



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2021

(Ano Base 2020)



Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: Fundação Eletrobrás de Seguridade Social - Eletros, **registro ANS número 313904**

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **Eletros - Saúde** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

6.615 Beneficiários Eletros - Saúde

População elegível à pesquisa:

5.059 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

22/02/2021

Período de Campo:

05/03/2021 à 05/04/2021

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252**

Dados Técnicos



279

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 4,8%



TAXA DE RESPONDENTES

8%

Total de Ligações: 3.444

8,1%	279	Questionários concluídos
1,8%	63	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
0,8%	29	Pesquisas Incompletas
87,1%	3.000	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
2,1%	73	Outros motivos



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	242	5,18
	2 - Atenção imediata	129	7,17
	3 - Comunicação	230	5,32
	4 - Atenção à saúde recebida	242	5,18
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	264	4,94
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	239	5,21
	7 - Resolutividade	87	8,77
	8 - Documentos e formulários	218	5,47
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	274	4,85
	10 - Recomendação	269	4,9

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	136	48,7%	2,5%	4,9%	90,0%	43,8%	53,7%
A maioria das vezes	45	16,1%	1,8%	3,6%	90,0%	12,5%	19,8%
Às vezes	57	20,4%	2,0%	4,0%	90,0%	16,4%	24,4%
Nunca	4	1,4%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%
Não sei/Não me lembro	30	10,8%	1,5%	3,1%	90,0%	7,7%	13,8%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	7	2,5%	0,8%	1,5%	90,0%	1,0%	4,1%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	85	30,5%	2,3%	4,5%	90,0%	25,9%	35,0%
A maioria das vezes	21	7,5%	1,3%	2,6%	90,0%	4,9%	10,1%
Às vezes	15	5,4%	1,1%	2,2%	90,0%	3,1%	7,6%
Nunca	8	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,5%
Não sei/Não me lembro	144	51,6%	2,5%	4,9%	90,0%	46,7%	56,5%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	6	2,2%	0,7%	1,4%	90,0%	0,7%	3,6%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	90	32,3%	2,3%	4,6%	90,0%	27,6%	36,9%
Não	140	50,2%	2,5%	4,9%	90,0%	45,2%	55,1%
Não sei/Não me lembro	49	17,6%	1,9%	3,8%	90,0%	13,8%	21,3%

4 - Atenção em saúde recebida	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	101	36,2%	2,4%	4,7%	90,0%	31,5%	40,9%
Bom	112	40,1%	2,4%	4,8%	90,0%	35,3%	45,0%
Regular	24	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,8%	11,4%
Ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,1%
Muito ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	34	12,2%	1,6%	3,2%	90,0%	9,0%	15,4%
Não sei/Não me lembro	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,1%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	83	29,7%	2,3%	4,5%	90,0%	25,2%	34,3%
Bom	113	40,5%	2,4%	4,8%	90,0%	35,7%	45,4%
Regular	50	17,9%	1,9%	3,8%	90,0%	14,1%	21,7%
Ruim	17	6,1%	1,2%	2,4%	90,0%	3,7%	8,5%
Muito ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	0,9%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	11	3,9%	1,0%	1,9%	90,0%	2,0%	5,9%
Não sei/Não me lembro	4	1,4%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	72	25,8%	2,2%	4,3%	90,0%	21,5%	30,1%
Bom	115	41,2%	2,4%	4,9%	90,0%	36,4%	46,1%
Regular	40	14,3%	1,7%	3,5%	90,0%	10,9%	17,8%
Ruim	9	3,2%	0,9%	1,7%	90,0%	1,5%	5,0%
Muito ruim	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	31	11,1%	1,6%	3,1%	90,0%	8,0%	14,2%
Não sei/Não me lembro	9	3,2%	0,9%	1,7%	90,0%	1,5%	5,0%

Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	66	23,7%	2,1%	4,2%	90,0%	19,5%	27,9%
Não	21	7,5%	1,3%	2,6%	90,0%	4,9%	10,1%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	183	65,6%	2,3%	4,7%	90,0%	60,9%	70,3%
Não sei/ Não me lembro	9	3,2%	0,9%	1,7%	90,0%	1,5%	5,0%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	55	19,7%	2,0%	3,9%	90,0%	15,8%	23,6%
Bom	98	35,1%	2,4%	4,7%	90,0%	30,4%	39,8%
Regular	43	15,4%	1,8%	3,6%	90,0%	11,8%	19,0%
Ruim	15	5,4%	1,1%	2,2%	90,0%	3,1%	7,6%
Muito ruim	7	2,5%	0,8%	1,5%	90,0%	1,0%	4,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	40	14,3%	1,7%	3,5%	90,0%	10,9%	17,8%
Não sei/ Não me lembro	21	7,5%	1,3%	2,6%	90,0%	4,9%	10,1%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	95	34,1%	2,3%	4,7%	90,0%	29,4%	38,7%
Bom	130	46,6%	2,5%	4,9%	90,0%	41,7%	51,5%
Regular	42	15,1%	1,8%	3,5%	90,0%	11,5%	18,6%
Ruim	7	2,5%	0,8%	1,5%	90,0%	1,0%	4,1%
Muito ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Não sei/Não tenho como avaliar	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,1%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	29	10,4%	1,5%	3,0%	90,0%	7,4%	13,4%
Recomendaria	160	57,3%	2,4%	4,9%	90,0%	52,5%	62,2%
Indiferente	7	2,5%	0,8%	1,5%	90,0%	1,0%	4,1%
Recomendaria com ressalvas	52	18,6%	1,9%	3,8%	90,0%	14,8%	22,5%
Não recomendaria	21	7,5%	1,3%	2,6%	90,0%	4,9%	10,1%
Não sei/Não tenho como avaliar	10	3,6%	0,9%	1,8%	90,0%	1,7%	5,4%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Araruama	0%
Belford Roxo	0%
Brasilia	3%
Duque de Caxias	1%
Niteroi	6%
Nova Iguacu	1%
Petropolis	1%
Rio de Janeiro	85%
Sao Goncalo	2%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0%	1%
0%	1%
1%	5%
0%	3%
4%	8%
0%	2%
0%	3%
81%	88%
1%	4%

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	14%
De 51 a 60 anos	23%
Mais de 60 anos	47%

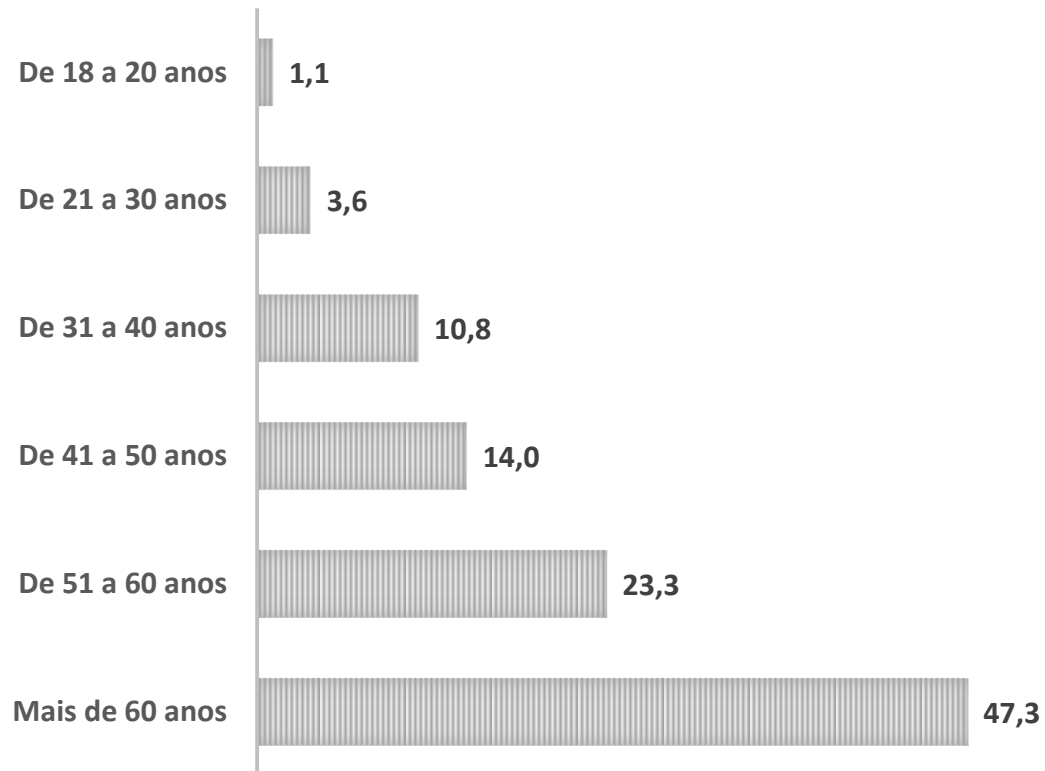
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0%	2%
2%	5%
8%	14%
11%	17%
19%	27%
42%	52%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	57%
Masculino	43%

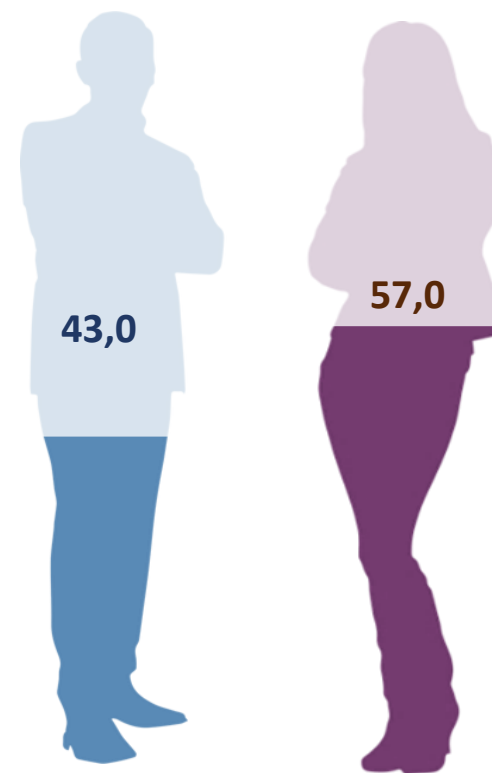
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
52%	62%
38%	48%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



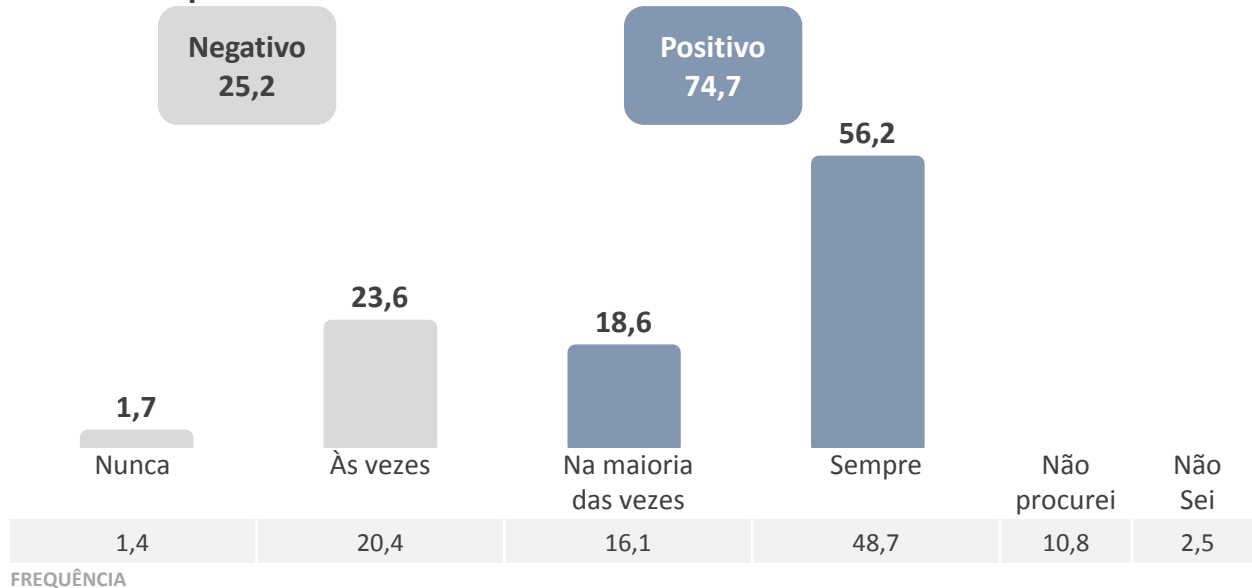
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Atenção a 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?



Base: 242 | Margem de Erro: 5,18

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **30 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **7 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

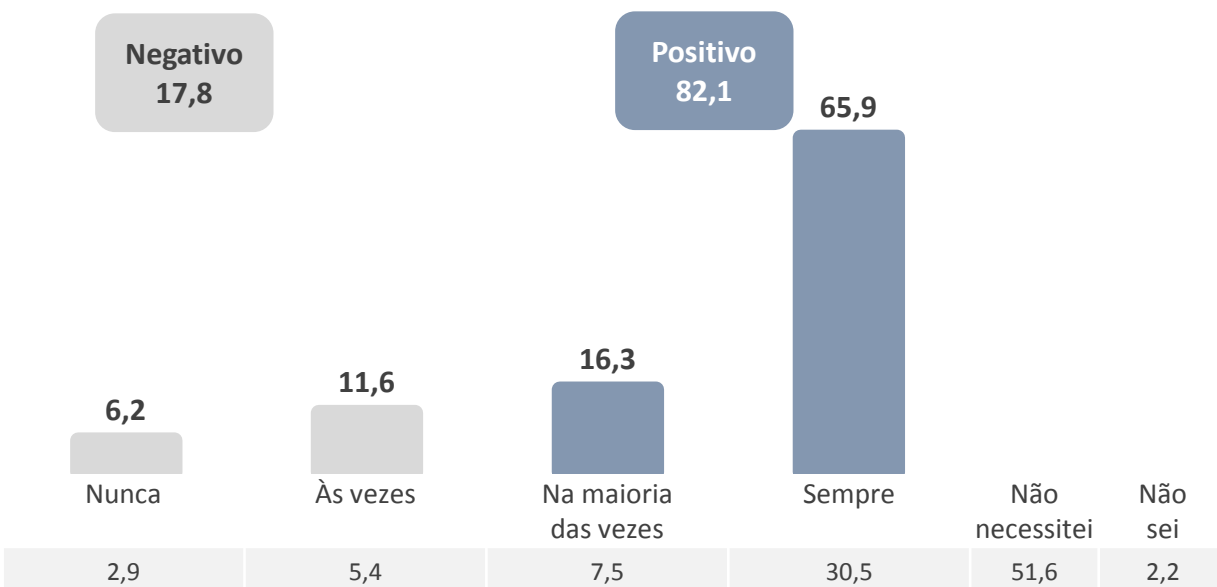
Gênero	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,4	25,9	17,3	55,4
Masculino	1,9	20,4	20,4	57,3

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	10,0	20,0	70,0
De 31 a 40 anos	4,2	25,0	20,8	50,0
De 41 a 50 anos	3,0	18,2	18,2	60,6
De 51 a 60 anos	0,0	26,3	14,0	59,6
Mais de 60 anos	1,7	25,2	20,0	53,0

74,7% dos beneficiários avaliaram com menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), classificando o atributo em **Não conformidade**. Destaque positivo para **Nunca** com apenas **1,7%** de citações.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou, com **77,7%**, de menções positivas, mas ambos os gêneros avaliariam o atributo em **Não conformidade**. Por **Faixa etária** quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 a 20 anos**, com **100%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 31 a 40 anos** são quem possuem o menor índice de **Satisfação**, com **29,2%** de citações negativas (**Nunca** e **Às vezes**).

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?



FREQUÊNCIA

Base: 129 | Margem de Erro: 7,17

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **144 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **6 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Em atenção imediata, **82,1%** dos beneficiários avaliaram positivamente (**Na maioria das vezes** e **Sempre**), sendo **65,9** o percentual da menção **Sempre**, colocando então o atributo em patamar **Não conformidade**. **Ponto de atenção** para a soma das menções negativas (**Nunca** e **Às vezes**) com **17,8pp**.

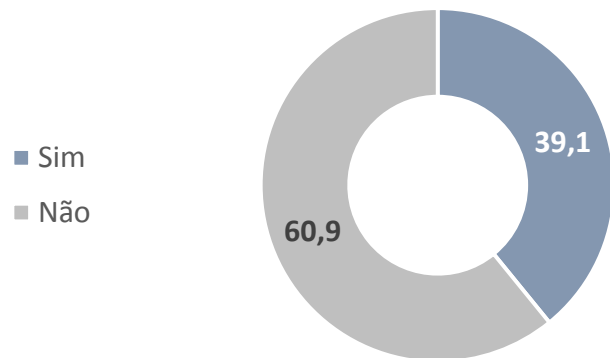
Analisando os perfis, temos o público **Feminino** com **84,3%** de menções positivas, colocando o atributo em **Conformidade**, porém o público **Masculino** classificou em **Não conformidade**. Já por **Faixa etária** temos **Destaque positivo** para beneficiários **De 21 a 30 anos** que só mencionaram gradientes positivos, chegando ao patamar máximo de **Excelência** com **100%** na avaliação os menos satisfeitos são **De 18 a 20 anos** com **50%** de menções “**Às vezes**”.

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	7,1	8,6	17,1	67,1
Masculino	5,1	15,3	15,3	64,4

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	40,0	60,0
De 31 a 40 anos	0,0	16,7	8,3	75,0
De 41 a 50 anos	5,6	5,6	5,6	83,3
De 51 a 60 anos	7,1	14,3	10,7	67,9
Mais de 60 anos	7,8	10,9	20,3	60,9

Atenção a 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.?



Resposta	Sim	Não	Não sei
FREQUÊNCIA	32,3	50,2	17,6

Base: 230 | Margem de Erro 5,32

Não sei = Não sei/Não me lembro: 49 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	68,1	31,9
Masculino	50,0	50,0

Faixa etária

De 18 a 20 anos
De 21 a 30 anos
De 31 a 40 anos
De 41 a 50 anos
De 51 a 60 anos
Mais de 60 anos

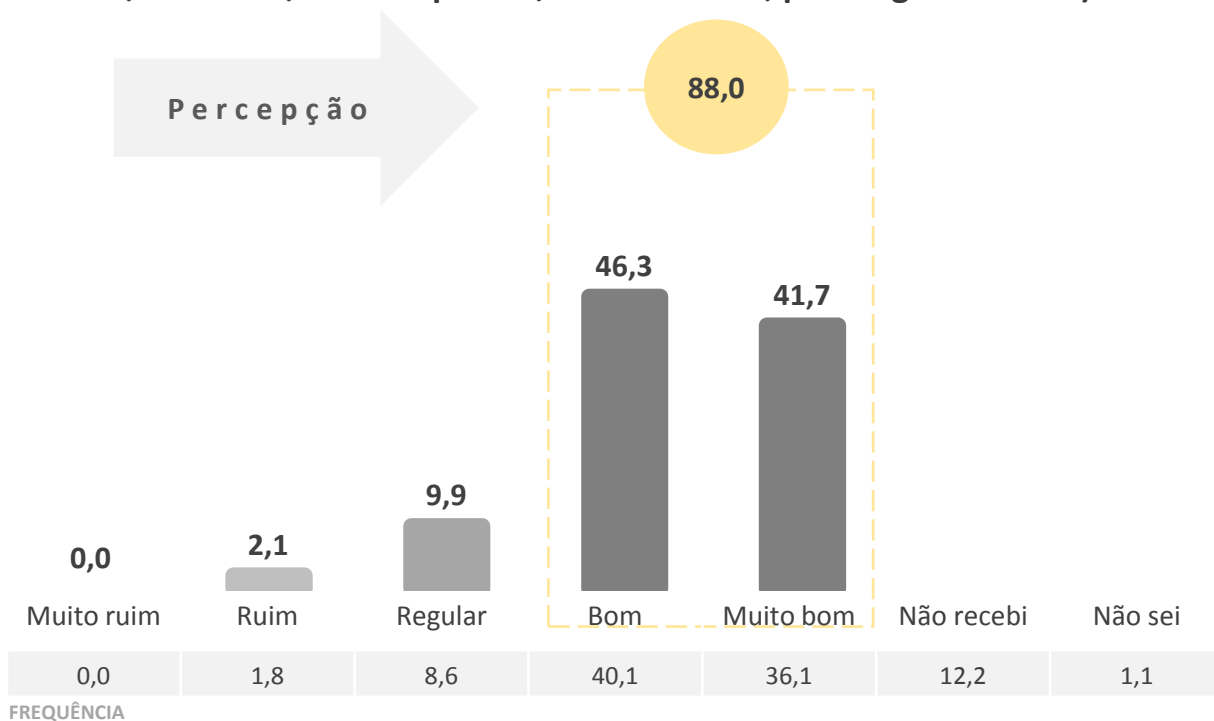
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	100,0	0,0
De 31 a 40 anos	60,0	40,0
De 41 a 50 anos	55,2	44,8
De 51 a 60 anos	52,6	47,4
Mais de 60 anos	64,4	35,6

60,9% dos beneficiários do plano, relatam não receber comunicação em relação a exames.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é quem mais recebe comunicação do plano, com **50%** de menções para **Sim**. Por **Faixa etária** quem mais recebe são beneficiários **De 51 a 60 anos**, com **47,4%** e o público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 30 anos** com **100pp** para **Não** o que cabe um **ponto de atenção**.

Atenção a saúde

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 242 | Margem de Erro: 5,18

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **34 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **3 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	83,3
De 41 a 50 anos	90,0
De 51 a 60 anos	91,5
Mais de 60 anos	85,3

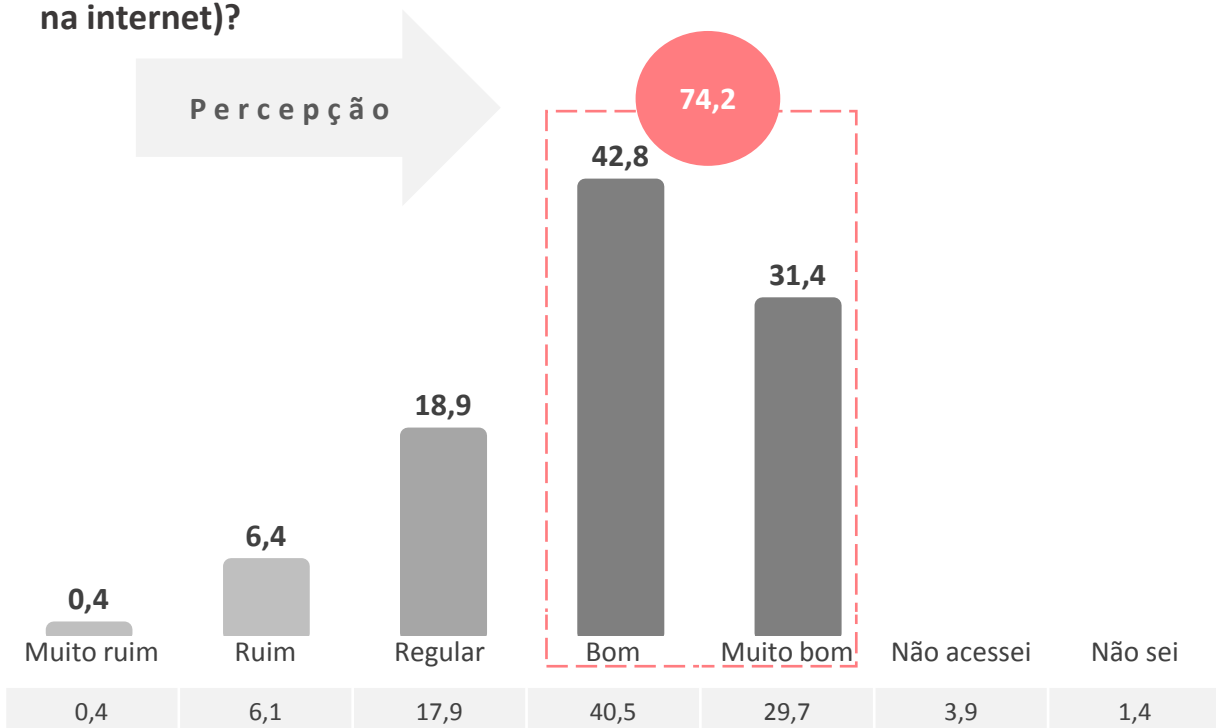
Em atenção à saúde recebida, **88%** dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque positivo** para a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** que chegam a apenas **2,1pp** sendo que **Muito Ruim** não obteve citações. Com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **9,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **4,6pp**, que apesar de estar dentro da margem de erro, pode indicar probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **88,9%**, mas ambos os gêneros avaliaram o atributo em patamar de **Conformidade**. Beneficiários **De 18 a 30** avaliaram em patamar máximo de **Excelência**, com **100%** na avaliação, já os menos satisfeitos são **De 31 a 50 anos** com **83,3%**. **Destaque positivo** para o fato de nenhuma **Faixa etária** estar fora da **Conformidade**.

Atenção a saúde

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médico, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



FREQUÊNCIA

Base: 264 | Margem de Erro: 4,94

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: 11 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 4 entrevistados (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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	33,3
De 21 a 30 anos	70,0
De 31 a 40 anos	60,0
De 41 a 50 anos	75,0
De 51 a 60 anos	82,0
Mais de 60 anos	75,0

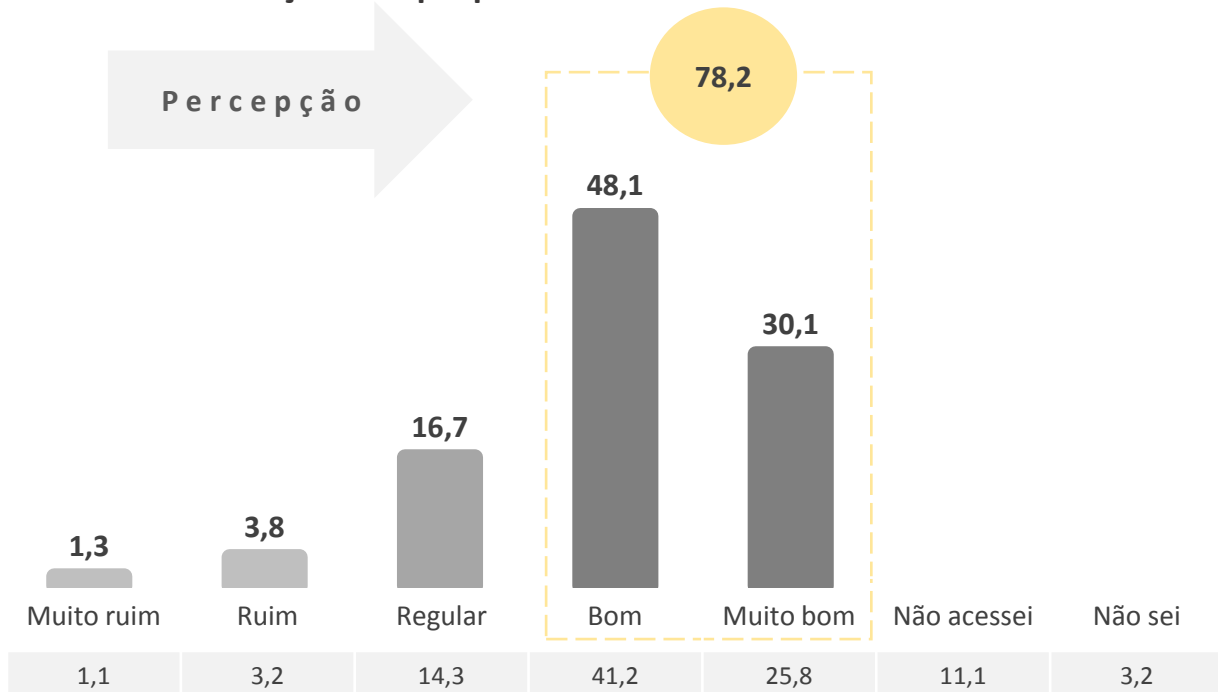
74,2% dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando em **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **0,4%**. Vemos então que o maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **18,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **11,4pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**75,4%**) porém, ambos os gêneros avaliam em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 51 a 60 anos** são quem estão mais satisfeitos, com **82%** classificando o atributo em **Conformidade**, **Ponto de atenção** as demais **Faixas etárias** avaliaram em **Não Conformidade** sendo o público **De 18 a 20 anos** os menos satisfeitos com **33,3%** na avaliação.

Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



FREQUÊNCIA

Base: 232 | Margem de Erro: 5,21

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 31 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 9 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

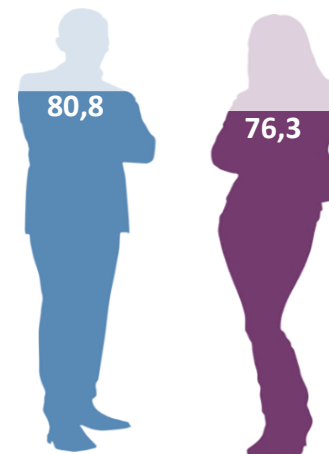
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	75,0
De 31 a 40 anos	69,2
De 41 a 50 anos	69,7
De 51 a 60 anos	81,0
Mais de 60 anos	81,3

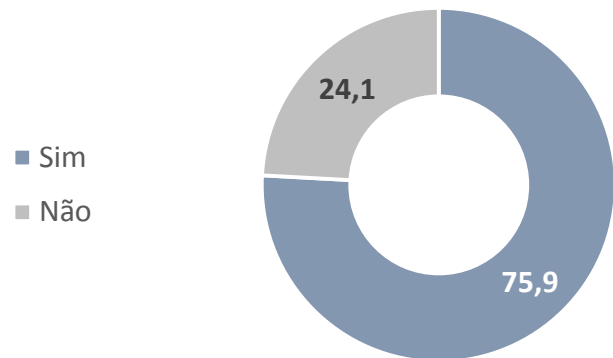
78,2% dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não conformidade**. Destaque positivo para **Muito ruim** com apenas 1,3% de citações. Sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com 16,7%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 18pp entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, o público **Masculino** foi o que melhor avaliou com 83,8%, já o público **Feminino** avaliou em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** alcançaram com sua avaliação o patamar máximo de **Excelência** com 100% de satisfação. Os menos satisfeitos são beneficiários com **De 31 a 40 anos** avaliando o atributo em **Não Conformidade** com 69,2%.

Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
23,7	7,5	65,6	3,2

FREQUÊNCIA

Base: **87** | Margem de Erro: **8,77**

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **183 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **9 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	25,0	75,0
Masculino	23,4	76,6

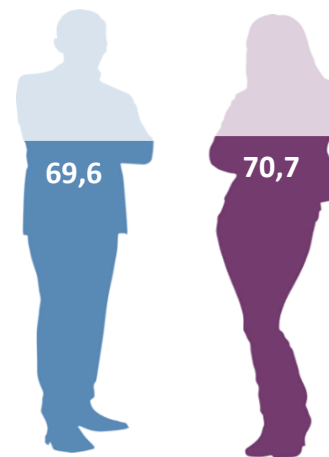
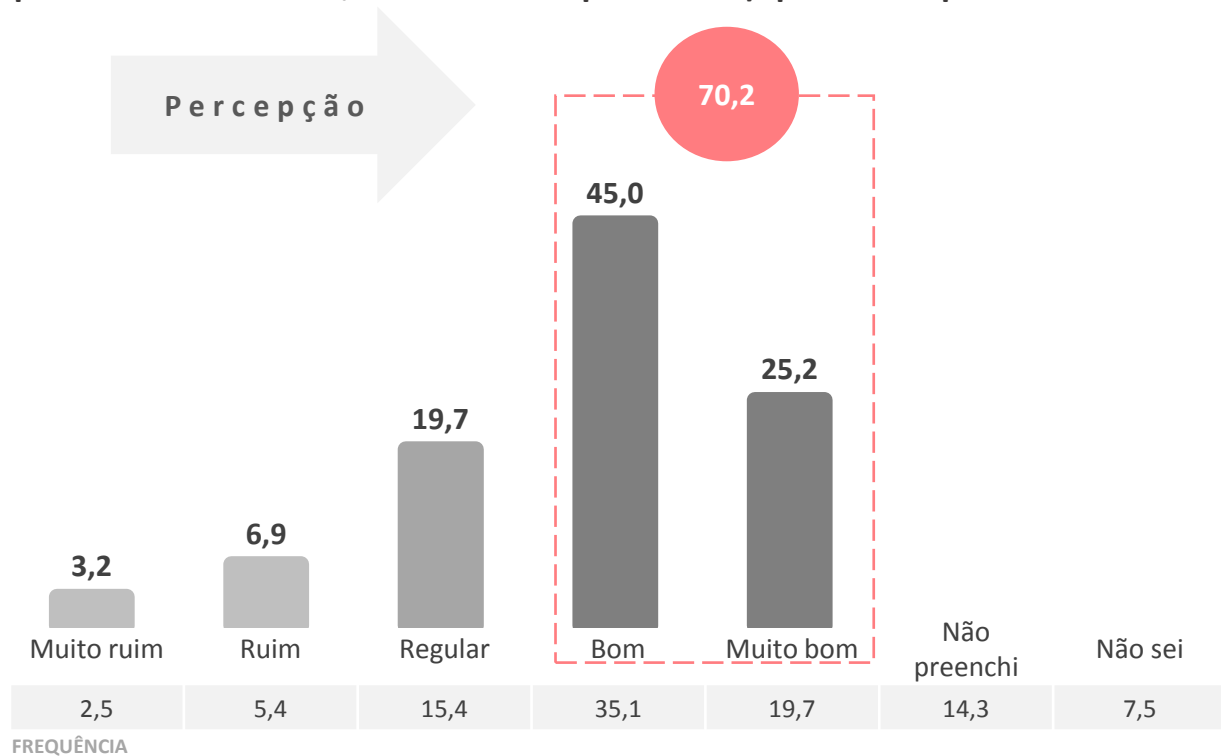
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	50,0	50,0
De 31 a 40 anos	25,0	75,0
De 41 a 50 anos	15,4	84,6
De 51 a 60 anos	30,4	69,6
Mais de 60 anos	22,5	77,5

31,2% dos entrevistados, relataram precisar abrir algum tipo de reclamação, desses **75,9%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando o atributo em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**76,6%**). Por **Faixa etária** temos **100%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** mencionando **Sim**, colocando então o atributo em patamar máximo de **Excelência**. Já o público **De 21 a 30 anos** foi quem teve o relato de menor índice de resolução de demandas, apresentando **50pp**.

Canais de atendimento

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	60,0
De 31 a 40 anos	66,7
De 41 a 50 anos	65,6
De 51 a 60 anos	81,5
Mais de 60 anos	66,7

70,2% dos entrevistados avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não conformidade**.

Destaque positivo para **Muito Ruim** com apenas **3,2%** de citações. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **19,7pp**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **19,8pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o público **Feminino** com **70,7%**, mas ambos os gêneros classificaram o atributo em **Não conformidade**. Já por **Faixa etária**, **Destaque positivo** para beneficiários **De 18 a 20 anos**, pois, avaliaram o atributo em patamar máximo de **Excelência**, com **100%**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 21 a 30 anos** com **60%** na avaliação classificando em **Conformidade** assim como as demais **Faixas etárias**.

Base: 218 | Margem de Erro: 5,47

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **40 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

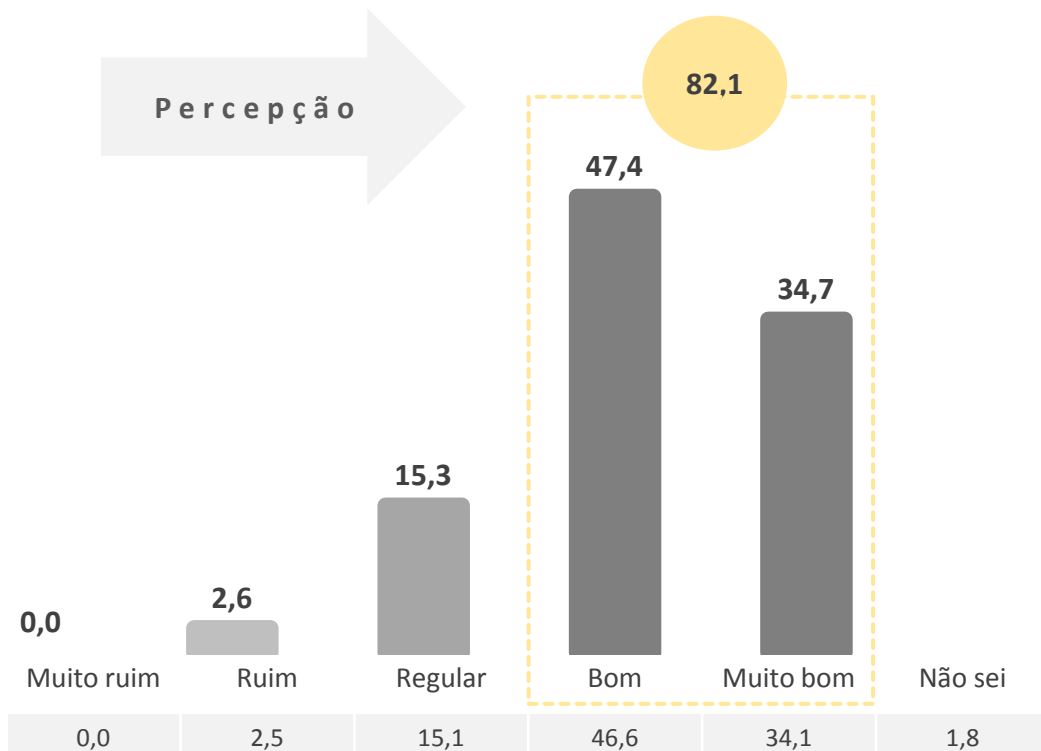
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



FREQUÊNCIA

Base: 274 | Margem de Erro: 4,85

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 5 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

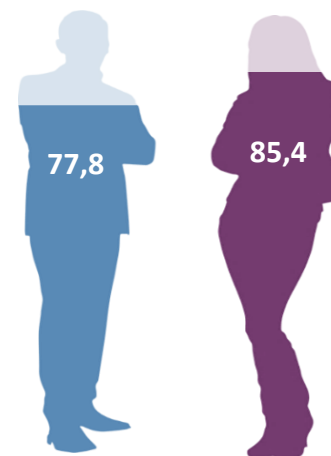
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	90,0
De 31 a 40 anos	66,7
De 41 a 50 anos	87,2
De 51 a 60 anos	87,5
Mais de 60 anos	81,3

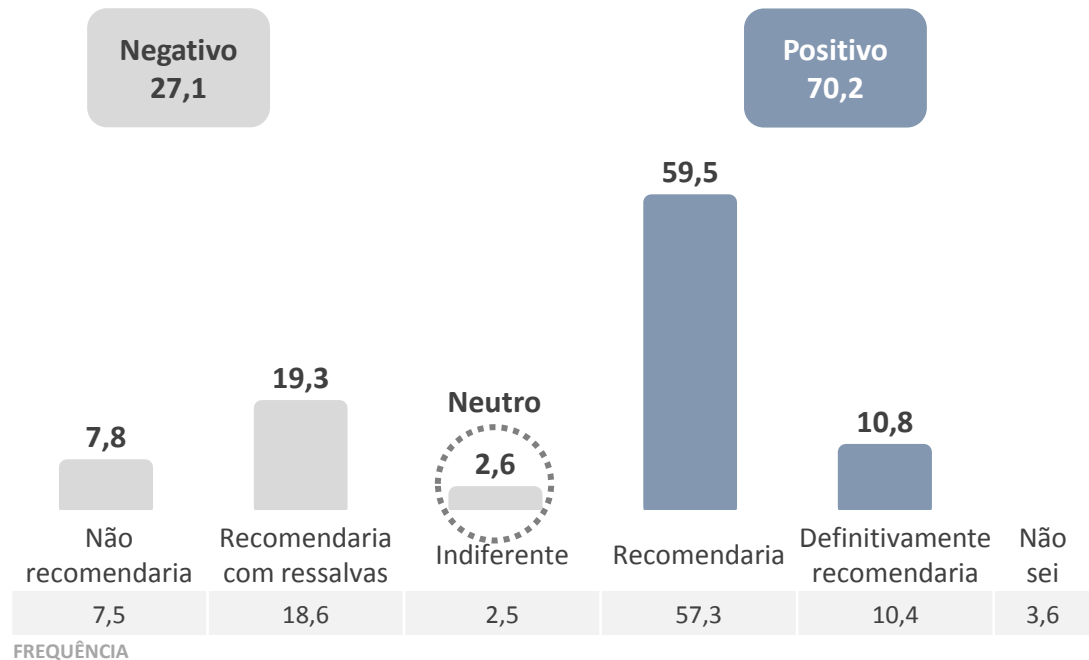
Sobre a avaliação do plano, **82,1%** dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando o atributo em **Conformidade**. **Destaque positivo** para o baixíssimo índice de não satisfeitos, com **2,6%**, sendo a soma das menções negativas (**Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **15,3%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **12,7pp** entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou, com **85,4%** colocando o atributo em **Conformidade**, já o público **Masculino** avaliou em **Não conformidade (77,8%)**. Por **Faixa etária**, beneficiários **De 21 a 30 anos** atingiram o patamar de **Excelência**, com **90%** de satisfação. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 18 a 20 e 31 a 40 anos**, empatados com **66,7%** de satisfação, colocando o atributo em **Não conformidade**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	9,0	19,4	3,2	60,6	7,7
Masculino	6,1	19,3	1,8	57,9	14,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3
De 21 a 30 anos	0,0	20,0	20,0	50,0	10,0
De 31 a 40 anos	7,1	32,1	0,0	57,1	3,6
De 41 a 50 anos	10,8	8,1	2,7	54,1	24,3
De 51 a 60 anos	3,1	18,8	3,1	59,4	15,6
Mais de 60 anos	10,2	19,7	1,6	63,0	5,5

Base: 269 | Margem de Erro: 4,90

Não sei/Não tenho como avaliar: 10 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

70,2% dos entrevistados recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**, colocando o atributo em **Não conformidade**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **48,6pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

Ponto de atenção para **Não Recomendaria** com **7,8%** de citações.

Por perfil, o público **Masculino** são os que mais tiveram citações positivas com **72,8%**. Por **Faixa etária** quem se destaca são beneficiários **De 41 a 50 anos** com **78,4%** de citações positivas (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**). Já o público com mais citações negativas (**Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalvas**), são beneficiários **De 31 a 40 anos** com **39,3%** dessas citações.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Eletros – Saúde no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes) foi satisfatório, com maioria de questões em **Conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, com **88%** de menções positivas, classificando o resultado em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para as **Faixas etárias De 18 a 30 e 41 a 60 anos** que chegaram ao patamar **Excelência**, superando **90pp** na avaliação.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa, em todas as questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano atingiu **82,1%** de satisfação geral, classificando o atributo em **Conformidade**. **Destaque positivo** para percentual de insatisfeitos, com apenas **2,6%**, logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (gradiente **Regular** com **15,3%**). Em relação a **Recomendação do plano**, temos o percentual **70,2%** de citações positivas. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, temos **11,9pp** de diferença entre elas. Nesse sentido vemos que é preciso utilizar recursos para atributos que aumentem positivamente a recomendação do plano.



Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

