------------|-------|------|
| De 18 a 20 anos | 100,0 | 0,0 |
| De 21 a 30 anos | 80,0 | 20,0 |
| De 31 a 40 anos | 54,4 | 45,6 |
| De 41 a 50 anos | 60,0 | 40,0 |
| De 51 a 60 anos | 64,9 | 35,1 |
| Mais de 60 anos | 69,5 | 30,5 |

Base: 374 | Margem de Erro: 4.89

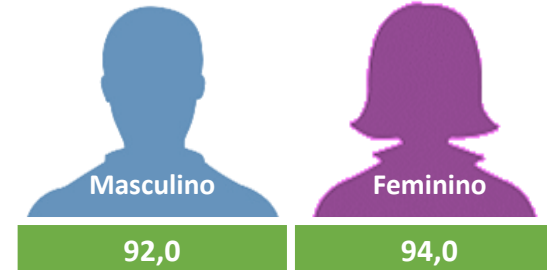
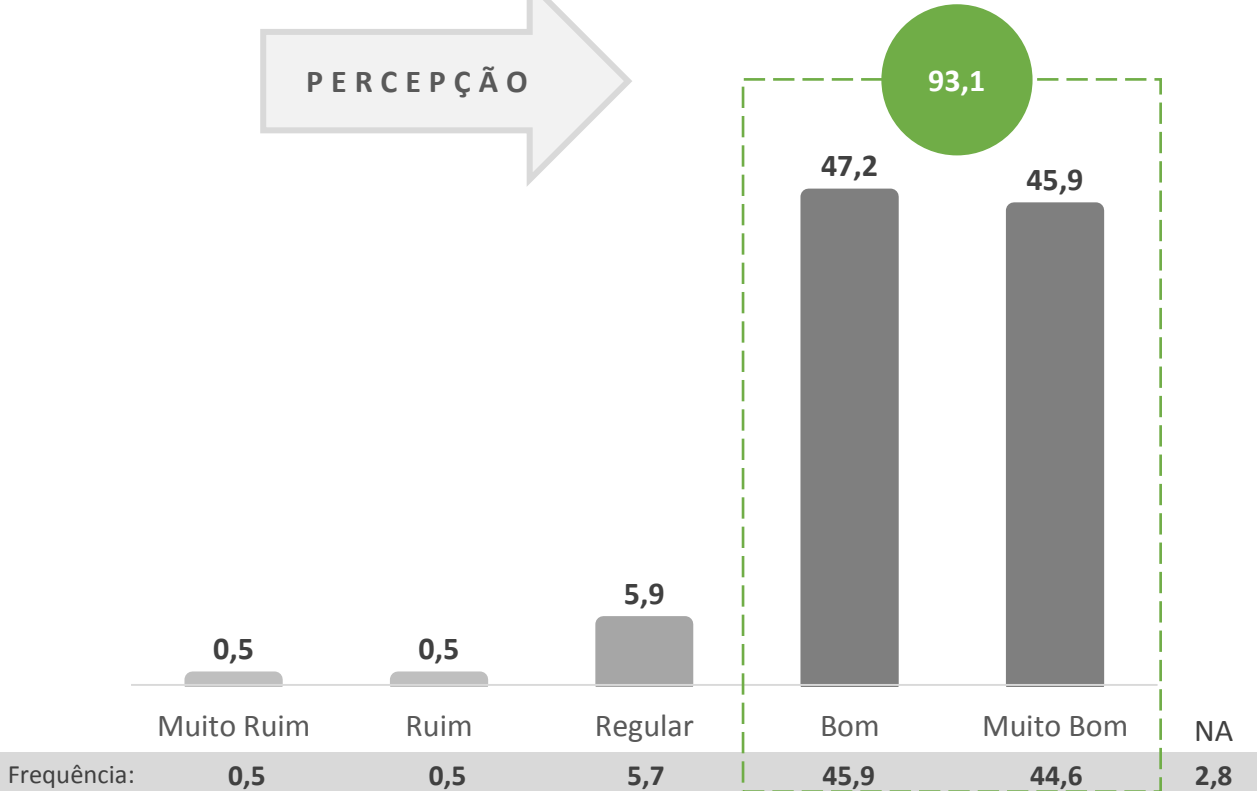
Não soube responder: 12 (não considerados para cálculo dos indicadores)

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

65,2% dos entrevistados disseram não receber comunicação do plano, o que vale atenção a este percentual. Por perfil os gêneros **Masculino** e **Feminino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. A faixa etária **De 18 a 30 anos** são os que menos recebem comunicação, já a faixa etária **De 31 a 40 anos**, o envio é mais frequente.

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 | 91,7 |
| De 31 a 40 anos | 96,4 |
| De 41 a 50 anos | 96,6 |
| De 51 a 60 anos | 92,9 |
| Mais de 60 anos | 91,0 |

Em atenção recebida, 93,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este atributo em patamar de **Excelência**. Destacamos que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** foi de apenas 1,0%.

Por perfil, os gêneros **Masculino** e **Feminino** ficam empatados tecnicamente se considerarmos a margem de erro, ambos em **Excelência**. Analisando por faixa etária, todas encontram-se em patamar de Excelência, dentre elas o menor índice está na faixa **Mais de 60 anos**, em contra partida, desconsiderando a faixa **De 18 a 20 anos** por representar menos de 1% da amostra, beneficiários que possui **De 41 a 50 anos** são os mais satisfeitos.

Base: 375 | Margem de Erro: 4.88

Não se aplica: 11 (não considerados para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

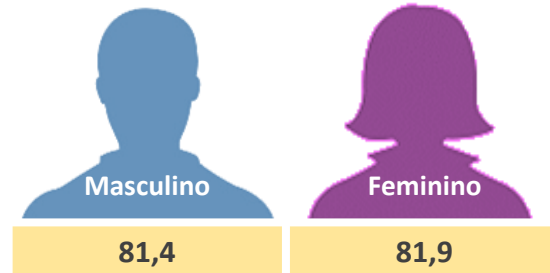
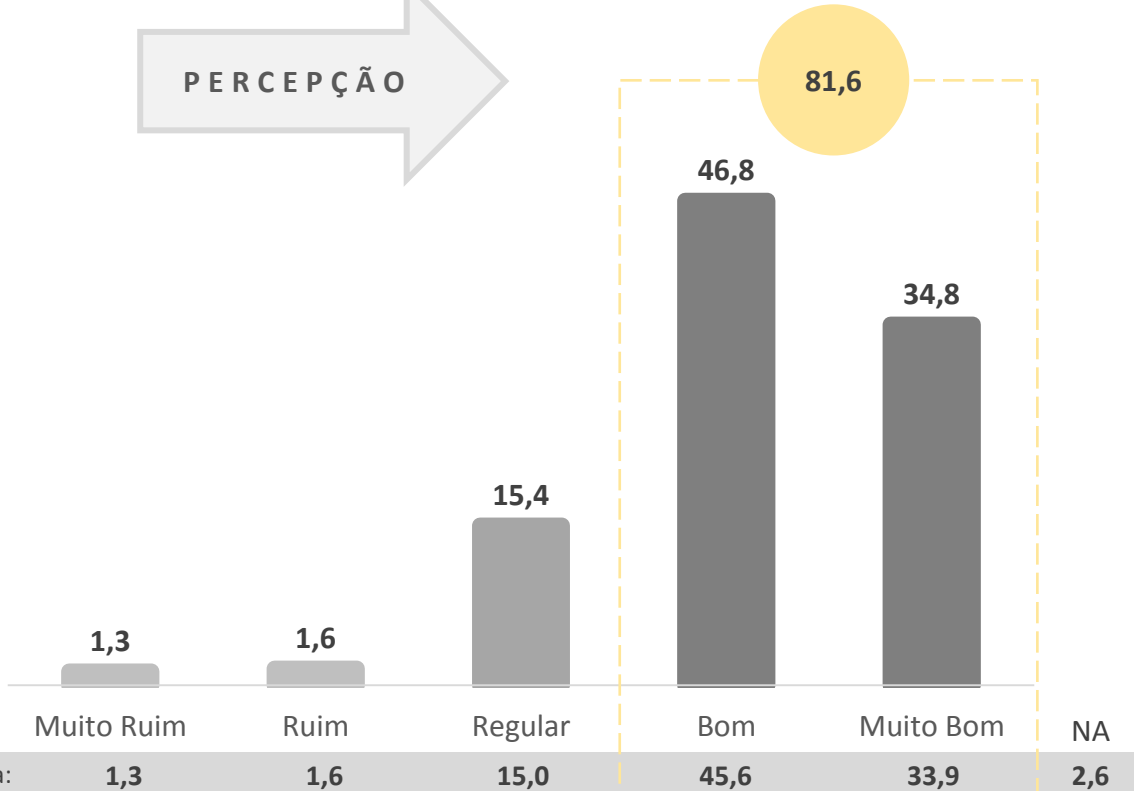
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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, 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 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 81,8 |
| De 31 a 40 anos | 82,5 |
| De 41 a 50 anos | 84,7 |
| De 51 a 60 anos | 82,2 |
| Mais de 60 anos | 80,0 |

81,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 12pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Como ponto positivo a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** foi de apenas 2,9%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. A faixa etária **Mais de 60 anos** demonstra menos satisfação, porém está dentro da **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar menos de 1% da amostra) é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, única em patamar de **Excelência**.

Base: 376 | Margem de Erro: 4.87

Não se aplica: 10 (não considerados para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

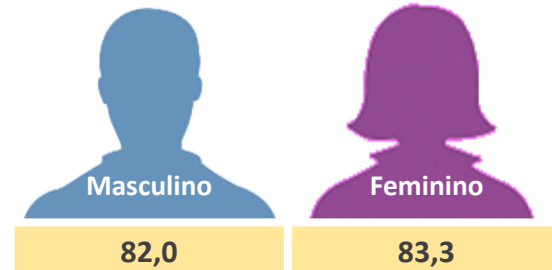
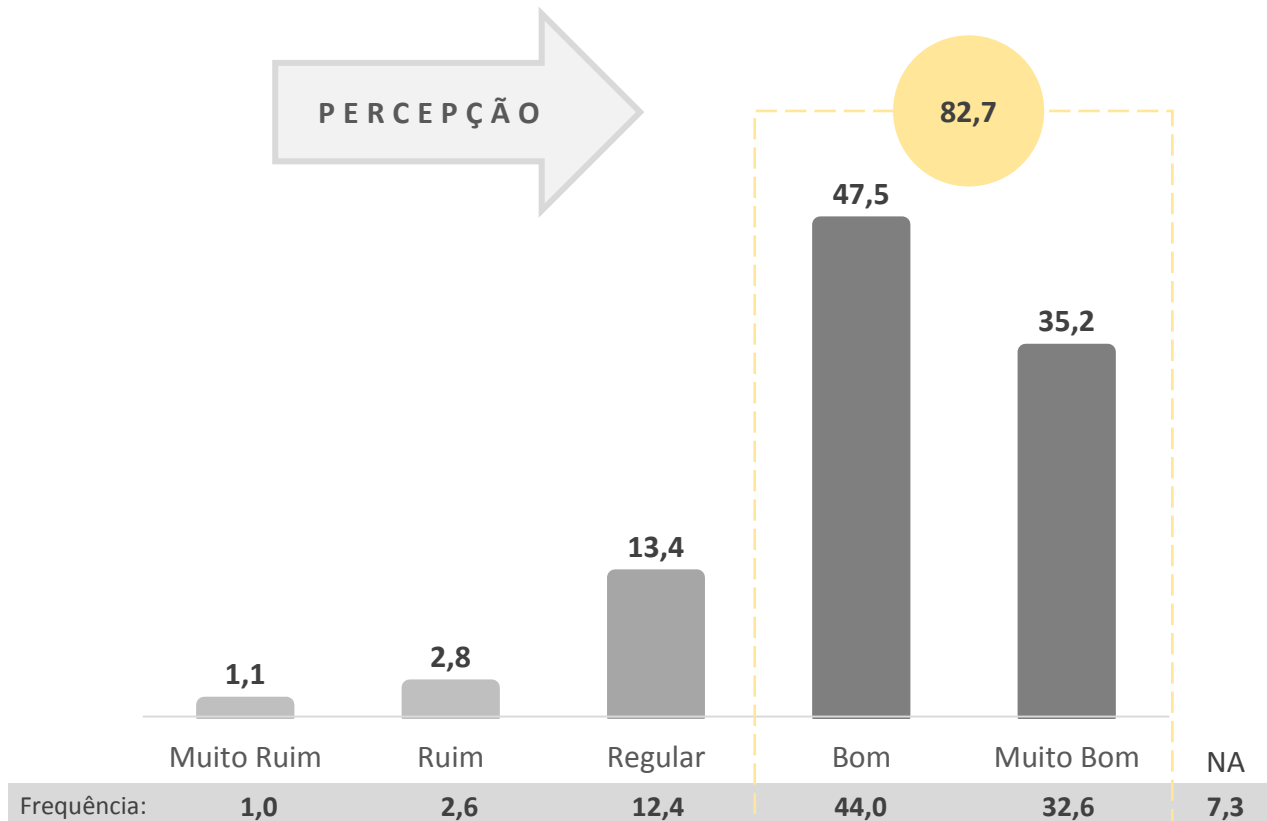
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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 | NA |
| De 21 a 30 anos | 58,3 |
| De 31 a 40 anos | 70,6 |
| De 41 a 50 anos | 86,0 |
| De 51 a 60 anos | 81,2 |
| Mais de 60 anos | 87,6 |

Sobre o acesso às informações, 82,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 12,3pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Ponto positivo mais uma vez para a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** que ficou em 3,9%. Além disso, a opção **Muito Ruim** não ultrapassou os 1,1%.

Por perfil, os gêneros **Masculino** e **Feminino** ficam empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. Por faixa etária, beneficiários que possui **De 21 a 40 anos** demonstram menos satisfação e encontram-se fora da **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foi a faixa etária **Mais de 60 anos**, em **Conformidade** com 87,6%.

Base: 358 | Margem de Erro: 5.00

Não se aplica: 28 (não considerados para cálculo dos indicadores)

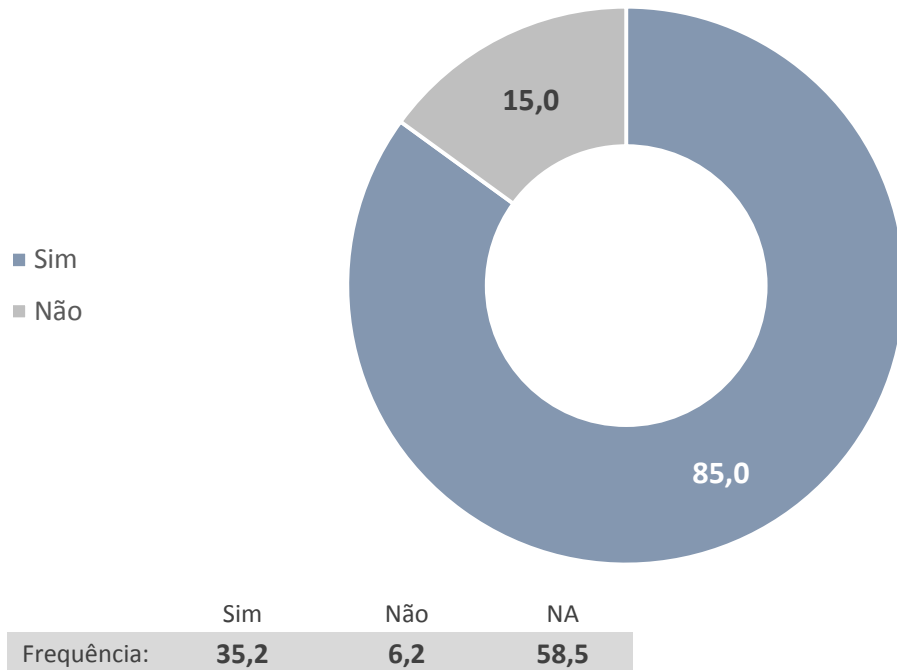
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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 | 13,3 | 86,7 |
| Masculino | 16,5 | 83,5 |

| FAIXA ETÁRIA | Não | Sim |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 20 anos | NA | NA |
| De 21 a 30 anos | 33,3 | 66,7 |
| De 31 a 40 anos | 17,4 | 82,6 |
| De 41 a 50 anos | 18,5 | 81,5 |
| De 51 a 60 anos | 11,4 | 88,6 |
| Mais de 60 anos | 13,9 | 86,1 |

Base: 160 | Margem de Erro: 7.63

Não se aplica: 226 (não considerados para cálculo dos Indicadores)

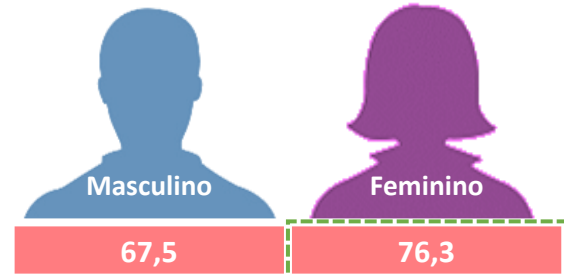
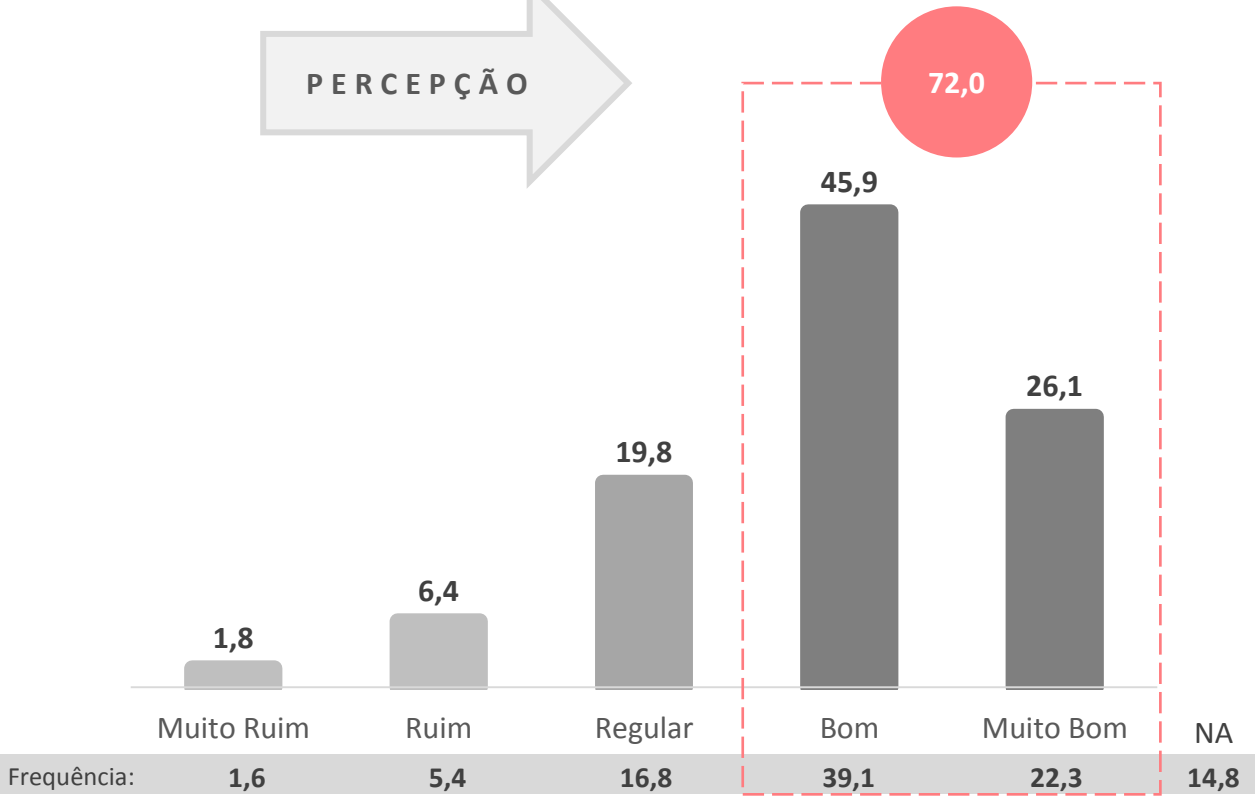
59% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que vale como ponto de atenção, pois 41% abriram uma reclamação. Dos que abriram uma reclamação, 85% dos pesquisados tiveram suas demandas resolvidas, classificando-o em **Conformidade**.

Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, **De 21 a 30 anos** alegam ter menor resolutividade, por outro lado, a faixa etária **De 51 a 60 anos** foi a que mais obteve resolução.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 55,6 |
| De 31 a 40 anos | 68,8 |
| De 41 a 50 anos | 79,2 |
| De 51 a 60 anos | 69,2 |
| Mais de 60 anos | 72,5 |

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 72% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Não Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 19,8pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para não satisfação. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve apenas 1,8% de menções.

Por perfil, o gênero **Feminino** tem uma avaliação melhor em relação ao **Masculino**, porém, ambos estão fora da **Conformidade**. Por perfil, a faixa etária **De 21 a 30 anos** são os menos satisfeitos, classificados em **Não Conformidade**. Em contrapartida, a faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar menos de 1% da amostra) demonstra mais satisfação e única que está em patamar de **Excelência**.

Base: 329 | Margem de Erro: 5.23
 Não se aplica: 57 (não considerados para cálculo dos indicadores)

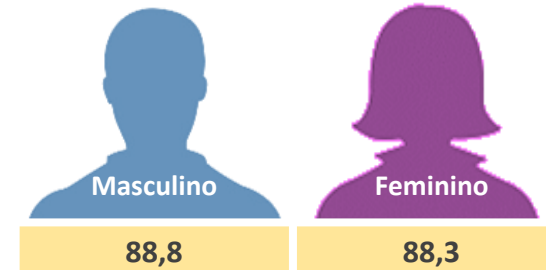
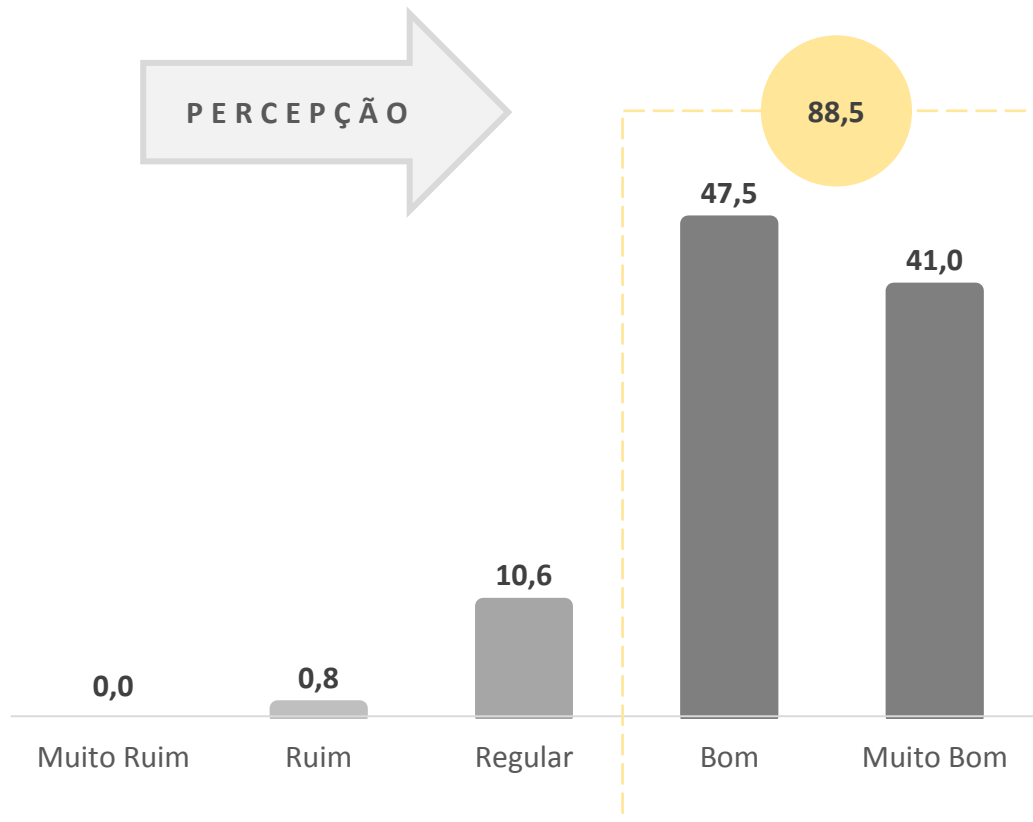
% Satisfação

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



| Faixa Etária | T2B |
|-----------------|-------|
| De 18 a 20 anos | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 91,7 |
| De 31 a 40 anos | 82,5 |
| De 41 a 50 anos | 93,2 |
| De 51 a 60 anos | 88,0 |
| Mais de 60 anos | 89,0 |

Base: 385 | Margem de Erro: 4.81

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: 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

Com relação à avaliação do plano, 88,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando em **Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 6,5pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração para não satisfação.

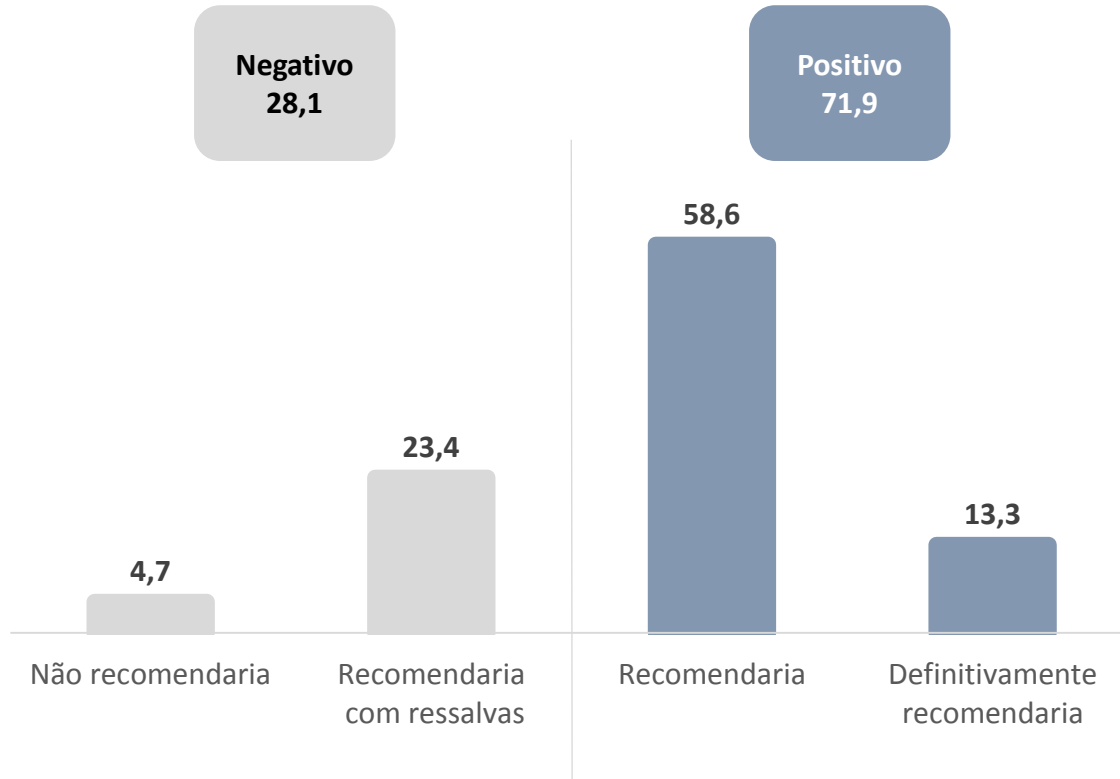
Ponto positivo para a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** que foi de apenas 0,8%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. Beneficiários **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos, no entanto estão dentro da **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 30 e 41 a 50 anos** são os mais contentes e se destacam por estarem em patamar de **Excelência**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

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



| GÊNERO | Resposta | | | |
|-----------|------------------|----------------------------|--------------|------------------------------|
| | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
| Feminino | 6,4 | 22,1 | 60,3 | 11,3 |
| Masculino | 2,8 | 25,0 | 56,7 | 15,6 |

| FAIXA ETÁRIA | Resposta | | | |
|-----------------|------------------|----------------------------|--------------|------------------------------|
| | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 33,3 | 50,0 | 16,7 |
| De 31 a 40 anos | 7,0 | 26,3 | 49,1 | 17,5 |
| De 41 a 50 anos | 3,4 | 13,6 | 59,3 | 23,7 |
| De 51 a 60 anos | 4,1 | 27,0 | 55,4 | 13,5 |
| Mais de 60 anos | 5,0 | 23,8 | 63,0 | 8,3 |

Base: 384 | Margem de Erro: 4.82

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

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

71,9% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**). É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria** ficou abaixo de 5%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 45,3pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, a opção **Recomendaria com ressalvas** se sobressai com uma diferença de 10,1pp em relação ao **Definitivamente recomendaria**. Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 21 a 40 anos** são os que mais avaliam negativamente, já a faixa etária **De 41 a 50 anos** é a que mais opta por **Definitivamente recomendaria**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Eletros Saúde no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito positivo, obtendo resultados acima de 80% de satisfação, exceto uma questão que ficou fora da **Conformidade**.
- ❖ O melhor resultado entre as questões de satisfação ocorreu na pergunta 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida, fechou com 93,1% (dentro do patamar de **Excelência**). A questão 8, que avalia documentos/formulários, obteve o menor desempenho, 72%, ou seja, 28% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no preenchimento e envio destes documentos, nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: na maioria das questões relativas à 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 a não satisfação (composto por Muito ruim, Ruim e Regular). Além disso, é importante também dar um olhar em especial aos usuários da faixa etária De 21 a 30 anos, pois foram os que demonstraram estar menos satisfeitos na maioria dos assuntos abordados na pesquisa
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de maneira geral, atingiu 88,5% em patamar de **Conformidade** e analisando a taxa de recomendação que foi de 71,9%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 17pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

