



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - IDSS

ANO BASE 2019

# SUMÁRIO

<b>01</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>03</b>
<b>02</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>05</b>
<b>03</b>	<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	<b>09</b>
<b>04</b>	<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>12</b>
<b>05</b>	<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>18</b>
<b>06</b>	<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	<b>22</b>
<b>07</b>	<b>ESTATÍSTICAS</b>	<b>25</b>
<b>08</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	<b>28</b>

# INTRODUÇÃO





# INTRODUÇÃO

## EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários do Poli Saúde, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

## RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

O Poli Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



## OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários do Poli Saúde com os serviços prestados pela Operadora.



## PÚBLICO-ALVO

Beneficiários do Poli Saúde, com 18 anos ou mais.

# METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



# METODOLOGIA



## PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

### INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



### TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



### UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 8.458 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 6.639.

Amostra total de 300 entrevistas. Margem de erro de 5,5% com nível de confiança de 95%.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 04/03/2020 a 16/03/2020.



## METODOLOGIA



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários do Poli Saúde é 8.458. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 6.639 cadastros. Foram abordados no total 2.554 beneficiários, classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	311
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	47
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	58
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.138
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>12%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 11 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



## METODOLOGIA



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidos pelo supervisor de pesquisa.

# PERFIL DA AMOSTRA



AGÊNCIA DE PESQUISAS

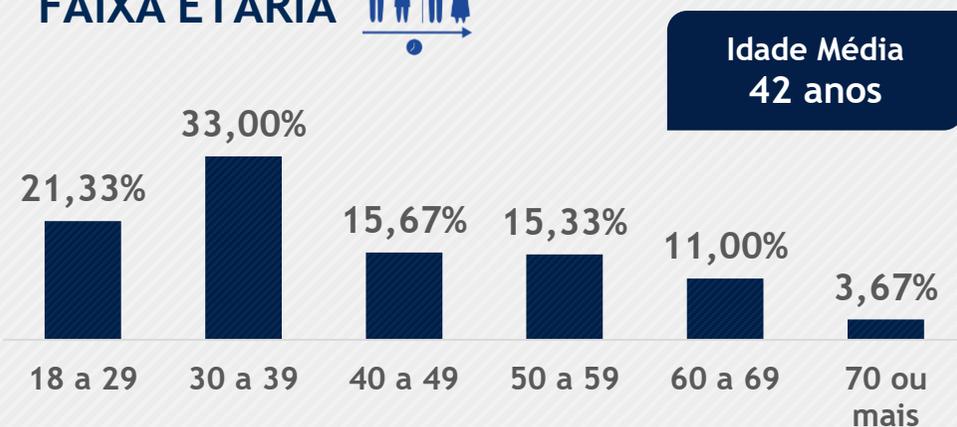


# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



Base: 300 beneficiários  
Nível de confiança: 95%  
Margem de erro: 5,5%

## TIPO DE PLANO

Individual/Familiar  
29,33%



Coletivo  
Empresarial  
48,00%

Coletivo por adesão  
22,67%

## PERFIL

Dependente  
45,33%

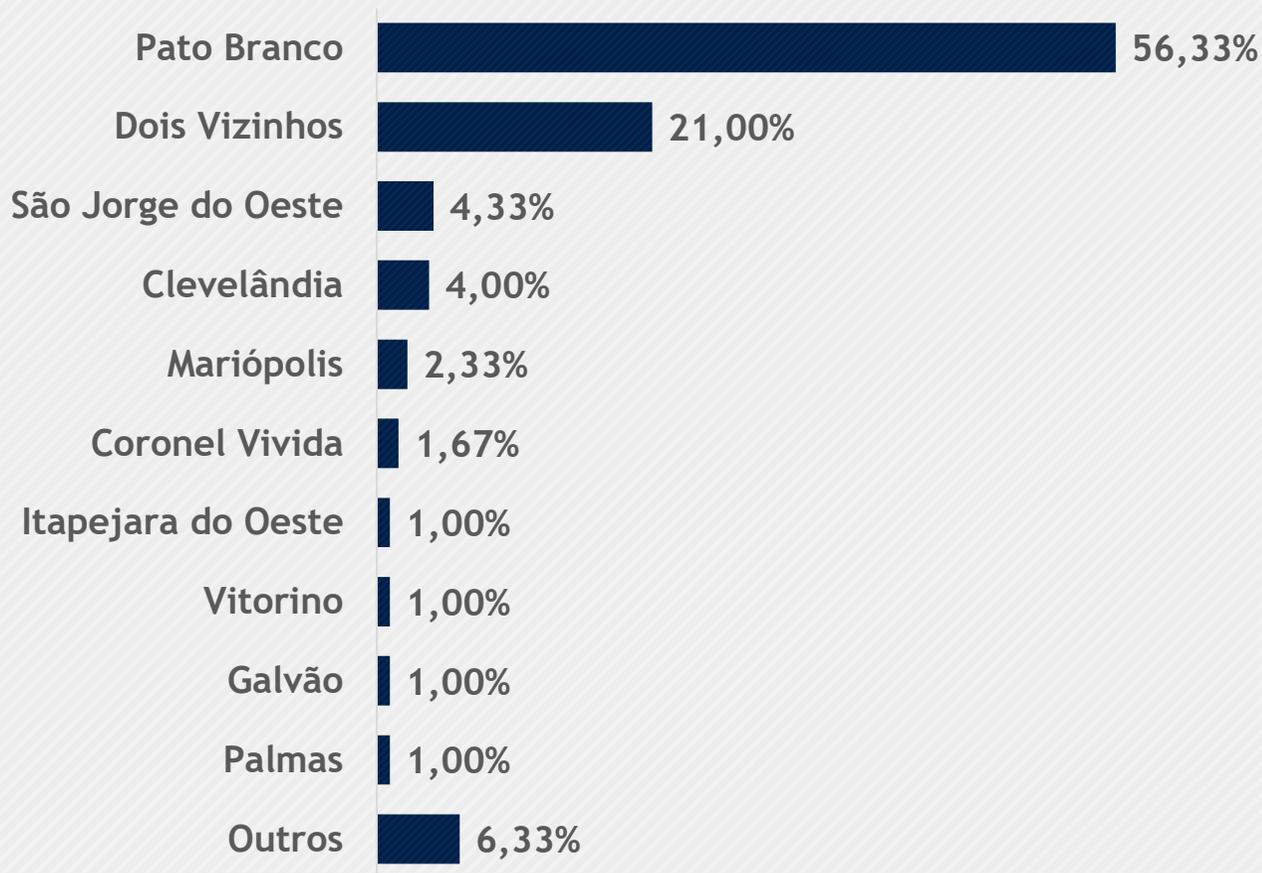


Titular  
54,67%

# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE QUE RESIDE





# ATENÇÃO À SAÚDE

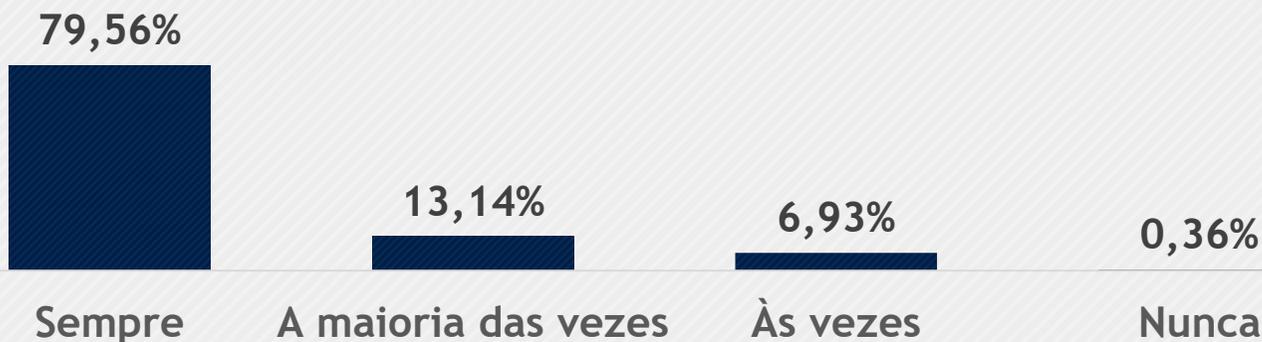


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# ATENÇÃO À SAÚDE

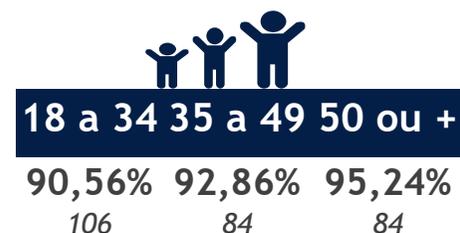
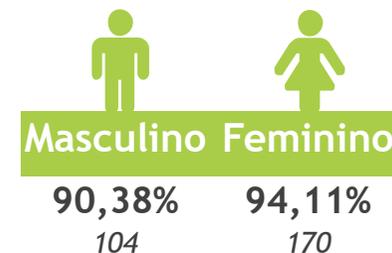
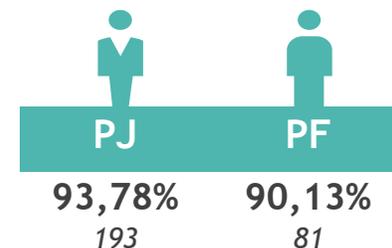


Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



A maioria dos beneficiários conseguiu acesso aos cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 26 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 9% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 274 beneficiários

Margem de erro: 5,8%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE

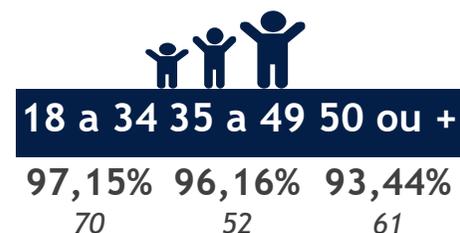
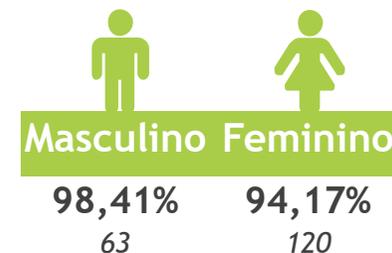
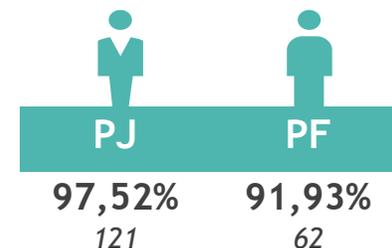


Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Uma pequena parcela declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 117 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 39% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 183 beneficiários

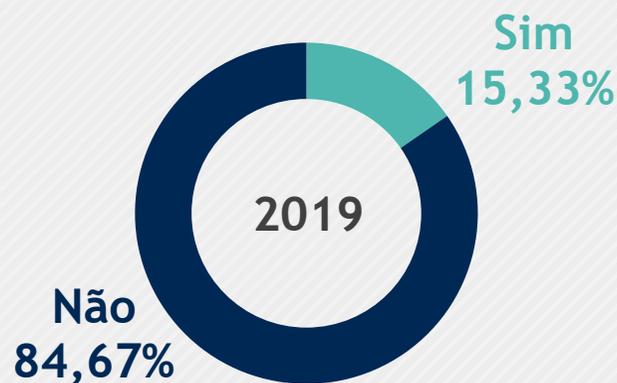
Margem de erro: 7,1%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



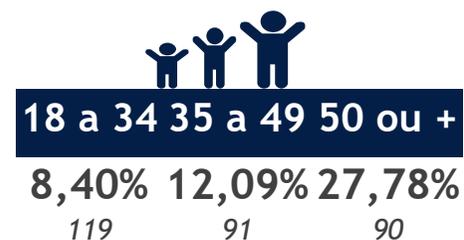
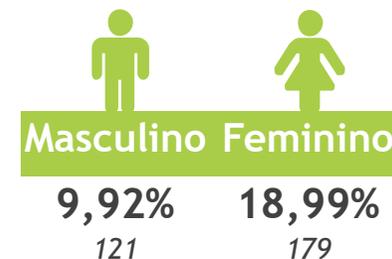
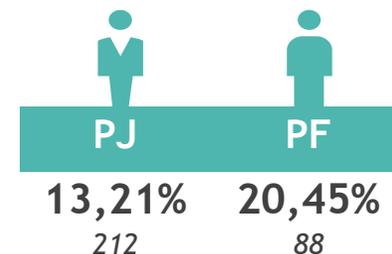
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista,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



Mais de um décimo dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Base: 300 beneficiários  
Margem de erro: 5,5%  
Nível de confiança: 95%

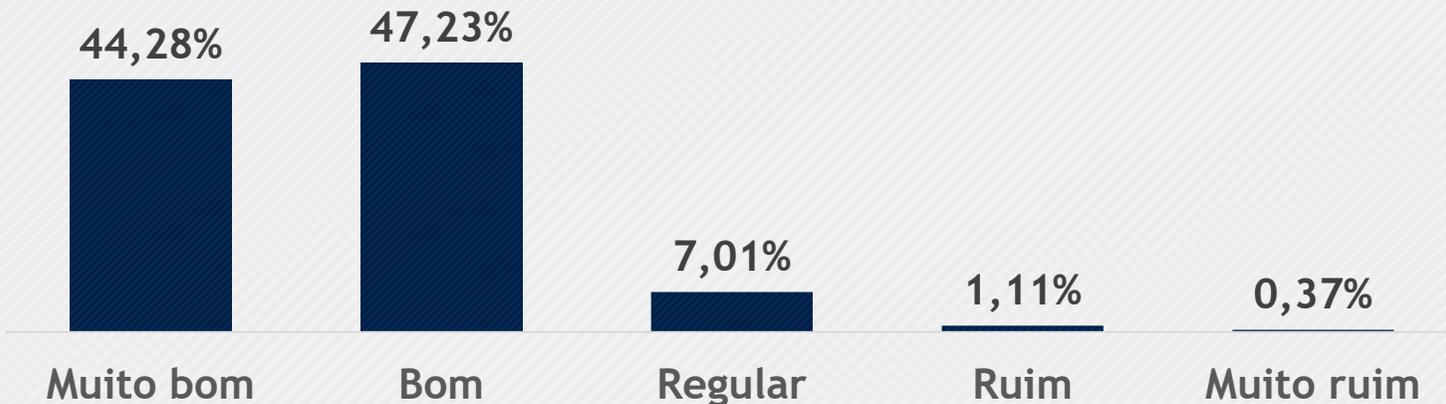
## Top2Box Por Perfil



# ATENÇÃO À SAÚDE

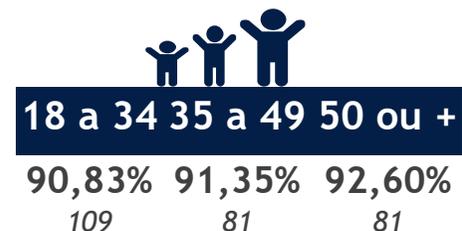
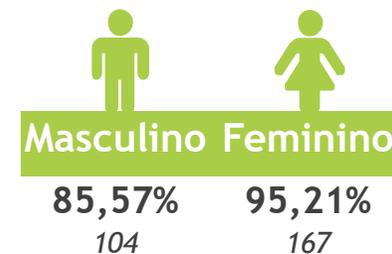
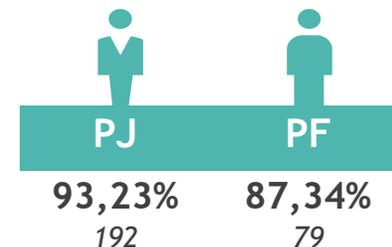


Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.  
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 29 entrevistados não avaliaram, o que representa 10% da amostra.

Base: 271 beneficiários

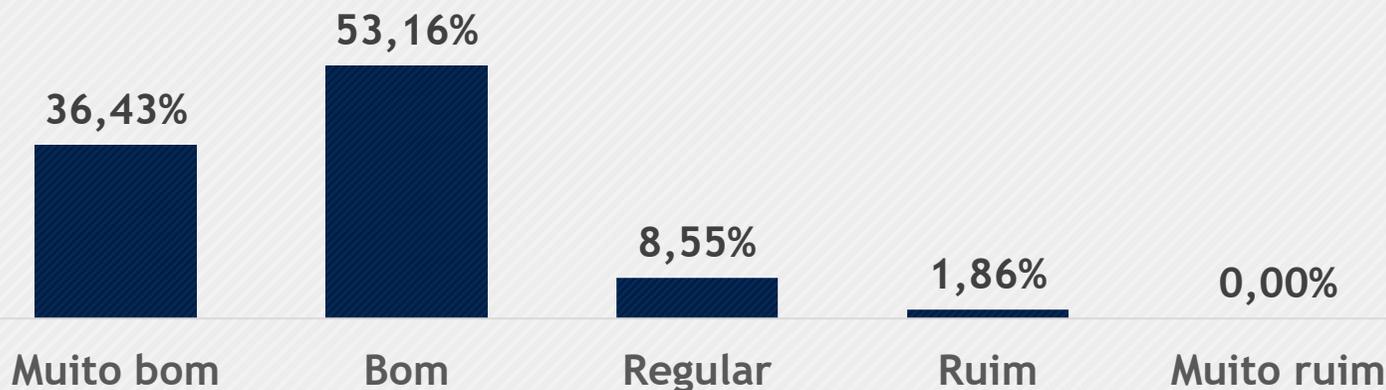
Margem de erro: 5,8%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE

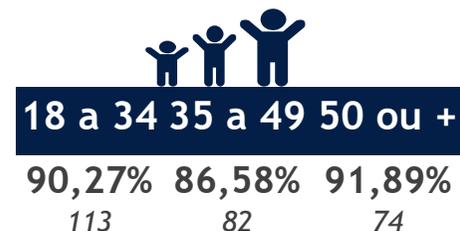
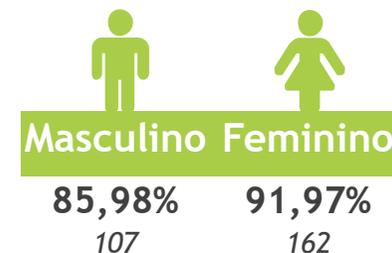
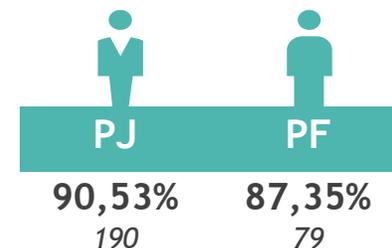


Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, app de celular, site na internet)?



Um décimo não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 31 entrevistados não avaliaram, o que representa 10% da amostra.

Base: 269 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



# CANAIS DE ATENDIMENTO

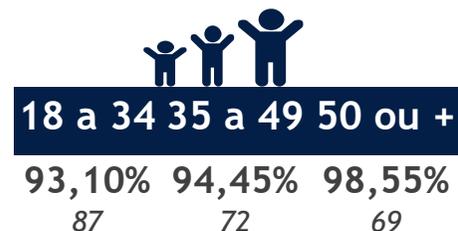
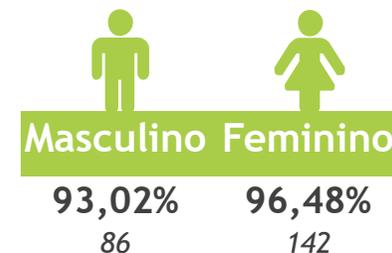
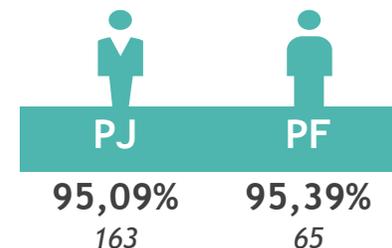


Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Um quarto dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 72 entrevistados não avaliaram, o que representa 24% da amostra.

Base: 228 beneficiários

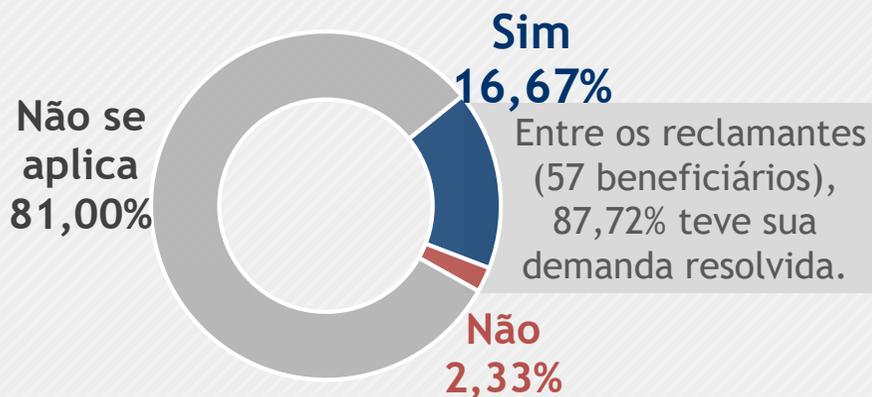
Margem de erro: 6,4%

Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora.

## Por Perfil

	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	17,92%	13,64%	14,88%	17,88%
Não	2,83%	1,14%	2,48%	2,23%
NA	79,25%	85,23%	82,64%	79,89%
	212	88	121	179

	18 a 34	35 a 49	50 ou +
Sim	14,29%	17,58%	18,89%
Não	3,36%	2,20%	1,11%
NA	82,35%	80,22%	80,00%
	119	91	90

Base: 300 beneficiários  
Margem de erro: 5,5%  
Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Pouco mais de um quarto não soube avaliar a documentação exigida pela Operadora. Dentre os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários.

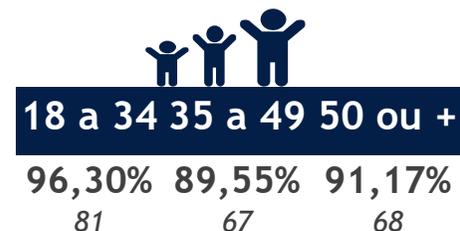
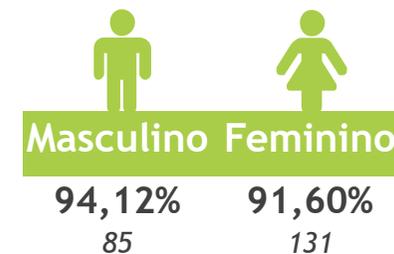
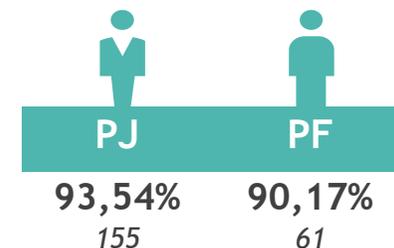
Nota: 84 entrevistados não avaliaram, o que representa 28% da amostra.

Base: 216 beneficiários

Margem de erro: 6,6%

Nível de confiança: 95%

## Top2Box Por Perfil



# AVALIAÇÃO GERAL



# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

Top2Box

2019: 94,00%

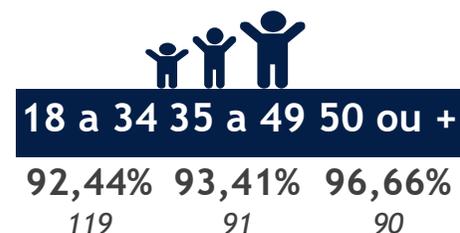
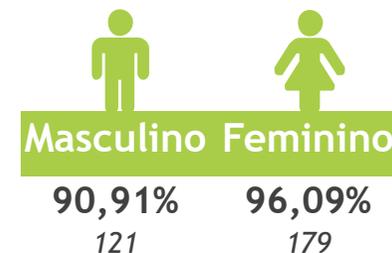
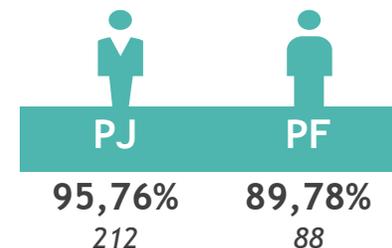
Bottom2Box

2019: 1,33%



A satisfação com o plano da Poli Saúde é elevada.  
A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

## Top2Box Por Perfil



# AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria

2019: 90,00%



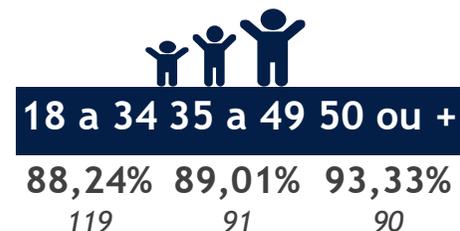
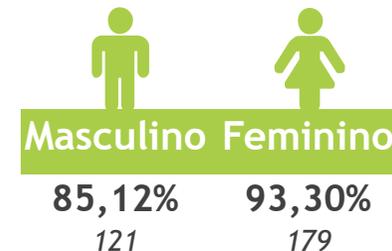
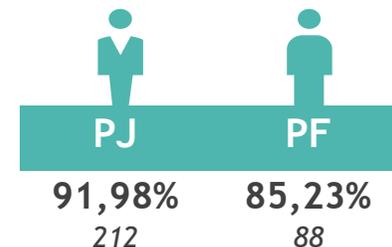
Não Recomendaria

2019: 1,33%



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Poli Saúde, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e uma pequena parcela não o recomendaria.

## Recomendaria Por Perfil



# ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

# ESTATÍSTICAS

Para cálculo das estatísticas as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1

Resposta	Peso
Muito Bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito Ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com Ressalvas	2
Não recomendaria	1

*\*Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.*

*Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.*

# ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	274	3,72	0,60	0,04	3,65	3,79
Frequência de atendimento de atenção imediata	183	3,77	0,54	0,04	3,69	3,85
Atenção em saúde recebida	271	4,34	0,69	0,04	4,26	4,42
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	269	4,24	0,68	0,04	4,16	4,32
Atendimento, considerando o acesso as informações	228	4,37	0,59	0,04	4,29	4,45
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	216	4,25	0,59	0,04	4,17	4,32
Avaliação do Plano	300	4,36	0,65	0,04	4,29	4,43
Recomendação	300	3,05	0,55	0,03	2,99	3,11

# CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS





## CONCLUSÕES

### ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Poli Saúde. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 92,70%, considerando as respostas válidas.

Dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Uma pequena parcela declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 95,63%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é elevada. O Top2Box obtido foi de 91,51%, baseando-se nas respostas válidas.

Um décimo não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 89,59%, com base nas respostas válidas.



## CONCLUSÕES

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Poli Saúde nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 95,18%, considerando as respostas válidas.

A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 87,72% tiveram a sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 92,60% considerando as respostas válidas.



## CONCLUSÕES

### AVALIAÇÃO GERAL

A satisfação com o plano da Poli Saúde é bastante elevada. A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Poli Saúde como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 4,67% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,33% das respostas. O Top2Box obtido foi de 94,00%.

O grau de recomendação da Poli Saúde é expressivo: 90,00% dos entrevistados recomendariam o plano, 8,67% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,33% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

41 3092-7505

