

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão -  
Ano base 2019



**INSTITUTOPHD**  
DIFERENCIAL EM PESQUISAS



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

### Agenda

- Pesquisa de Satisfação de Beneficiários
  - Objetivos
  - Metodologia
  - Cronograma
  - Abordagem
- Perfil da amostra
- Resultados
- Conclusões
- ANEXOS:
  - Estatísticas

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



## PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão acima de 18 anos de idade.



## OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão, referente ao Ano-Base 2019.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



**INSTITUTOPHD**

Para a realização desta pesquisa, a Operadora Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão (ANS N° 31421-8) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 N° J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação.

## Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães  
Estatístico CONRE N° 9225-A

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



## POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **400 entrevistas**, de modo a contemplar as diferentes regiões de atuação da contratante, e suas diferentes particularidades. Com um universo de 134.602 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 89.388 beneficiários acima de 18 anos da Associação de Beneficência e Filantropia São Cristóvão**.

### MARGEM DE ERRO



A amostragem de 400 entrevistas, para a população-alvo de 89.388 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4.9 pontos percentuais, com intervalo de confiança de 95%**.



### ABORDAGEM E QUESTIONÁRIO



As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)** e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 2 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

## CRONOGRAMA DE COLETA



As entrevistas foram realizadas no período de **1 a 16 de Abril de 2020**.

## CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO



Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções



## CONTROLE DE QUALIDADE E STATUS DAS LIGAÇÕES

Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente. **Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:**

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído	400	16,9
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	116	4,9
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	45	1,9
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	1789	75,8
v) Questionário substituído seguindo critérios de qualidade	12	0,5
<b>Total</b>	<b>2362</b>	<b>100,0</b>

Abordagem de **2.362 beneficiários** o que representa uma taxa de respondentes de **16,9%**



## PERFIL DE AMOSTRA

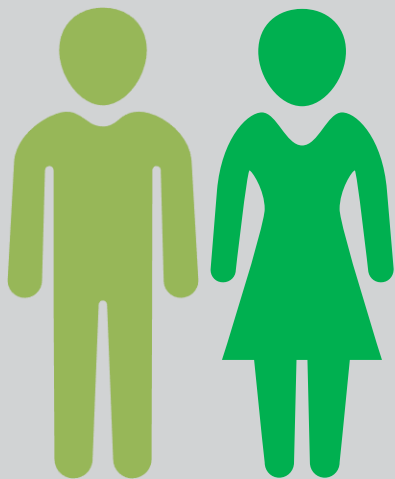




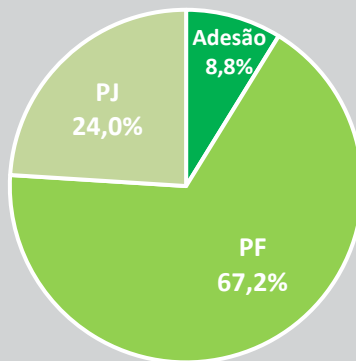
# Perfil da Amostra

## GÊNERO

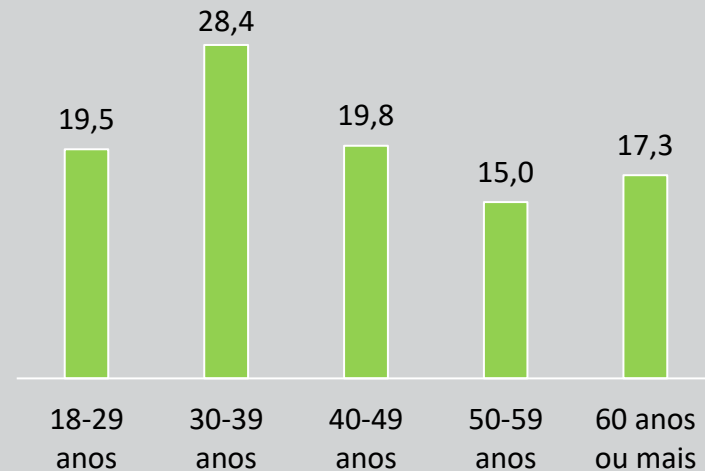
28,0% 72,0%



## TIPO DE PLANO



## IDADE





## RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

ATENÇÃO À SAÚDE

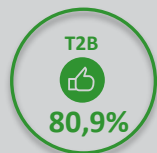
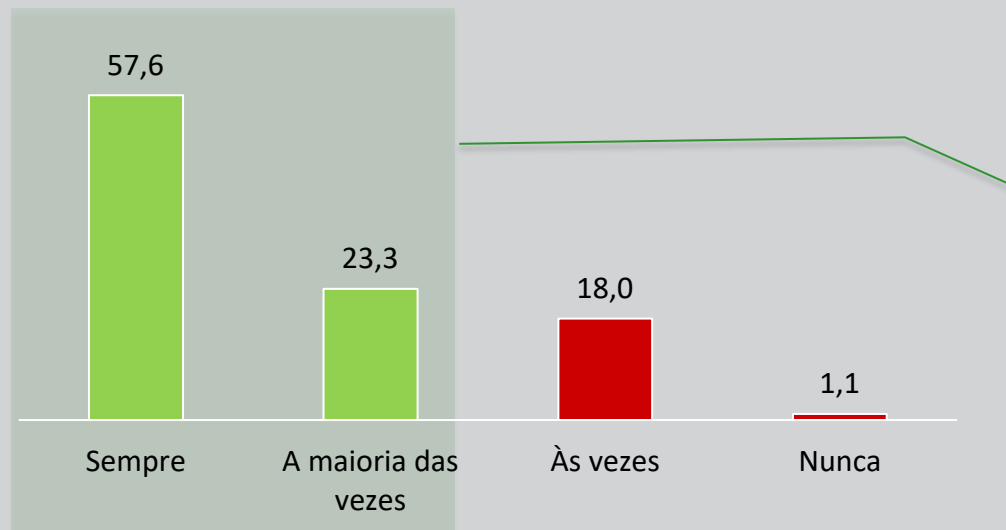




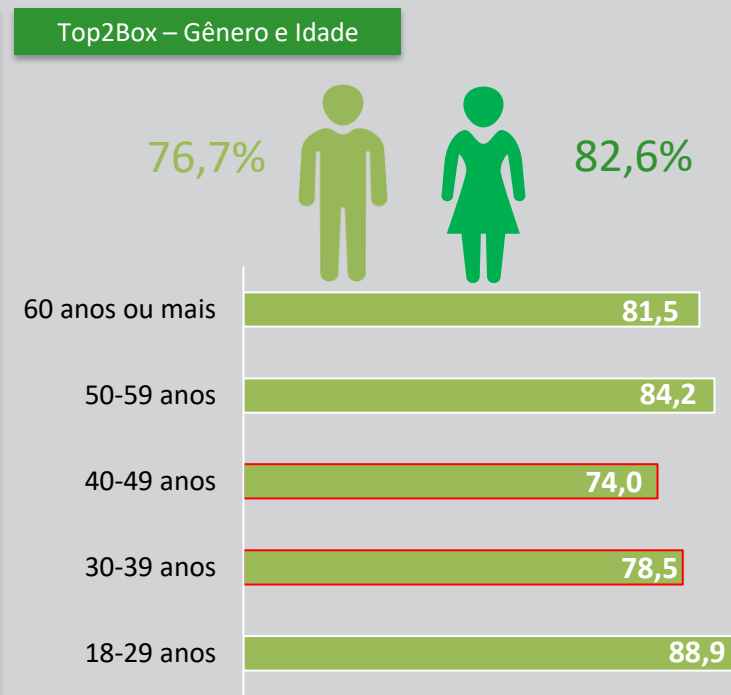


## Resultados – Atenção à Saúde

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?



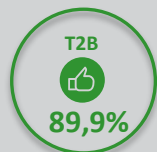
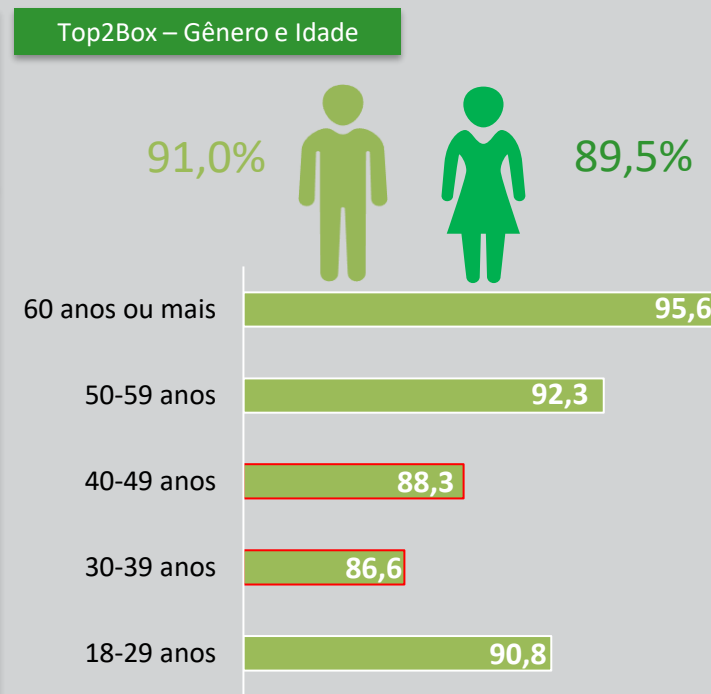
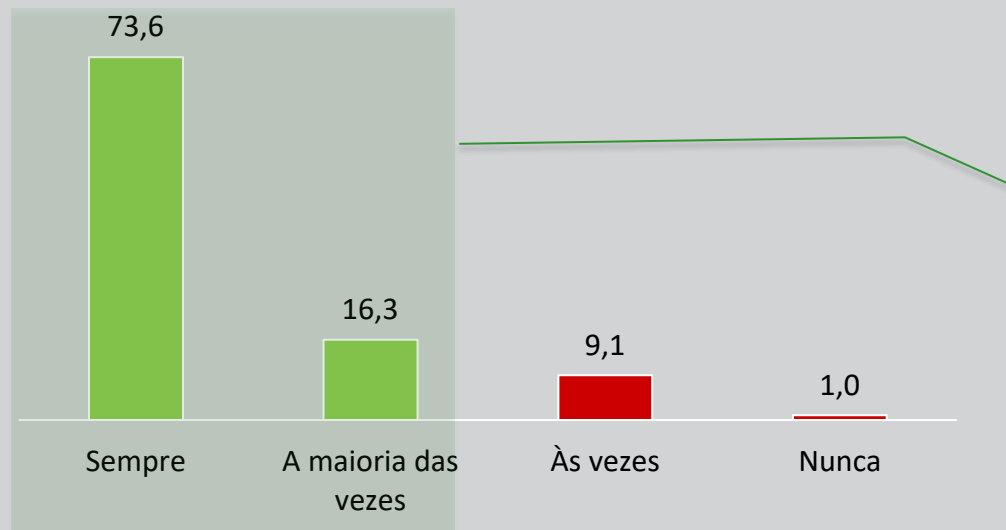
Base (respostas válidas): 378  
"Não se aplica": 22 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%





## Resultados – 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?



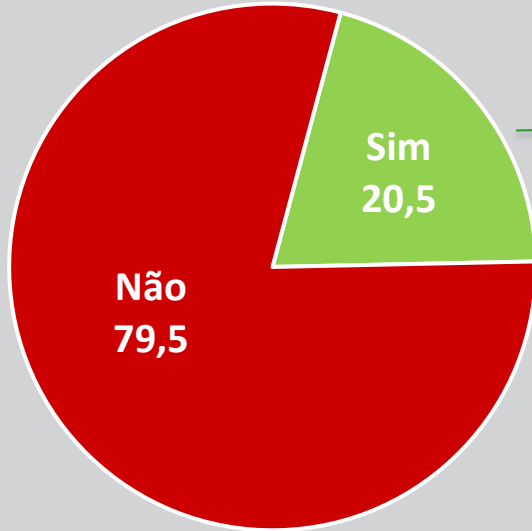
Base (respostas válidas): 307  
"Não se aplica": 93 entrevistados  
Margem de Erro: 5,6%  
Intervalo de Confiança: 95%





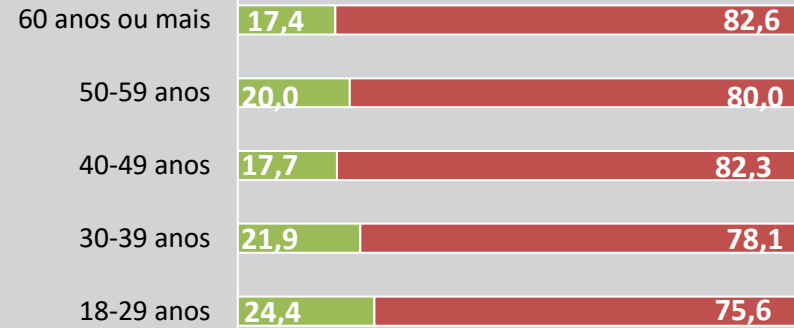
## Resultados – Atenção à Saúde

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



Base (respostas válidas): 400  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%

### Gênero e Idade

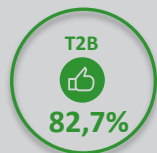
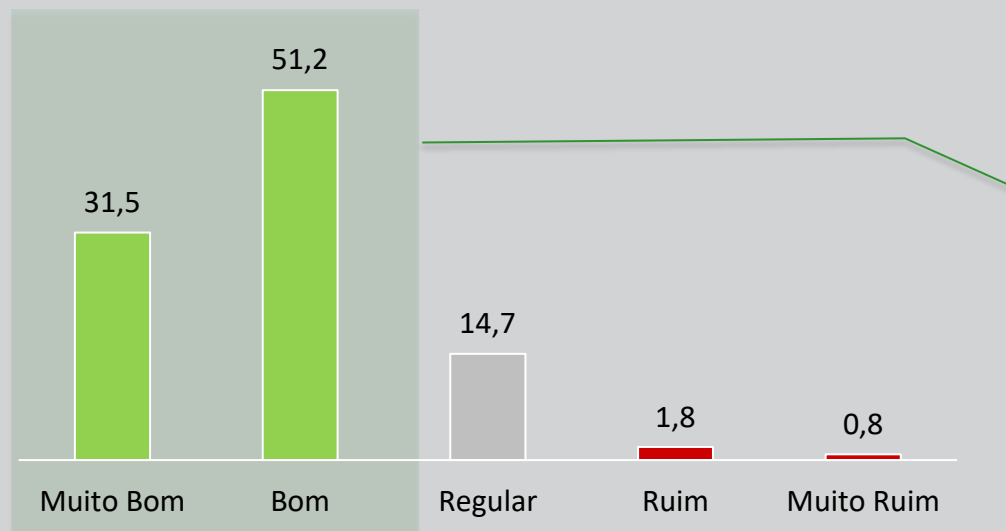


■ Sim ■ Não

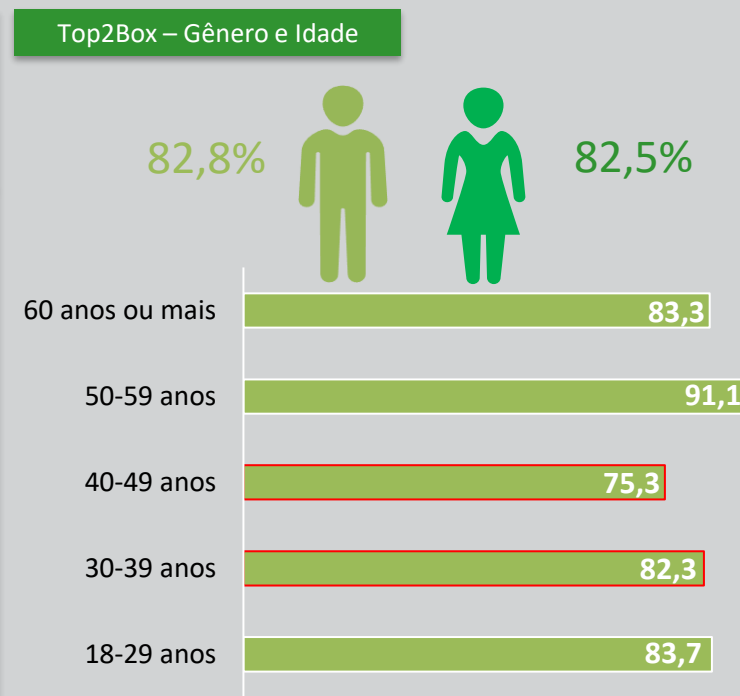
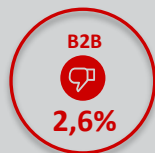


## Resultados – Atenção à Saúde

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)?



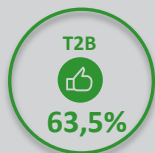
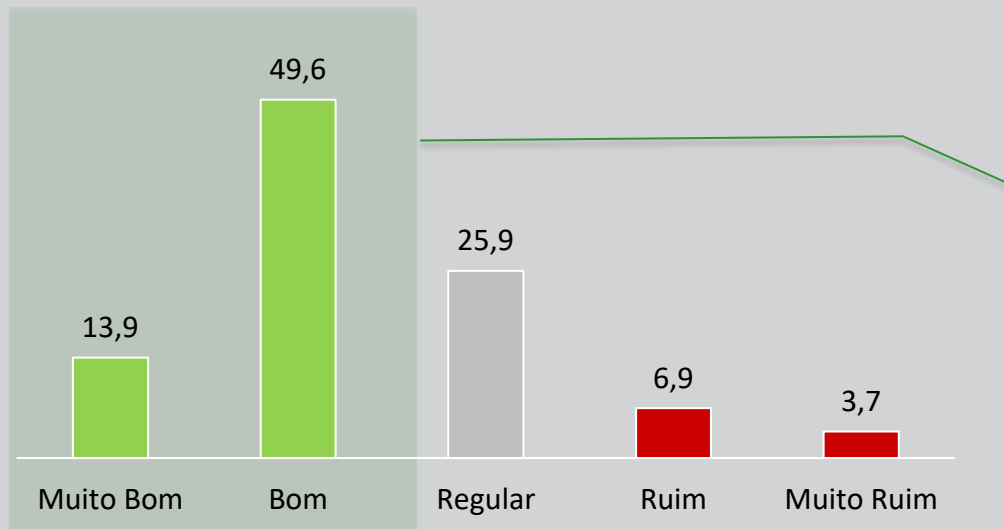
Base (respostas válidas): 381  
"Não se aplica": 19 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%



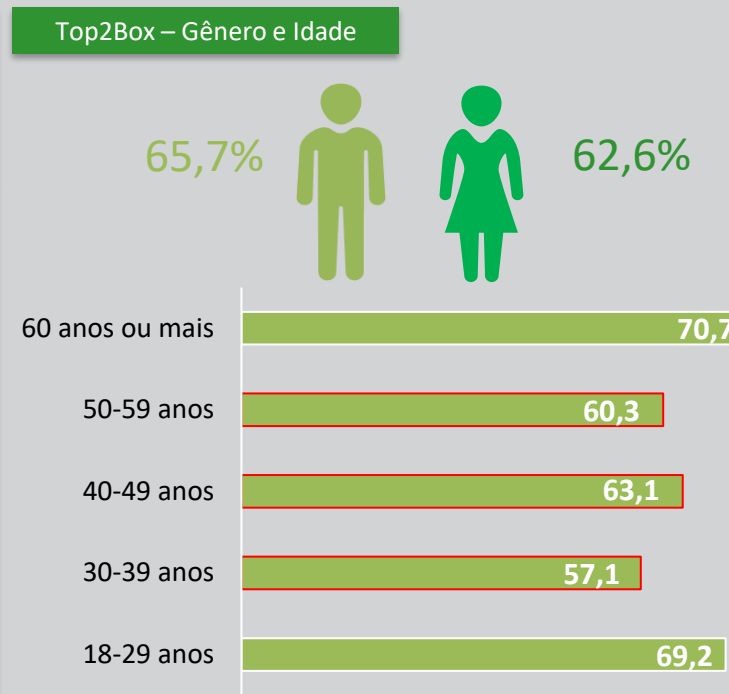


## Resultados – Atenção à Saúde

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)?



Base (respostas válidas): 375  
"Não se aplica": 25 entrevistados  
Margem de Erro: 5,1%  
Intervalo de Confiança: 95%





## RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

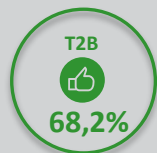
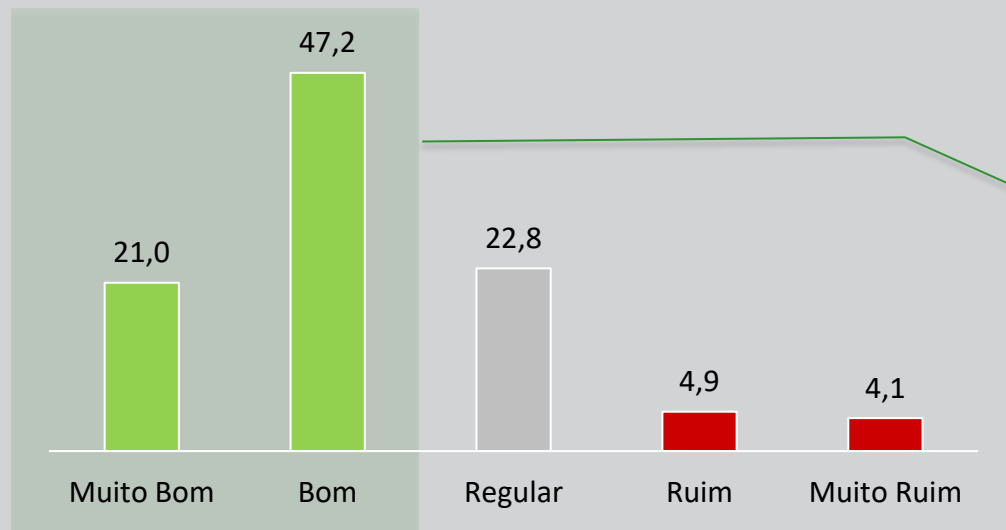
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



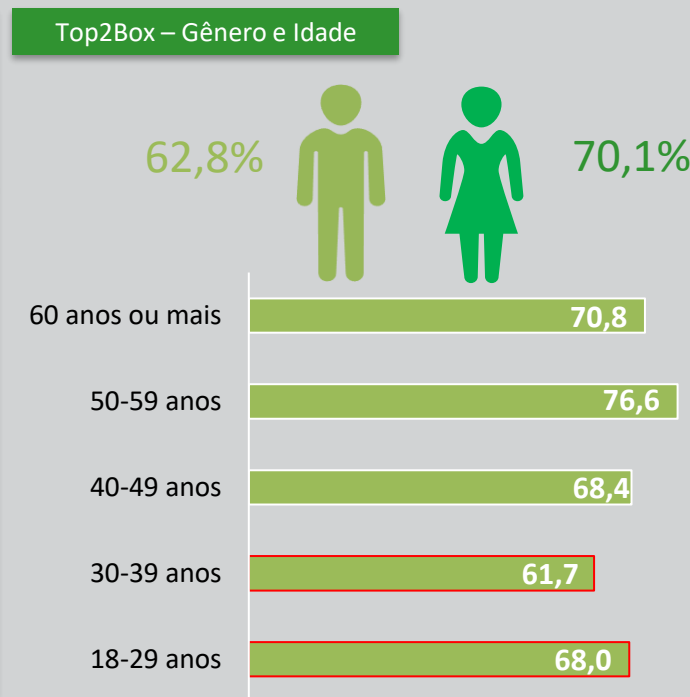


## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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 as informações de que precisava?



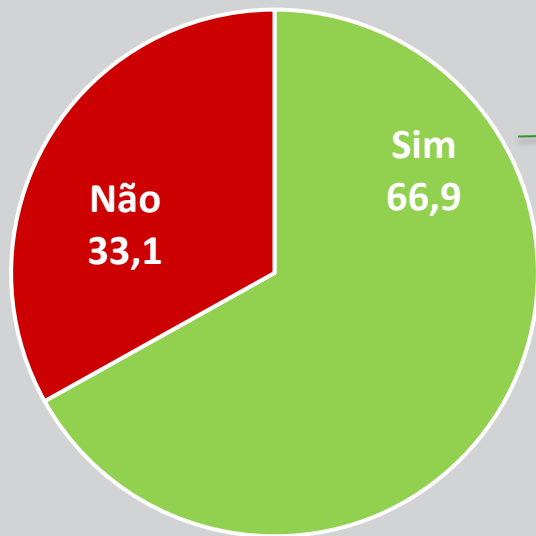
Base (respostas válidas): 386  
"Não se aplica": 14 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%





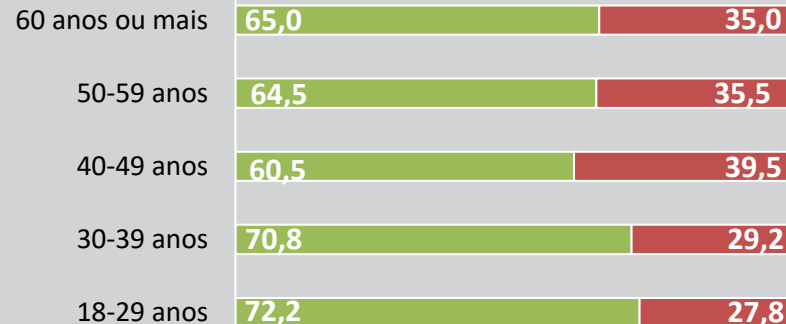
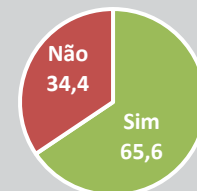
## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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



Base (respostas válidas): 178  
"Não se aplica": 222 entrevistados  
Margem de Erro: 7,3%  
Intervalo de Confiança: 95%

### Gênero e Idade



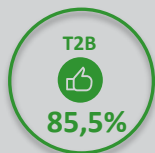
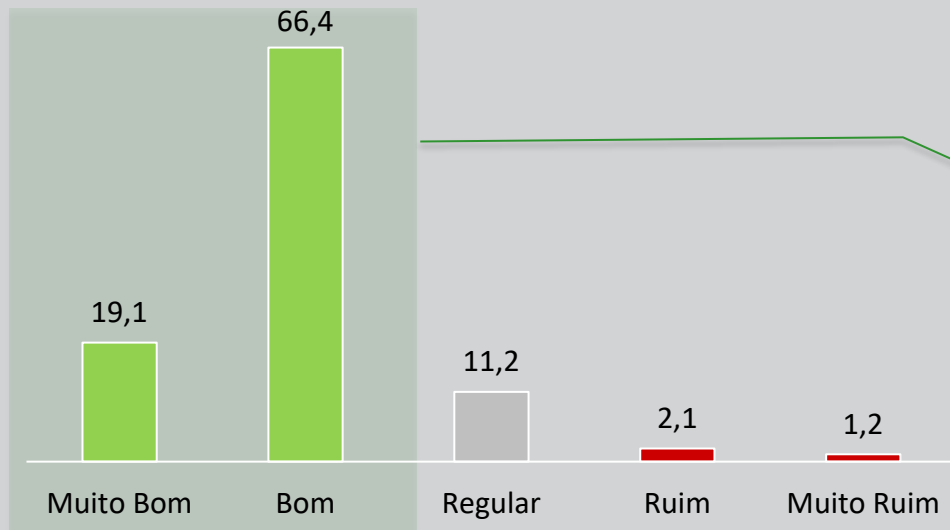
■ Sim ■ Não



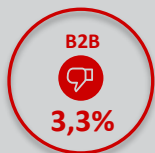


## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

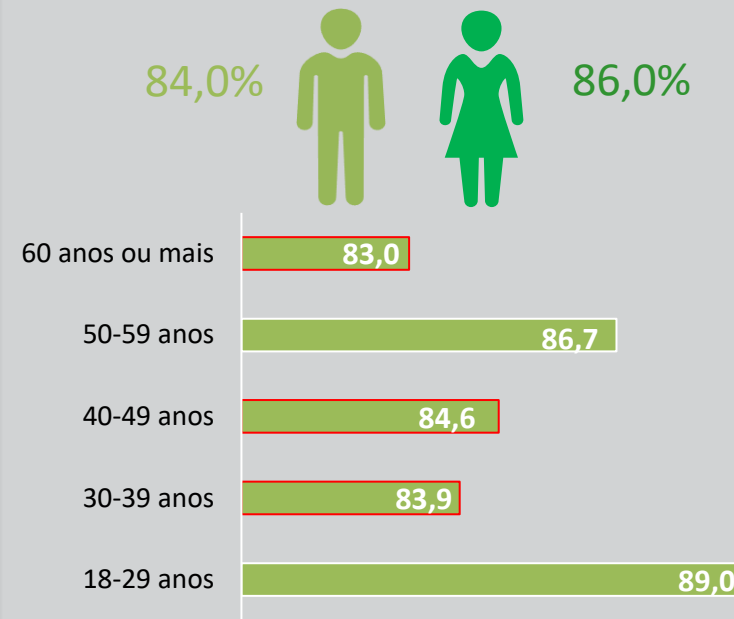
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Base (respostas válidas): 329  
"Não se aplica": 71 entrevistados  
Margem de Erro: 5,4%  
Intervalo de Confiança: 95%



### Top2Box – Gênero e Idade





## RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

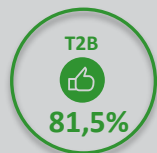
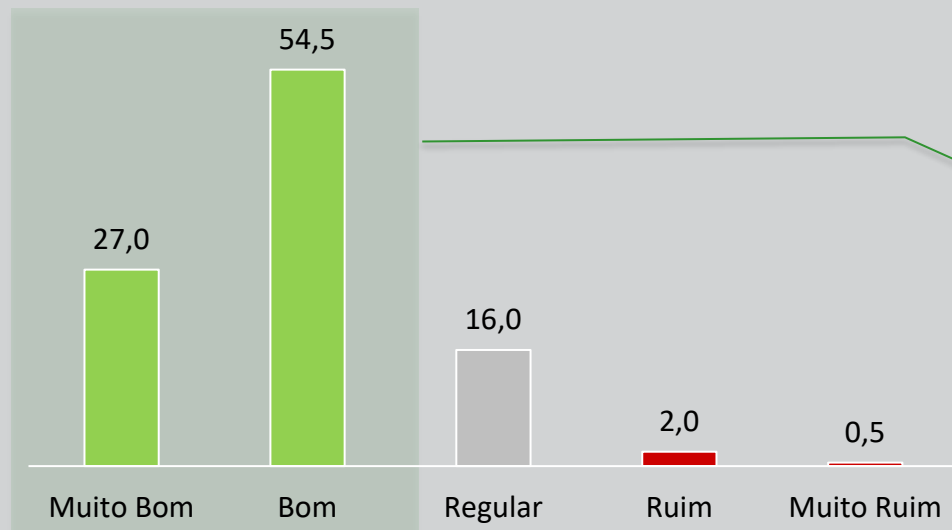
AVALIAÇÃO GERAL



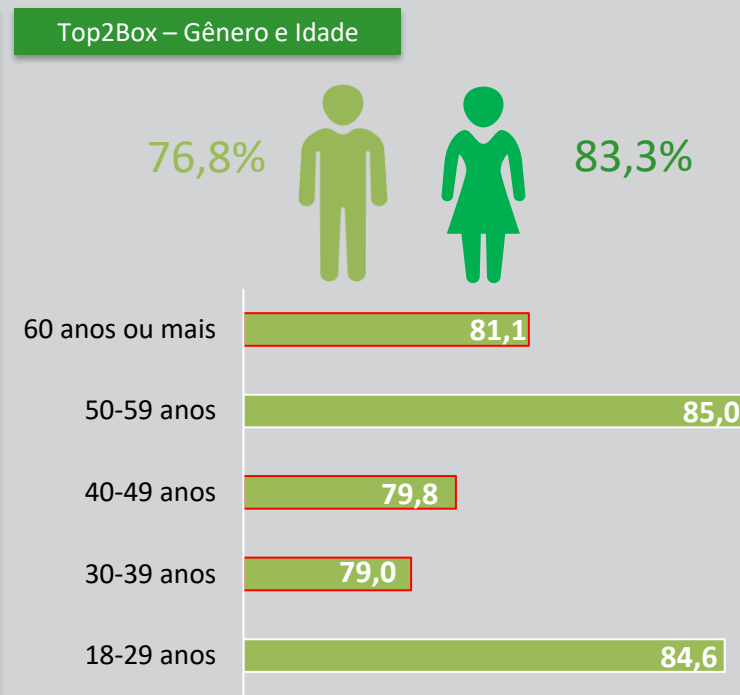
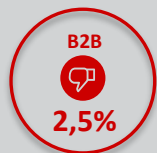


# Resultados – Avaliação Geral

## 9. Como você avalia seu plano de saúde?



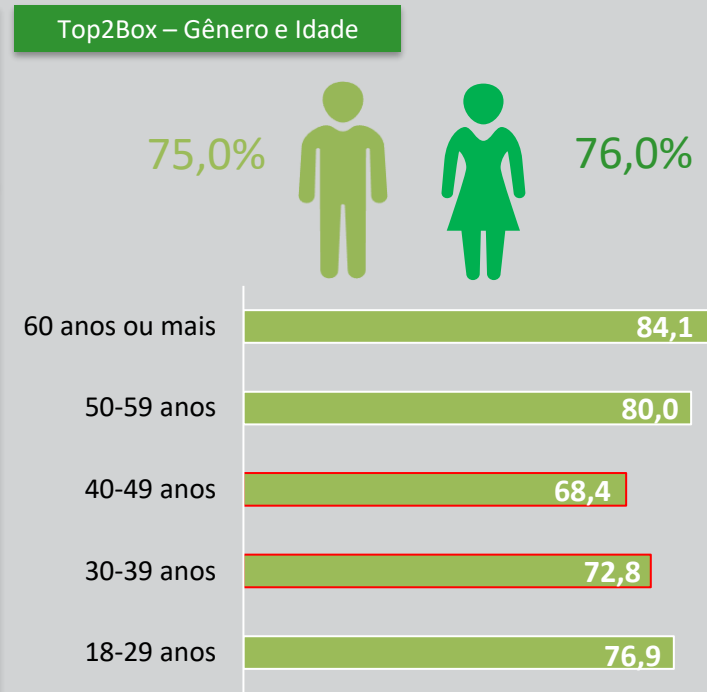
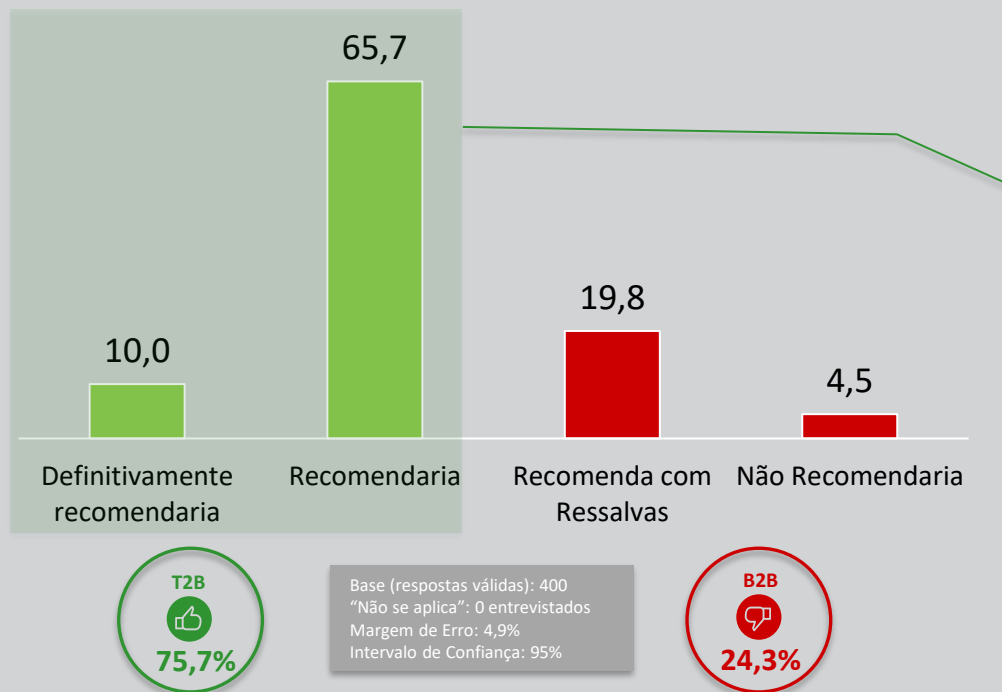
Base (respostas válidas): 400  
"Não se aplica": 0 entrevistados  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%





# Resultados – Avaliação Geral

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





## CONCLUSÕES





## Conclusões

Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos metade dos indicadores com o T2B acima de 80,0% como podemos destacar a seguir

### ⦿ Pontos de excelência

- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 89,9%**

### ⦿ Pontos de qualidade

- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 80,9%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 85,5%**
- ⦿ Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 82,7%**
- ⦿ Avaliação do plano de saúde **T2B: 81,5%**

### ⦿ Pontos de aperfeiçoamento

- ⦿ **20,5%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos
- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 63,5%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 68,3%**
- ⦿ **66,9%** tiveram suas reclamações resolvidas
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 75,7%**



**ANEXOS**

**ESTATÍSTICAS**





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?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
	Sempre	57,6	95%	2,5	52,6	62,6
	A maioria das vezes	23,3	95%	2,2	19,0	27,6
	Às vezes	18,0	95%	2,0	14,1	21,9
	Nunca	1,1	95%	0,5	0,0	2,2
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>				
	<b>Base</b>	<b>378</b>				

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?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
	Sempre	73,6	95%	2,5	68,7	78,5
	A maioria das vezes	16,3	95%	2,1	12,2	20,4
	Às vezes	9,1	95%	1,6	5,9	12,3
	Nunca	1,0	95%	0,6	0,0	2,1
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>				
	<b>Base</b>	<b>307</b>				





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.?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Sim		20,5	95%	2,0	16,5	24,5
Não		79,5	95%	2,0	75,5	83,5
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>400</b>				

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)?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		31,5	95%	2,4	26,8	36,2
Bom		51,2	95%	2,6	46,2	56,2
Regular		14,7	95%	1,8	11,1	18,3
Ruim		1,8	95%	0,7	0,5	3,1
Muito Ruim		0,8	95%	0,5	0,0	1,7
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>381</b>				



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)?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		13,9	95%	1,8	10,4	17,4
Bom		49,6	95%	2,6	44,5	54,7
Regular		25,9	95%	2,3	21,5	30,3
Ruim		6,9	95%	1,3	4,3	9,5
Muito Ruim		3,7	95%	1,0	1,8	5,6
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>375</b>				



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		21,0	95%	2,1	16,9	25,1
Bom		47,2	95%	2,5	42,2	52,2
Regular		22,8	95%	2,1	18,6	27,0
Ruim		4,9	95%	1,1	2,7	7,1
Muito Ruim		4,1	95%	1,0	2,1	6,1
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>386</b>				

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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Sim		66,9	95%	3,5	60,0	73,8
Não		33,1	95%	3,5	26,2	40,0
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>178</b>				



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		19,1	95%	2,2	14,9	23,3
Bom		66,4	95%	2,6	61,3	71,5
Regular		11,2	95%	1,7	7,8	14,6
Ruim		2,1	95%	0,8	0,6	3,6
Muito Ruim		1,2	95%	0,6	0,0	2,4
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>329</b>				

Como você avalia seu plano de saúde?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		27,0	95%	2,2	22,6	31,4
Bom		54,5	95%	2,5	49,6	59,4
Regular		16,0	95%	1,8	12,4	19,6
Ruim		2,0	95%	0,7	0,6	3,4
Muito Ruim		0,5	95%	0,4	0,0	1,2
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>400</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Definitivamente recomendaria		10,0	95%	1,5	7,1	12,9
Recomendaria		65,7	95%	2,4	61,0	70,4
Recomenda com Ressalvas		19,8	95%	2,0	15,9	23,7
Não Recomendaria		4,5	95%	1,0	2,5	6,5
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>400</b>				



# **INSTITUTOPHD**

**DIFERENCIAL EM PESQUISAS**

OBRIGADO

CONTATOS

@INSTITUTOPHD

FB.COM/INSTITUTOPHD

WWW.INSTITUTOPHD.COM.BR