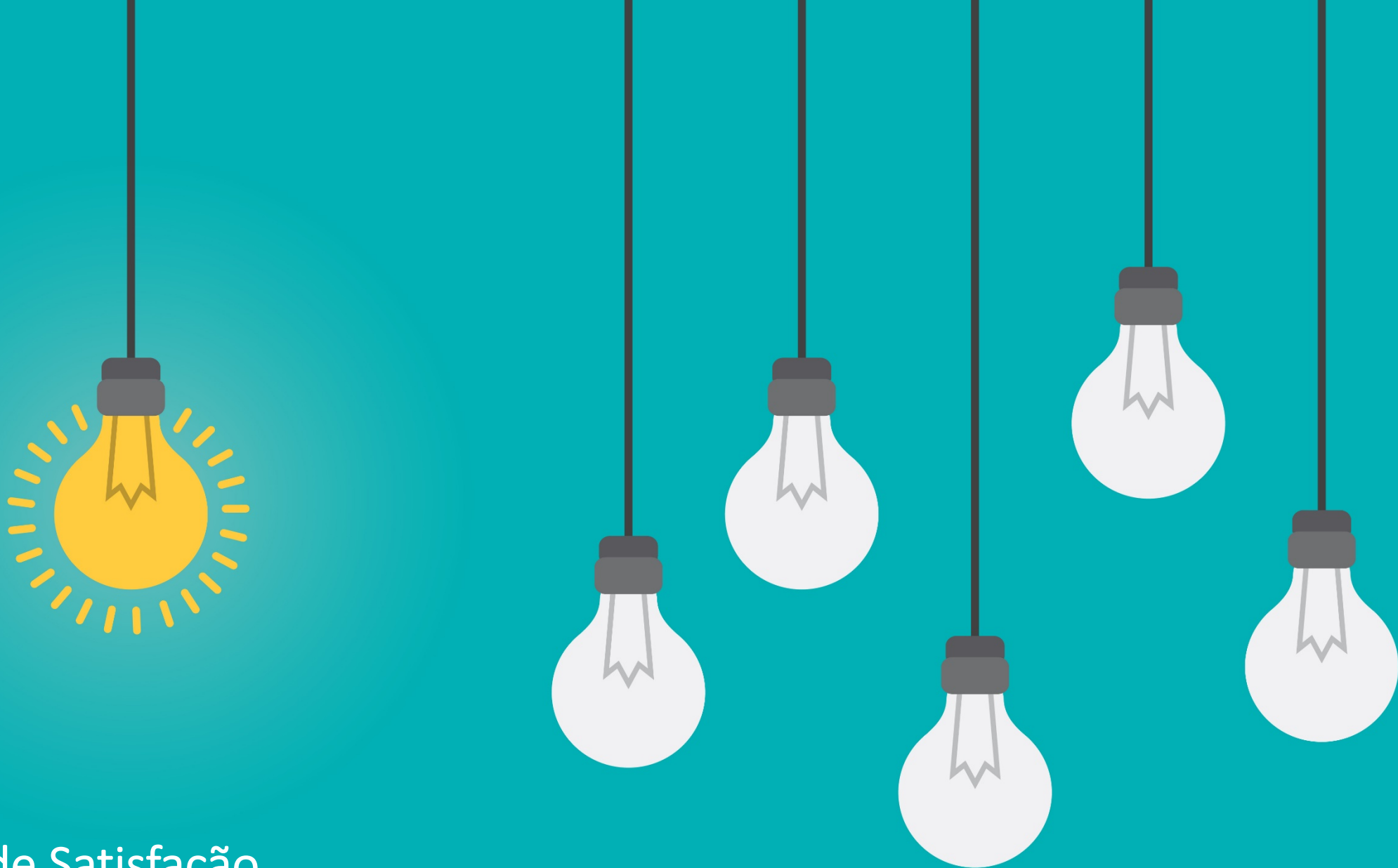




Pesquisa de Satisfação
Maio 2020





Pesquisa de Satisfação

01. Objetivos



01. Objetivos

- A inclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o PQO tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. Ademais, os resultados da pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
- A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida na Dimensão 3 do PQO, Dimensão de sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das OPS e relativos à satisfação dos clientes com os serviços prestados;
- Os resultados da pesquisa também servirão para que, a operadora tenha dados em relação à percepção dos conveniados, dos serviços prestados pela mesma e possa executar ações estratégicas, além de ter indicadores para tomada de decisão e saber a melhor maneira de atuação junto a seus conveniados;



Pesquisa de Satisfação 02. Metodologia



02. Metodologia

O **plano amostral** escolhido foi um **probabilístico em um único estágio que contemplou 3 estratos** definidos de acordo com o número de conveniados por cidade (**cidade de grande porte, médio porte e pequeno porte**).

Devido a facilidade de acesso a informações e lista bem estruturadas por parte da operadora e também ao tipo de coleta escolhido (ligações por telefone) o método escolhido foi a Amostragem Sistemática

Motivos de escolha

- Fácil acesso a lista com informações de toda a população
- **Cadastro da população mais de 90% completo**
- Facilidade para ordenar em relação a cidade e tipo de plano (duas variáveis base para definição da amostra)
- **Possibilidade de cálculo do tamanho da amostra, margem de erro, intervalo de confiança e outros indicadores indispensáveis em um planejamento probabilístico**

Para definição da amostra foi utilizado o **procedimento para cálculo de amostragem aleatória simples para população finita**, já que **para a definição da amostragem sistemática é preciso o número total da população e o número total da amostra definida**.

Considerando-se que **população alvo da pesquisa é composta por 108.789 usuários da operadora**, ao nível de confiança de **95%** e margem de **erro máximo de 5%**, a amostra foi formada por **395 usuários** da operadora.

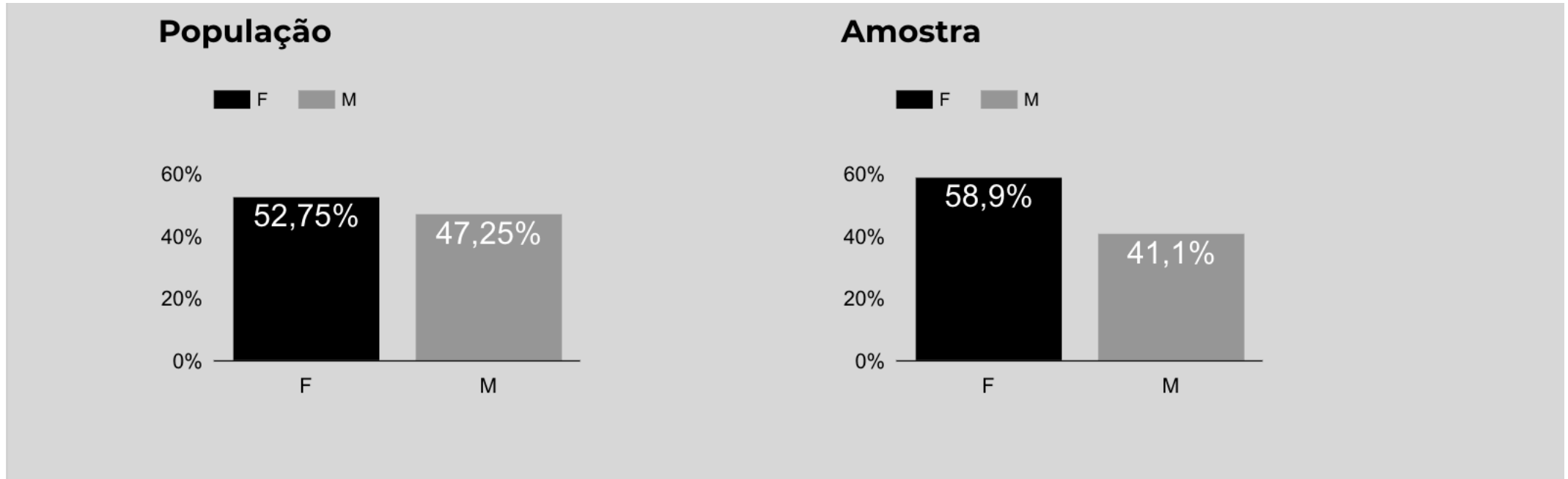
A coleta de dados foi feita via chamada telefônica no período de 04/03/2020 até 20/03/2020.



Pesquisa de Satisfação
03. Resultados



03. Resultados (Resumo da amostra)

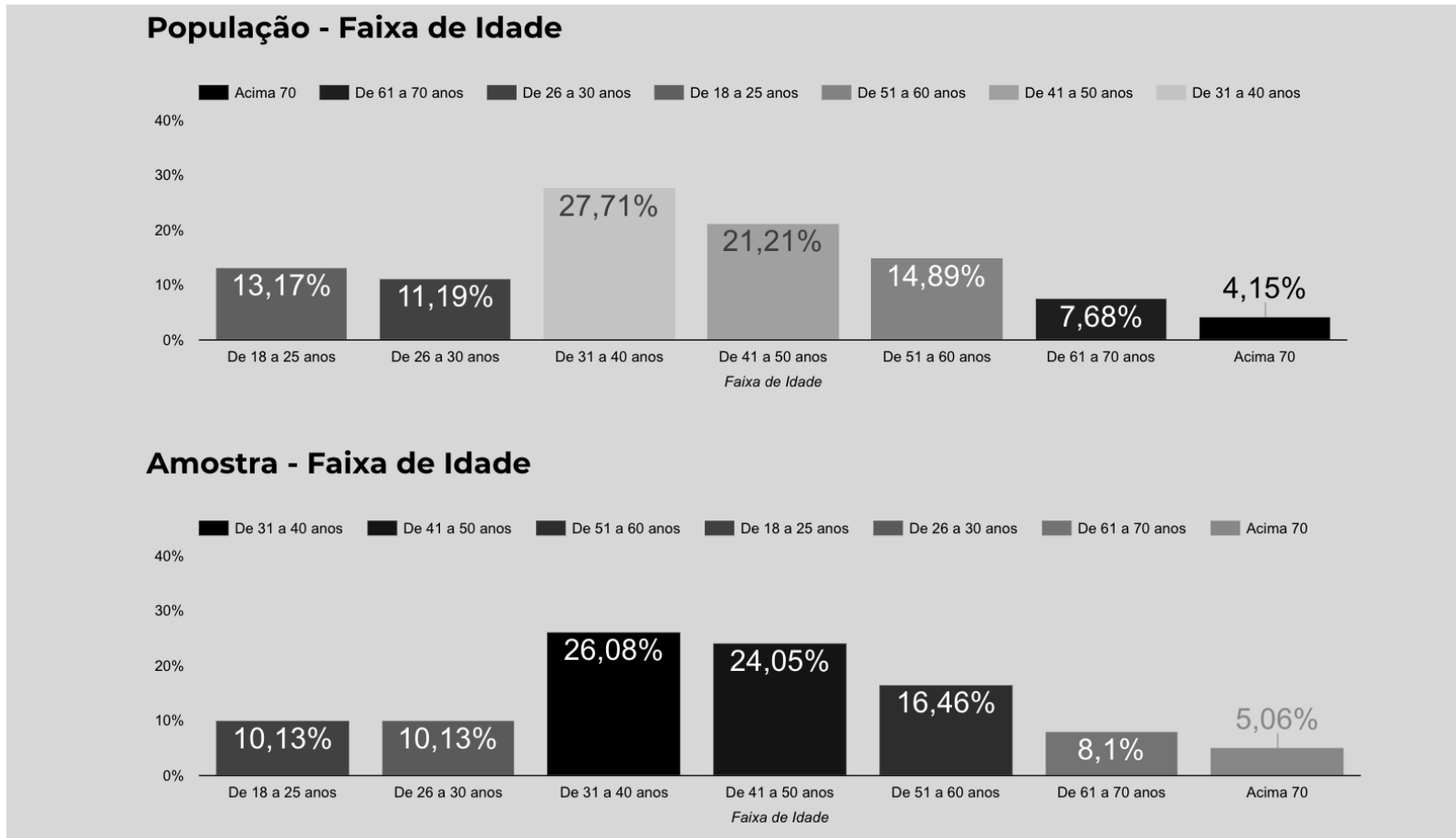


Os dois principais indicadores para gerar a amostra e estimar os parâmetros são **sexo**, **faixa etária**, para ser possível identificar se é necessário algum ajuste de acordo com a população.

Não foi necessário criar **fatores de ponderação** da amostra devido ao desvio encontrado entre a população e os beneficiários entrevistados.



03. Resultados (Resumo da amostra)



Os dois principais indicadores para gerar a amostra e estimar os parâmetros são **sexo**, **faixa etária**, para ser possível identificar se é necessário algum ajuste de acordo com a população.

Não foi necessário criar **fatores de ponderação** da amostra devido ao desvio encontrado entre a população e os beneficiários entrevistados.



03. Resultados (Análise descritiva)

| Questões | N | Média | Desvio Padrão | Erro Padrão | Limite inferior | Limite superior |
|---|-----|-------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|
| 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? | 372 | 1,18 | 0,53 | 0,03 | 1,13 | 1,24 |
| 2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata,(por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou? | 261 | 1,44 | 0,82 | 0,05 | 1,34 | 1,54 |
| 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)? | 379 | 1,43 | 0,66 | 0,03 | 1,36 | 1,50 |
| 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)? | 325 | 1,82 | 0,85 | 0,05 | 1,73 | 1,91 |
| 6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava? | 337 | 1,45 | 0,69 | 0,04 | 1,37 | 1,52 |
| 8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? | 330 | 1,81 | 0,71 | 0,04 | 1,73 | 1,88 |
| 9. Como você avalia seu plano de saúde? | 395 | 1,69 | 0,75 | 0,04 | 1,61 | 1,76 |
| 10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares? | 395 | 1,80 | 0,72 | 0,04 | 1,73 | 1,87 |

*Não foram consideradas nesta base as respostas “não se aplica”

*As perguntas 3 e 7 não estão, na tabela acima, relacionadas pois são variáveis categóricas



03. Resultados (Aproveitamento da Amostra)

| Situação do Questionário | Situação do Questionário ▾ | Situação do Questionário | Quantidade de Ligações |
|---|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Questionário concluído | 395 | 60,58% | 679 |
| Não foi possível localizar o beneficiário | 245 | 37,58% | 891 |
| O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; | 10 | 1,53% | 17 |
| O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa | 2 | 0,31% | 7 |
| Total geral | 652 | 100% | 1.594 |

Dos **652** indivíduos selecionados para a amostra, tivemos um **aproveitamento médio de 1 a cada 2 indivíduos que foi contado aproximadamente.**

Antes de ser feita qualquer correção ou desvio da amostra, foi tentado contato em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam telefone, chegando a uma média de **4,49** ligações para cada contato antes de mudar para o próximo da amostra.

Taxa de Respondentes = 60,6%



03. Resultados (Instrumento)

| Questões | Não se Aplica | Nunca | Às vezes | A maioria das Vezes | Sempre | % Respostas Positivas |
|---|---------------|--------------------------|----------|---------------------------|--------|-----------------------|
| 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? | 5,82% | 0,51% Negativo | 4,81% | 6,08% Positivo | 82,78% | 88,86% |
| 2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou? | 33,92% | 3,04% Negativo | 5,06% | 10,13% Positivo | 47,85% | 57,98% |



03. Resultados (Instrumento)

| Questões | Não se Aplica | Muito Ruim | Ruim | Regular | Bom | Muito Bom | % Respostas Positivas |
|---|---------------|------------|-------|---------|----------|-----------|-----------------------|
| 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)? | 4,04% | 0,51% | 1,01% | 3,04% | 30,13% | 61,27% | 91,40% |
| | | Negativo | | | Positivo | | |
| 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)? | 17,72% | 0,25% | 3,04% | 12,66% | 32,15% | 34,18% | 66,33% |
| | | Negativo | | | Positivo | | |
| 6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o 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? | 14,68% | 0,76% | 0,76% | 3,04% | 26,84% | 53,92% | 80,76% |
| | | Negativo | | | Positivo | | |
| 8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? | 16,46% | 0,51% | 1,77% | 6,33% | 47,34% | 27,59% | 74,93% |
| | | Negativo | | | Positivo | | |
| 9. Como você avalia seu plano de saúde? | 0,00% | 1,27% | 1,27% | 5,57% | 48,61% | 43,28% | 91,89% |
| | | Negativo | | | Positivo | | |



03. Resultados (Instrumento)

| Questões | Não se Aplica | Não | Sim | % Respostas 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 de colo de útero, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc? | 0,00% | 78,48% Negativo | 21,52% Positivo | 21,52% |
| 7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida? | 79,75% | 3,54% Negativo | 16,71% Positivo | 16,71% |

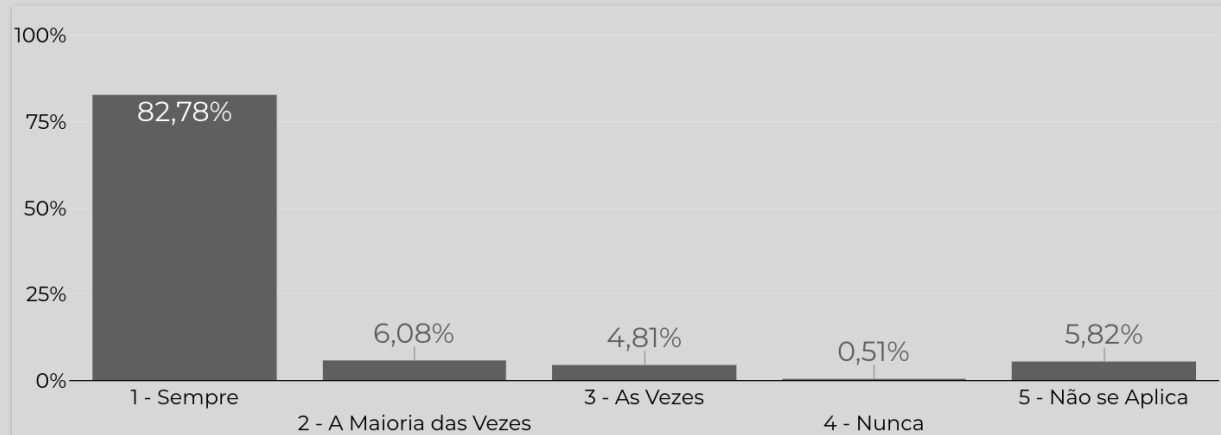
| Questão | Nunca Recomendaria | Recomendaria com Ressalvas | Recomendaria | Definitivamente Recomendaria | % Respostas Positivas |
|---|--------------------------|----------------------------|--------------|------------------------------|-----------------------|
| 10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares? | 2,78% Negativo | 9,62% | 52,66% | 34,94% Positivo | 87,60% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. 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?



Resposta Positiva: índice **87,90%**¹ dos cuidados **sempre** atendidos quando necessitou da Operadora para **consultas, exames ou tratamentos**.

Resposta Negativa: índice **5,11%**¹ dos cuidados **às vezes** atendidos quando necessitou da Operadora para **consultas, exames ou tratamentos**.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

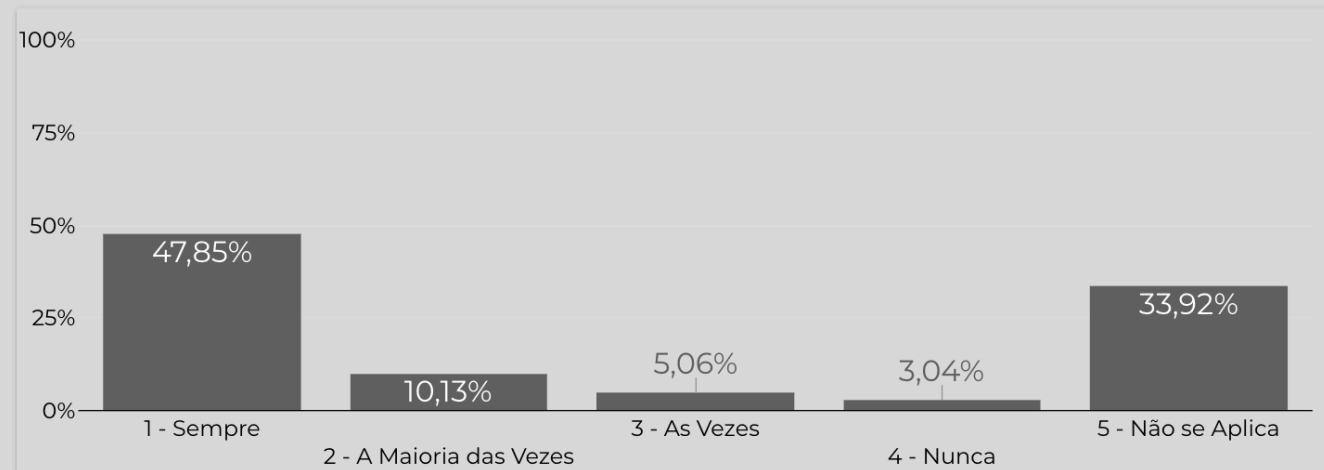
| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------|-------|-----------------|-----------------|
| Sempre | 3,70% | 75,50% | 90,10% |
| A maioria das vezes | 2,40% | 1,50% | 10,70% |
| Às vezes | 2,10% | 0,70% | 8,90% |
| Nunca | 0,70% | 0,00% | 1,90% |
| Não se aplica | 2,30% | 0,00% | 10,30% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A SAÚDE

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: casos de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Resposta Positiva: índice **87,74%** **sempre/maioria das vezes** atendidos de maneira imediata quando necessitou da Operadora para **casos de urgência ou emergência**.

Resposta Negativa: índice **12,26%** ¹ **nunca/as vezes** atendidos de maneira imediata quando necessitou da Operadora para **casos de urgência ou emergência**.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

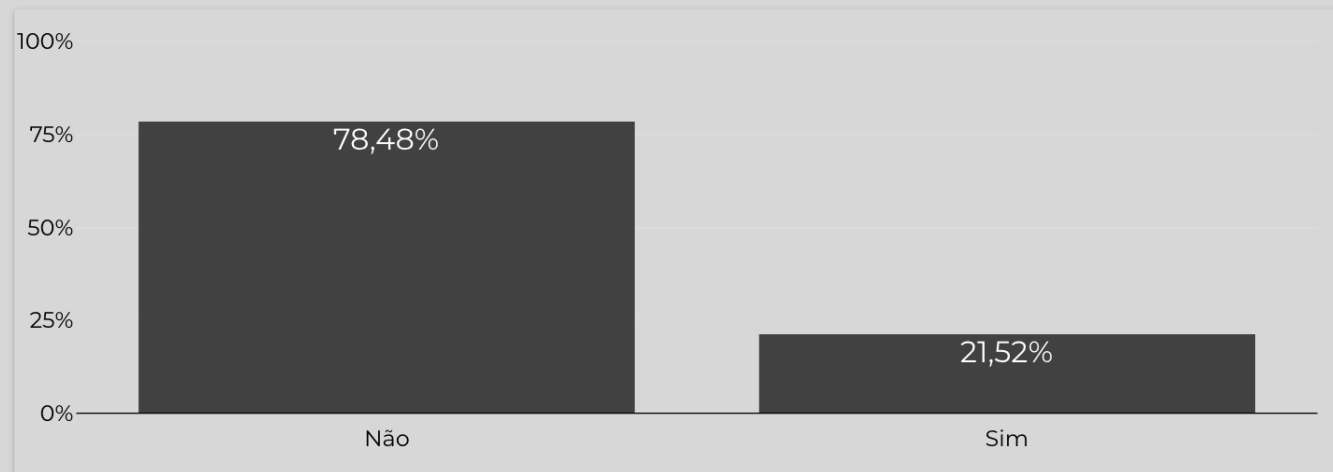
| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------|-------|-----------------|-----------------|
| Sempre | 4,90% | 38,20% | 57,50% |
| A maioria das vezes | 3,00% | 4,30% | 16,00% |
| Às vezes | 2,20% | 0,00% | 9,30% |
| Nunca | 1,70% | 0,00% | 6,40% |
| Não se aplica | 4,70% | 0,00% | 43,10% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. 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 de colo de útero, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Receberam algum tipo de comunicação da Operadora nos últimos 12 meses: **21,52%**

Não Receberam algum tipo de comunicação da Operadora nos últimos 12 meses: **78,48%**

| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------|-------|-----------------|-----------------|
| Sim | 4,10% | 13,60% | 29,50% |
| Não | 4,10% | 70,50% | 86,40% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A 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)?



Resposta Positiva: índice. **95,25%**¹ **Muito Bom/Bom** é a avaliação para **toda a atenção em saúde recebida**

Resposta Negativa: índice. **1,58%**¹ **Ruim/Muito Ruim** é a avaliação para **toda atenção em saúde recebida**

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------|-------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 4,80% | 51,80% | 70,70% |
| Bom | 4,50% | 21,30% | 39,00% |
| Regular | 1,70% | 0,00% | 6,40% |
| Ruim | 1,00% | 0,00% | 2,90% |
| Muito Ruim | 0,70% | 0,00% | 1,90% |
| Não se aplica | 1,90% | 0,30% | 7,80% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. 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: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Resposta Positiva: 80,62%¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pela operadora.

Resposta Negativa: 4,00%¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pela operadora.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------|-------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 4,70% | 25,00% | 43,30% |
| Bom | 4,60% | 23,10% | 41,20% |
| Regular | 3,30% | 6,20% | 19,10% |
| Ruim | 1,70% | 0,00% | 6,40% |
| Muito Ruim | 0,50% | 0,00% | 1,20% |
| Não se aplica | 3,70% | 10,40% | 25,10% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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



Resposta Positiva: 94,66% ¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** o atendimento considerando o acesso às informações de que precisava pela operadora

Resposta Negativa: 1,78% ¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** o atendimento considerando o acesso às informações de que precisava pela operadora

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

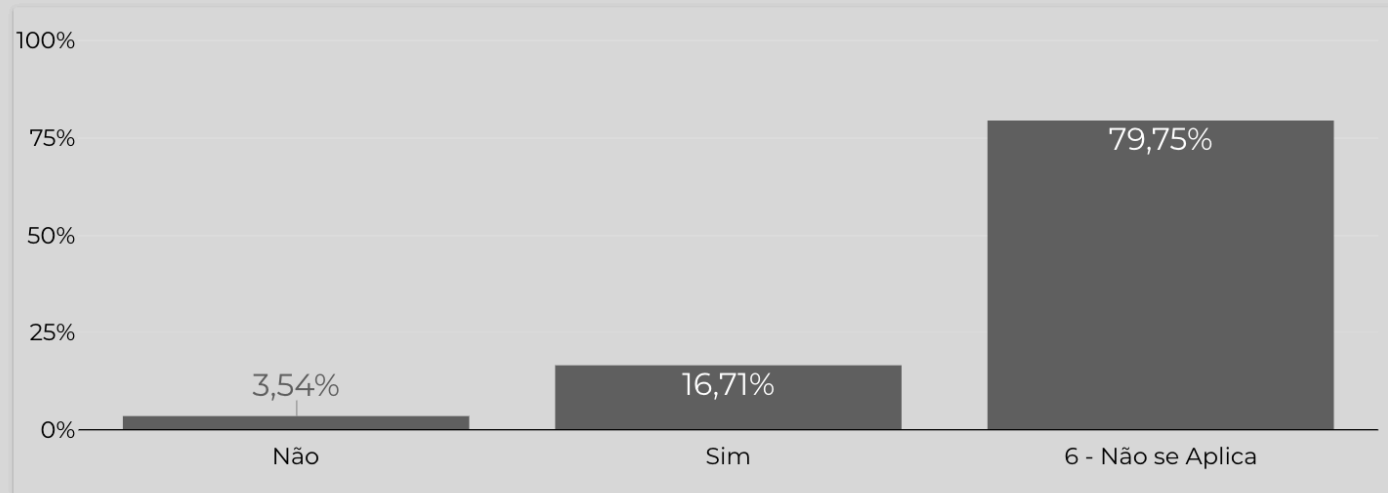
| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------|-------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 4,90% | 44,30% | 63,60% |
| Bom | 4,40% | 18,30% | 35,40% |
| Regular | 1,70% | 0,00% | 6,40% |
| Ruim | 0,90% | 0,00% | 2,40% |
| Muito Ruim | 0,90% | 0,00% | 2,40% |
| Não se aplica | 3,50% | 7,90% | 21,50% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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



82,72% dos beneficiários que fizeram **algum tipo de reclamação**, a demanda foi **resolvida pela operadora**

17,28% dos beneficiários que fizeram **algum tipo de reclamação**, a demanda **não foi resolvida pela operadora**

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

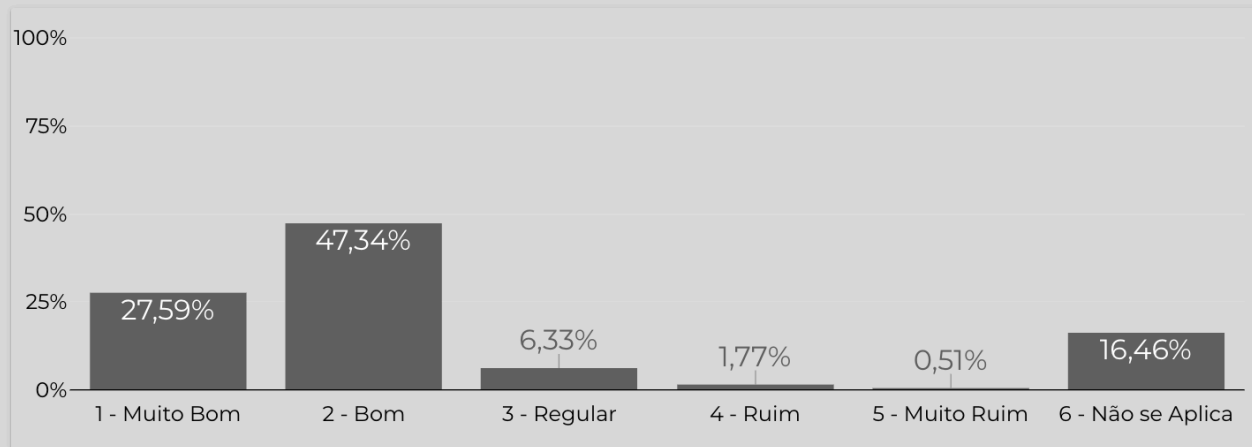
| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------|-------|-----------------|-----------------|
| Sim | 3,70% | 9,50% | 23,90% |
| Não | 1,80% | 0,00% | 7,10% |
| Não se Aplica | 4,00% | 72,00% | 87,50% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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



Resposta Positiva: 89,70%¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** os documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito **facilidade no preenchimento e envio**

Resposta Negativa: 2,73%¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** os documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito **facilidade no preenchimento e envio**

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

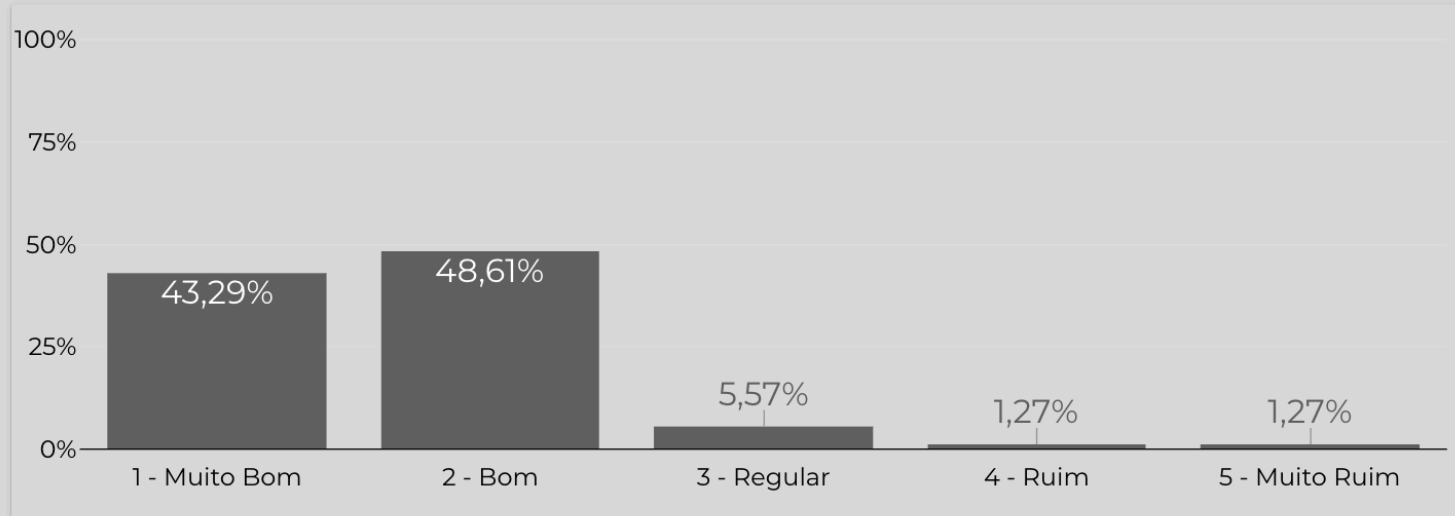
| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------|-------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 4,40% | 19,00% | 36,20% |
| Bom | 4,90% | 37,70% | 57,00% |
| Regular | 2,40% | 1,60% | 11,00% |
| Ruim | 1,30% | 0,00% | 4,30% |
| Muito Ruim | 0,70% | 0,00% | 1,90% |
| Não se aplica | 3,60% | 9,30% | 23,60% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Como você avalia seu plano de saúde?



Resposta Positiva: 91,90% ¹ avaliam como **Bom/Muito Bom** o plano de saúde.

Resposta Negativa: 2,53% ¹ avaliam como **Ruim/Muito Ruim** o plano de saúde.

¹ - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "NÃO SE APLICA".

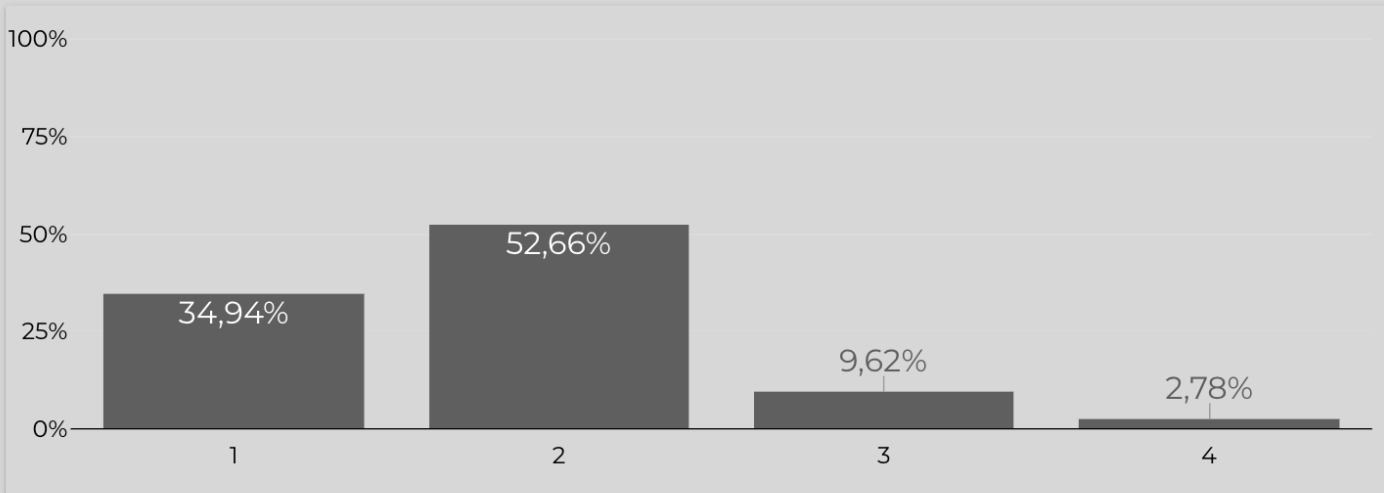
| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|------------|-------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 4,90% | 33,70% | 52,90% |
| Bom | 4,90% | 38,90% | 58,30% |
| Regular | 2,30% | 1,10% | 10,00% |
| Ruim | 1,10% | 0,00% | 3,40% |
| Muito Ruim | 1,10% | 0,00% | 3,40% |



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

C. AVALIAÇÃO GERAL

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



Considerando uma escala de 1 a 4, onde **1 - Definitivamente Recomendaria** e **4 - Nunca recomendaria**, temos a seguinte distribuição

Positiva: 1 e 2: 87,60% Recomendaria

Negativa 3 e 4: 12,40% Não Recomendaria

| Descrição | Erro | Limite Inferior | Limite Superior |
|------------------------------|-------|-----------------|-----------------|
| Definitivamente Recomendaria | 4,70% | 25,70% | 44,20% |
| Recomendaria | 4,90% | 43,00% | 62,30% |
| Recomendaria com ressalvas | 2,90% | 3,90% | 15,30% |
| Nunca recomendaria | 1,60% | 0,00% | 6,00% |



Pesquisa de Satisfação
04. Considerações



04. Considerações

Sobre os indicadores avaliados nesse instrumento de pesquisa, *“Atenção à Saúde”*; *“Canais de Atendimento”* e *“Avaliação Geral”* da operadora HB Saúde, de modo geral, foi verificado resultados positivos, logo foi possível inferir que os clientes da operadora estão em sua grande maioria satisfeitos e bem atendidos;

Sobre o indicador de reclamação, a grande maioria (79,95%) nunca reclamou sobre os serviços e destaca-se que entre os que reclamaram, 82,50% tiveram a demanda resolvida;

O indicador referente a Avaliação geral da operadora, considerando avaliação Muito bom e bom, temos um total de 91,90%% dos conveniados avaliando de maneira positiva; 87,60% dos clientes recomendaria ou definitivamente recomendariam o plano, isso significa que apenas 12,40% dos conveniados não recomendaria o plano de maneira espontânea;.

Pontos de atenção para a operadora:

Convite/esclarecimento para exames preventivos, apenas 21,52% declaram terem sido orientados no modo que gostaria;

Acesso à lista de prestadores de serviços, 17,72% nunca acessou as listas de prestadores de serviços e não tem segurança sobre qual o meio é disponível, entretanto 80,62% dos que já acessaram as listas por meio físico ou digital avaliam em Muito bom ou Bom.