



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:** 43.740 beneficiários possuidores do plano **COPASS Saúde**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 34.487
- ❖ **Período de campo:** Janeiro e fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 27%, falamos com 1.439 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 388.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 15 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 29 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.007 (70%).
- ❖ **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	375	5.03
	2 - Atenção imediata	323	5.43
	3 - Comunicação	378	5.01
	4 - Atenção à saúde recebida	377	5.02
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	363	5.12
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	354	5.18
	7 - Resolutividade	124	8.78
	8 - Documentos e formulários	320	5.45
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	387	4.95
	10 - Recomendação	386	4.96

Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	269	71,7%	62%	81%	95%	4,7%
Na maioria das vezes	57	15,2%	8%	23%	95%	3,7%
Às vezes	48	12,8%	6%	20%	95%	3,5%
Nunca	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	271	83,9%	76%	92%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	27	8,4%	2%	15%	95%	3,1%
Às vezes	21	6,5%	1%	12%	95%	2,7%
Nunca	4	1,2%	-1%	4%	95%	1,2%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	161	42,6%	32%	53%	95%	5,1%
Não	217	57,4%	47%	68%	95%	5,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	223	59,2%	49%	69%	95%	5,1%
Bom	144	38,2%	28%	48%	95%	5,0%
Regular	8	2,1%	-1%	5%	95%	1,5%
Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	125	34,4%	24%	44%	95%	5,0%
Bom	175	48,2%	38%	59%	95%	5,2%
Regular	51	14,0%	7%	21%	95%	3,6%
Ruim	11	3,0%	-1%	7%	95%	1,8%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,6%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	146	41,2%	31%	52%	95%	5,2%
Bom	178	50,3%	40%	61%	95%	5,3%
Regular	26	7,3%	2%	13%	95%	2,8%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,6%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	118	95,2%	87%	103%	95%	3,9%
Não	6	4,8%	-3%	13%	95%	3,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	129	40,3%	29%	51%	95%	5,5%
Bom	166	51,9%	41%	63%	95%	5,6%
Regular	22	6,9%	1%	13%	95%	2,8%
Ruim	2	0,6%	-1%	2%	95%	0,9%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	266	68,7%	59%	78%	95%	4,7%
Bom	113	29,2%	20%	38%	95%	4,6%
Regular	7	1,8%	-1%	5%	95%	1,4%
Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	72	18,7%	11%	27%	95%	4,0%
Recomendaria	286	74,1%	65%	83%	95%	4,5%
Recomendaria com ressalvas	23	6,0%	1%	11%	95%	2,4%
Não recomendaria	5	1,3%	-1%	4%	95%	1,2%

Dados técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
BELO HORIZONTE	53	48	58
NOVA LIMA	6	4	8
PATOS DE MINAS	5	3	7
DIVINÓPOLIS	5	3	7
CONTAGEM	5	3	7
MONTES CLAROS	4	2	6
SANTA LUZIA	3	2	5
BRUMADINHO	3	2	5
CARATINGA	3	1	5
TEÓFILO OTONI	3	1	4
BETIM	3	1	4
IPATINGA	2	1	4
ARAXÁ	2	0	3
RIBEIRÃO DAS NEVES	2	0	3
VARGINHA	1	0	2
IBIRITÉ	1	0	1

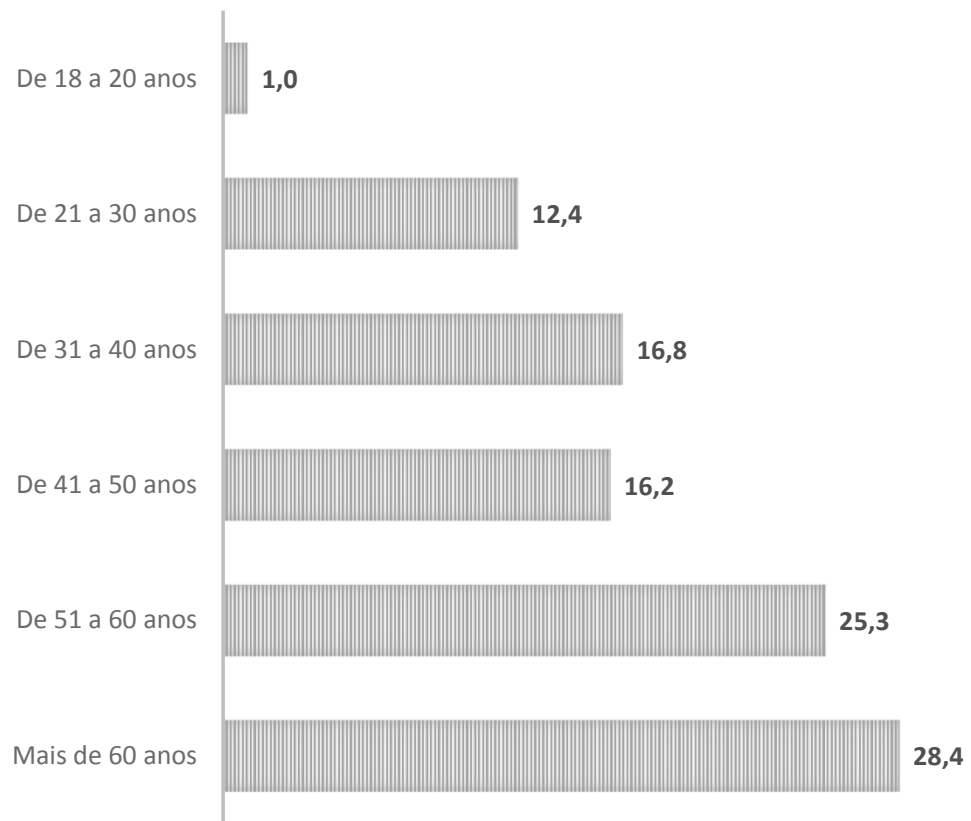
Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	1	0	2
De 21 a 30 anos	12	9	16
De 31 a 40 anos	17	13	20
De 41 a 50 anos	16	13	20
De 51 a 60 anos	25	21	30
Mais de 60 anos	28	24	33

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Masculino	59	54	64
Feminino	41	36	46

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Faixa Etária

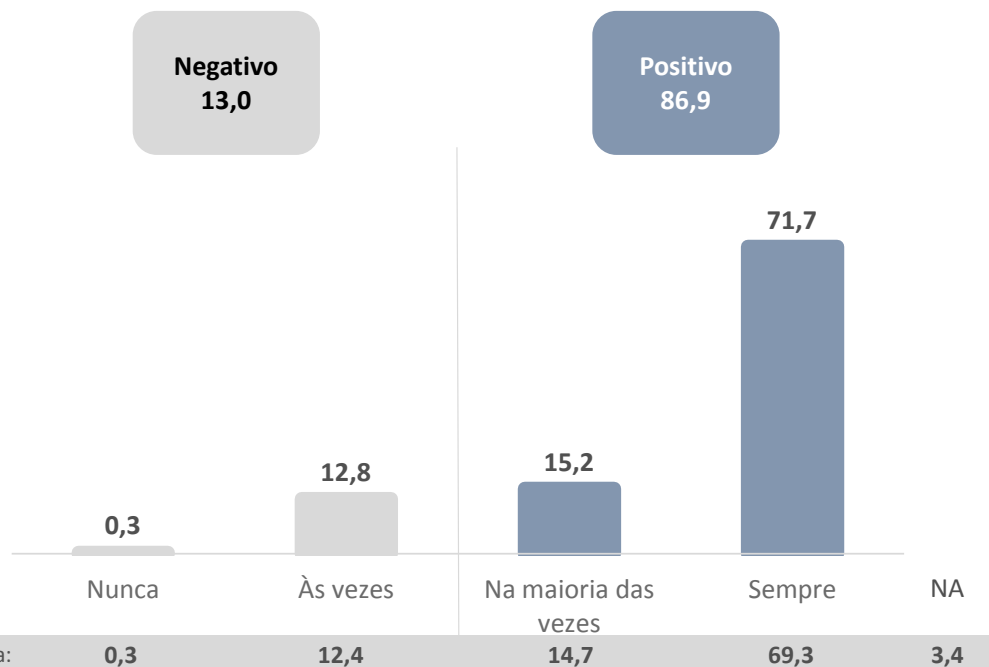


Gênero



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	0,0	11,0	14,8	74,2
Masculino	0,5	14,1	15,5	70,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	0,0	75,0
De 21 a 30 anos	0,0	17,4	13,0	69,6
De 31 a 40 anos	1,6	11,3	14,5	72,6
De 41 a 50 anos	0,0	6,5	21,0	72,6
De 51 a 60 anos	0,0	17,9	10,5	71,6
Mais de 60 anos	0,0	10,4	17,9	71,7

Base: 375 | Margem de Erro: 5.03

Não se aplica: 13 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Sobre obtenção de cuidados à saúde 86,9% dos entrevistados avaliaram como **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, em patamar de **Conformidade**

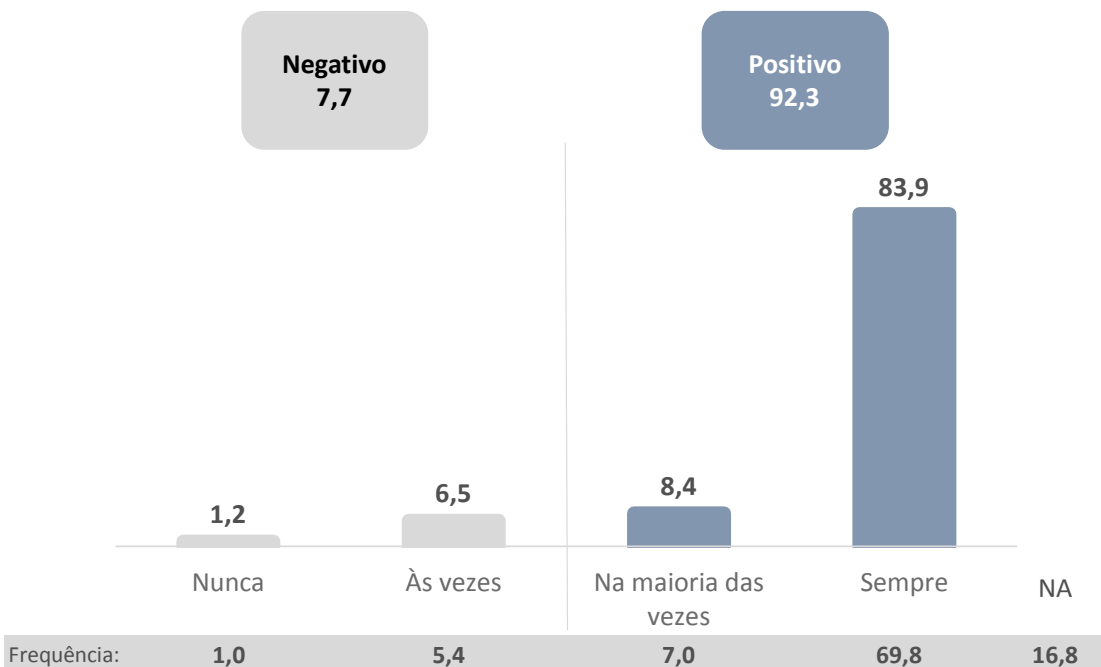
Ponto de atenção: **Às vezes** comparado com **Na maioria das vezes** estão empatados tecnicamente, pode indicar que podemos ter uma migração para gradientes negativos.

Destacamos a opção **Nunca** que não chegou a 0,5% e analisando por faixa etária, o público **de 41 a 50 anos** concentra a maior avaliação **Positiva (Na maioria das vezes + Sempre)**, alcançando **93,6%**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	0,7	8,0	7,2	84,1
Masculino	1,6	5,4	9,2	83,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	25,0	75,0
De 21 a 30 anos	0,0	8,3	2,8	88,9
De 31 a 40 anos	3,3	6,7	10,0	80,0
De 41 a 50 anos	0,0	3,7	7,4	88,9
De 51 a 60 anos	0,0	6,4	7,7	85,9
Mais de 60 anos	2,2	7,7	9,9	80,2

Base: 323 | Margem de Erro: 5.43

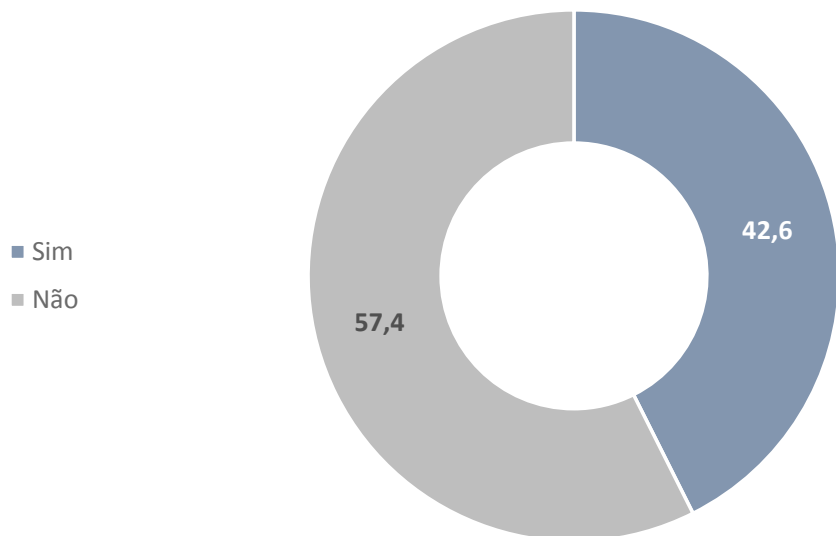
Não se aplica: 65 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Em relação à atenção imediata, **92,2%** dos beneficiários avaliaram positivamente (**Na maioria das vezes e Sempre**), em patamar de **Excelência**. Destaque para resposta **Nunca** que não chegou a 1,5% e as **Faixas Etárias De 21 a 30 e 41 a 50 anos** são os que informam mais vezes a resposta **Sempre**.

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, consulta preventiva com dentista, etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	65,6	34,4
Masculino	51,8	48,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	55,3	44,7
De 31 a 40 anos	52,5	47,5
De 41 a 50 anos	54,8	45,2
De 51 a 60 anos	61,9	38,1
Mais de 60 anos	57,0	43,0

Base: 378 | Margem de Erro: 5.01

Não soube responder: 10 (não considerado para cálculo dos indicadores)

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

Sobre a comunicação, 57,4% dos avaliados expressaram **Não** ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva.

Em contrapartida este contato é mais frequente para a **Faixa Etária De 31 a 40 anos**.

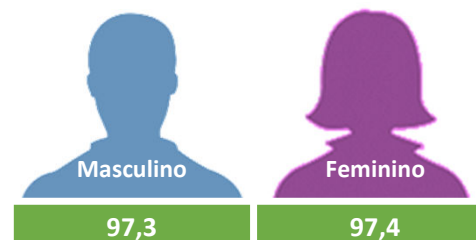
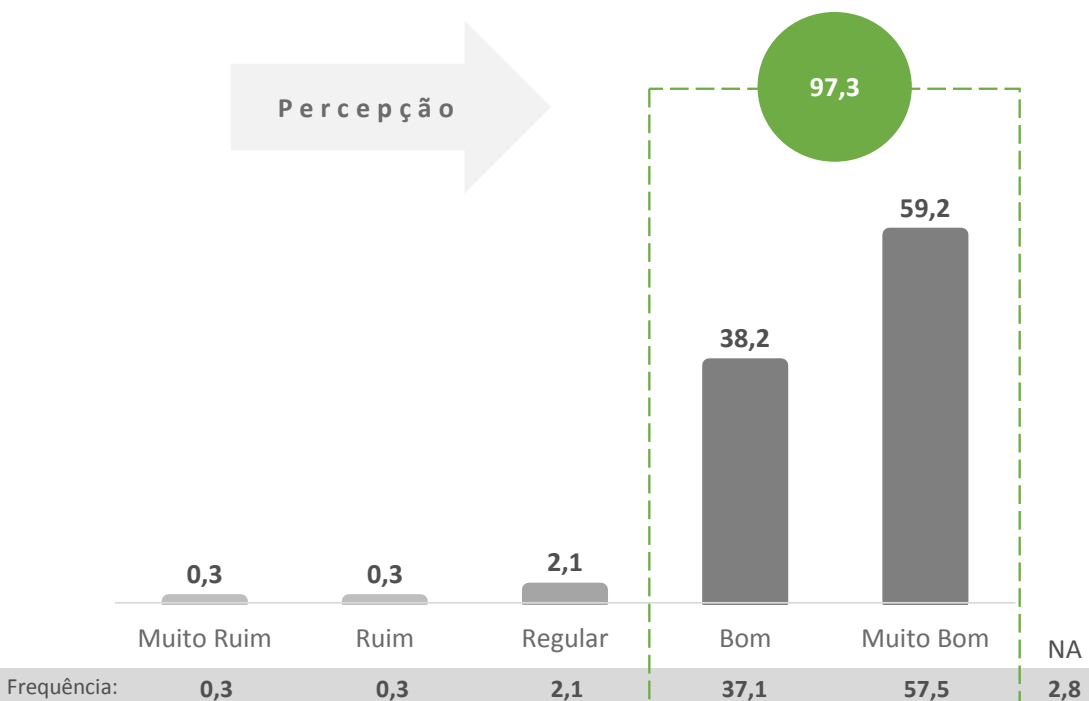
Ponto de atenção: é que os jovens **de 18 a 20 anos**, alegam não receber nenhum tipo de comunicado, é de extrema importância identificar os entraves destas comunicações para que todos recebam todo tipo de informações preventivas de saúde.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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)?

Percepção



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	98,4
De 41 a 50 anos	96,8
De 51 a 60 anos	97,9
Mais de 60 anos	95,3

Ao falar de atenção à saúde recebida, **97,3%** dos entrevistados avaliam de forma muito satisfatória, alcançando o patamar de **Excelência**, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**.

Analisando tanto por **Gênero**, quanto por **Faixa Etária** todos encontram-se em patamar de **Excelência**, destaque para beneficiários **De 18 a 30 anos**, onde alcançaram o nível máximo, **100%**. Vale ressaltar que os três gradientes da não satisfação juntos não alcançam 1%.

% Satisfação

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

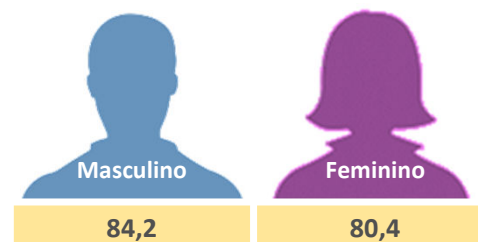
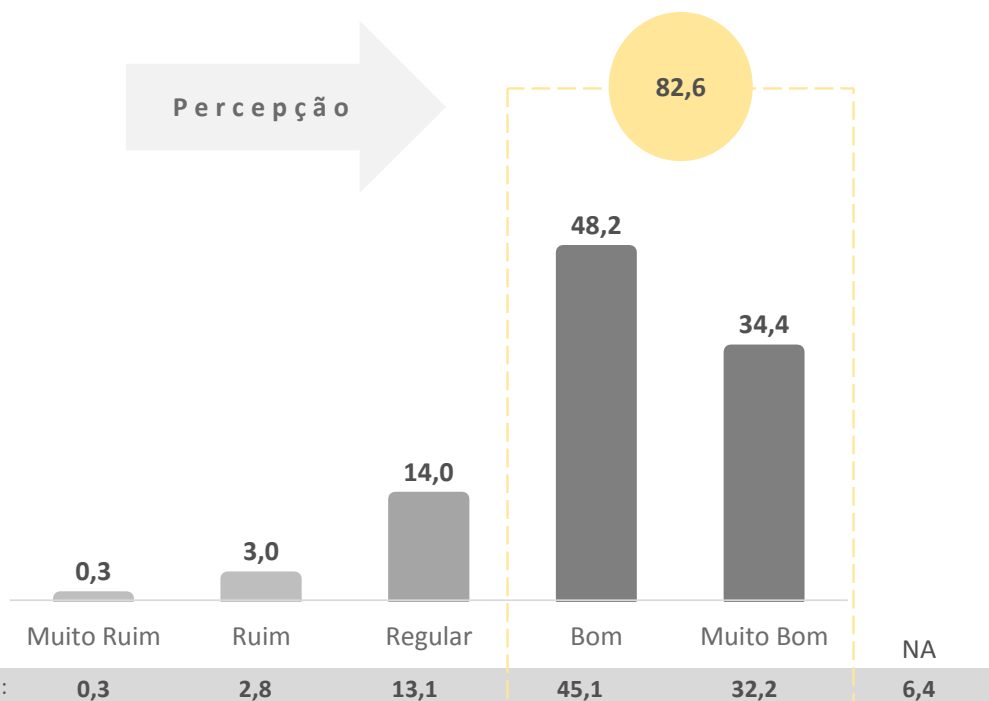
Base: 377 | Margem de Erro: 5.02

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

Atenção à saúde

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

Percepção



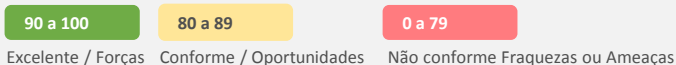
Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	50,0
De 21 a 30 anos	88,6
De 31 a 40 anos	82,8
De 41 a 50 anos	73,3
De 51 a 60 anos	78,5
Mais de 60 anos	90,8

Analisando os resultados de acesso à lista de prestadores, **82,6%** dos entrevistados avaliam dentro da **Conformidade**, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**. Ressaltamos um destaque positivo para os gradientes **Muito ruim** e **Ruim**, pois juntos somam apenas 3,3%. Entretanto, há um Viés de baixa entre **Bom** e **Muito Bom** não podemos deixar de dar atenção mesmo que, com uma diferença de 13,8 pp, pode indicar uma migração para os itens de não satisfação.

Além disso, como podemos observar, **Faixa Etária Mais de 60 anos** concentra o maior índice de satisfação, atingindo o patamar de **Excelência** com **90,8%**.

Ponto de atenção: beneficiários de **18 a 20 anos** em especial, precisam de uma atenção maior neste quesito, por terem mais dificuldade e não menos importante os **De 41 a 60 anos** por também estarem dentro da **Não Conformidade**

% Satisfação



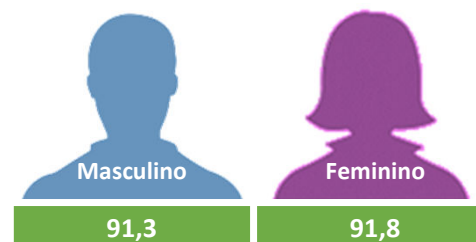
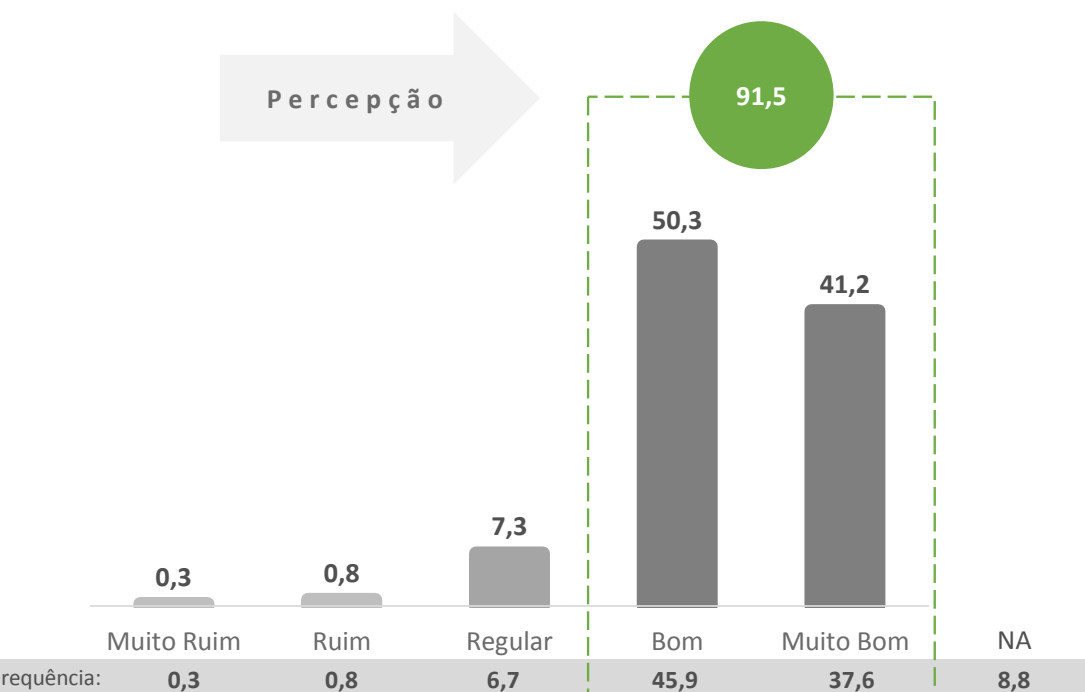
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Base: 363 | Margem de Erro: 5.12

Não se aplica: 25 (não considerado para cálculo dos indicadores)

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?

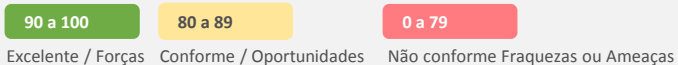


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	85,4
De 31 a 40 anos	93,1
De 41 a 50 anos	88,3
De 51 a 60 anos	94,4
Mais de 60 anos	93,1

Canais de atendimento se enquadra no patamar de **Excelência**, pois 91,5% dos entrevistados avaliam como (**Bom + Muito Bom**). Como ponto positivo podemos observar que os gradientes **Muito ruim** e **Ruim** não chegou nem a 1,5%.

Ponto de atenção: Há um viés de baixa de apenas 9,1 pp, o que indica probabilidade de migração no nível de satisfação. Apesar disso, **Faixa Etária De 18 a 20 anos** concentra os não satisfeitos e única em **Não Conformidade**. Em contra partida, destaque para as faixas que se enquadram em **Excelência**, **De 31 a 40 anos** e **Acima de 51 anos**.

% Satisfação



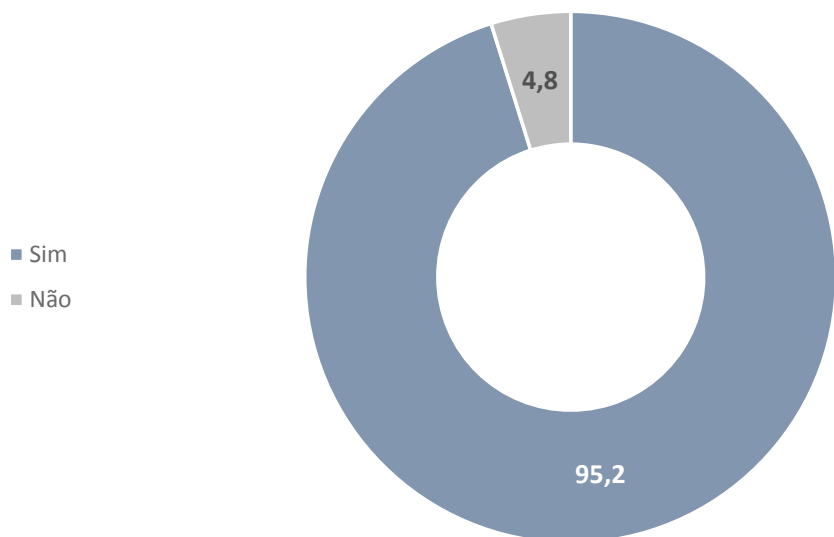
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Base: 354 | Margem de Erro: 5.18

Não se aplica: 34 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



	Sim	Não	NA
Frequência:	30,4	1,5	68,0

Base: 124 | Margem de Erro: 8.78

Não se aplica: 264 (não considerado para cálculo dos indicadores)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	3,9	96,1
Masculino	5,5	94,5

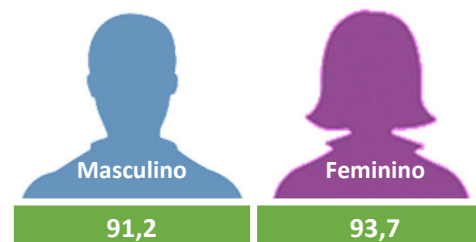
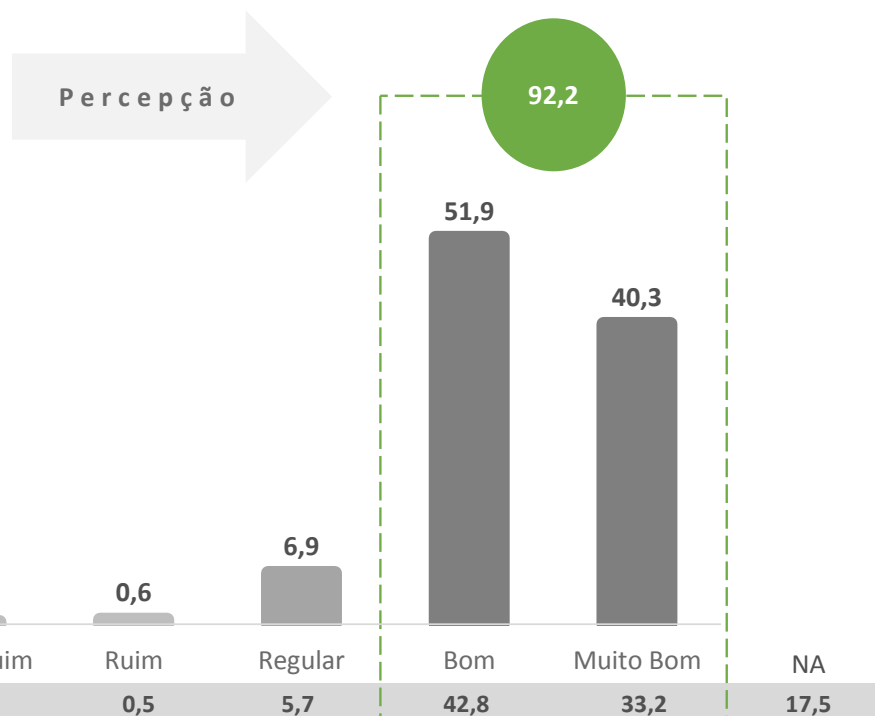
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	11,1	88,9
De 31 a 40 anos	0,0	100,0
De 41 a 50 anos	8,3	91,7
De 51 a 60 anos	6,1	93,9
Mais de 60 anos	2,6	97,4

Sobre reclamação realizada, 68% foram avaliadas como **Não se Aplica**, ou seja, mais da metade dos beneficiários da COPASS Saúde não abriu reclamação nos últimos 12 meses. Dos que abrem uma reclamação **95,2%** obtiveram suas demandas resolvidas, outro ponto positivo, pois a resolutividade se enquadra em patamar de **Excelência**. Destacamos também as **Faixas Etárias De 18 a 20 e 31 a 40 anos**, são os que tiveram **100%** de suas demandas atendidas.

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?



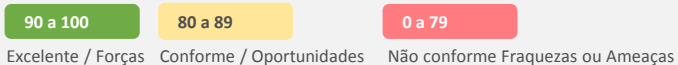
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	94,1
De 31 a 40 anos	92,0
De 41 a 50 anos	85,2
De 51 a 60 anos	93,1
Mais de 60 anos	94,5

No quesito Documentos/Formulários, o índice foi de 92,2% alcançando o patamar de **Excelência**. Como ponto positivo os gradientes **Muito Ruim** e **Ruim** ficaram abaixo de 1%.

Ponto de atenção: viés de baixa está presente nesta questão também, com diferença de 11,6 pp, importante lembrar que isso pode ser considerado como risco de queda no nível de satisfação.

De modo geral o resultado está muito bom, por **Gênero** e **Faixa Etária** também estão classificados em **Excelência**, exceto a **faixa de 41 a 50 anos** com **85,2%** encontra-se em Conformidade, ou seja, há oportunidades de melhorias

% Satisfação



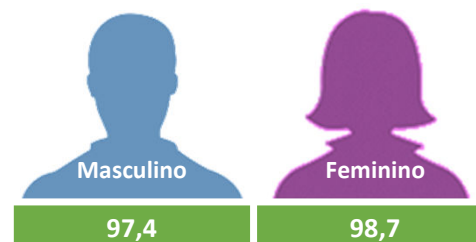
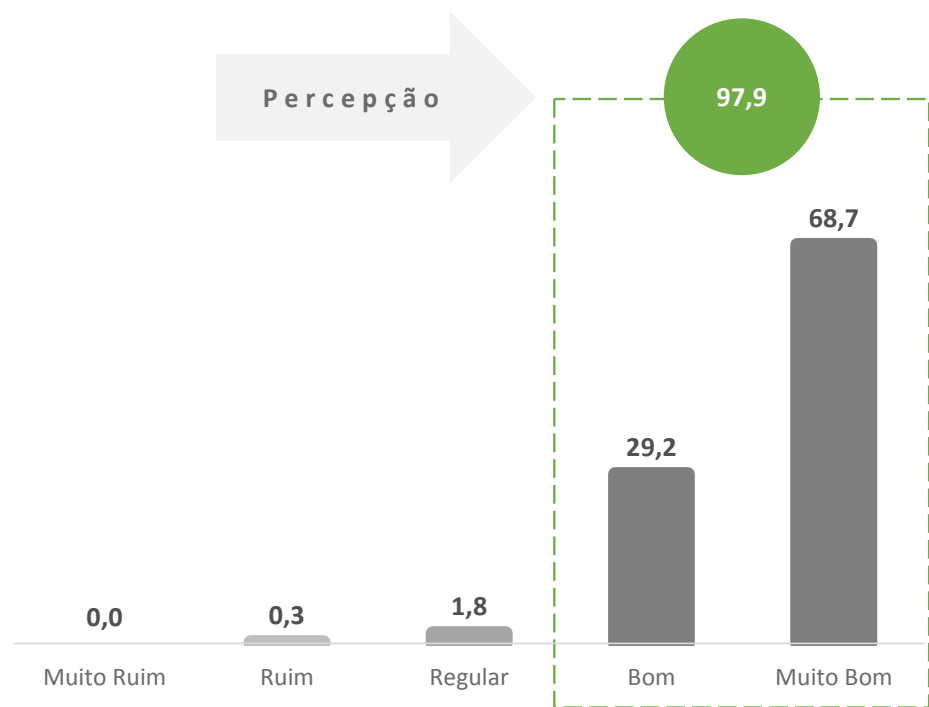
Base: 320 | Margem de Erro: 5.45

Não se aplica: 68 (não considerado para cálculo dos indicadores)

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	93,8
De 31 a 40 anos	93,8
De 41 a 50 anos	100,0
De 51 a 60 anos	99,0
Mais de 60 anos	100,0

Na avaliação geral o plano com **97,9%** de satisfação, resultado muito positivo em patamar de **Excelência**, inclusive o índice de **Muito ruim** e **Ruim** é de apenas 0,3 pp. E não há viés de baixa fator muito importante que demonstra maior satisfação dos beneficiários devido a maioria citar a opção **Muito Bom**.

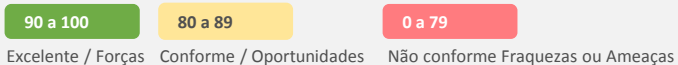
Destaque para faixa etária **De 18 a 20 anos**, **De 41 a 50 anos** e **Mais de 60 anos** com satisfação em nível máximo de excelência.

Base: 387 | Margem de Erro: 4.95

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

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

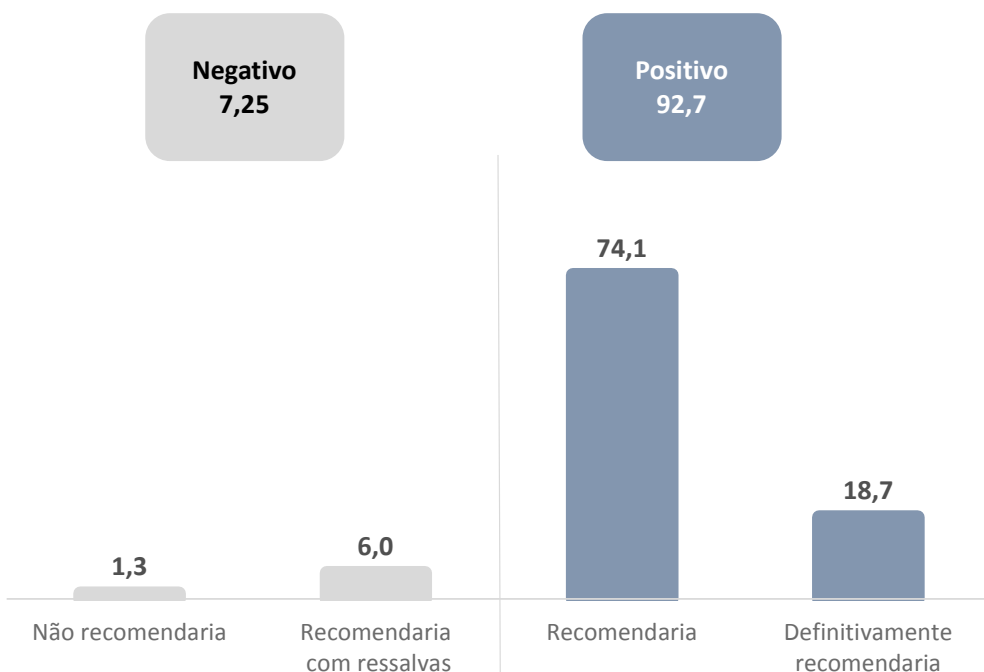
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	0,0	7,0	71,5	21,5
Masculino	2,2	5,3	75,9	16,7

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	75,0	25,0
De 21 a 30 anos	2,1	8,3	68,8	20,8
De 31 a 40 anos	1,5	4,6	61,5	32,3
De 41 a 50 anos	1,6	11,3	66,1	21,0
De 51 a 60 anos	1,0	6,2	80,4	12,4
Mais de 60 anos	0,9	2,7	82,7	13,6

Base: 386 | Margem de Erro: 4.96

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

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

Os resultados indicam que 92,7% dos beneficiários recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente Recomendaria**), em patamar de **Excelência**. Destaque positivo para o **Nunca que** obteve apenas 1,3%.

Além disso, a **Faixa Etária De 18 a 20 anos**, não teve citações em **Não Recomendaria** e nem **Recomendaria com Ressalvas**, estes são os que mais recomendam e detalhe, sem ressalvas.

Ponto de Atenção: viés de baixa entre os gradientes **Positivos**, diferença de 55,4 pp, o mais alto se comparado com os anteriores.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha), superaram 82% de satisfação, pois o atributo que se refere ao **Acesso a Lista de Prestadores** foi o único em **Conformidade**, os demais ficaram em patamar de **Excelência**.
- ❖ **Acesso a Lista de Prestadores** foi o atributo com menor desempenho, atingindo 82,6%, ou seja, 18,4% dos entrevistados tiveram certa dificuldade para obter esta lista, nesse sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: algumas questões se configuraram à este viés, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, no entanto, podem sugerir uma migração dos gradientes de satisfação, para não satisfação.
- ❖ Por fim, a **avaliação geral** do plano atingiu **97,9%** resultado que classifica o plano como **Excelência**, pois a insatisfação não atingiu 1 pp. Analisando a taxa de **recomendação**, nota-se que ela acompanha a **satisfação geral**, a diferença entre elas é de 5,2 pp, ou seja, 0,3 % acima da margem de erro, mas ambos em patamar de **Excelência**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar ainda mais o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.



Obrigado!