



Plano  
**Santa Casa**  
**Saúde**

ANS - Nº 41.924-9

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

(Ano Base 2021)

**I**BRC

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**25**  
ANOS

# 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 Santa Casa Saúde de São José dos Campos, registro ANS número 419249

**Execução:** Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

**Responsável Técnico:** Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

**Auditor Independente:** Fernando Bortoletto



**Público Alvo:** Beneficiários da operadora **Associação Santa Casa Saúde de São José dos Campos** com 18 anos ou mais de idade.

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

## **Erro não amostral ocorrido:**

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

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

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

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

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



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

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

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



## **Quantidade de abordagens ao beneficiário:**

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



## Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

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

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

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

## População total:

**81.855** Beneficiários Santa Casa Saúde São José dos Campos

## População elegível à pesquisa:

**62.433** maiores de 18 anos

## Planejamento da Pesquisa:

**31/01/2022**

## Período de Campo:

**05/03/2022 à 13/04/2022**

**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



**401**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%  
Margem de Erro: 4,88%



TAXA DE RESPONDENTES

**83,9%**

Total de Ligações: 478

<b>83,9%</b>	401	Questionários concluídos
<b>3,1%</b>	15	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
<b>7,3%</b>	35	Pesquisas Incompletas
<b>2,7%</b>	13	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
<b>2,9%</b>	14	Outros motivos



# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	368	5,09
	2 - Atenção imediata	254	6,14
	3 - Comunicação	341	5,29
	4 - Atenção à saúde recebida	372	5,07
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	346	5,25
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	357	5,17
	7 - Resolutividade	135	8,43
	8 - Documentos e formulários	187	7,16
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	386	4,97
	10 - Recomendação	379	5,02

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	191	47,6%	2,4%	4,9%	95,0%	42,7%	52,5%
A maioria das vezes	76	19,0%	1,9%	3,8%	95,0%	15,1%	22,8%
Às vezes	98	24,4%	2,1%	4,2%	95,0%	20,2%	28,6%
Nunca	3	0,7%	0,4%	0,8%	95,0%	-0,1%	1,6%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	23	5,7%	1,1%	2,3%	95,0%	3,5%	8,0%
Não sei/ Não me lembro	10	2,5%	0,8%	1,5%	95,0%	1,0%	4,0%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	163	40,6%	2,4%	4,8%	95,0%	35,8%	45,5%
A maioria das vezes	39	9,7%	1,5%	2,9%	95,0%	6,8%	12,6%
Às vezes	42	10,5%	1,5%	3,0%	95,0%	7,5%	13,5%
Nunca	10	2,5%	0,8%	1,5%	95,0%	1,0%	4,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	137	34,2%	2,3%	4,6%	95,0%	29,5%	38,8%
Não sei/ Não me lembro	10	2,5%	0,8%	1,5%	95,0%	1,0%	4,0%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	40	10,0%	1,5%	2,9%	95,0%	7,0%	12,9%
Não	301	75,1%	2,1%	4,2%	95,0%	70,8%	79,3%
Não sei/Não me lembro	60	15,0%	1,7%	3,5%	95,0%	11,5%	18,5%

4 - Atenção em saúde recebida	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	101	25,2%	2,1%	4,2%	95,0%	20,9%	29,4%
Bom	197	49,1%	2,4%	4,9%	95,0%	44,2%	54,0%
Regular	58	14,5%	1,7%	3,4%	95,0%	11,0%	17,9%
Ruim	12	3,0%	0,8%	1,7%	95,0%	1,3%	4,7%
Muito ruim	4	1,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,9%	7,1%
Não sei/Não me lembro	9	2,2%	0,7%	1,4%	95,0%	0,8%	3,7%

# 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	84	20,9%	2,0%	4,0%	95,0%	17,0%	24,9%
Bom	145	36,2%	2,4%	4,7%	95,0%	31,5%	40,9%
Regular	81	20,2%	2,0%	3,9%	95,0%	16,3%	24,1%
Ruim	26	6,5%	1,2%	2,4%	95,0%	4,1%	8,9%
Muito ruim	10	2,5%	0,8%	1,5%	95,0%	1,0%	4,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	42	10,5%	1,5%	3,0%	95,0%	7,5%	13,5%
Não sei/Não me lembro	13	3,2%	0,9%	1,7%	95,0%	1,5%	5,0%

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	87	21,7%	2,0%	4,0%	95,0%	17,7%	25,7%
Bom	175	43,6%	2,4%	4,9%	95,0%	38,8%	48,5%
Regular	68	17,0%	1,8%	3,7%	95,0%	13,3%	20,6%
Ruim	21	5,2%	1,1%	2,2%	95,0%	3,1%	7,4%
Muito ruim	6	1,5%	0,6%	1,2%	95,0%	0,3%	2,7%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	31	7,7%	1,3%	2,6%	95,0%	5,1%	10,3%
Não sei/Não me lembro	13	3,2%	0,9%	1,7%	95,0%	1,5%	5,0%

# 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	90	22,4%	2,0%	4,1%	95,0%	18,4%	26,5%
Não	45	11,2%	1,5%	3,1%	95,0%	8,1%	14,3%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	240	59,9%	2,4%	4,8%	95,0%	55,1%	64,6%
Não sei/ Não me lembro	26	6,5%	1,2%	2,4%	95,0%	4,1%	8,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	45	11,2%	1,5%	3,1%	95,0%	8,1%	14,3%
Bom	83	20,7%	2,0%	4,0%	95,0%	16,7%	24,7%
Regular	38	9,5%	1,4%	2,9%	95,0%	6,6%	12,3%
Ruim	12	3,0%	0,8%	1,7%	95,0%	1,3%	4,7%
Muito ruim	9	2,2%	0,7%	1,4%	95,0%	0,8%	3,7%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	161	40,1%	2,4%	4,8%	95,0%	35,4%	44,9%
Não sei/ Não me lembro	53	13,2%	1,7%	3,3%	95,0%	9,9%	16,5%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	91	22,7%	2,0%	4,1%	95,0%	18,6%	26,8%
Bom	196	48,9%	2,4%	4,9%	95,0%	44,0%	53,8%
Regular	84	20,9%	2,0%	4,0%	95,0%	17,0%	24,9%
Ruim	9	2,2%	0,7%	1,4%	95,0%	0,8%	3,7%
Muito ruim	6	1,5%	0,6%	1,2%	95,0%	0,3%	2,7%
Não sei/Não tenho como avaliar	15	3,7%	0,9%	1,9%	95,0%	1,9%	5,6%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	28	7,0%	1,2%	2,5%	95,0%	4,5%	9,5%
Recomendaria	238	59,4%	2,4%	4,8%	95,0%	54,5%	64,2%
Indiferente	11	2,7%	0,8%	1,6%	95,0%	1,1%	4,3%
Recomendaria com ressalvas	82	20,4%	2,0%	3,9%	95,0%	16,5%	24,4%
Não recomendaria	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,9%	7,1%
Não sei/Não tenho como avaliar	22	5,5%	1,1%	2,2%	95,0%	3,3%	7,7%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

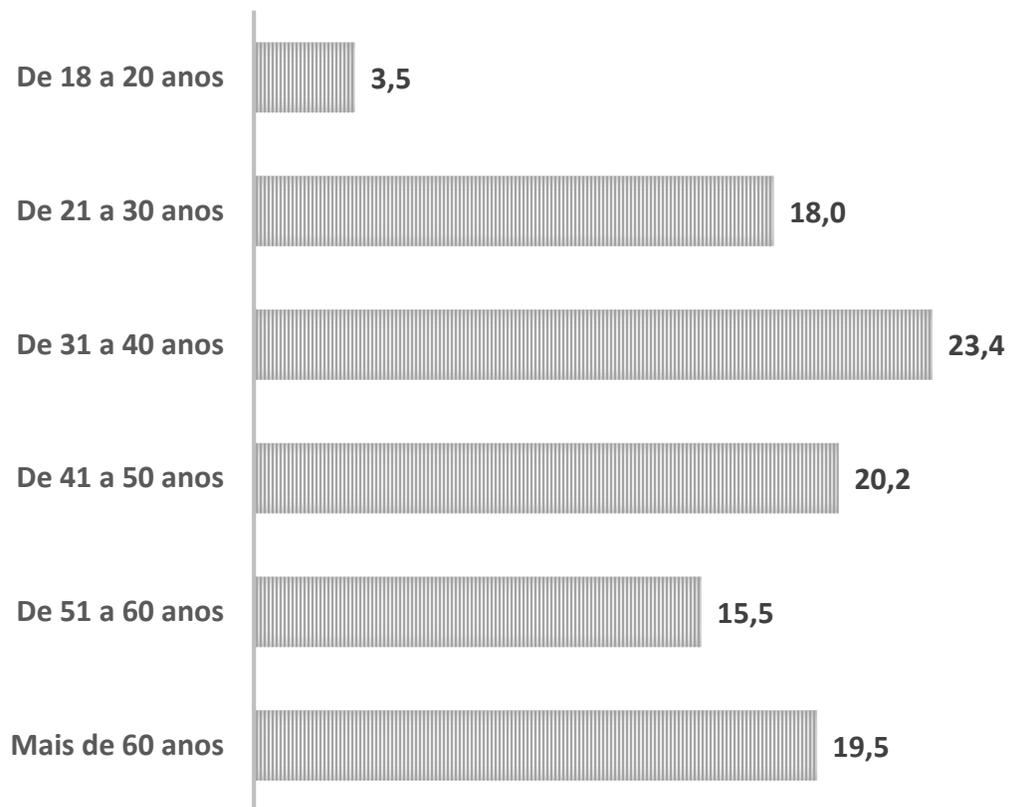
Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
SAO JOSE DOS CAMPOS	41%	36%	46%
TAUBATE	29%	24%	33%
PINDAMONHANGABA	6%	4%	9%
JACAREI	6%	4%	9%
CACAPAVA	4%	2%	6%
GUARATINGUETA	4%	2%	6%
SAO SEBASTIAO	4%	2%	6%
CARAGUATATUBA	3%	1%	4%
CRUZEIRO	2%	1%	4%
TREMEMBE	1%	0%	2%

Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	3%	2%	5%
De 21 a 30 anos	18%	14%	22%
De 31 a 40 anos	23%	19%	28%
De 41 a 50 anos	20%	16%	24%
De 51 a 60 anos	15%	12%	19%
Mais de 60 anos	19%	16%	23%

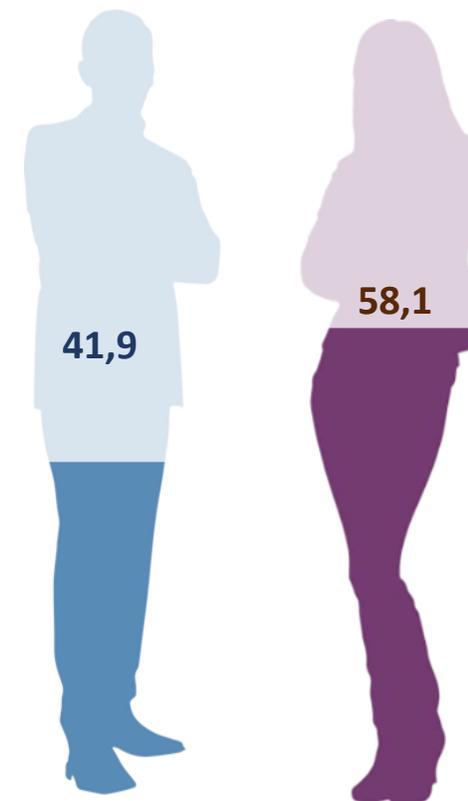
Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Feminino	58%	53%	63%
Masculino	42%	37%	47%

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



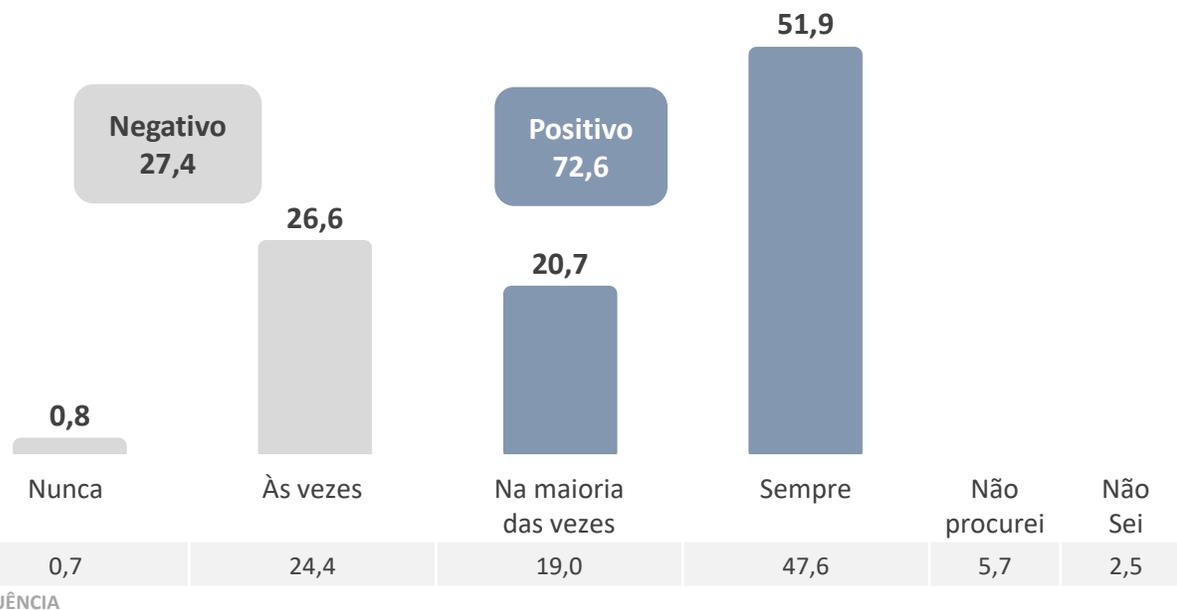
## Gênero



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:368 | Margem de Erro: 5,09

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **23 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Dentre os beneficiários que procuraram cuidados de saúde e souberam responder, **72,6%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Não conformidade (abaixo de 80%)**. Destaque para a opção Nunca com apenas **0,8%** de menções.

Analisando os perfis o público **feminino** é o que melhor avaliou com **73,3%** das menções, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**. Por **Faixa etária** quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 a 20 anos**, com **81,8%** de menções positivas. Já o público **De 31 a 40 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **66,2%** classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**.

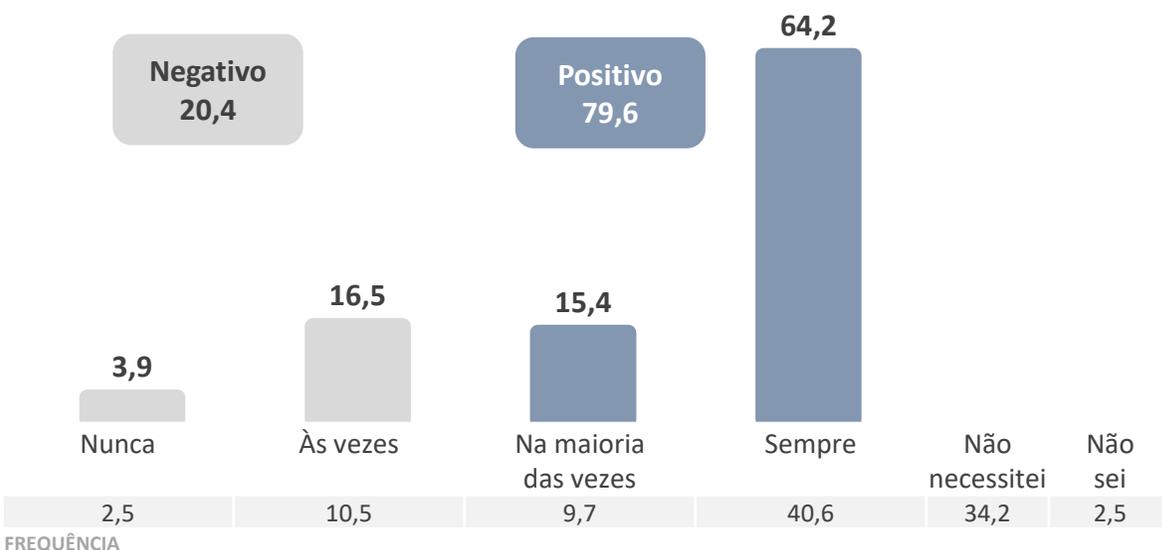
Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	26,8	18,8	54,5
Positivo:			73,3	
Masculino	2,1	26,4	23,6	47,9
Positivo:			71,5	
De 18 a 20 anos	9,1	9,1	9,1	72,7
Positivo:			81,8	
De 21 a 30 anos	0,0	27,3	28,8	43,9
Positivo:			72,7	
De 31 a 40 anos	0,0	33,7	17,4	48,8
Positivo:			66,2	
De 41 a 50 anos	2,7	22,7	21,3	53,3
Positivo:			74,6	
De 51 a 60 anos	0,0	28,6	17,9	53,6
Positivo:			71,5	
Mais de 60 anos	0,0	23,0	20,3	56,8
Positivo:			77,0	



# 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?



Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,6	18,6	16,7	62,2
Positivo:	78,9			
Masculino	6,1	13,3	13,3	67,3
Positivo:	80,6			
De 18 a 20 anos	0,0	10,0	10,0	80,0
Positivo:	90,0			
De 21 a 30 anos	2,1	14,9	25,5	57,4
Positivo:	82,9			
De 31 a 40 anos	0,0	14,5	14,5	71,0
Positivo:	85,5			
De 41 a 50 anos	12,0	18,0	14,0	56,0
Positivo:	70,0			
De 51 a 60 anos	4,8	26,2	11,9	57,1
Positivo:	69,0			
Mais de 60 anos	2,3	11,6	11,6	74,4
Positivo:	86,0			

Base: 254 | Margem de Erro: 6,14

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **137 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

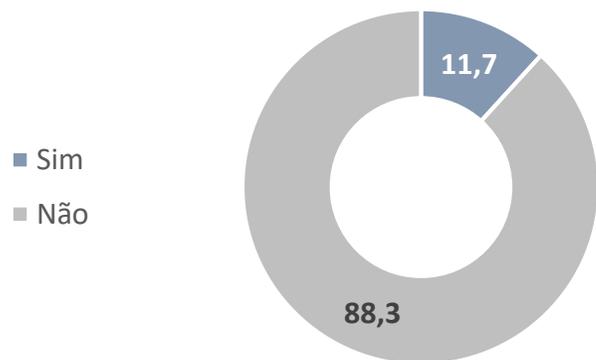
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **79,6%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes. Destaque positivo para a opção Nunca com apenas **3,9 %** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é de **1,7%** ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por Faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 a 20 anos** com **90,0%** de menções positivas, classificando o atributo em **patamar de Excelência**. Já o público **De 51 a 60 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **69,0%**, classificando o atributo no patamar de **Não Conformidade (Abaixo de 80%)**.

# 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

Sim Não Não sei

10,0 75,1 15,0

FREQUÊNCIA

Base: 341 Margem de Erro: 5,29

Não sei = Não sei/Não me lembro: 60 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

GÊNERO

Feminino

Masculino

	Não	Sim
Feminino	90,6	9,4
Masculino	84,9	15,1

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	81,8	18,2
De 21 a 30 anos	94,7	5,3
De 31 a 40 anos	88,9	11,1
De 41 a 50 anos	90,3	9,7
De 51 a 60 anos	86,3	13,7
Mais de 60 anos	82,6	17,4

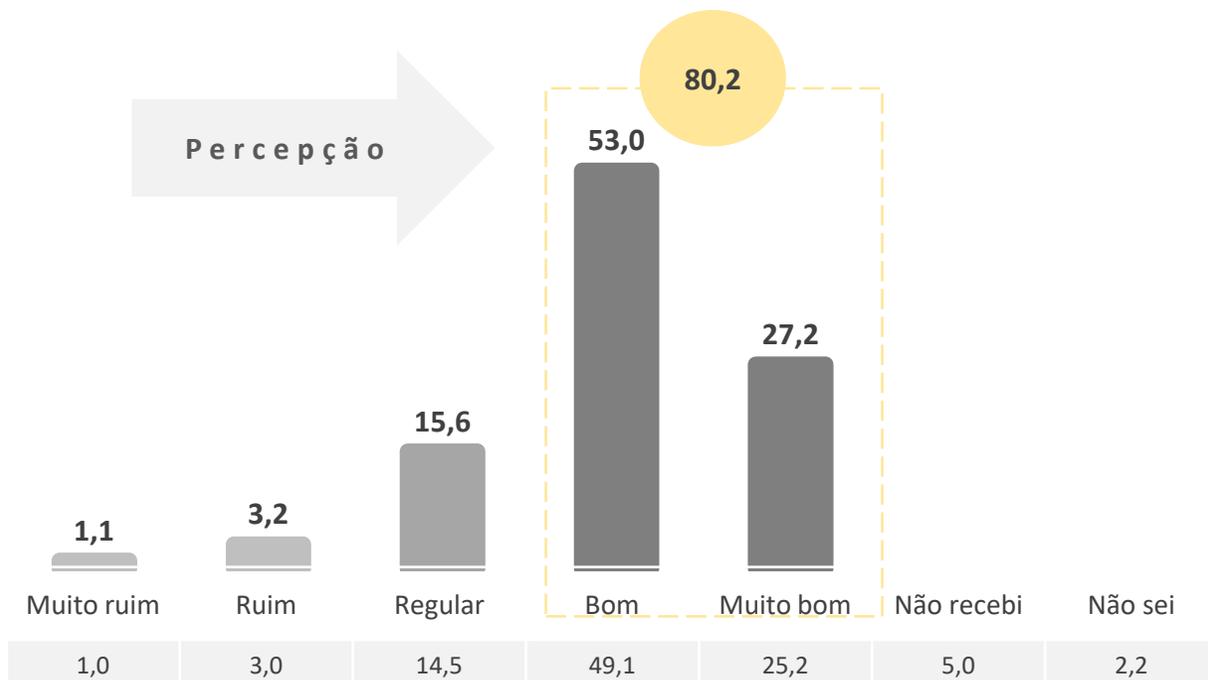
Com relação à comunicação dentre os beneficiários que souberam responder, **11,7%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde e **88,3%** relatam não ter recebido comunicação nos últimos 12 meses, um índice elevado o que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **masculino** é o que mais recebe comunicação do plano, com **15,1%** de menções para **Sim**. Por **Faixa etária** quem mais recebe comunicação são beneficiários **De 18 a 20 anos** com **18,2%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **De 21 a 30 anos** apresentando **94,7%** para o gradiente **Não**.



# 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)?



FREQUÊNCIA

Base: 372 | Margem de Erro: 5,07

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **20 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

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

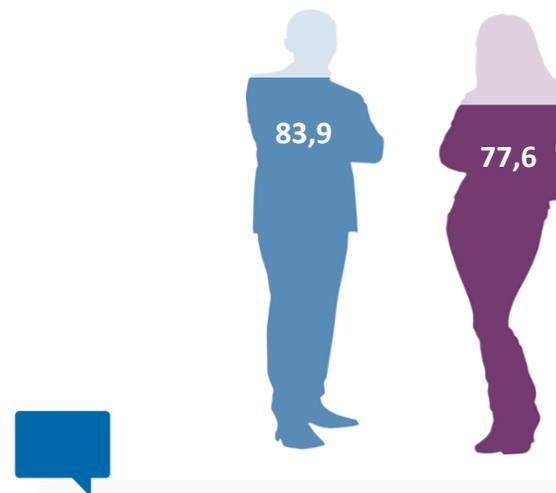
## % Satisfação

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	77,9
De 31 a 40 anos	80,7
De 41 a 50 anos	79,7
De 51 a 60 anos	81,0
Mais de 60 anos	78,4

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

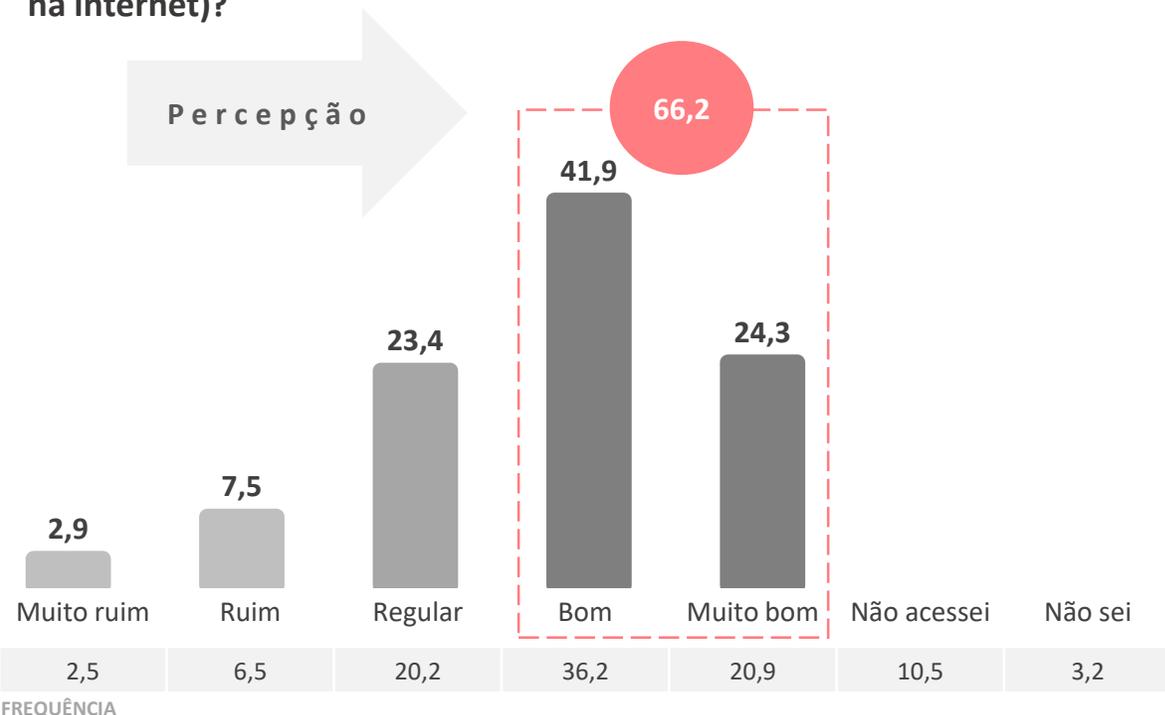
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **80,2%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Conformidade**.

Destaque positivo para a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** que chegam a **4,3%** e com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **15,6%**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avalia com **83,9%**, por faixa etária beneficiários de **18 a 20 anos** avaliaram em patamar máximo de **Excelência** com **100%**, já os menos satisfeitos são os respondentes **De 21 a 30 anos** com **77,9%**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**.

# Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	56,1
De 31 a 40 anos	69,8
De 41 a 50 anos	67,1
De 51 a 60 anos	66,1
Mais de 60 anos	67,2

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom



Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **66,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente (**Bom e Muito bom**), classificando o atributo em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,9%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **17,6pp** entre as menções positivas, o que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, ambos os gêneros avaliaram o atributo **abaixo dos 80,0pp** classificando-o em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária** os beneficiários de **18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com **90,0%** na avaliação, classificando o atributo em patamar de **Excelência**, as demais **Faixas etárias** avaliaram em **Não Conformidade** sendo os respondentes **De 21 a 30 anos** os menos satisfeitos com **56,1%**.

Base: 346 | Margem de Erro: 5,25

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **42 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

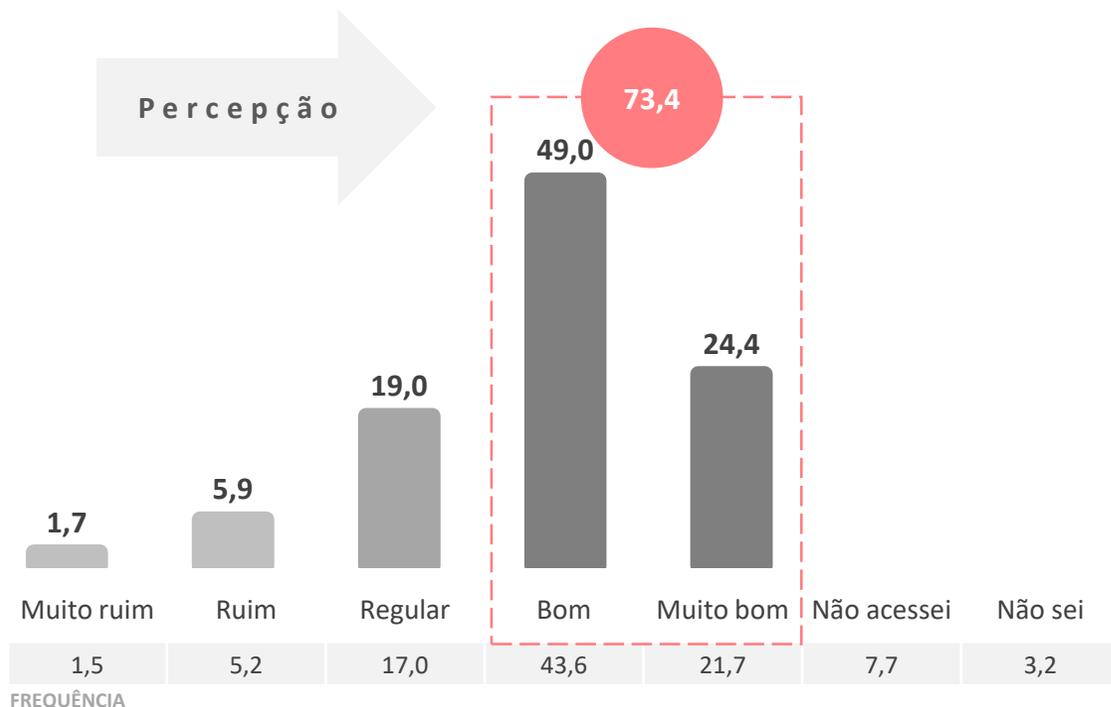
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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	74,2
De 31 a 40 anos	71,9
De 41 a 50 anos	74,3
De 51 a 60 anos	74,5
Mais de 60 anos	68,6

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **73,4%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom e Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a soma de **Muito ruim e Ruim** com **7,6%** de citações, sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **19,0%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **24,6pp** entre as menções positivas, indicando risco de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **73,6%**, classificando o atributo em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **com Mais de 60 anos** foram os menos satisfeitos avaliando o atributo com **68,6%**, classificando em patamar de **Não Conformidade**. Os mais satisfeitos são beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliando o atributo em máxima **Excelência** com **100% de menções positivas**.

Base: 357 | Margem de Erro: 5,17

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

Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

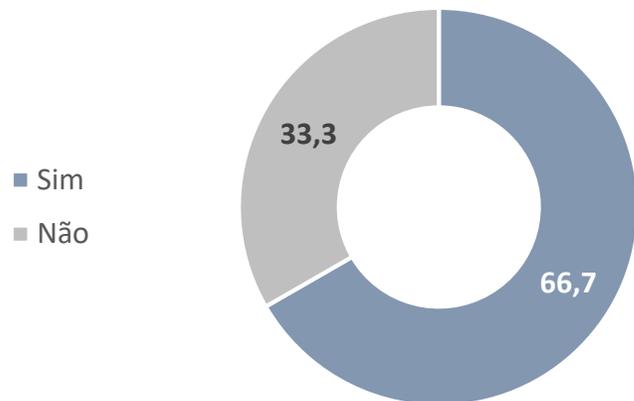
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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
22,4	11,2	59,9	6,5

FREQUÊNCIA

Base: 135 | Margem de Erro: 8,43

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **240 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	32,5	67,5
Masculino	34,5	65,5

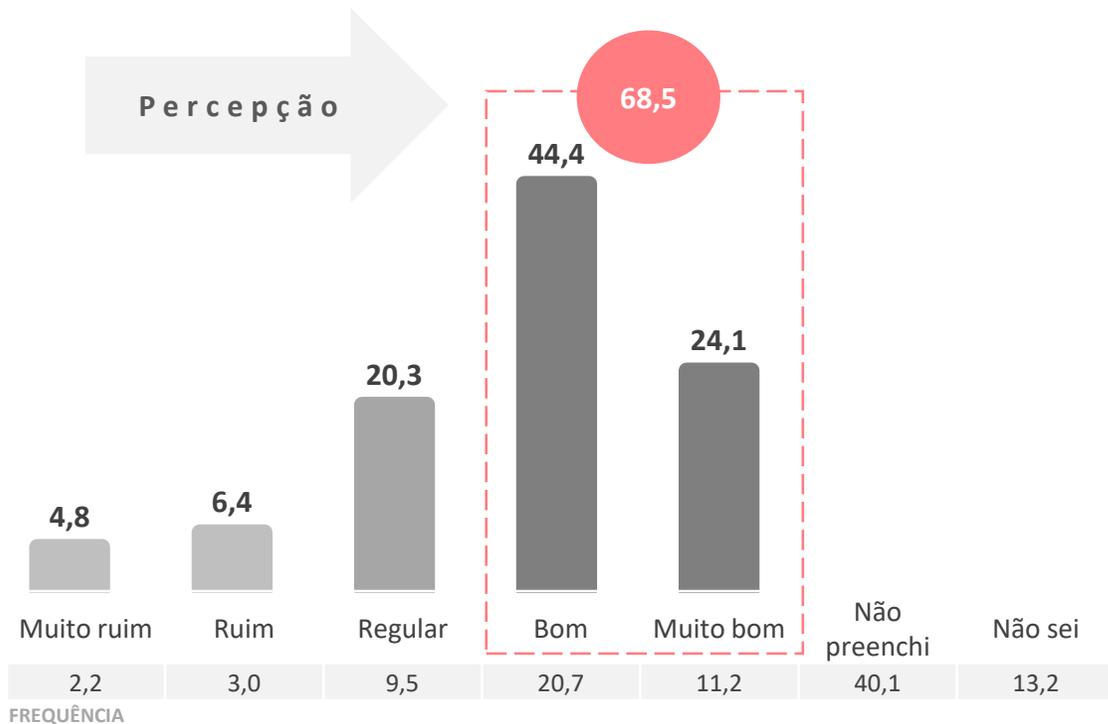
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	33,3	66,7
De 31 a 40 anos	46,9	53,1
De 41 a 50 anos	26,7	73,3
De 51 a 60 anos	31,6	68,4
Mais de 60 anos	30,3	69,7

Dos beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, **33,7%** fizeram algum tipo de reclamação, destes, **66,7%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (**67,5%**). Por **Faixa etária** temos **100%** dos beneficiários de **18 a 20 anos** mencionando **Sim**, colocando a resolutividade em **Excelência**. Já o público **De 31 a 40 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas com **46,9%** das menções para **não**, obtendo um patamar de **Não Conformidade**.

# 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?



Base: 187 | Margem de Erro: 7,16

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: 161 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 53 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

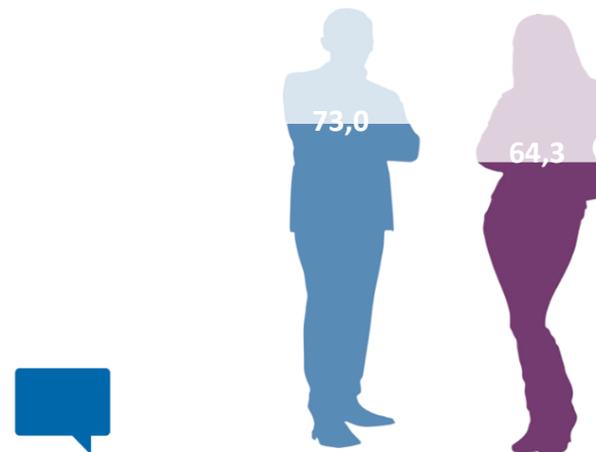
## % Satisfação

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	80,0
De 21 a 30 anos	65,7
De 31 a 40 anos	60,4
De 41 a 50 anos	71,8
De 51 a 60 anos	68,0
Mais de 60 anos	77,1

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **68,5%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não conformidade**.

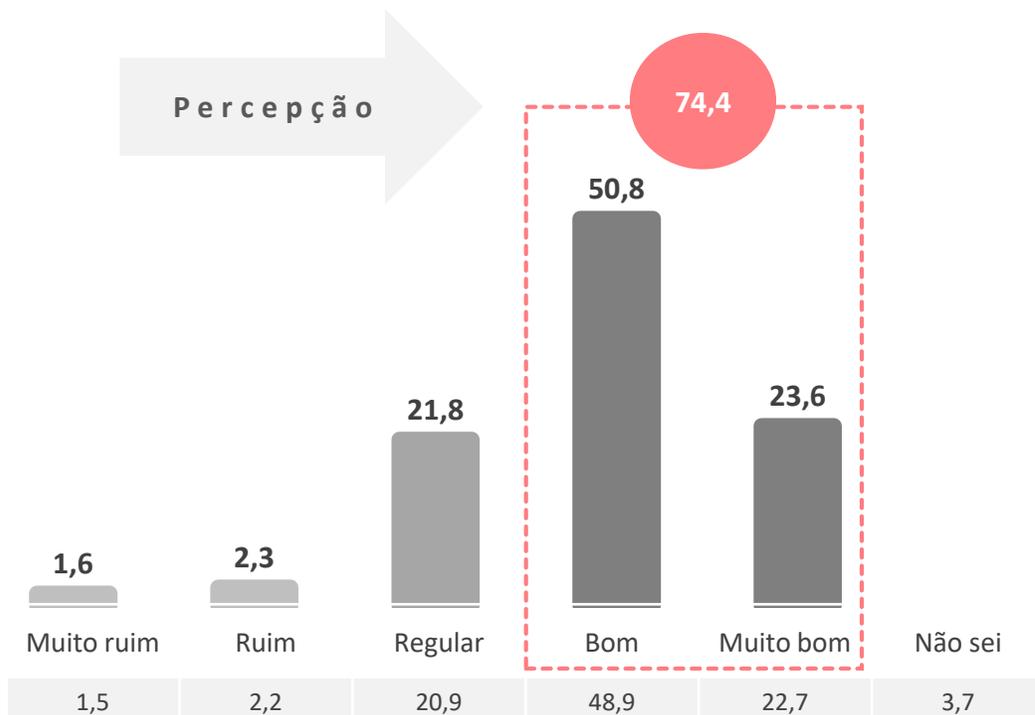
**Destaque positivo** para a menção de **Muito ruim** com **4,8%** de citações. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **20,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **20,3pp** que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis quem melhor avaliou foi o público **Masculino** com **73,0%**, classificando o atributo em **Não Conformidade**. Já por **Faixa etária** beneficiários **de 18 a 20 anos** atingiram o patamar de **Conformidade** com **80,0%**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 31 a 40 anos** com **60,4%** na avaliação classificando o atributo em **Não conformidade**.

# Avaliação geral

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



FREQUÊNCIA

Base: 386 | Margem de Erro: 4,97

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 15 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

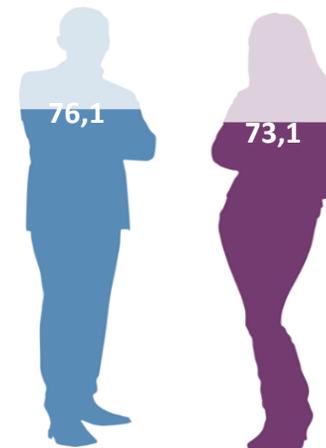
### % Satisfação

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	92,3
De 21 a 30 anos	71,8
De 31 a 40 anos	72,0
De 41 a 50 anos	73,0
De 51 a 60 anos	75,0
Mais de 60 anos	77,3

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

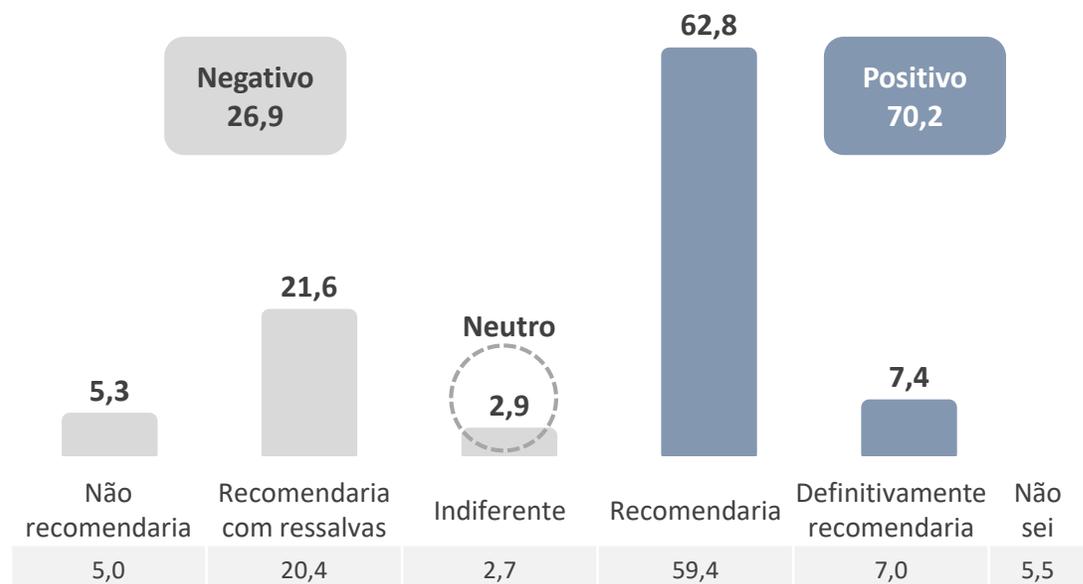
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **74,4%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. **Destaque positivo** para o baixíssimo índice de insatisfeitos com **3,9%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **21,8%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **27,2pp** que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisado por gênero o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **76,1%**, mas ambos os gêneros avaliaram o atributo em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária**, os respondentes **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com **92,3%**, em patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários com **De 21 a 30 anos** avaliando o atributo em **Não Conformidade** com **71,8%**.

# Avaliação geral

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



FREQUÊNCIA

Base: 379 | Margem de Erro: 5,02

Não sei/Não tenho como avaliar: 22 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **70,2%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. **Destaque positivo** para **Não Recomendaria** com apenas **5,3%** de citações.

**Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **55,4pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

Por perfil o público **Masculino** teve mais citações positivas com **72,6%**. Por **Faixa etária** quem se destaca são os beneficiários **De 18 a 20 anos** com **83,3%** de citações positivas. Já o público com mais citações negativas, são beneficiários **De 21 a 30 anos** com **30,0%** dessas citações.

### Perfis: Gênero e Faixa etária

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	5,9	21,5	4,1	62,1	6,4
Masculino	4,4	21,9	1,3	63,8	8,8
			Positivo:	68,5	
			Positivo:	72,6	
De 18 a 20 anos	0,0	8,3	8,3	58,3	25,0
De 21 a 30 anos	2,9	27,1	5,7	58,6	5,7
De 31 a 40 anos	8,9	21,1	0,0	60,0	10,0
De 41 a 50 anos	5,3	22,4	5,3	61,8	5,3
De 51 a 60 anos	5,0	25,0	1,7	61,7	6,7
Mais de 60 anos	4,2	15,5	1,4	73,2	5,6
			Positivo:	67,1	
			Positivo:	68,4	
			Positivo:	78,8	



# Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Santa Casa Saúde de São José dos Campos no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes) não foi satisfatório, com a maioria das questões em **Não conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia a atenção em saúde recebida, com **80,2%** de menções positivas, classificando o resultado em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para beneficiários **De 18 a 20 anos** que chegaram ao patamar máximo de **Excelência** com **100%** na avaliação.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere ao acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, classificada como **Não Conforme**, com **66,2%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa, na maioria das 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 **74,4%** de satisfação geral, classificando o atributo em **Não Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas **3,9%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 21,8%**).
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de modo geral atingiu **74,4%** Analisando a taxa de recomendação (**70,2%**), nota-se que ela acompanha a satisfação geral e a diferença entre elas é de **4,2pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.

Plano  
**Santa Casa**  
**Saúde**

ANS - Nº 41.924-9

**Obrigado!**

**IBRC**

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**25**  
ANOS

