



ANS - Nº 41.924-9

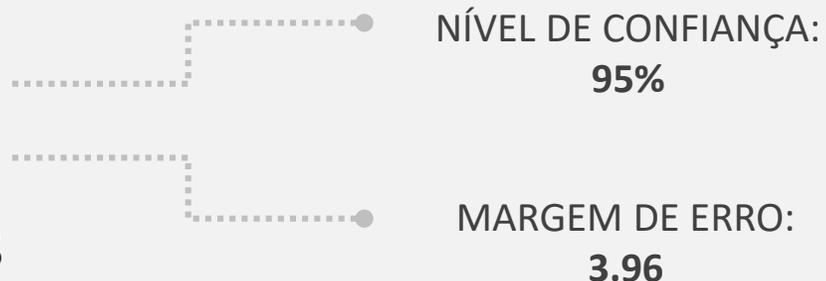
# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

# 605

ENTREVISTADOS



**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:** 78.054 beneficiários possuidores do Plano Santa Casa Saúde de São José dos Campos.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 58.251.
- ❖ **Período de Campo:** Março a Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 68%. Falamos com 887 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 605.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 19 (2%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 28 (3%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 235 (26%).
- ❖ **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
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	574	4.07
	2 - Atenção imediata	450	4.60
	3 - Comunicação	603	3.97
	4 - Atenção à saúde recebida	577	4.06
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	564	4.11
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	584	4.03
	7 - Resolutividade	268	5.97
	8 - Documentos e formulários	502	4.36
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	601	3.98
	10 - Recomendação	602	3.97



# Dados técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	332	57,8%	50%	66%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	117	20,4%	14%	27%	95%	3,3%
Às vezes	123	21,4%	15%	28%	95%	3,4%
Nunca	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	319	70,9%	62%	79%	95%	4,2%
Na maioria das vezes	70	15,6%	9%	22%	95%	3,4%
Às vezes	51	11,3%	5%	17%	95%	3,0%
Nunca	10	2,2%	-1%	5%	95%	1,4%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	75	12,4%	7%	18%	95%	2,7%
Não	528	87,6%	82%	93%	95%	2,7%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	166	28,8%	21%	36%	95%	3,7%
Bom	323	56,0%	48%	64%	95%	4,1%
Regular	72	12,5%	7%	18%	95%	2,7%
Ruim	14	2,4%	0%	5%	95%	1,3%
Muito Ruim	2	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	94	16,7%	10%	23%	95%	3,1%
Bom	284	50,4%	42%	59%	95%	4,2%
Regular	140	24,8%	18%	32%	95%	3,6%
Ruim	33	5,9%	2%	10%	95%	2,0%
Muito Ruim	13	2,3%	0%	5%	95%	1,3%

# Dados técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	106	18,2%	12%	24%	95%	3,2%
Bom	321	55,0%	47%	63%	95%	4,1%
Regular	119	20,4%	14%	27%	95%	3,3%
Ruim	24	4,1%	1%	7%	95%	1,6%
Muito Ruim	14	2,4%	0%	5%	95%	1,3%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	200	74,6%	64%	85%	95%	5,3%
Não	68	25,4%	15%	36%	95%	5,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	89	17,7%	11%	24%	95%	3,4%
Bom	319	63,5%	55%	72%	95%	4,3%
Regular	76	15,1%	9%	21%	95%	3,2%
Ruim	14	2,8%	0%	6%	95%	1,5%
Muito Ruim	4	0,8%	-1%	2%	95%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	118	19,6%	13%	26%	95%	3,2%
Bom	364	60,6%	53%	68%	95%	3,9%
Regular	109	18,1%	12%	24%	95%	3,1%
Ruim	8	1,3%	-1%	3%	95%	0,9%
Muito Ruim	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	37	6,1%	2%	10%	95%	1,9%
Recomendaria	419	69,6%	62%	77%	95%	3,7%
Recomendaria com ressalvas	121	20,1%	14%	27%	95%	3,2%
Não recomendaria	25	4,2%	1%	7%	95%	1,6%

# Dados técnicos

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
São José dos Campos	49
Taubaté	16
Jacareí	8
Cruzeiro	6
Pindamonhangaba	5
Caçapava	4
Tremembé	2
São Sebastiao	2
Caragatatuba	2
Cachoeira Paulista	1
Guaratinguetá	1
Paraibuna	1
Lorena	0
Aparecida	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
46	53
13	18
6	10
5	8
4	6
3	6
1	3
1	3
1	3
1	2
1	2
1	2
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	16
De 31 a 40 anos	26
De 41 a 50 anos	18
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	21

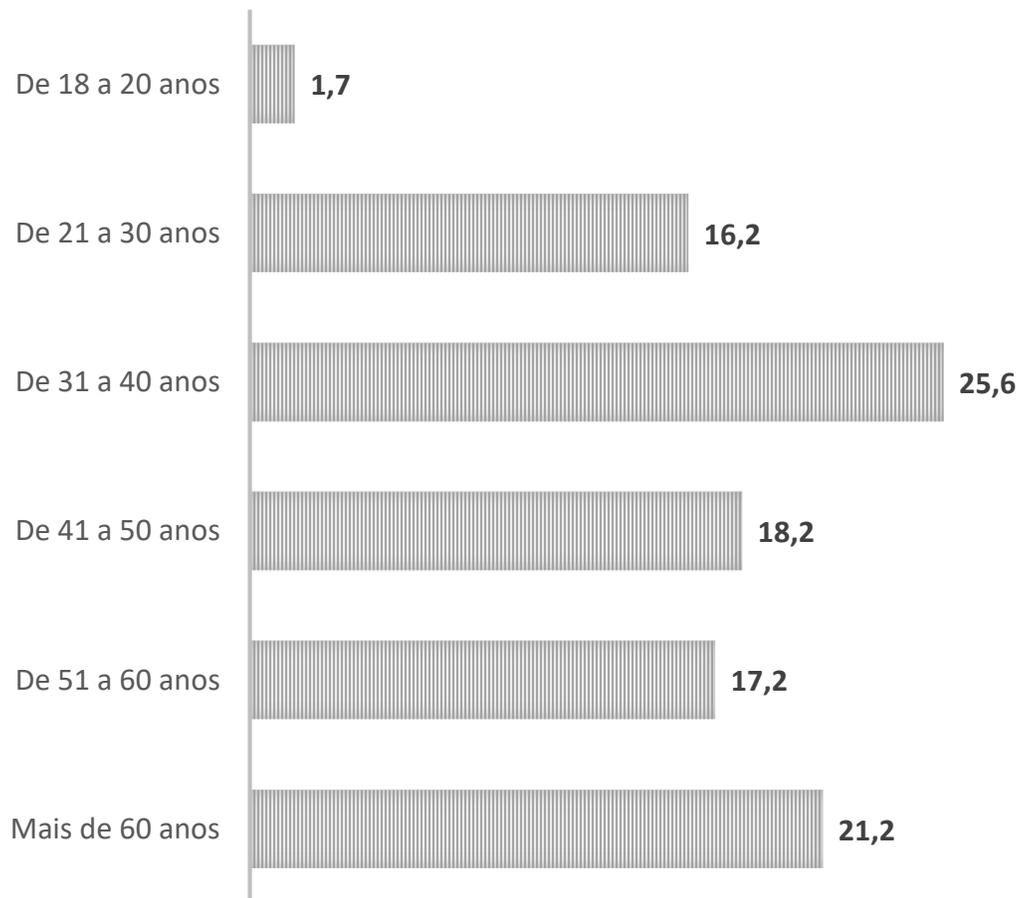
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	3
14	19
23	29
16	21
15	20
18	24

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	58
Masculino	42

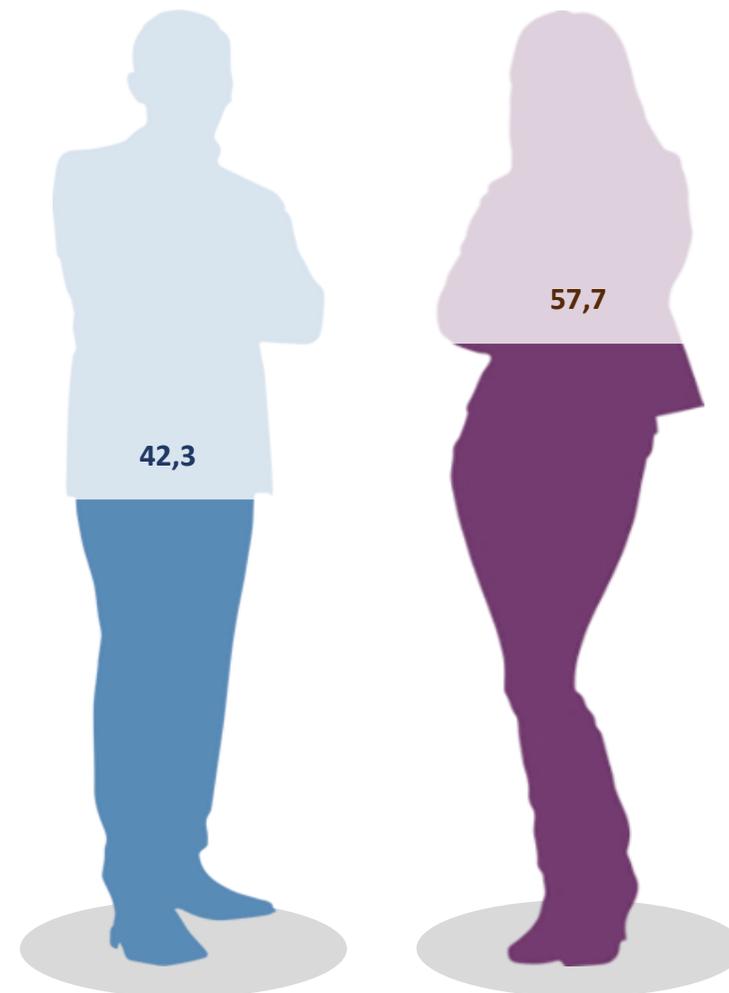
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
54	61
39	46

# Dados técnicos

## Faixa Etária

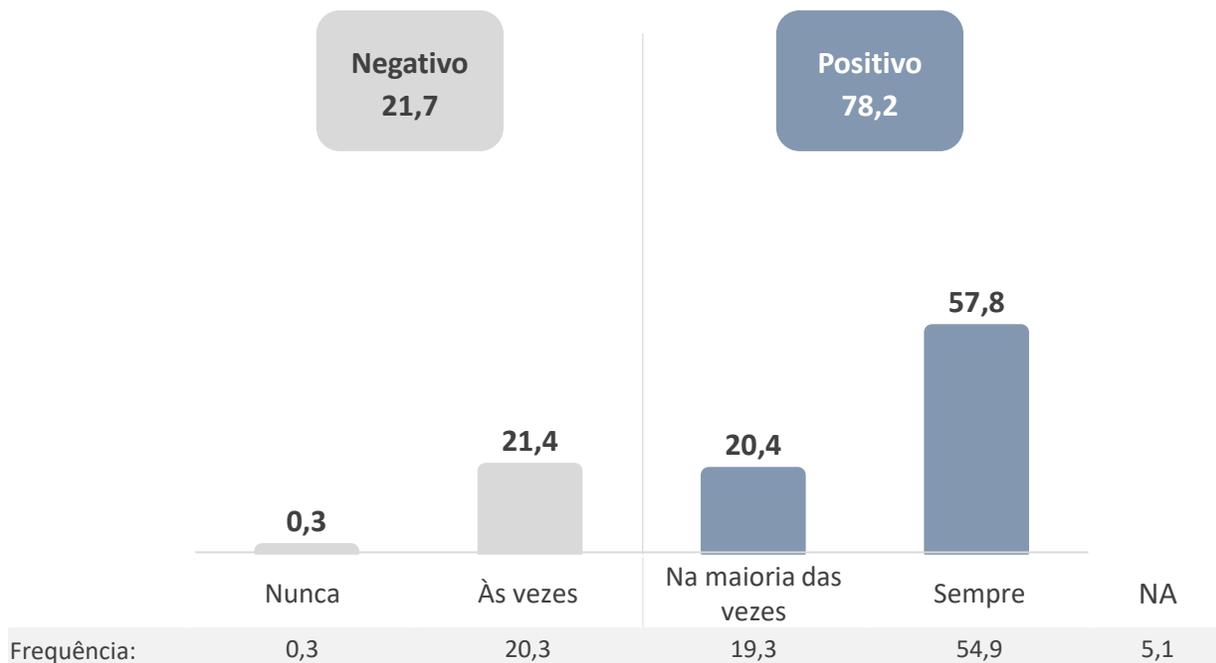


## Gênero



# 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	0,3	17,0	20,8	61,9
Masculino	0,4	27,7	19,7	52,1

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	10,0	20,0	70,0
De 21 a 30 anos	1,1	19,4	17,2	62,4
De 31 a 40 anos	0,0	20,3	28,7	51,0
De 41 a 50 anos	1,0	26,2	24,3	48,5
De 51 a 60 anos	0,0	25,2	10,7	64,1
Mais de 60 anos	0,0	18,0	18,0	63,9

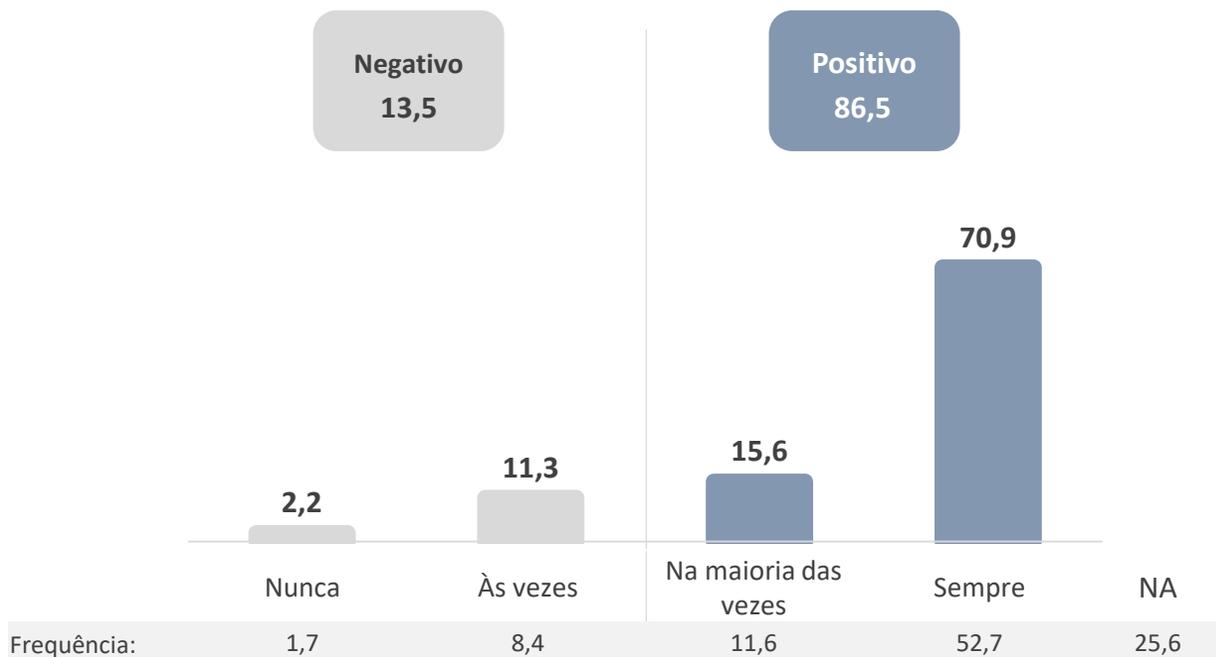
Base: 574 | Margem de Erro: 4.07

Não se aplica: 31 (não considerados para cálculo dos indicadores)

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	8,6	18,0	72,7
Masculino	4,7	15,7	11,6	68,0

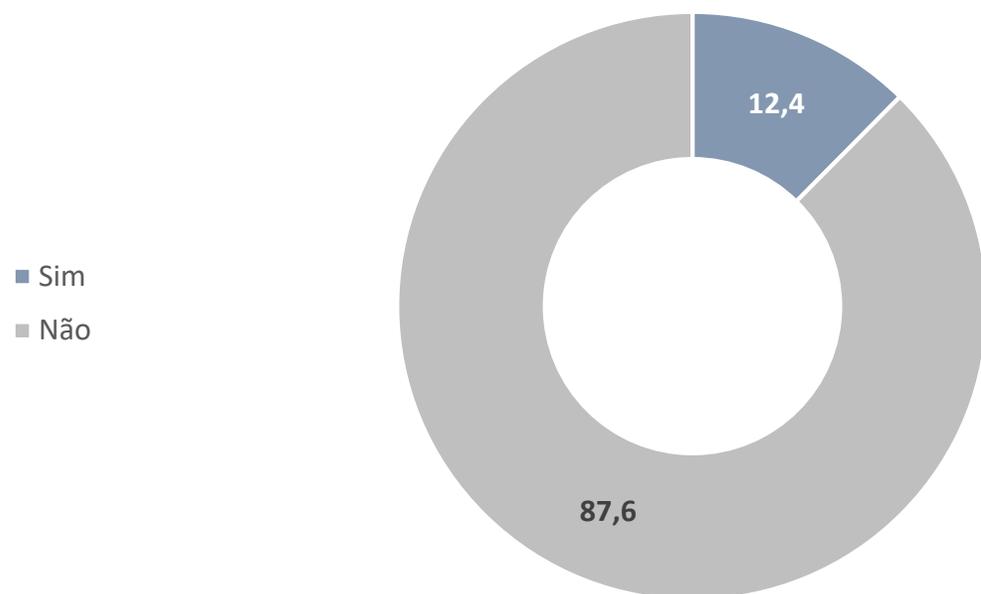
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	14,3	0,0	85,7
De 21 a 30 anos	5,3	7,9	22,4	64,5
De 31 a 40 anos	0,8	8,0	14,4	76,8
De 41 a 50 anos	2,4	12,0	20,5	65,1
De 51 a 60 anos	4,1	13,5	10,8	71,6
Mais de 60 anos	0,0	16,5	11,8	71,8

Base: 450 | Margem de Erro: 4.60

Não se aplica: 155 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

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

Base: 603 | Margem de Erro: 3.97

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

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)

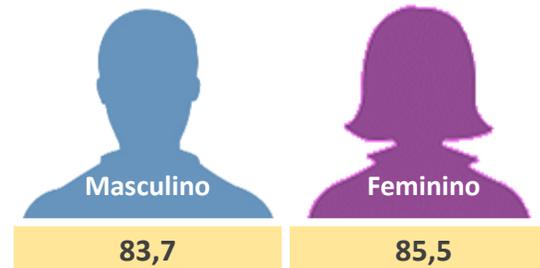
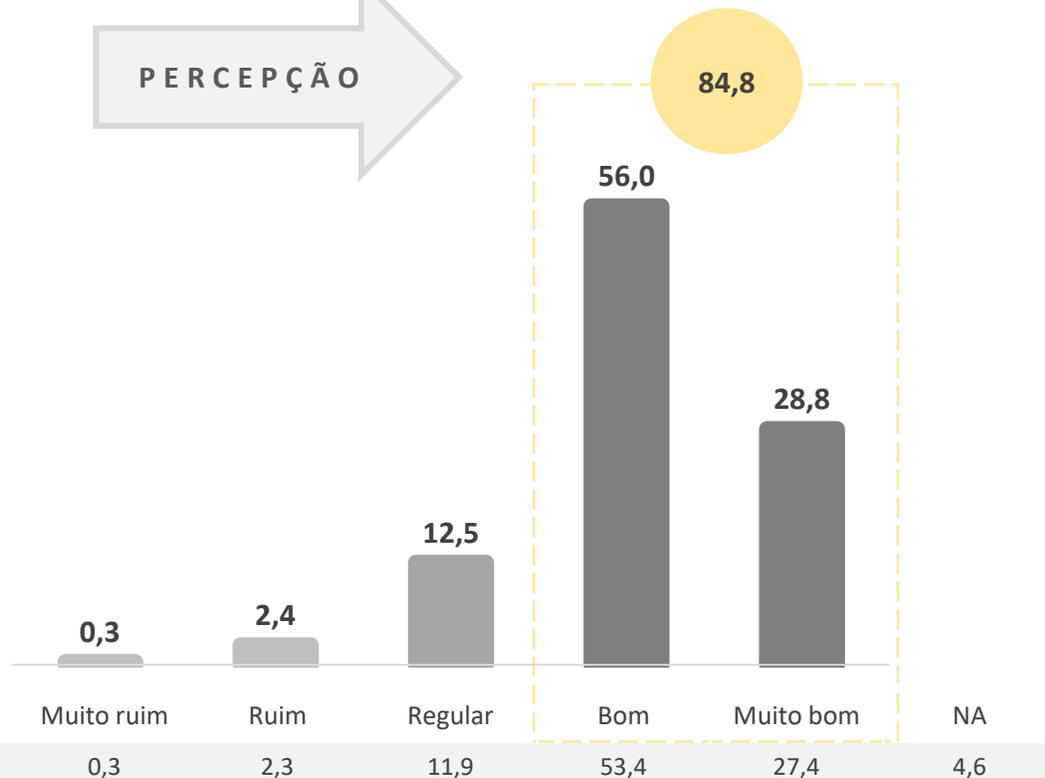
Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	87,4	12,6
Masculino	87,8	12,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	85,6	14,4
De 31 a 40 anos	90,9	9,1
De 41 a 50 anos	91,8	8,2
De 51 a 60 anos	84,6	15,4
Mais de 60 anos	84,4	15,6

# Atenção à saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	80,0
De 21 a 30 anos	91,6
De 31 a 40 anos	83,8
De 41 a 50 anos	75,5
De 51 a 60 anos	85,0
Mais de 60 anos	88,5

Base: 577 | Margem de Erro: 4.06

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

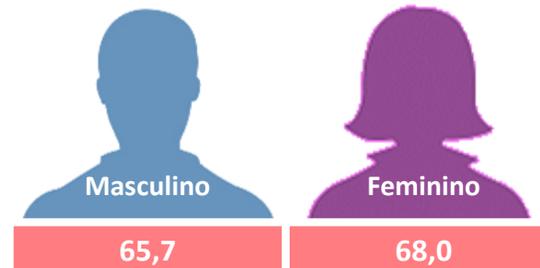
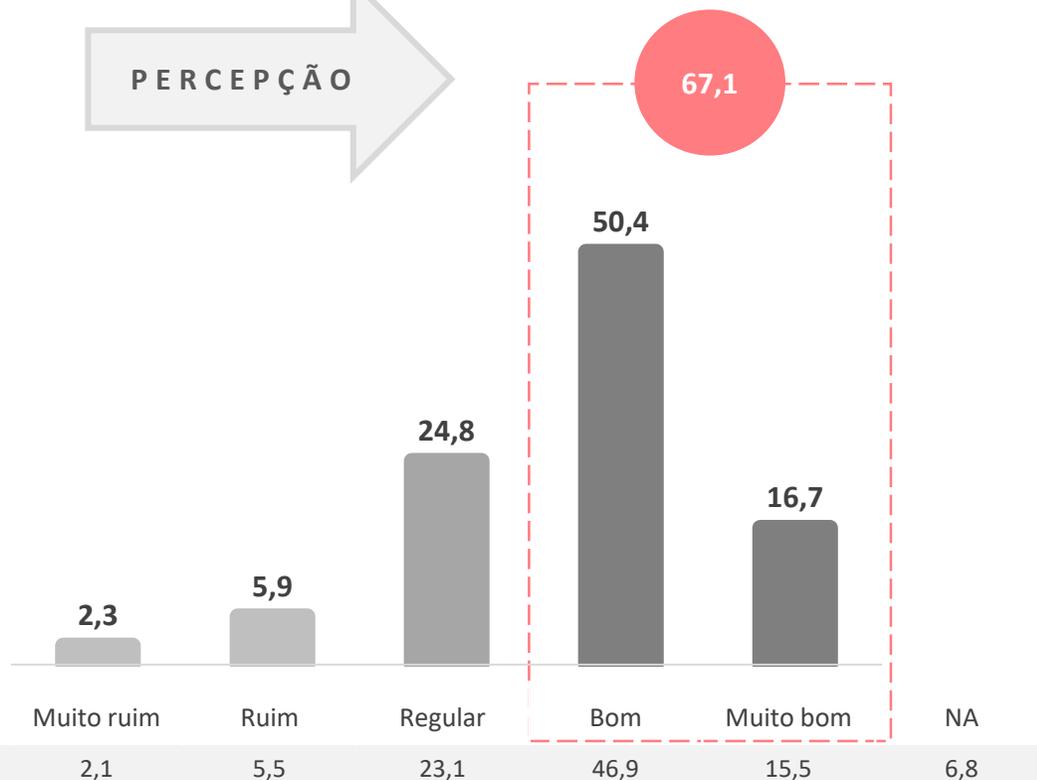
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	68,0
De 31 a 40 anos	68,0
De 41 a 50 anos	56,9
De 51 a 60 anos	70,2
Mais de 60 anos	69,4

Base: 564 | Margem de Erro: 4.11

Não se aplica: 41 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

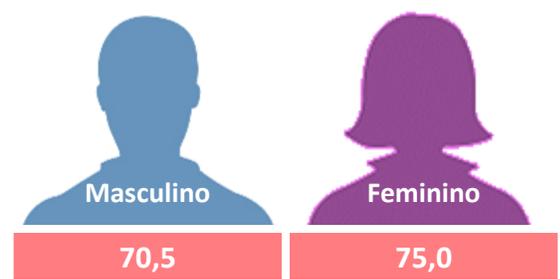
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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	90,0
De 21 a 30 anos	73,4
De 31 a 40 anos	72,7
De 41 a 50 anos	68,9
De 51 a 60 anos	74,3
Mais de 60 anos	74,8

Base: 584 | Margem de Erro: 4.03

Não se aplica: 21 (não considerados para cálculo dos indicadores)

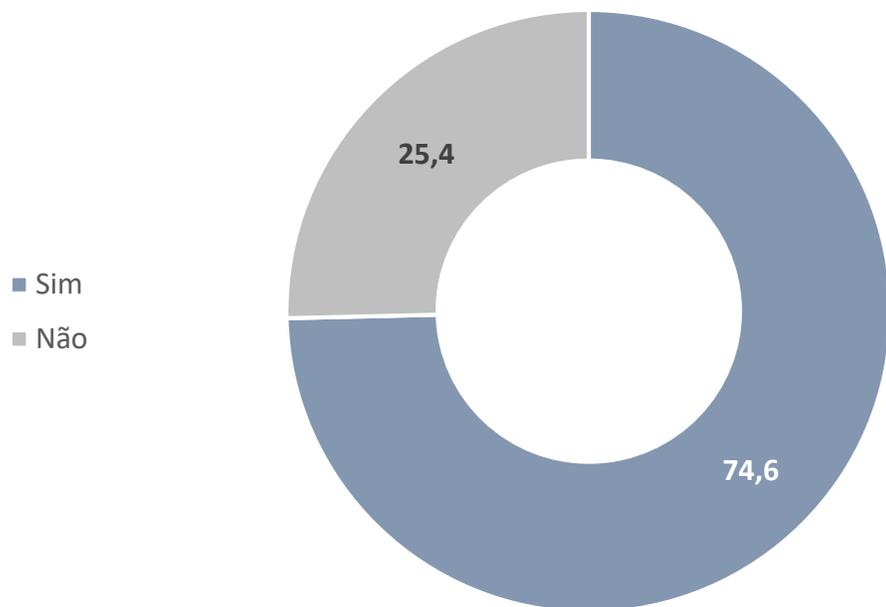
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

**% Satisfação**

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

# 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

Sim      Não      NA

Frequência:      33,1      11,2      55,7

Base: 268 | Margem de Erro: 5,97

Não se aplica: 337 (não considerados para cálculo dos indicadores)

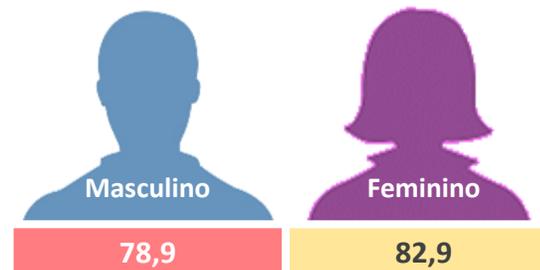
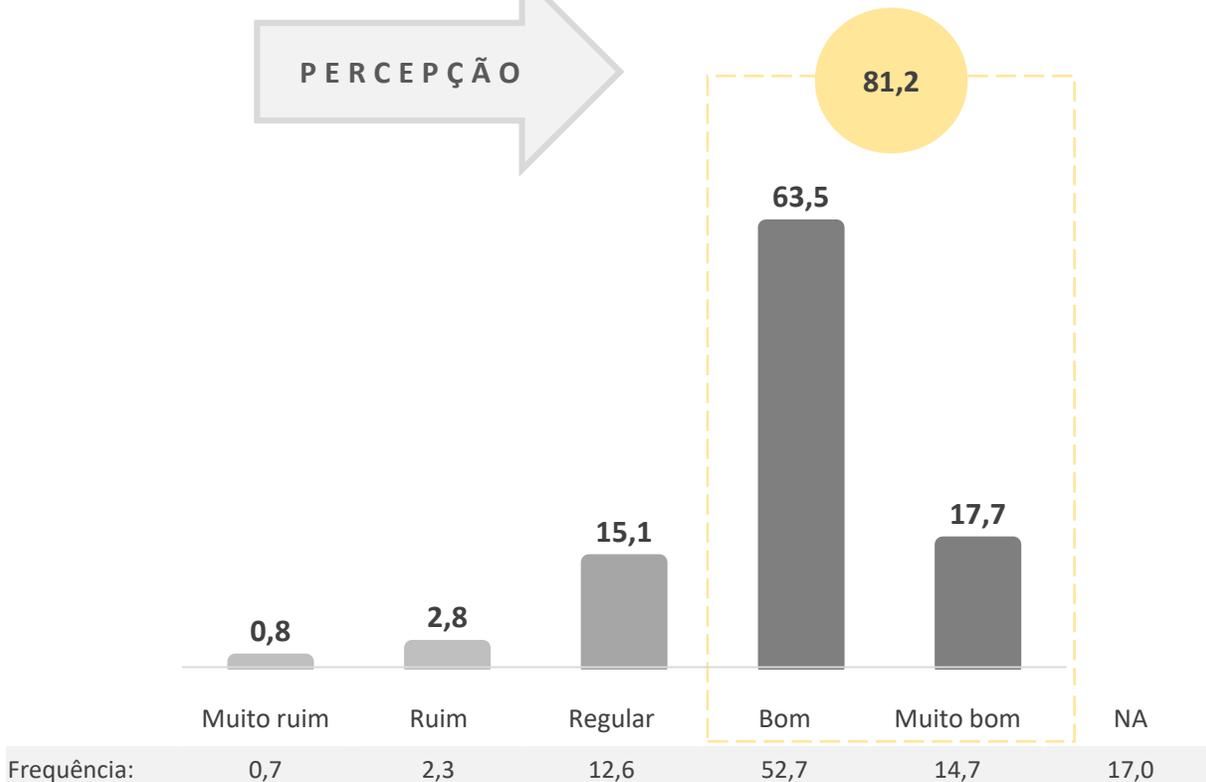
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	22,7	77,3
Masculino	29,5	70,5

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	50,0	50,0
De 21 a 30 anos	27,8	72,2
De 31 a 40 anos	24,3	75,7
De 41 a 50 anos	22,0	78,0
De 51 a 60 anos	24,5	75,5
Mais de 60 anos	27,1	72,9

# 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	80,0
De 21 a 30 anos	81,9
De 31 a 40 anos	83,3
De 41 a 50 anos	78,3
De 51 a 60 anos	80,2
Mais de 60 anos	81,9

Base: 502 | Margem de Erro: 4.36

Não se aplica: 103 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

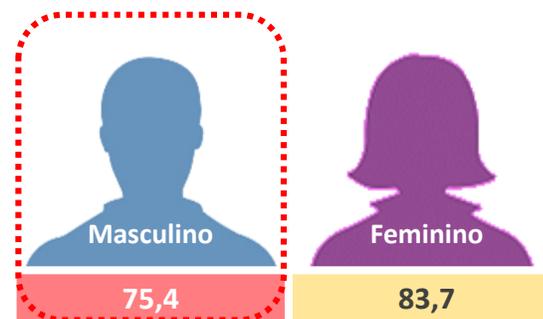
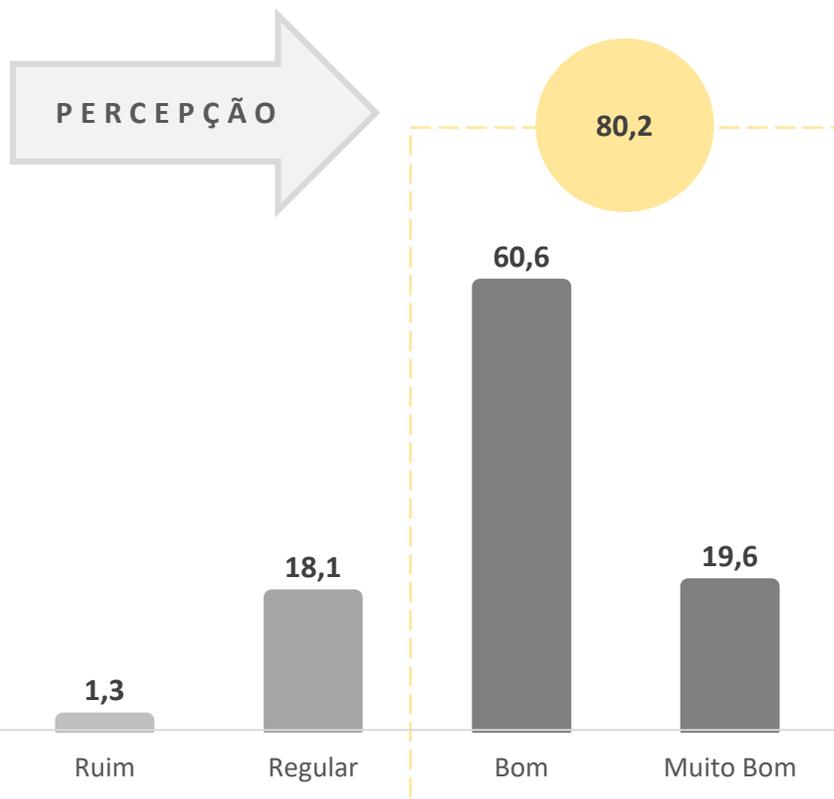
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação geral

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	79,6
De 31 a 40 anos	79,9
De 41 a 50 anos	75,0
De 51 a 60 anos	82,5
Mais de 60 anos	82,8

Base: 601 | Margem de Erro: 3.98

Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

### % Satisfação

90 a 100

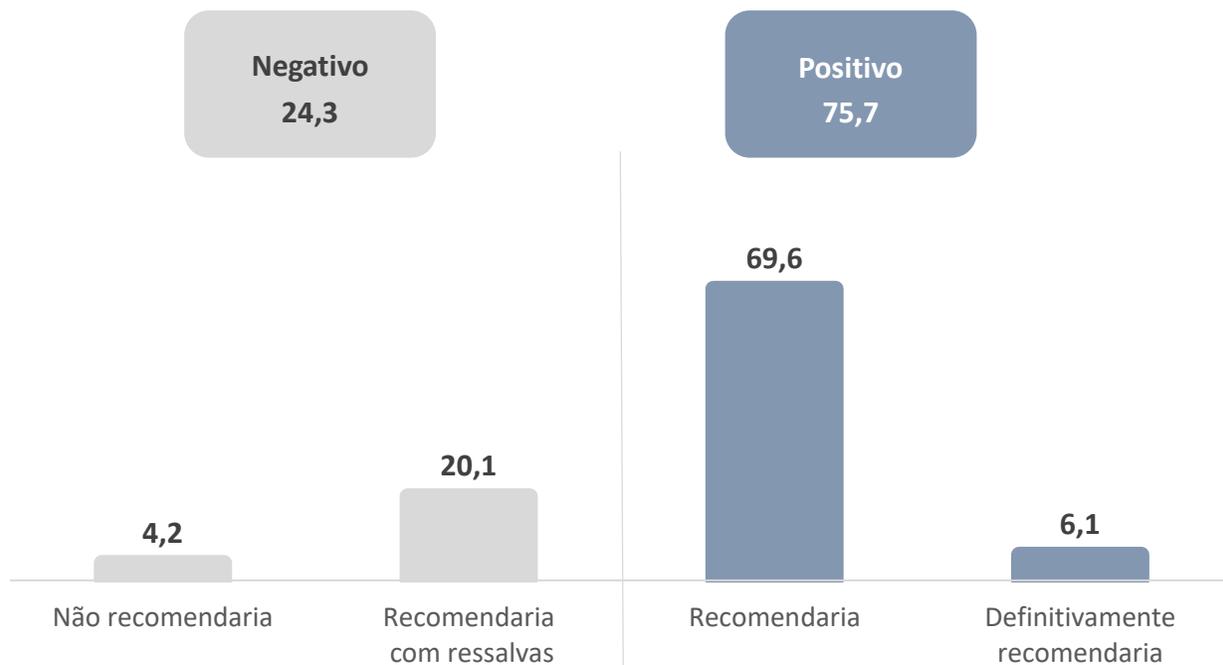
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação geral

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



Base: 602 | Margem de Erro: 3.97

Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,7	19,5	71,6	5,2
Masculino	4,7	20,9	66,8	7,5

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	10,0	10,0	70,0	10,0
De 21 a 30 anos	2,0	20,4	71,4	6,1
De 31 a 40 anos	2,6	26,0	62,3	9,1
De 41 a 50 anos	7,3	24,5	63,6	4,5
De 51 a 60 anos	4,8	17,3	72,1	5,8
Mais de 60 anos	4,0	11,9	80,2	4,0

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Santa Casa Saúde de São José dos Campos, no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) os resultados foram razoáveis, oscilaram entre os patamares de **Conformidade** e **Não Conformidade**.
- ❖ Na questão 5, **acesso à lista de prestadores**, que avalia a facilidade de acesso teve o menor desempenho: 67,1%, ou seja, 32,9% dos entrevistados tiveram dificuldade a este acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer quais são estas dificuldades bem como quais as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: em todas questões relativas a satisfação (5 gradientes) se configuraram com viés de baixa, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, inclusive, em alguns casos verificamos que o resultado de **Regular** está maior que **Muito bom**, o que indica uma possibilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 80,2% de satisfação geral em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação (75,7%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 5pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

**Obrigado!**