



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

(Ano Base 2021)



Introdução

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: ASSOCIAÇÃO DA SANTA CASA SAÚDE DE RIBEIRÃO PRETO, registro ANS número 417947

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 **Santa Casa de Ribeirão Preto** 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.

Introdução

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.

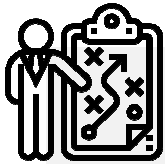
Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



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.

Planejamento



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:

35.410 Beneficiários Santa Casa de Ribeirão Preto.

População elegível à pesquisa:

27.233 maiores de 18 anos.

Planejamento da Pesquisa:

15/02/2022

Período de Campo:

05/03/2022 à 25/04/2022

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



383

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%
Margem de Erro: 5,55%



TAXA DE RESPONDENTES

60,3%

Total de Ligações: 635

60,3%	383	Questionários concluídos
5,2%	33	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
7,8%	49	Pesquisas Incompletas
16,6%	105	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
10,2%	65	Outros motivos



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)

Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	333	5,34
	2 - Atenção imediata	241	6,28
	3 - Comunicação	342	5,27
	4 - Atenção à saúde recebida	356	5,16
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	332	5,35
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	323	5,42
	7 - Resolutividade	91	10,26
	8 - Documentos e formulários	141	8,23
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	365	5,10
	10 - Recomendação	364	5,10

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	233	60,8%	2,4%	4,9%	95,0%	55,9%	65,7%
A maioria das vezes	66	17,2%	1,9%	3,8%	95,0%	13,5%	21,0%
Às vezes	34	8,9%	1,4%	2,8%	95,0%	6,0%	11,7%
Nunca	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	32	8,4%	1,4%	2,8%	95,0%	5,6%	11,1%
Não sei/ Não me lembro	18	4,7%	1,1%	2,1%	95,0%	2,6%	6,8%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	180	47,0%	2,5%	5,0%	95,0%	42,0%	52,0%
A maioria das vezes	44	11,5%	1,6%	3,2%	95,0%	8,3%	14,7%
Às vezes	16	4,2%	1,0%	2,0%	95,0%	2,2%	6,2%
Nunca	1	0,3%	0,3%	0,5%	95,0%	-0,2%	0,8%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	131	34,2%	2,4%	4,8%	95,0%	29,5%	39,0%
Não sei/ Não me lembro	11	2,9%	0,8%	1,7%	95,0%	1,2%	4,5%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	29	7,6%	1,3%	2,6%	95,0%	4,9%	10,2%
Não	313	81,7%	1,9%	3,9%	95,0%	77,9%	85,6%
Não sei / Não lembro	41	10,7%	1,5%	3,1%	95,0%	7,6%	13,8%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	146	38,1%	2,4%	4,9%	95,0%	33,3%	43,0%
Bom	175	45,7%	2,5%	5,0%	95,0%	40,7%	50,7%
Regular	30	7,8%	1,3%	2,7%	95,0%	5,1%	10,5%
Ruim	4	1,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,1%
Muito Ruim	1	0,3%	0,3%	0,5%	95,0%	-0,2%	0,8%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	19	5,0%	1,1%	2,2%	95,0%	2,8%	7,1%
Não sei/ Não me lembro	8	2,1%	0,7%	1,4%	95,0%	0,7%	3,5%

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	85	22,2%	2,1%	4,2%	95,0%	18,0%	26,4%
Bom	175	45,7%	2,5%	5,0%	95,0%	40,7%	50,7%
Regular	53	13,8%	1,7%	3,5%	95,0%	10,4%	17,3%
Ruim	11	2,9%	0,8%	1,7%	95,0%	1,2%	4,5%
Muito Ruim	8	2,1%	0,7%	1,4%	95,0%	0,7%	3,5%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	28	7,3%	1,3%	2,6%	95,0%	4,7%	9,9%
Não sei/ Não me lembro	23	6,0%	1,2%	2,4%	95,0%	3,6%	8,4%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	103	26,9%	2,2%	4,4%	95,0%	22,5%	31,3%
Bom	164	42,8%	2,5%	5,0%	95,0%	37,9%	47,8%
Regular	40	10,4%	1,5%	3,1%	95,0%	7,4%	13,5%
Ruim	12	3,1%	0,9%	1,7%	95,0%	1,4%	4,9%
Muito Ruim	4	1,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	33	8,6%	1,4%	2,8%	95,0%	5,8%	11,4%
Não sei/ Não me lembro	27	7,0%	1,3%	2,6%	95,0%	4,5%	9,6%

Dados Técnicos

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	70	18,3%	1,9%	3,9%	95,0%	14,4%	22,1%
Não	21	5,5%	1,1%	2,3%	95,0%	3,2%	7,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	267	69,7%	2,3%	4,6%	95,0%	65,1%	74,3%
Não sei / Não me lembro	25	6,5%	1,2%	2,5%	95,0%	4,1%	9,0%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	35	9,1%	1,4%	2,9%	95,0%	6,3%	12,0%
Bom	89	23,2%	2,1%	4,2%	95,0%	19,0%	27,5%
Regular	17	4,4%	1,0%	2,1%	95,0%	2,4%	6,5%
Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	180	47,0%	2,5%	5,0%	95,0%	42,0%	52,0%
Não sei/ Não me lembro	62	16,2%	1,8%	3,7%	95,0%	12,5%	19,9%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	133	34,7%	2,4%	4,8%	95,0%	30,0%	39,5%
Bom	185	48,3%	2,5%	5,0%	95,0%	43,3%	53,3%
Regular	45	11,7%	1,6%	3,2%	95,0%	8,5%	15,0%
Ruim	2	0,5%	0,4%	0,7%	95,0%	-0,2%	1,2%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	18	4,7%	1,1%	2,1%	95,0%	2,6%	6,8%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	27	7,0%	1,3%	2,6%	95,0%	4,5%	9,6%
Recomendaria	298	77,8%	2,1%	4,2%	95,0%	73,6%	82,0%
Indiferente	4	1,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,1%
Recomendaria com Ressalvas	26	6,8%	1,3%	2,5%	95,0%	4,3%	9,3%
Não Recomendaria	9	2,3%	0,8%	1,5%	95,0%	0,8%	3,9%
Não sei/ Não tenho como avaliar	19	5,0%	1,1%	2,2%	95,0%	2,8%	7,1%

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
RIBEIRAO PRETO	84%
JARDINOPOLIS	6%
SERRANA	3%
CRAVINHOS	2%
BARRINHA	2%
BRODOWSKI	2%
SAO SIMAO	1%
SERRA AZUL	1%
SERTAOZINHO	0%

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

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	4%
De 21 a 30 anos	5%
De 31 a 40 anos	5%
De 41 a 50 anos	14%
De 51 a 60 anos	21%
Mais de 60 anos	51%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
2%	6%
3%	7%
3%	8%
10%	17%
17%	25%
46%	56%

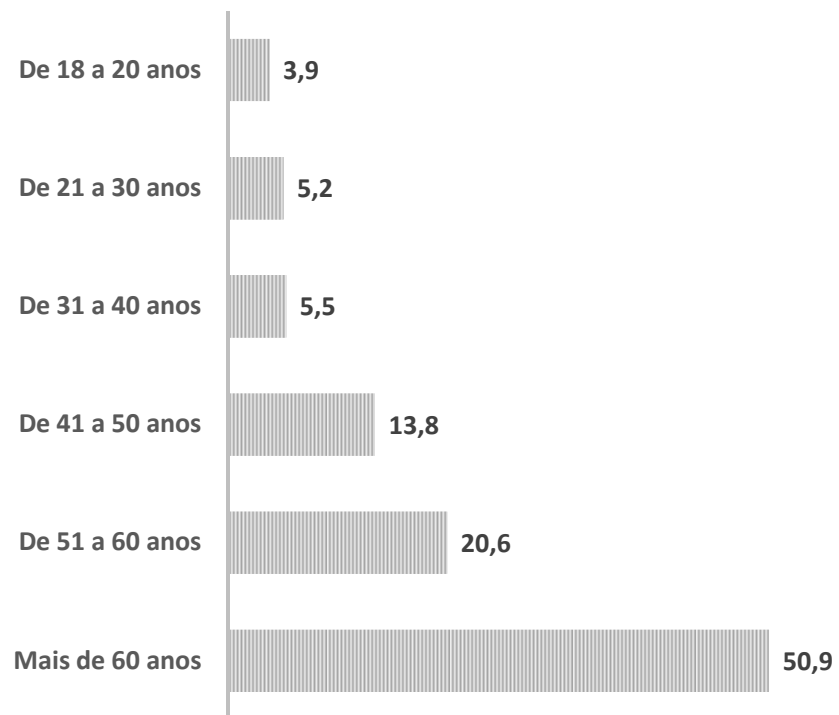
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
MASCULINO	38%
FEMININO	62%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
33%	43%
57%	67%

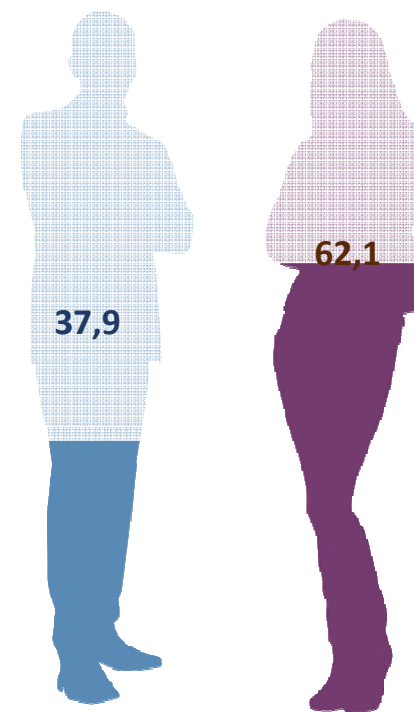
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



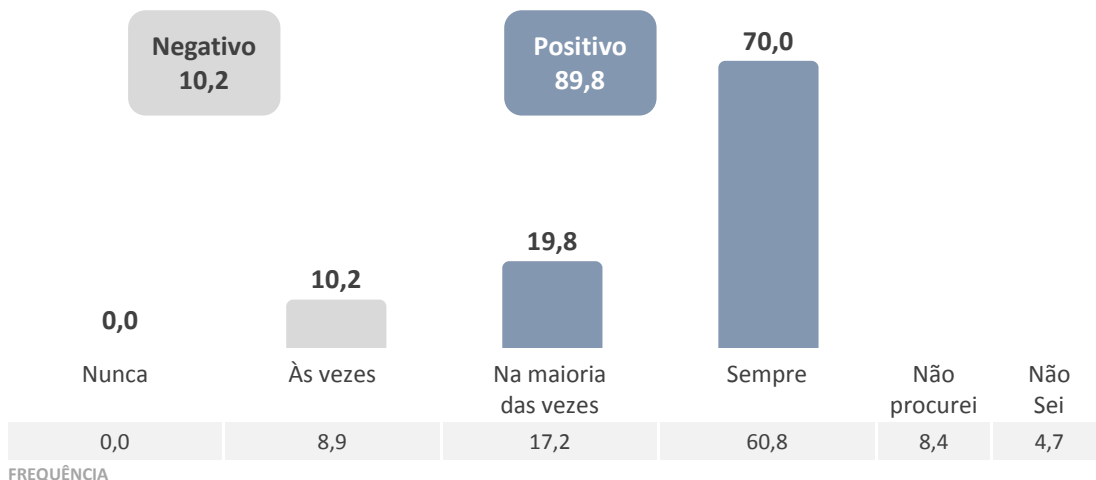
Gênero



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:333 | Margem de Erro: 5,34

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **32 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **18 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

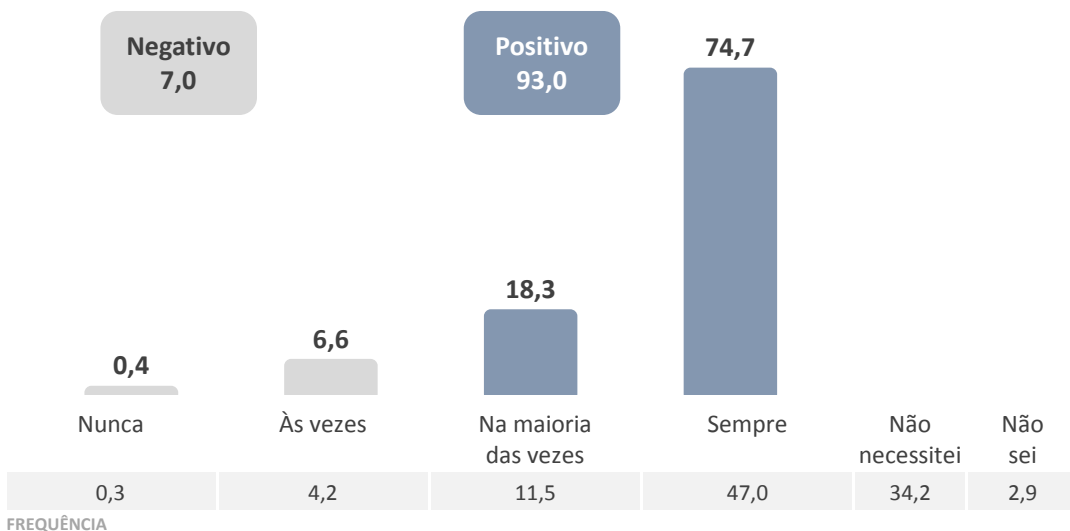
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **89,8%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que não houve menções.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avalia com **93,4%** das avaliações, atribuindo um patamar de **Excelência**. Por **Faixa etária** o que melhor avaliou foram beneficiários de **31 a 40 anos**, com **95,0%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 41 a 50 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, **79,6%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	6,5	21,0	72,4
			93,4	
Masculino	0,0	16,8	17,6	65,5
			83,1	
De 18 a 20 anos	0,0	7,7	30,8	61,5
			92,3	
De 21 a 30 anos	0,0	11,1	22,2	66,7
			88,9	
De 31 a 40 anos	0,0	5,0	40,0	55,0
			95,0	
De 41 a 50 anos	0,0	20,5	18,2	61,4
			79,6	
De 51 a 60 anos	0,0	15,4	13,8	70,8
			84,6	
Mais de 60 anos	0,0	6,4	19,1	74,6
			93,7	

Atenção a 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?



Base: 241 | Margem de Erro: 6,28.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **131 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

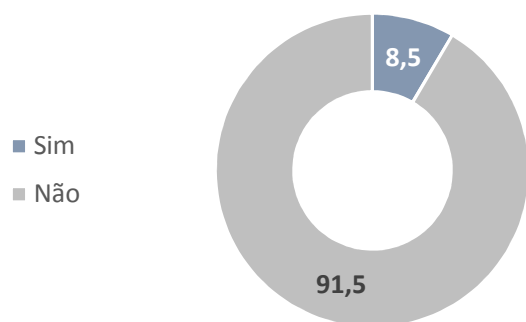
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **93,0%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que houve apenas **0,4%** menções.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avaliou com **93,7%** das menções, mas ambos os gêneros avaliam em um patamar de **Excelência**. Por **Faixa etária** o que melhor avaliou foram beneficiários **De 31 a 40 anos**, com **100%** de menções positivas, classificando os atributos em patamar de máxima **Excelência**. Já o público **De 18 a 20 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **75,0%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,7	5,6	18,9	74,8
			93,7	
Masculino	0,0	8,2	17,3	74,5
			91,8	
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	0,0	75,0
			75,0	
De 21 a 30 anos	7,1	7,1	28,6	57,1
			85,7	
De 31 a 40 anos	0,0	0,0	23,1	76,9
			100,0	
De 41 a 50 anos	0,0	15,8	18,4	65,8
			84,2	
De 51 a 60 anos	0,0	3,8	18,9	77,4
			96,3	
Mais de 60 anos	0,0	4,3	17,4	78,3
			95,7	

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.?



Sim	Não	Não sei
7,6	81,7	10,7

FREQUÊNCIA

Base: **342** | Margem de Erro: **5,27**.

Não sei = Não sei/Não me lembro: **41 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	92,2	7,8
Masculino	90,2	9,8

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

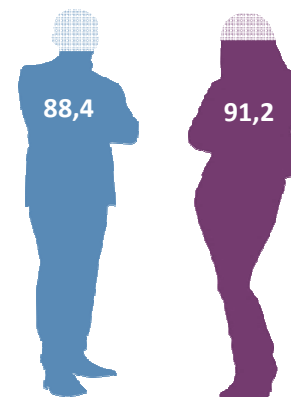
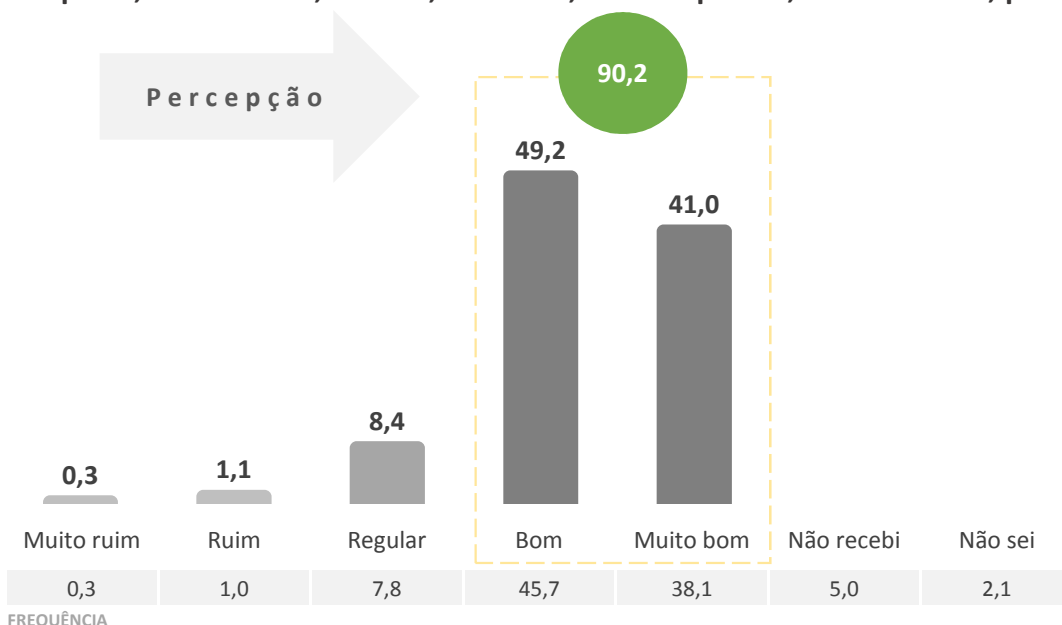
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	94,1	5,9
De 31 a 40 anos	94,1	5,9
De 41 a 50 anos	89,1	10,9
De 51 a 60 anos	98,7	1,3
Mais de 60 anos	87,9	12,1

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **8,5%** disseram que recebem comunicação do plano de saúde, **91,5%** relatam não receber comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que mais recebe comunicação do plano, com **9,8%** de menções para **Sim**, atribuindo em patamar de **Não Conformidade**. Por **Faixa etária** o que mais recebe são beneficiários com **Mais de 60 anos**, com **12,1%** para a menção positiva, atingindo patamar de **Não Conformidade**. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 20 anos**, apresentando **100,0%** para o gradiente **Não**, não havendo menções de comunicação, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	77,8
De 31 a 40 anos	94,7
De 41 a 50 anos	79,2
De 51 a 60 anos	90,0
Mais de 60 anos	93,0

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **90,2%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom e Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Excelência**. **Destaque** para a soma de **Muito Ruim e Ruim** que chegam a **1,4%** e com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **8,4%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **8,2pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **91,2%**, colocando o atributo em patamar de **Excelência**. Por **Faixa etária** os beneficiários **de 18 a 20 anos** avaliaram, com **100,0%** das menções positivas atribuindo o patamar em **Excelência**. Já os menos satisfeitos são beneficiários **De 21 a 30 anos** com **77,8%**, classificando em patamar de **Não Conformidade**.

Base: 356 | Margem de Erro: 5,16.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **19 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **8 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

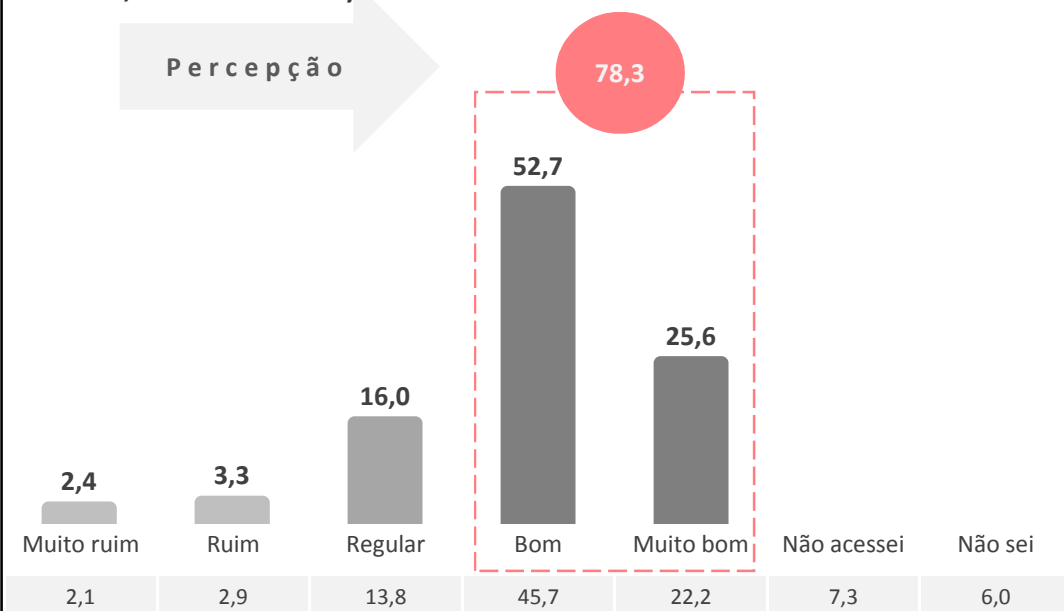
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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)?

Percepção



FREQUÊNCIA

Base: 332 | Margem de Erro: 5,35.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: 28 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 23 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

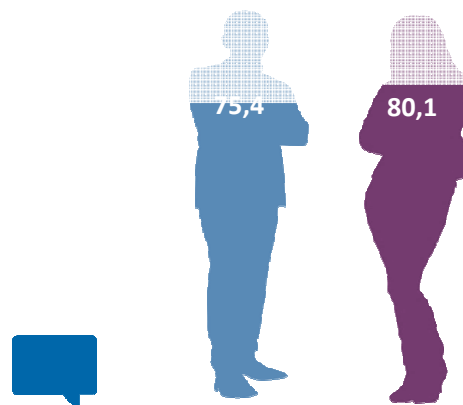
% Satisfação

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	91,7
De 21 a 30 anos	70,0
De 31 a 40 anos	82,4
De 41 a 50 anos	58,7
De 51 a 60 anos	77,1
Mais de 60 anos	83,8

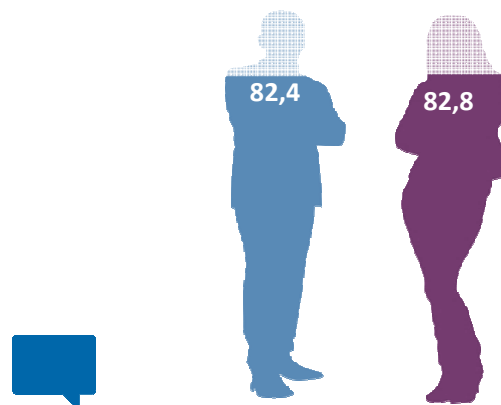
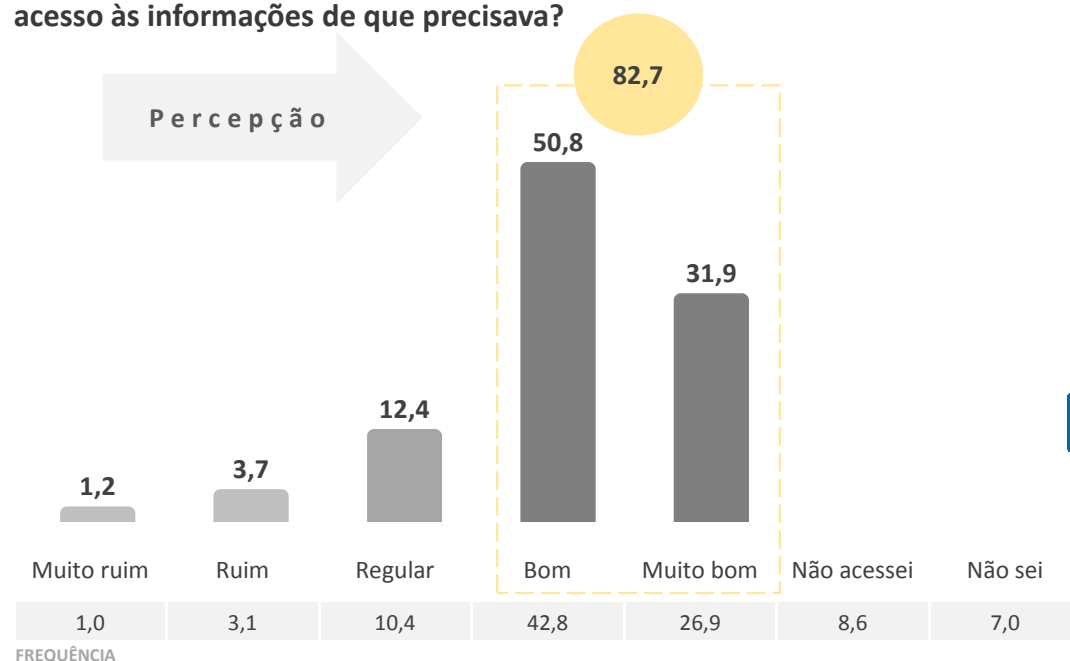
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **78,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando o patamar em **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,4%**. Com isso, vemos que o maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **16,0%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **27,1pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Feminino** avaliou o atributo com maior percentual **80,1%** classificando o patamar em **Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários de **18 a 20 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **91,7%** na avaliação atingindo o patamar de **Excelência**. Já os menos satisfeitos são o público **De 41 a 50 anos** com **58,7%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	86,7
De 31 a 40 anos	88,9
De 41 a 50 anos	71,7
De 51 a 60 anos	85,1
Mais de 60 anos	82,7

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **82,7%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a menção de **Muito ruim** com apenas **1,2%** de citações, sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com **12,4%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **18,9pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, o publico **Feminino** foram os que melhor avaliaram o atributo com **82,8%** classificando-os em **Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** alcançaram o patamar de máxima **Excelência** com **100%** de satisfação, os menos satisfeitos são beneficiários **De 41 a 50 anos** avaliando com **71,7%** das menções, colocando atributo em **Não Conformidade**.

% Satisfação

90 a 100

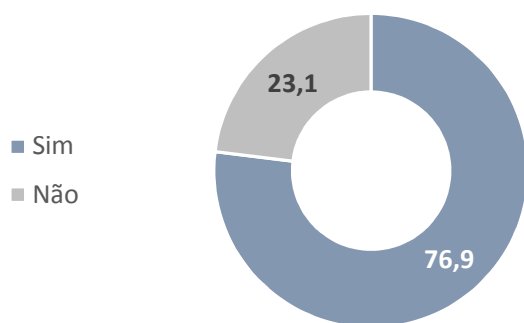
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (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
18,3	5,5	69,7	6,5

FREQUÊNCIA

Base: 91 | Margem de Erro: 10,26.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **267 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **25 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino

Masculino

Não

Sim

19,3

80,7

29,4

70,6

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

0,0

100,0

50,0

50,0

0,0

100,0

37,5

62,5

30,8

69,2

18,2

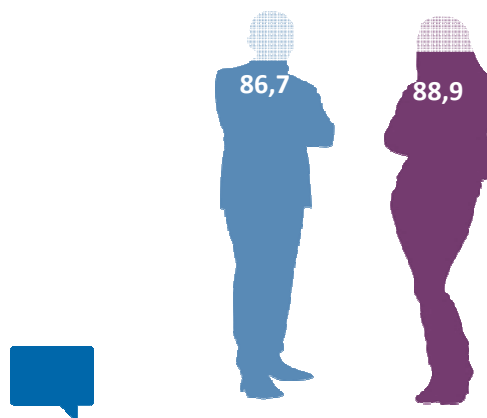
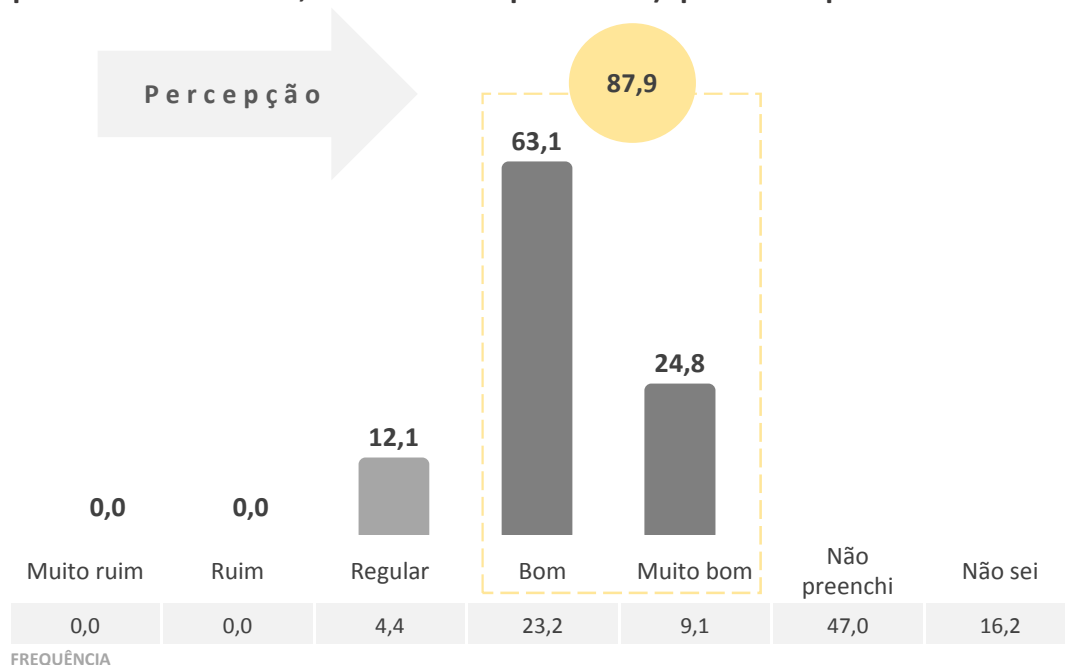
81,8

Dos beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, **23,8%** abriram algum tipo de reclamação, dentre estes **76,9%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando o atributo em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (**80,7%**), atribuindo em patamar de **Conformidade**. Por **Faixa etária** temos **100,0%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** e **De 31 a 40 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 21 a 30 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, com **50,0%** das menções negativas.

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	66,7
De 21 a 30 anos	88,9
De 31 a 40 anos	83,3
De 41 a 50 anos	80,8
De 51 a 60 anos	89,7
Mais de 60 anos	92,3

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **87,9%** avaliaram positivamente (**Bom e Muito Bom**) classificando o atributo em **Conformidade**.

Destaque positivo para as menções de **Muito ruim** e **Ruim** com nenhuma citações. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **12,1%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **38,3pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o gênero **Feminino** avaliaram o atributo em patamar de **Conformidade (88,9%)**. Por **Faixa etária** beneficiários com **Mais de 60 anos** avaliaram com **92,3%**, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 18 a 20 anos** atingindo **66,7%** na avaliação classificando em **Não Conformidade**.

% Satisfação

90 a 100

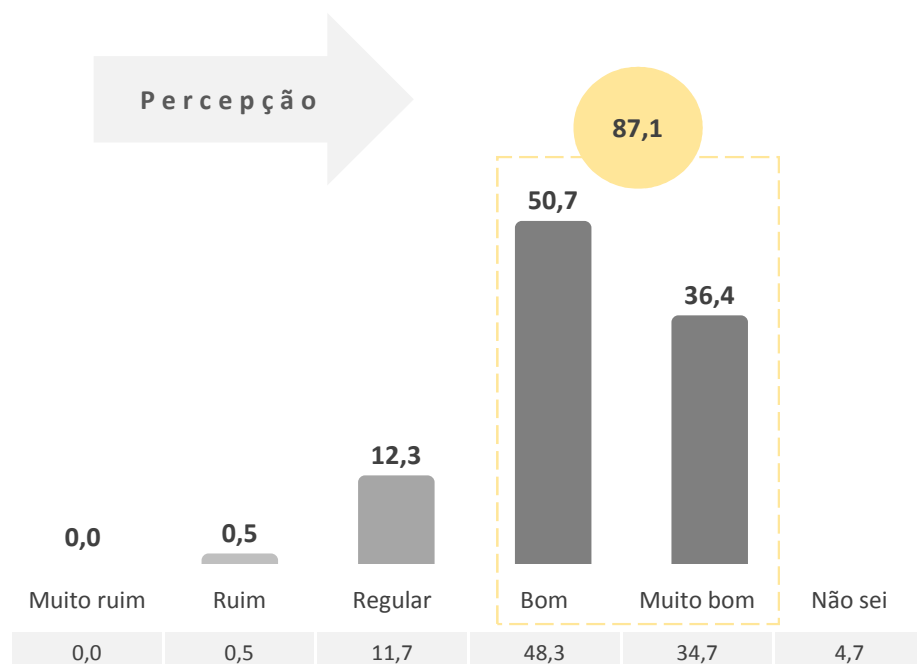
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 365 | Margem de Erro: 5,10

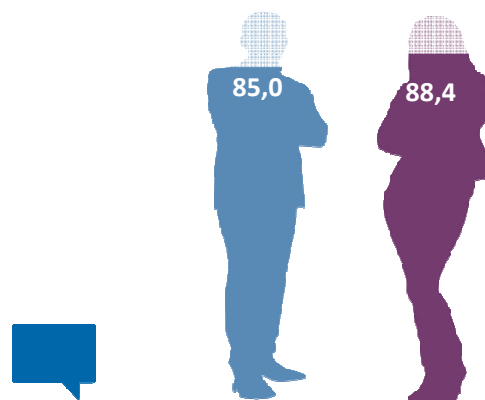
Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 18 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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	100,0
De 21 a 30 anos	85,0
De 31 a 40 anos	85,0
De 41 a 50 anos	76,9
De 51 a 60 anos	87,5
Mais de 60 anos	89,3

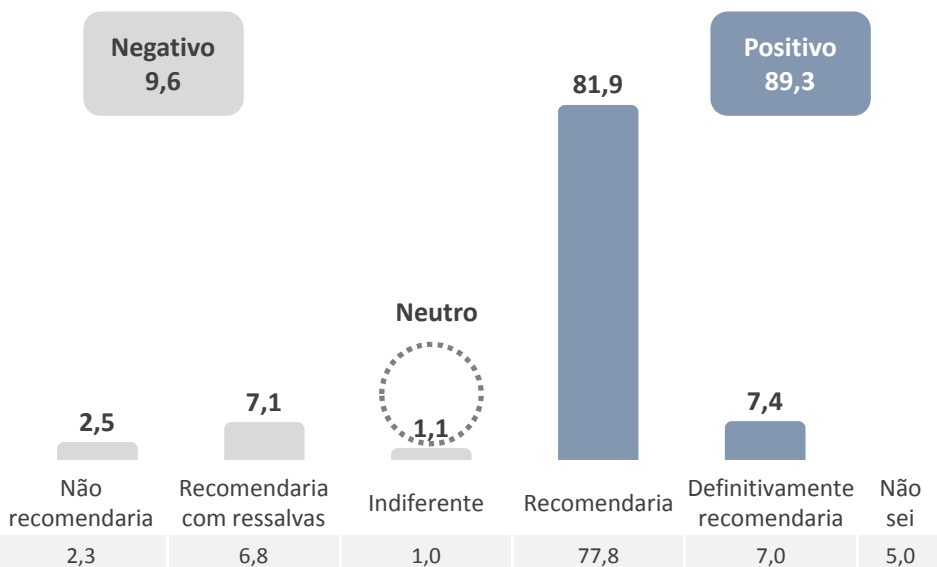
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **87,1%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque** para o índice de não satisfeitos, com **0,5%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **12,3%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **14,3pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou, com **88,4%**, atribuindo em patamar de **Conformidade**. Por **Faixa etária**, o público **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, com **100,0%** das menções positivas, atingindo o patamar **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 41 a 50 anos**, com **76,9%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Avaliação geral

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



FREQUÊNCIA

Base: 364 | Margem de Erro: 5,10.

Não sei/Não tenho como avaliar: 19 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,8	7,6	0,4	82,1	8,0
				90,1	
Masculino	3,6	6,4	2,1	81,4	6,4
				87,8	
De 18 a 20 anos	0,0	7,1	0,0	64,3	28,6
				92,9	
De 21 a 30 anos	5,0	5,0	0,0	75,0	15,0
				90,0	
De 31 a 40 anos	0,0	10,0	0,0	80,0	10,0
				90,0	
De 41 a 50 anos	9,6	7,7	1,9	71,2	9,6
				80,8	
De 51 a 60 anos	2,7	9,5	1,4	81,1	5,4
				86,5	
Mais de 60 anos	0,5	6,0	1,1	87,5	4,9
				92,4	

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, 89,3% recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de 74,5 pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente).

Destaque para a menção **Não Recomendaria** com 2,5% de citações.

Por perfil, o público do gênero **Feminino** avaliaram o atributo em **90,1%**, classificando em patamar de **Excelência**. Por **Faixa etária** o que se destaca são os beneficiários **De 18 a 20 anos**, classificaram o patamar em **Excelência**, com **92,9%** de citações positivas, já o público **De 41 50 anos** são os menos satisfeitos com **17,3% de menções negativas**.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Santa Casa Saúde de Ribeirão Preto, foi satisfatório, tendo em maioria avaliações de **Satisfação** (5 gradientes) em patamar de **Conformidade**, apresentando apenas 1 das questões o patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 4, que avalia atenção em saúde recebida, com **90,2%** de beneficiários satisfeitos, classificando o atributo em patamar de **Excelência**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, classificada como **Não Conformidade**, com **78,3%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa presente 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.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **87,1%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que a operadora apresenta apenas **0,5%** de insatisfeitos (soma de **Muito ruim e Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 12,3%**).
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de modo geral atingiu **87,1%**. **Analisando** a taxa de recomendação (**89,3%**), nota-se que ela acompanha a avaliação do plano, a diferença entre elas é de **2,2pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.



Obrigado!



INSTITUTO BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

