



PLANO DE SAÚDE  
SÃO CAMILO

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

# Dados técnicos



**Erros não amostrais:** Ao proceder a aplicação da pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados erros não amostrais, que ensejassem a adoção de medidas de adequação

- ❖ **População total:** 62.272 beneficiários possuidores do plano **São Camilo**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 43.177.
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro e Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 29%. Falamos com 2.114 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 600.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 13 (1%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 37 (2%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.464 (72%).
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI).
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

# Dados técnicos

## Margem de erro por atributo

|                                   | Questão                                       | Base | Margem de Erro |
|-----------------------------------|---|------|----------------|
| Bloco A:<br>Atenção à Saúde       | 1 - Cuidados de saúde                         | 571  | 4.07           |
|                                   | 2 - Atenção imediata                          | 483  | 4.43           |
|                                   | 3 - Comunicação                               | 597  | 3.98           |
|                                   | 4 - Atenção à saúde recebida                  | 570  | 4.08           |
|                                   | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 553  | 4.14           |
| Bloco B:<br>Canais de Atendimento | 6 - Atendimento multicanal                    | 539  | 4.19           |
|                                   | 7 - Resolutividade                            | 252  | 6.16           |
|                                   | 8 - Documentos e formulários                  | 497  | 4.37           |
| Bloco C:<br>Satisfação Geral      | 9 - Avaliação geral                           | 597  | 3.98           |
|                                   | 10 - Recomendação                             | 597  | 3.98           |



# Dados técnicos

## Dados complementares

| 1 - Cuidados de saúde | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-----------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sempre                | 330   | 57,8%     | 47%                | 68%                | 95%                | 5,2%        |
| Na maioria das vezes  | 120   | 21,0%     | 12%                | 30%                | 95%                | 4,3%        |
| Às vezes              | 119   | 20,8%     | 12%                | 29%                | 95%                | 4,2%        |
| Nunca                 | 2     | 0,4%      | -1%                | 2%                 | 95%                | 0,6%        |

| 2 - Atenção imediata | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|----------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sempre               | 339   | 70,2%     | 60%                | 81%                | 95%                | 5,2%        |
| Na maioria das vezes | 73    | 15,1%     | 7%                 | 23%                | 95%                | 4,1%        |
| Às vezes             | 58    | 12,0%     | 5%                 | 19%                | 95%                | 3,7%        |
| Nunca                | 13    | 2,7%      | -1%                | 6%                 | 95%                | 1,8%        |

| 3 - Comunicação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-----------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sim             | 55    | 9,2%      | 3%                 | 15%                | 95%                | 3,0%        |
| Não             | 542   | 90,8%     | 85%                | 97%                | 95%                | 3,0%        |
|                 |       |           |                    |                    |                    |             |

| 4 - Atenção à saúde recebida | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom                    | 179   | 31,4%     | 22%                | 41%                | 95%                | 4,9%        |
| Bom                          | 308   | 54,0%     | 44%                | 64%                | 95%                | 5,2%        |
| Regular                      | 72    | 12,6%     | 6%                 | 20%                | 95%                | 3,5%        |
| Ruim                         | 9     | 1,6%      | -1%                | 4%                 | 95%                | 1,3%        |
| Muito Ruim                   | 2     | 0,4%      | -1%                | 2%                 | 95%                | 0,6%        |

| 5 - Lista de médicos (acesso) | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom                     | 84    | 15,2%     | 8%                 | 23%                | 95%                | 3,8%        |
| Bom                           | 289   | 52,3%     | 42%                | 63%                | 95%                | 5,3%        |
| Regular                       | 124   | 22,4%     | 14%                | 31%                | 95%                | 4,4%        |
| Ruim                          | 39    | 7,1%      | 2%                 | 12%                | 95%                | 2,7%        |
| Muito Ruim                    | 17    | 3,1%      | -1%                | 7%                 | 95%                | 1,8%        |

# Dados técnicos

## Dados complementares

| 6 - Atendimento multicanal | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|----------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom                  | 138   | 25,6%     | 16%                | 35%                | 95%                | 4,7%        |
| Bom                        | 293   | 54,4%     | 44%                | 65%                | 95%                | 5,4%        |
| Regular                    | 88    | 16,3%     | 8%                 | 24%                | 95%                | 4,0%        |
| Ruim                       | 18    | 3,3%      | -1%                | 7%                 | 95%                | 1,9%        |
| Muito Ruim                 | 2     | 0,4%      | -1%                | 2%                 | 95%                | 0,7%        |

| 9 - Avaliação geral | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom           | 185   | 31,0%     | 22%                | 40%                | 95%                | 4,7%        |
| Bom                 | 309   | 51,8%     | 42%                | 62%                | 95%                | 5,1%        |
| Regular             | 87    | 14,6%     | 7%                 | 22%                | 95%                | 3,6%        |
| Ruim                | 14    | 2,3%      | -1%                | 5%                 | 95%                | 1,5%        |
| Muito Ruim          | 2     | 0,3%      | -1%                | 2%                 | 95%                | 0,6%        |

| 7 - Resolutividade | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|--------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sim                | 200   | 79,4%     | 67%                | 92%                | 95%                | 6,4%        |
| Não                | 52    | 20,6%     | 8%                 | 33%                | 95%                | 6,4%        |

| 10 - Recomendação            | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Definitivamente recomendaria | 36    | 6,0%      | 1%                 | 11%                | 95%                | 2,4%        |
| Recomendaria                 | 413   | 69,2%     | 60%                | 79%                | 95%                | 4,7%        |
| Recomendaria com ressalvas   | 118   | 19,8%     | 12%                | 28%                | 95%                | 4,1%        |
| Não recomendaria             | 30    | 5,0%      | 1%                 | 9%                 | 95%                | 2,2%        |

| 8 - Documentos e formulários | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom                    | 101   | 20,3%     | 11%                | 29%                | 95%                | 4,5%        |
| Bom                          | 302   | 60,8%     | 50%                | 72%                | 95%                | 5,5%        |
| Regular                      | 77    | 15,5%     | 7%                 | 24%                | 95%                | 4,1%        |
| Ruim                         | 12    | 2,4%      | -1%                | 6%                 | 95%                | 1,7%        |
| Muito Ruim                   | 5     | 1,0%      | -1%                | 3%                 | 95%                | 1,1%        |

# Dados técnicos – Plano amostral

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

| Distribuição por Cidade |                |
|-------------------------|----------------|
| Região                  | Pesquisado (%) |
| Concordia               | 17             |
| Ponta Grossa            | 15             |
| Macapá                  | 13             |
| Juazeiro Do Norte       | 11             |
| Fortaleza               | 8              |
| Santarém                | 7              |
| Crato                   | 4              |
| União Da Vitoria        | 4              |
| Barbalha                | 3              |
| Sobral                  | 3              |
| Timóteo                 | 2              |
| Encantado               | 2              |
| Porto União             | 2              |
| Taubaté                 | 2              |
| Ipumirim                | 2              |
| Ita                     | 1              |
| Seara                   | 1              |
| Itu                     | 1              |
| Arvorezinha             | 1              |
| Coronel Fabriciano      | 1              |
| Santana                 | 0              |

| Intervalo de Confiança (%) |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Limite Inferior            | Limite Superior |
| 14                         | 20              |
| 12                         | 17              |
| 10                         | 15              |
| 9                          | 14              |
| 6                          | 10              |
| 5                          | 9               |
| 2                          | 5               |
| 2                          | 5               |
| 2                          | 5               |
| 1                          | 4               |
| 1                          | 4               |
| 1                          | 3               |
| 1                          | 3               |
| 1                          | 3               |
| 1                          | 2               |
| 0                          | 2               |
| 0                          | 2               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |

| Distribuição por Cidade       |                |
|-------------------------------|----------------|
| Região                        | Pesquisado (%) |
| Bituruna                      | 0              |
| Salto                         | 0              |
| General Carneiro              | 0              |
| Formosa                       | 0              |
| São Mateus Do Sul             | 0              |
| Pindamonhangaba               | 0              |
| Ilópolis                      | 0              |
| Anta Gorda                    | 0              |
| Distribuição por Faixa Etária |                |
| Faixa Etária                  | Pesquisado (%) |
| De 18 a 20 anos               | 3              |
| De 21 a 30 anos               | 21             |
| De 31 a 40 anos               | 33             |
| De 41 a 50 anos               | 19             |
| De 51 a 60 anos               | 11             |
| Mais de 60 anos               | 13             |

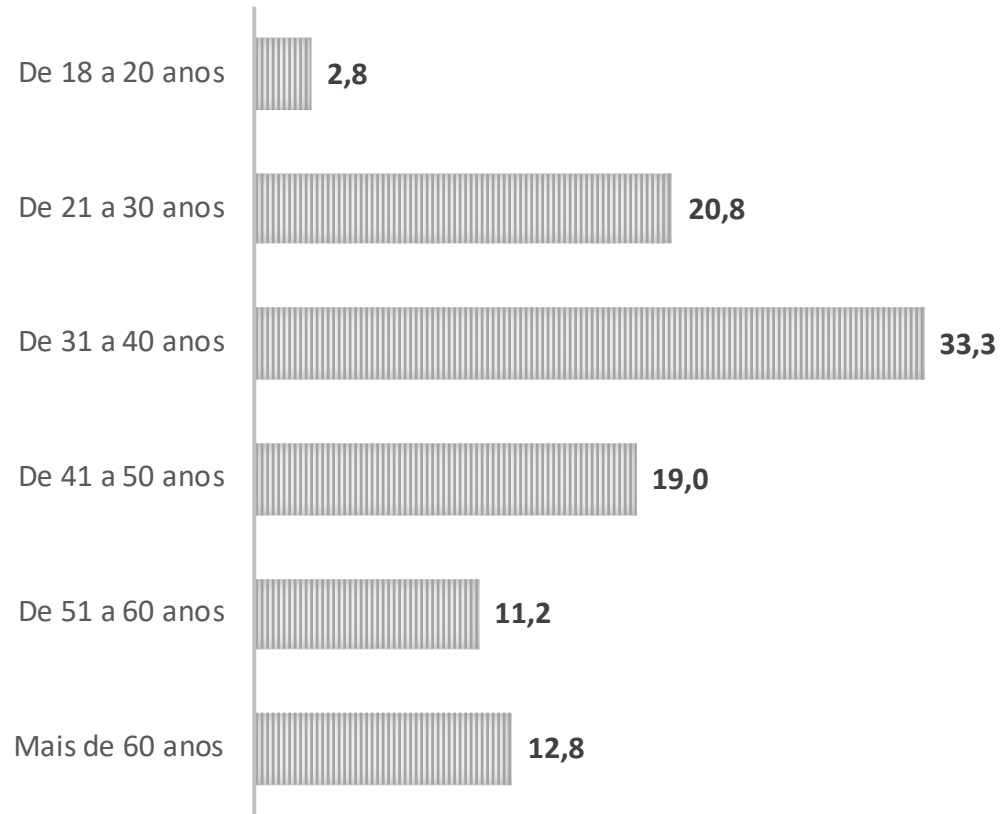
| Intervalo de Confiança (%) |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Limite Inferior            | Limite Superior |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 1               |
| 0                          | 0               |
| 0                          | 0               |
| 0                          | 0               |
| 0                          | 0               |
| Intervalo de Confiança (%) |                 |
| Limite Inferior            | Limite Superior |
| 2                          | 4               |
| 18                         | 24              |
| 30                         | 37              |
| 16                         | 22              |
| 9                          | 14              |
| 10                         | 16              |

| Distribuição por Gênero |                |
|-------------------------|----------------|
| Gênero                  | Pesquisado (%) |
| Masculino               | 31             |
| Feminino                | 69             |

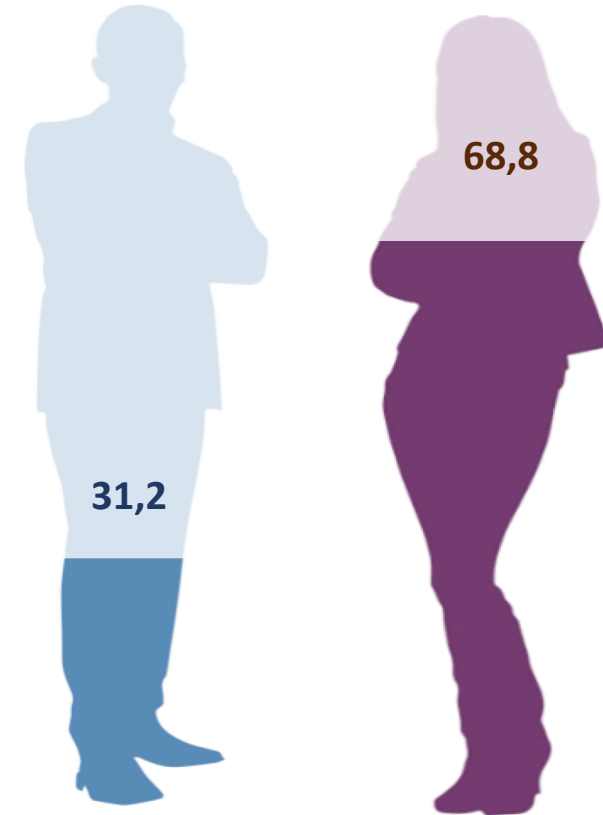
| Intervalo de Confiança (%) |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Limite Inferior            | Limite Superior |
| 27                         | 35              |
| 65                         | 73              |

# Dados técnicos

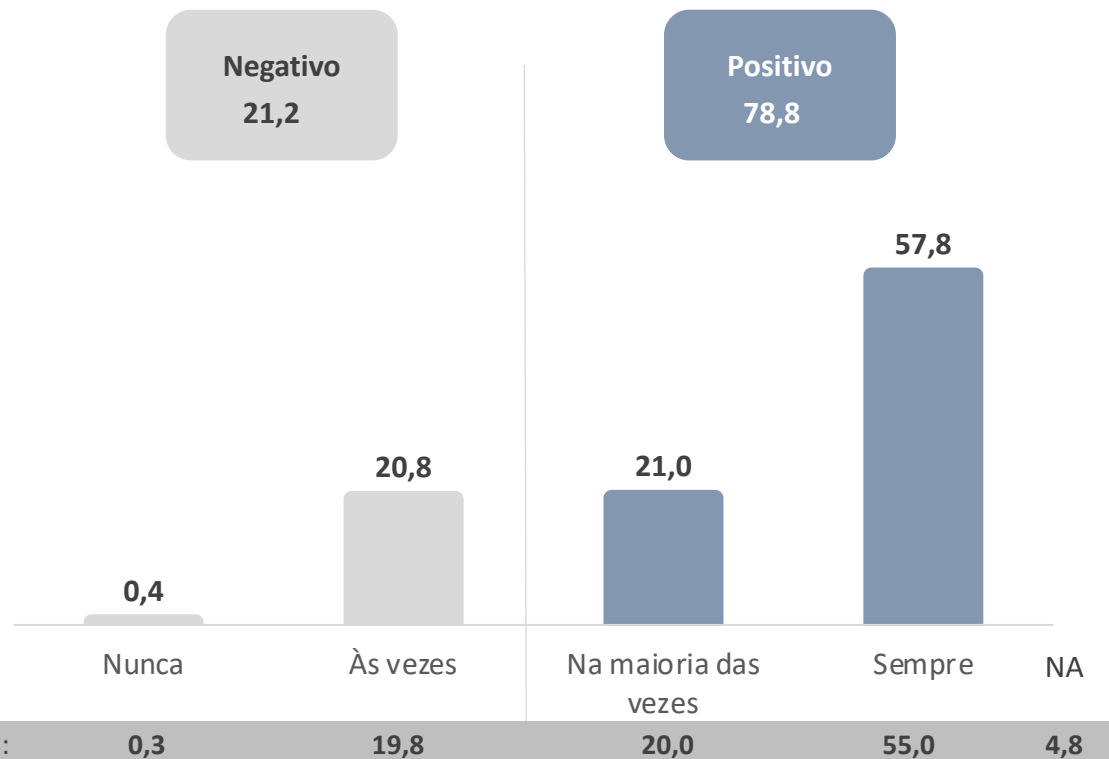
## Faixa Etária



## Gênero



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  | 0,5   | 19,4     | 22,1                 | 58,1   |
| Masculino | 0,0   | 24,4     | 18,5                 | 57,1   |

| FAIXA ETÁRIA    | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| De 18 a 20 anos | 0,0   | 31,3     | 18,8                 | 50,0   |
| De 21 a 30 anos | 1,7   | 23,9     | 24,8                 | 49,6   |
| De 31 a 40 anos | 0,0   | 20,2     | 21,8                 | 58,0   |
| De 41 a 50 anos | 0,0   | 21,3     | 19,4                 | 59,3   |
| De 51 a 60 anos | 0,0   | 21,5     | 16,9                 | 61,5   |
| Mais de 60 anos | 0,0   | 13,9     | 19,4                 | 66,7   |

Base: 571 Margem de Erro: 4.07

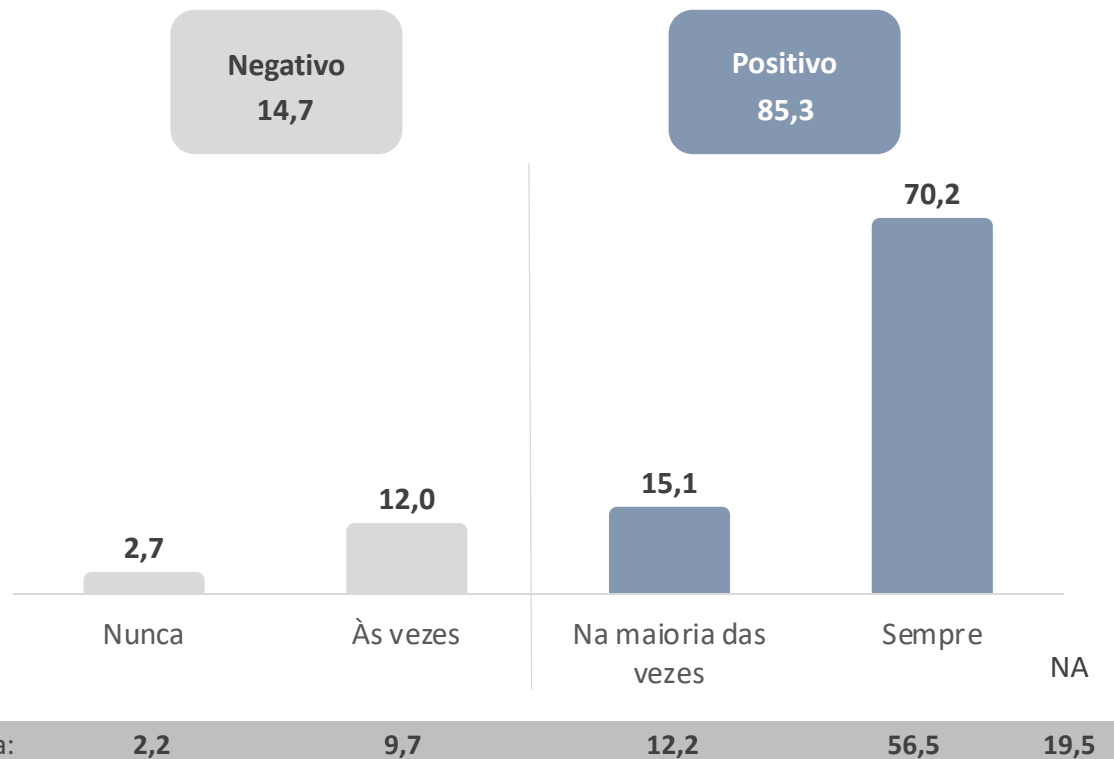
Não se aplica: 29 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 78,8% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na Maioria das Vezes**. Destaque positivo para o fato de que apenas 0,4% citaram **Nunca**.

**Ponto de atenção:** a opção **Às Vezes** está apenas 0,2% menor do resultado de **Na maioria das vezes**, o que indica que podem haver dificuldades neste acesso. Por faixa etária, o público **Masculino** e quem possui **De 18 a 20 anos** são os que mais verbalizam a opção **Às vezes**.



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  | 3,1   | 12,5     | 13,9                 | 70,5   |
| Masculino | 1,5   | 10,7     | 18,3                 | 69,5   |

| FAIXA ETÁRIA    | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| De 18 a 20 anos | 0,0   | 0,0      | 23,1                 | 76,9   |
| De 21 a 30 anos | 3,7   | 13,0     | 18,5                 | 64,8   |
| De 31 a 40 anos | 1,3   | 10,3     | 16,7                 | 71,8   |
| De 41 a 50 anos | 3,4   | 17,0     | 10,2                 | 69,3   |
| De 51 a 60 anos | 3,6   | 10,9     | 9,1                  | 76,4   |
| Mais de 60 anos | 3,2   | 11,1     | 15,9                 | 69,8   |

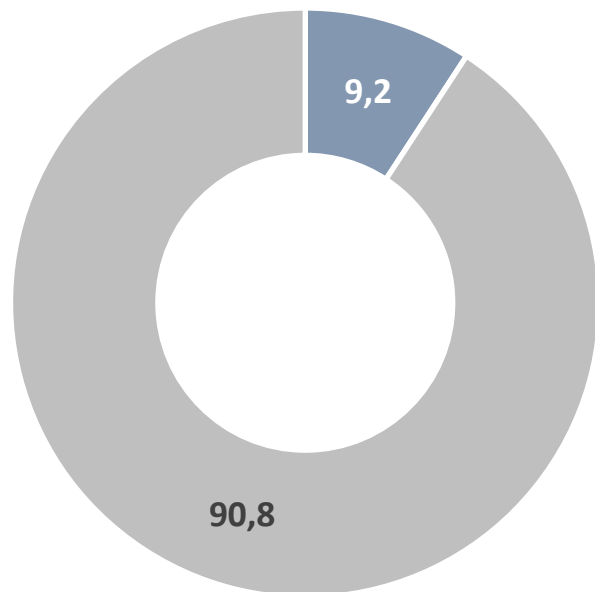
Base: 483 Margem de Erro: 4.43

Não se aplica: 117 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Com relação à atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito satisfatória, em patamar de **Conformidade**, possui 85,3% de menções positivas (**Sempre** e **Na Maioria das Vezes**). Outro aspecto que pode ser considerado positivo, é que a resposta **Nunca** está em 2,7%.

**Ponto de atenção:** as opções **Às Vezes** e **Na Maioria das Vezes** estão tecnicamente empatadas, indicando probabilidade de migração de **Positivo** para **Negativo**. Por faixa etária, destaca-se o perfil **De 18 a 20 anos** por escolherem apenas as opções positivas.

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

| GÊNERO    | Não  | Sim |
|-----------|------|-----|
| Feminino  | 90,8 | 9,2 |
| Masculino | 90,9 | 9,1 |

| FAIXA ETÁRIA    | Não  | Sim  |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 20 anos | 93,8 | 6,3  |
| De 21 a 30 anos | 93,6 | 6,4  |
| De 31 a 40 anos | 93,4 | 6,6  |
| De 41 a 50 anos | 86,8 | 13,2 |
| De 51 a 60 anos | 92,5 | 7,5  |
| Mais de 60 anos | 83,1 | 16,9 |

Base: 597 Margem de Erro: 3.98

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

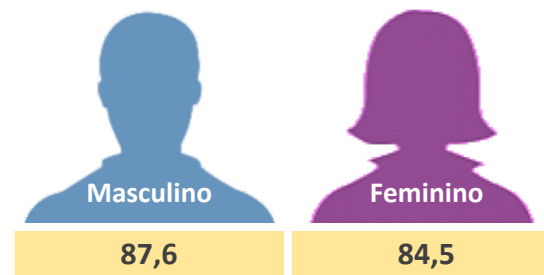
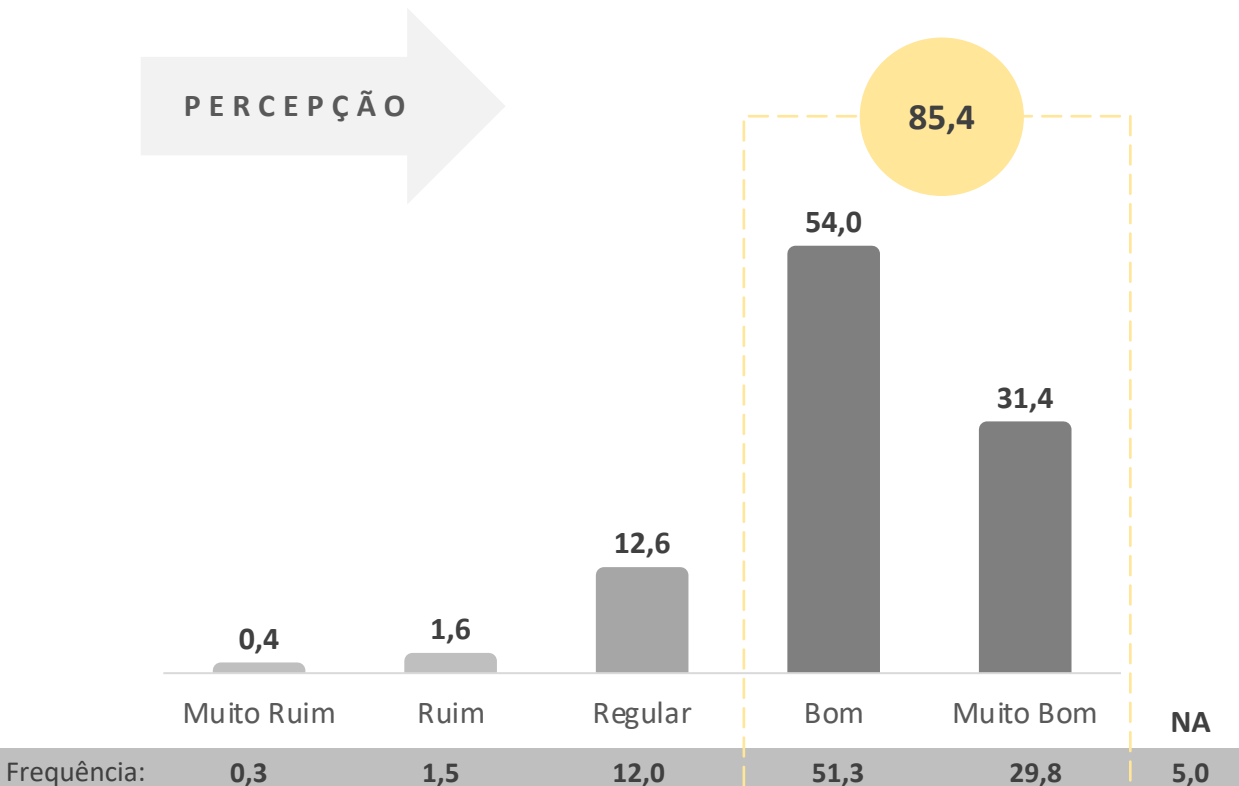
Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

**Ponto de atenção** para este atributo, pois a maior parte dos beneficiários, 90,8%, relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

Contudo este contato é mais frequente para os usuários da faixa **Mais de 60 anos**.

# 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 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 84,0  |
| De 31 a 40 anos | 79,1  |
| De 41 a 50 anos | 89,6  |
| De 51 a 60 anos | 85,9  |
| Mais de 60 anos | 94,6  |

Levando em consideração a atenção à saúde recebida, 85,4% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, dentro da **Conformidade**. Vale destacar que o percentual das opções **Muito Ruim** e **Ruim** quando somadas alcançam somente 2%, um ponto positivo.

Destaque para beneficiários **De 18 a 20** e **Mais de 60 anos** onde concentram a maior satisfação, alcançando o patamar de **Excelência**. Por outro lado, os usuários **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos com 79,1%.

Base: 570 Margem de Erro: 4.08

Não se aplica: 30 (não considerado para cálculo dos indicadores)

## % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

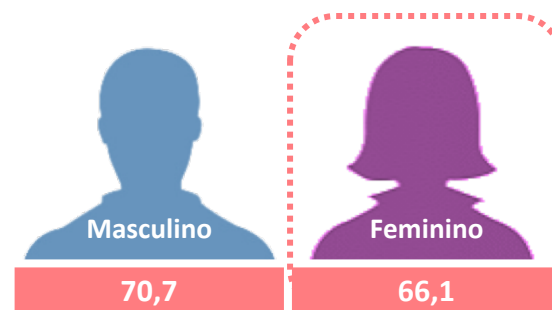
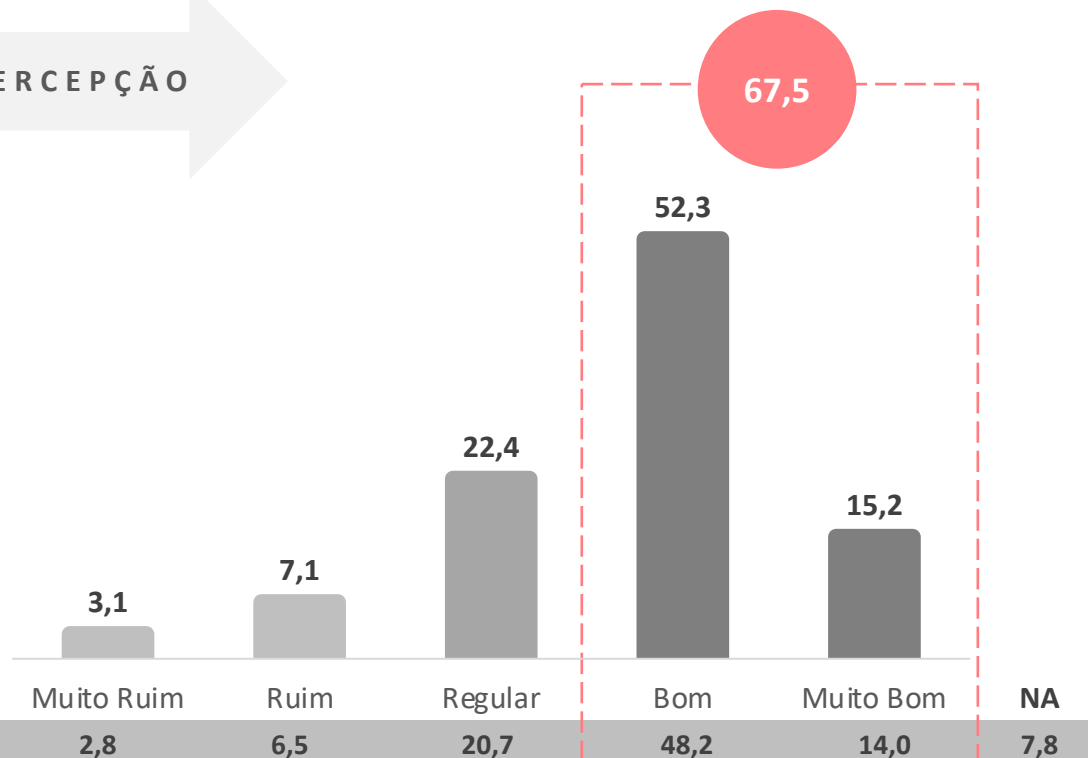
Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atenção à saúde

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

PERCEPÇÃO



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 20 anos | 81,3 |
| De 21 a 30 anos | 67,8 |
| De 31 a 40 anos | 56,3 |
| De 41 a 50 anos | 67,3 |
| De 51 a 60 anos | 76,2 |
| Mais de 60 anos | 88,9 |

O acesso à lista de prestadores alcançou 67,5% de satisfação, em patamar de **Não Conformidade**. **Ponto de atenção:** há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 37,1% o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, o gênero **Feminino** e beneficiários **De 31 a 50 anos** concentram a não satisfação.

Positivamente, quem tem **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos com 88,9%, dentro da conformidade juntamente com o público **De 18 a 20 anos**.

Base: 553 Margem de Erro: 4.14  
Não se aplica: 47 (não considerado para cálculo dos indicadores)

## % Satisfação

90 a 100

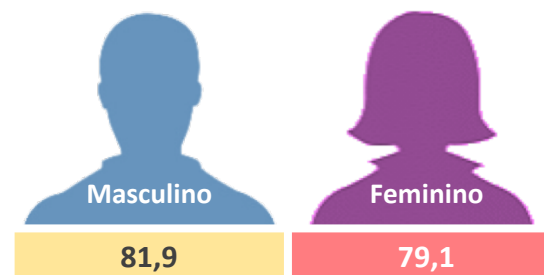
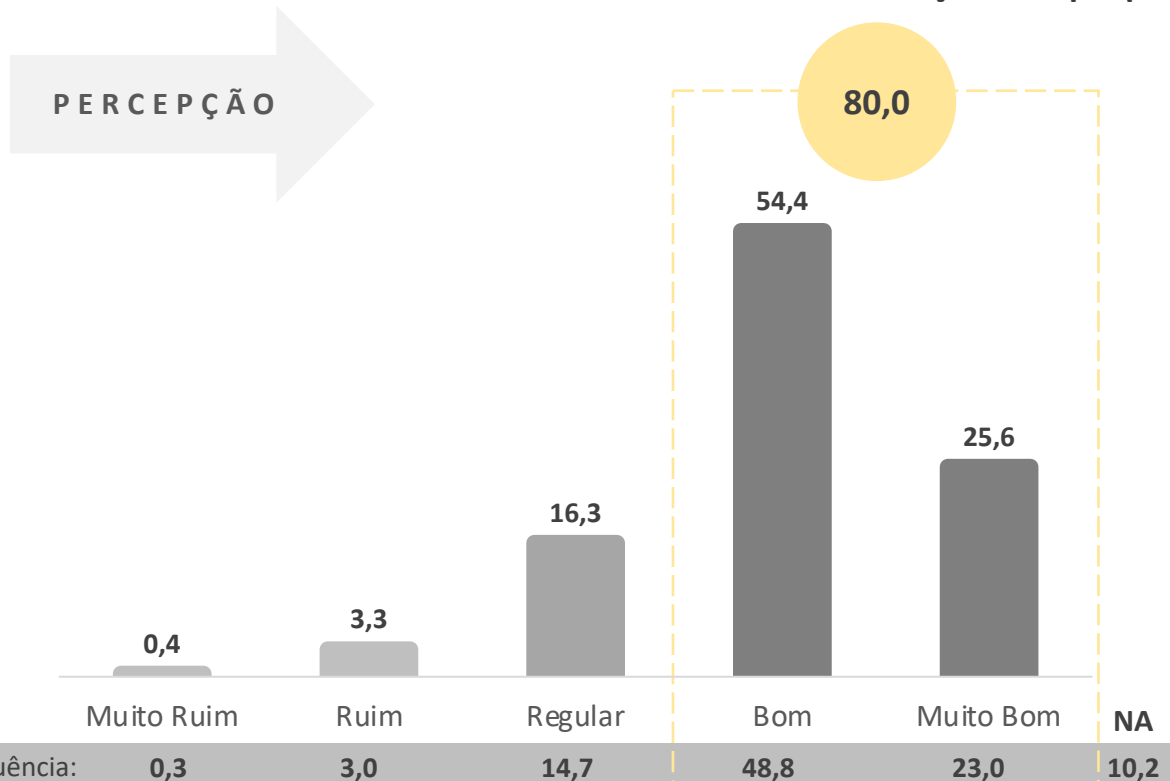
80 a 89

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, teletendimento 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 | 75,0 |
| De 21 a 30 anos | 76,4 |
| De 31 a 40 anos | 75,8 |
| De 41 a 50 anos | 81,7 |
| De 51 a 60 anos | 88,3 |
| Mais de 60 anos | 87,3 |

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 80,0%, ou seja, em **Conformidade**. Outro ponto positivo é que a resposta **Muito Ruim** não chegou a 0,5%. No entanto, aqui também há um viés de baixa entre os índices positivos, a diferença é de 28,8%. **Ponto Positivo:** Os que classificam este atributo como **Muito Ruim e Ruim** somam apenas 3,7%

Por faixa etária, o público **De 18 a 40 anos** concentra a não satisfação, estando fora da conformidade geral.

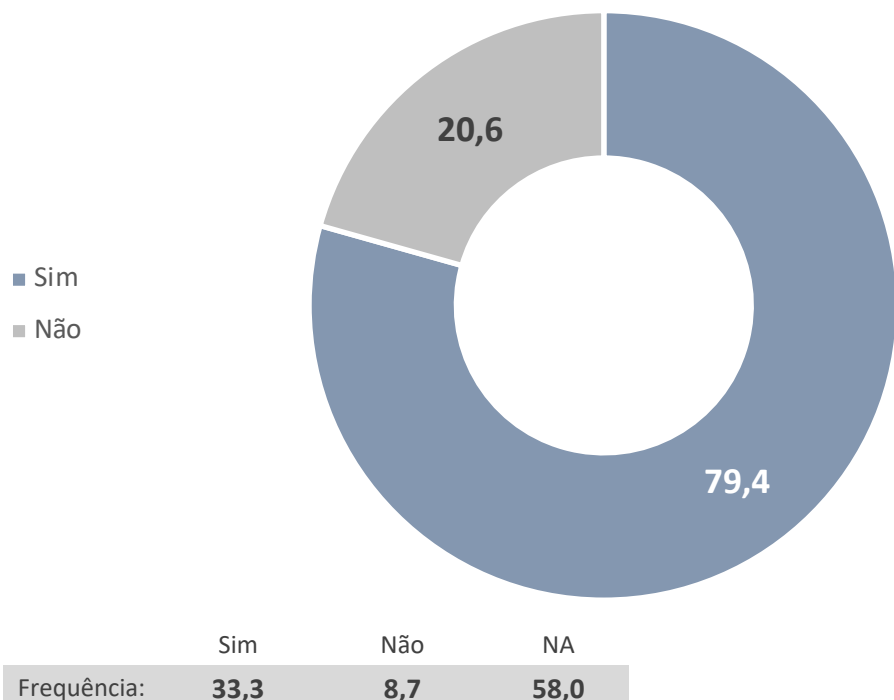
Base: 539 Margem de Erro: 4.19  
Não se aplica: 61 (não considerado para cálculo dos indicadores)

## % Satisfação



# Canais de atendimento

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



| GÊNERO    | Não  | Sim  |
|-----------|------|------|
| Feminino  | 22,5 | 77,5 |
| Masculino | 16,2 | 83,8 |

| FAIXA ETÁRIA    | Não  | Sim  |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 20 anos | 28,6 | 71,4 |
| De 21 a 30 anos | 28,6 | 71,4 |
| De 31 a 40 anos | 18,9 | 81,1 |
| De 41 a 50 anos | 22,4 | 77,6 |
| De 51 a 60 anos | 16,1 | 83,9 |
| Mais de 60 anos | 15,2 | 84,8 |

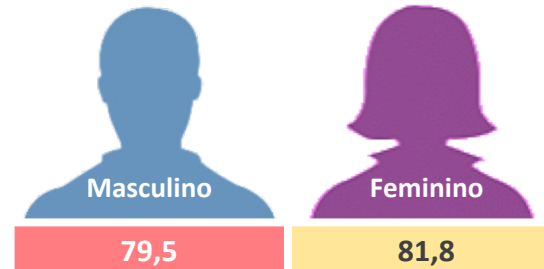
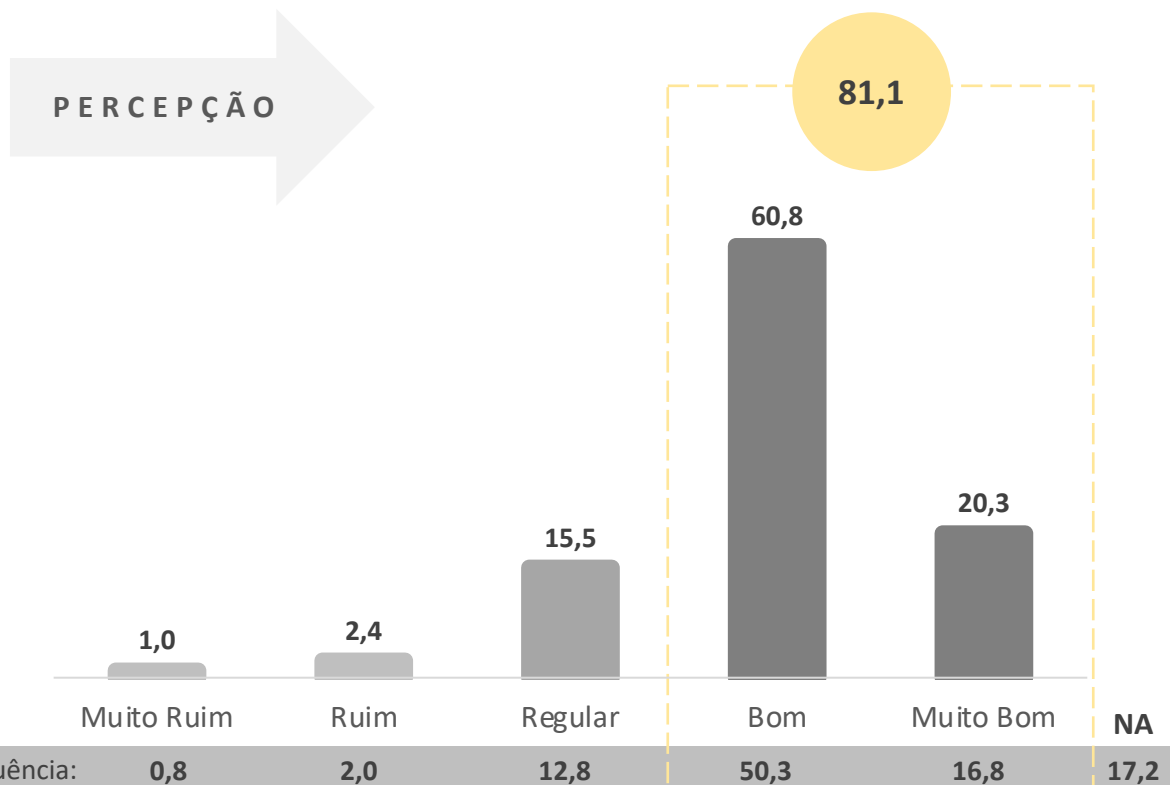
Base: 252 Margem de Erro: 6.16  
 Não se aplica: 348 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Das pessoas pesquisadas, 58% optou pela opção “não se aplica”, o que nos permite dizer que não houve necessidade de abrir uma reclamação nos últimos 12 meses. Dos 42% que abriram (número bastante alto e que cabe um ponto de atenção), 79,4% tiveram a demanda resolvida, o que sugere atenção a este atributo

O público **Masculino** e beneficiários **Mais de 60 anos** foram os que mais receberam resolutividade.

# 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?

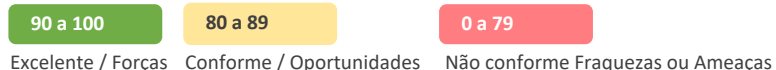


| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 20 anos | 73,3 |
| De 21 a 30 anos | 80,0 |
| De 31 a 40 anos | 80,2 |
| De 41 a 50 anos | 80,4 |
| De 51 a 60 anos | 89,3 |
| Mais de 60 anos | 80,6 |

No quesito que avalia documentos/formulários, 81,1% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva, mais uma questão dentro da **Conformidade**. Ponto de atenção entre os atributos positivos, onde podemos observar mais um viés de baixa nos indicadores **Bom** e **Muito bom** com diferença de 40,5%. Outro ponto relevantemente positivo é o fato da soma dos que classificaram este atributo negativamente somarem apenas 3,4%. A não satisfação está concentrada na faixa **De 18 a 20 anos**. Destaque para a faixa **De 51 a 60 anos**, pois quase alcançaram o patamar de excelência, com 89,3pp.

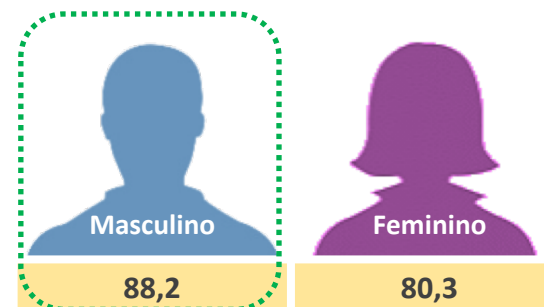
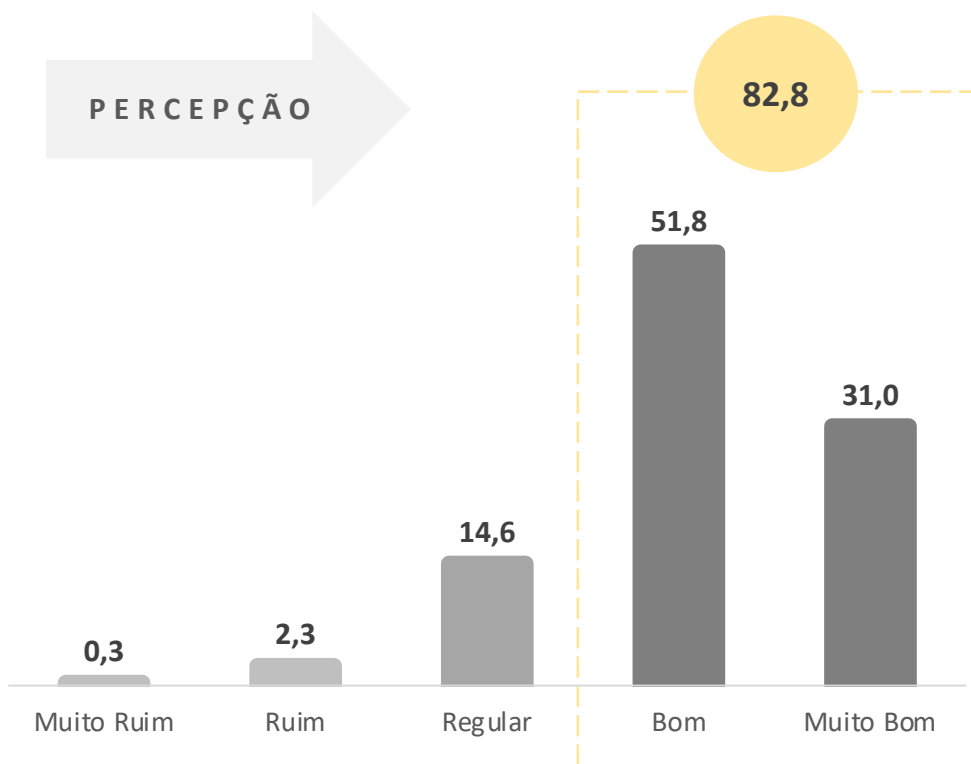
Base: 497 Margem de Erro:4.37  
Não se aplica: 103 (não considerado para cálculo dos indicadores)

## % Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 20 anos | 87,5 |
| De 21 a 30 anos | 79,8 |
| De 31 a 40 anos | 80,5 |
| De 41 a 50 anos | 84,1 |
| De 51 a 60 anos | 86,6 |
| Mais de 60 anos | 87,0 |

Na avaliação geral o plano atingiu 82,8% de satisfação, classificando-o como **Oportunidade/Conformidade**, inclusive a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** não chegam em 3%, ótimo resultado. Apesar disso, o viés de baixa entre as opções boas também se faz presente nesta questão e pode indicar probabilidade de migração para a não satisfação.

**Destaque positivo:** gênero **Masculino** e beneficiários com mais **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos.

Base: 597 Margem de Erro: 3.98  
 Não soube responder: 3 (não considerado para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

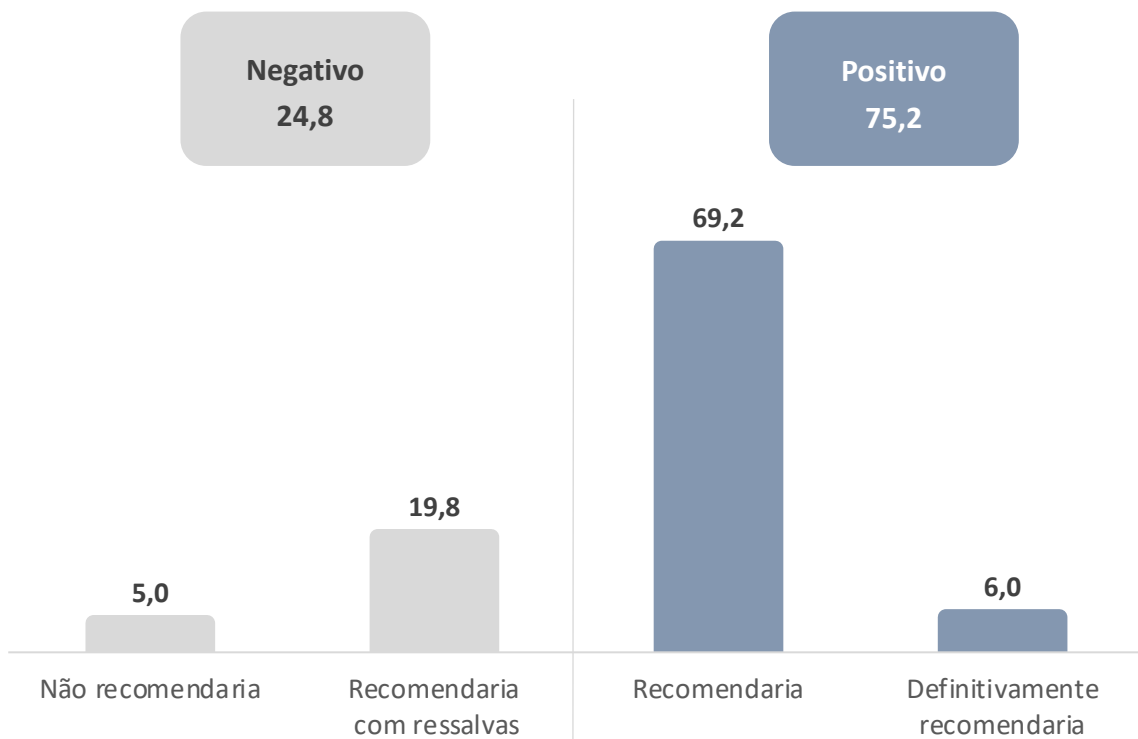
0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



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



| GÊNERO    | Não recomendaria | Recomendaria com ressalva | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------|------------------|---------------------------|--------------|------------------------------|
| Feminino  | 4,6              | 19,9                      | 70,1         | 5,3                          |
| Masculino | 5,9              | 19,5                      | 67,0         | 7,6                          |

| FAIXA ETÁRIA    | Não recomendaria | Recomendaria com ressalva | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------------|------------------|---------------------------|--------------|------------------------------|
| De 18 a 20 anos | 0,0              | 12,5                      | 75,0         | 12,5                         |
| De 21 a 30 anos | 2,4              | 29,6                      | 61,6         | 6,4                          |
| De 31 a 40 anos | 5,0              | 22,5                      | 64,0         | 8,5                          |
| De 41 a 50 anos | 6,2              | 18,6                      | 69,9         | 5,3                          |
| De 51 a 60 anos | 7,5              | 14,9                      | 74,6         | 3,0                          |
| Mais de 60 anos | 6,6              | 3,9                       | 88,2         | 1,3                          |

Base: 597 Margem de Erro: 3.98

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

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

Os resultados indicam que 75,2% dos beneficiários recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente Recomendaria**) com um viés de baixa de 63,2%, o que indica probabilidade de migração da satisfação para insatisfação. Vale ressaltar que os beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que mais “**Definitivamente Recomendariam**” o plano. Ponto de atenção: a opção **Recomendaria com Ressalvas** está 13,8pp maior que a melhor opção. Olhando por faixa etária, os que mais optam por essa opção possui **De 21 a 30 anos**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) ficou em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4 que avalia a atenção à saúde recebida, com 85,4pp. O mais baixo foi na quinta pergunta (que avalia a lista de prestadores de serviços): 67,5%, única questão de satisfação abaixo de 80pp.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: principalmente as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito Bom** está menor se comparado ao **Bom** o que indica probabilidade de migração da satisfação para insatisfação. Além disso, o gênero **Masculino** apresentou melhores resultados, com isso, é preciso um levantamento para entender se há divergência no atendimento entre os gêneros.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano atingiu 82,8%, em patamar de **Conformidade** resultado muito bom, pois a insatisfação não atingiu nem 3%. Analisando a taxa de recomendação (75,2%), nota-se que ela não acompanha a satisfação geral. Logo, faz-se necessários alguns alinhamentos no atendimento para alcançar o patamar de excelência.



PLANO DE SAÚDE  
SÃO CAMILO

**Obrigado!**