



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:** 7.830 beneficiários possuidores do plano Fundação Libertas.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 7.276.
- ❖ **Período de campo:** De Março a Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 62%. Falamos com 624 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 386.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 26 (4%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 31 (5%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 181 (29%).
- ❖ **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: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	375	4.93
	2 - Atenção imediata	277	5.78
	3 - Comunicação	381	4.89
	4 - Atenção à saúde recebida	377	4.92
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	358	5.05
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	340	5.19
	7 - Resolutividade	120	8.87
	8 - Documentos e formulários	312	5.43
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	385	4.86
	10 - Recomendação	385	4.86



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	269	71,7%	60%	83%	95%	5,6%
Na maioria das vezes	60	16,0%	7%	25%	95%	4,6%
Às vezes	44	11,7%	4%	20%	95%	4,0%
Nunca	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	231	83,4%	73%	94%	95%	5,4%
Na maioria das vezes	32	11,6%	2%	21%	95%	4,7%
Às vezes	11	4,0%	-2%	10%	95%	2,8%
Nunca	3	1,1%	-2%	4%	95%	1,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	161	42,3%	30%	55%	95%	6,1%
Não	220	57,7%	45%	70%	95%	6,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	198	52,5%	40%	65%	95%	6,2%
Bom	156	41,4%	29%	54%	95%	6,2%
Regular	21	5,6%	0%	11%	95%	2,9%
Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	116	32,4%	20%	44%	95%	6,0%
Bom	153	42,7%	30%	55%	95%	6,3%
Regular	68	19,0%	9%	29%	95%	5,0%
Ruim	15	4,2%	-1%	9%	95%	2,6%
Muito Ruim	6	1,7%	-2%	5%	95%	1,6%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	142	41,8%	29%	55%	95%	6,5%
Bom	163	47,9%	35%	61%	95%	6,6%
Regular	28	8,2%	1%	15%	95%	3,6%
Ruim	4	1,2%	-2%	4%	95%	1,4%
Muito Ruim	3	0,9%	-2%	3%	95%	1,2%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	96	80,0%	62%	98%	95%	8,9%
Não	24	20,0%	2%	38%	95%	8,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	112	35,9%	23%	49%	95%	6,6%
Bom	156	50,0%	36%	64%	95%	6,9%
Regular	34	10,9%	2%	19%	95%	4,3%
Ruim	9	2,9%	-2%	7%	95%	2,3%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	171	44,4%	32%	57%	95%	6,1%
Bom	176	45,7%	33%	58%	95%	6,2%
Regular	34	8,8%	2%	16%	95%	3,5%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	35	9,1%	2%	16%	95%	3,6%
Recomendaria	254	66,0%	54%	78%	95%	5,9%
Recomendaria com ressalvas	75	19,5%	10%	29%	95%	4,9%
Não recomendaria	21	5,5%	0%	11%	95%	2,8%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
BELO HORIZONTE	82	79	86
SABARA	2	1	4
CONTAGEM	2	1	4
NOVA LIMA	2	1	3
JUIZ DE FORA	2	0	3
SETE LAGOAS	2	0	3
SANTA LUZIA	2	0	3
BETIM	1	0	2
CAMPO BELO	1	0	2
MONTES CLAROS	1	0	2
CONSELHEIRO LAFAIETE	1	0	2
LAGOA SANTA	1	0	2
UBERLANDIA	1	0	1
FORMIGA	0	0	1

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
PIUMHI	0	0	1
MATOZINHOS	0	0	1

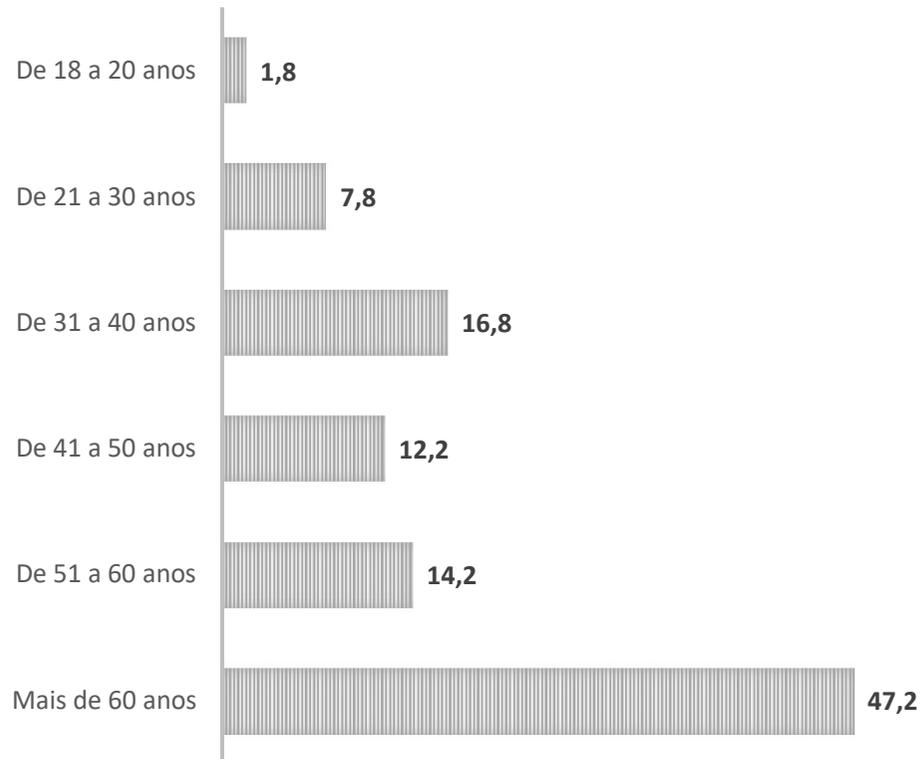
Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	2	0	3
De 21 a 30 anos	8	5	10
De 31 a 40 anos	17	13	21
De 41 a 50 anos	12	9	15
De 51 a 60 anos	14	11	18
Mais de 60 anos	47	42	52

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Masculino	44	39	49
Feminino	56	51	61

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Faixa Etária



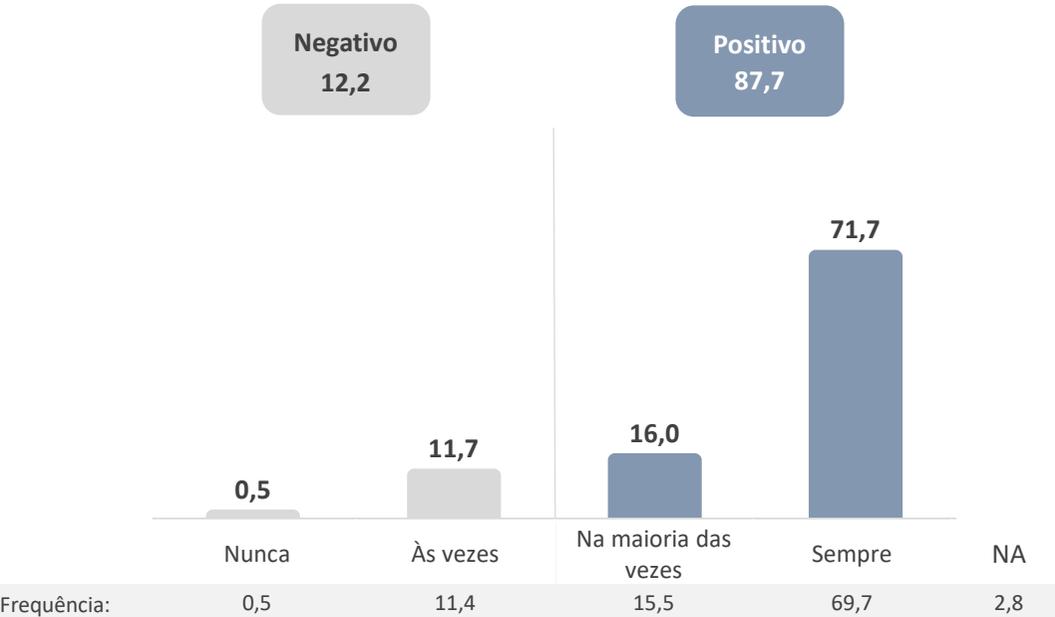
Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde

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



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	16,1	14,2	69,7
Masculino	1,2	6,1	18,3	74,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	13,3	23,3	63,3
De 31 a 40 anos	1,6	9,5	17,5	71,4
De 41 a 50 anos	2,2	13,3	13,3	71,1
De 51 a 60 anos	0,0	3,7	11,1	85,2
Mais de 60 anos	0,0	14,8	17,0	68,2

Base: 375 | Margem de Erro: 4.93

Não se aplica: 11 (não considerados para cálculo dos indicadores)

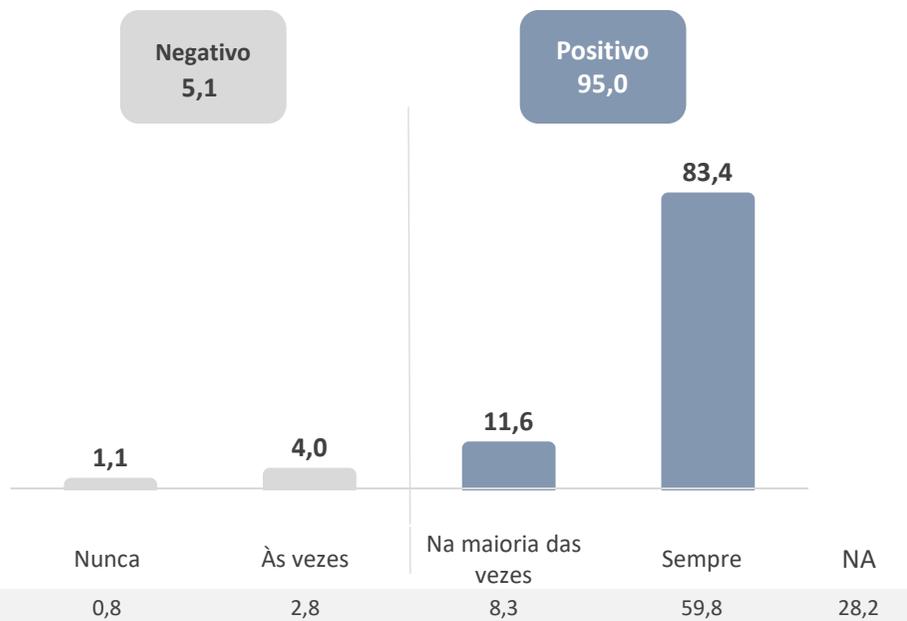
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

87,7% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre** classificando em **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que apenas 0,5% citaram **Nunca**. Vale atenção ao percentual de **Às vezes**, pois está tecnicamente empatado com **Na maioria das vezes**, ou seja, há probabilidade de migração para o lado negativo.

Por perfil, o público do gênero **Masculino** é o que mais avalia positivamente comparando com o **Feminino**. Observando as faixas etárias, **De 41 a 50 anos** são os que menos avaliam positivamente, mas mesmo assim estão dentro da **Conformidade** e 100% de quem possui **De 18 a 20 anos** alega **Sempre** obter os cuidados de saúde quando necessitou.

Atenção à saúde

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



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,6	5,1	12,1	82,2
Masculino	1,7	2,5	10,8	85,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	12,5	87,5
De 31 a 40 anos	3,6	1,8	12,7	81,8
De 41 a 50 anos	2,7	5,4	8,1	83,8
De 51 a 60 anos	0,0	2,3	9,1	88,6
Mais de 60 anos	0,0	6,2	13,3	80,5

Base: 277 | Margem de Erro: 5.78

Não se aplica: 109 (não considerados para cálculo dos indicadores)

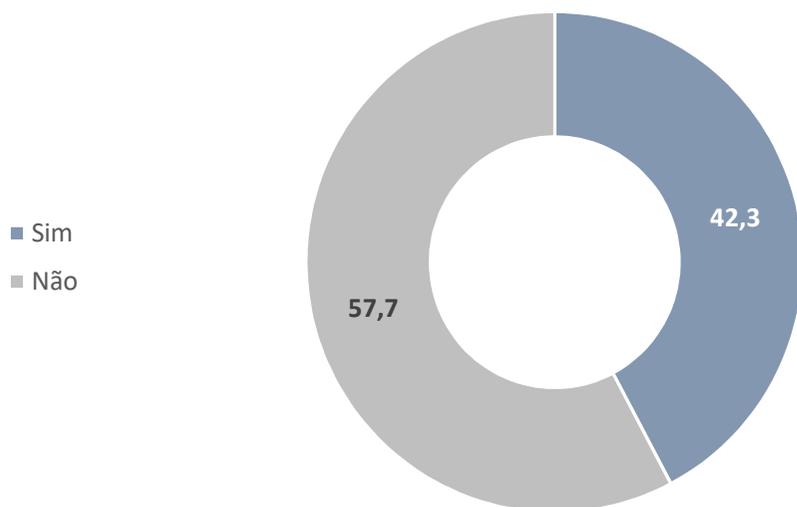
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Referente à atenção imediata, 95% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 83,4% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Excelência**. Outro ponto positivo para o fato de que apenas 1,1% citaram **Nunca**.

Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatadas dentro da margem de erro, classificados em **Excelência**. Analisando por faixa etária, ponto de atenção ao público **De 31 a 50 anos** únicos que mencionaram a opção **Nunca**. Por outro lado, 100% dos beneficiários **De 18 a 30 anos** alegam ter atenção imediata.

Atenção à 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 etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	59,8	40,2
Masculino	55,1	44,9

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	93,1	6,9
De 31 a 40 anos	82,8	17,2
De 41 a 50 anos	56,5	43,5
De 51 a 60 anos	38,2	61,8
Mais de 60 anos	47,8	52,2

Base: 381 | Margem de Erro: 4.89

Não soube responder: 5 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

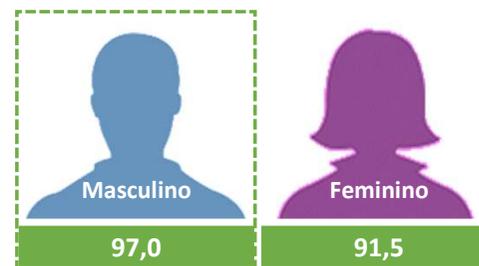
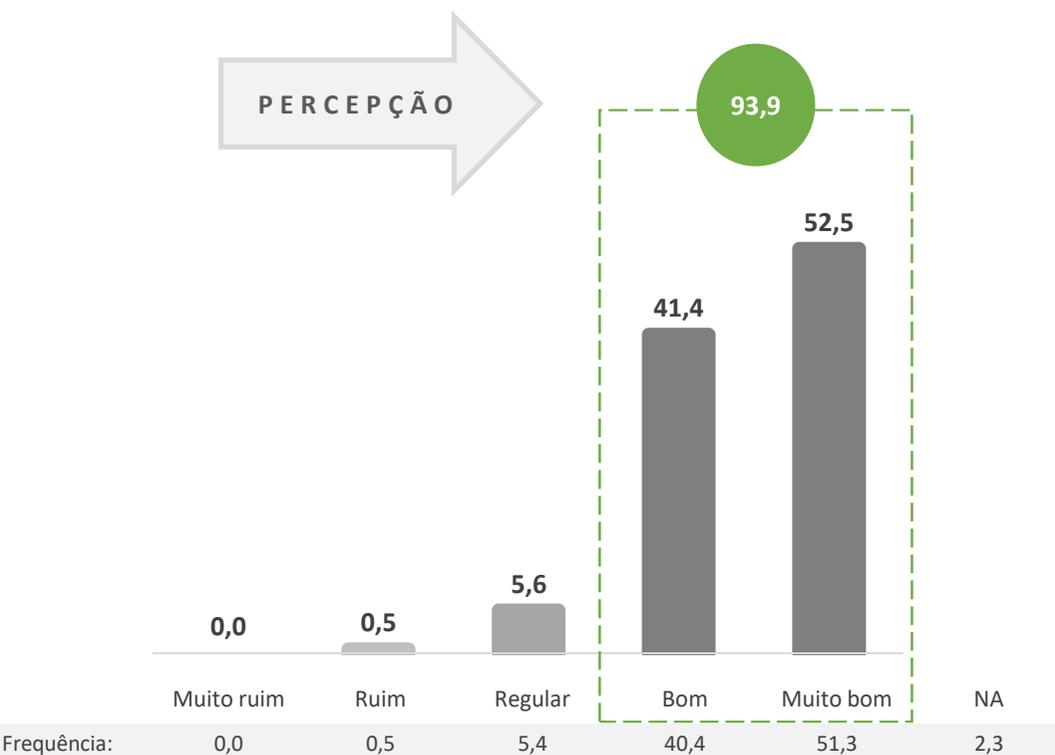
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Menos da metade (42,3%) dos respondentes relata ter recebido algum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção, pois está **Fora da conformidade**.

Observando por faixa etária, 100% dos mais jovens **De 18 a 20 anos** disse não receber nenhum tipo de comunicado. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos beneficiários com faixa etária **De 51 a 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	82,1
De 31 a 40 anos	95,4
De 41 a 50 anos	93,5
De 51 a 60 anos	92,5
Mais de 60 anos	95,5

93,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Excelência**. Ponto positivo é que a opção **Ruim** foi mencionada em apenas 0,5% e a opção **Muito ruim** nem foi citada.

Por perfil, o gênero **Masculino** está mais satisfeito em relação ao **Feminino**, ambos em **Excelência**. A faixa etária **De 21 a 30 anos** demonstra estar menos satisfeita, já os usuários **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, em patamar máximo de **Excelência**.

Base: 377 | Margem de Erro: 4.92

Não se aplica: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

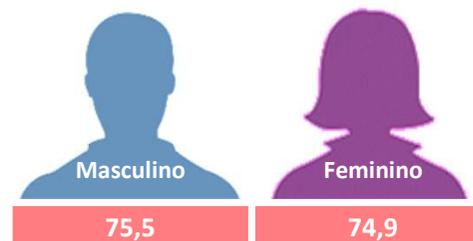
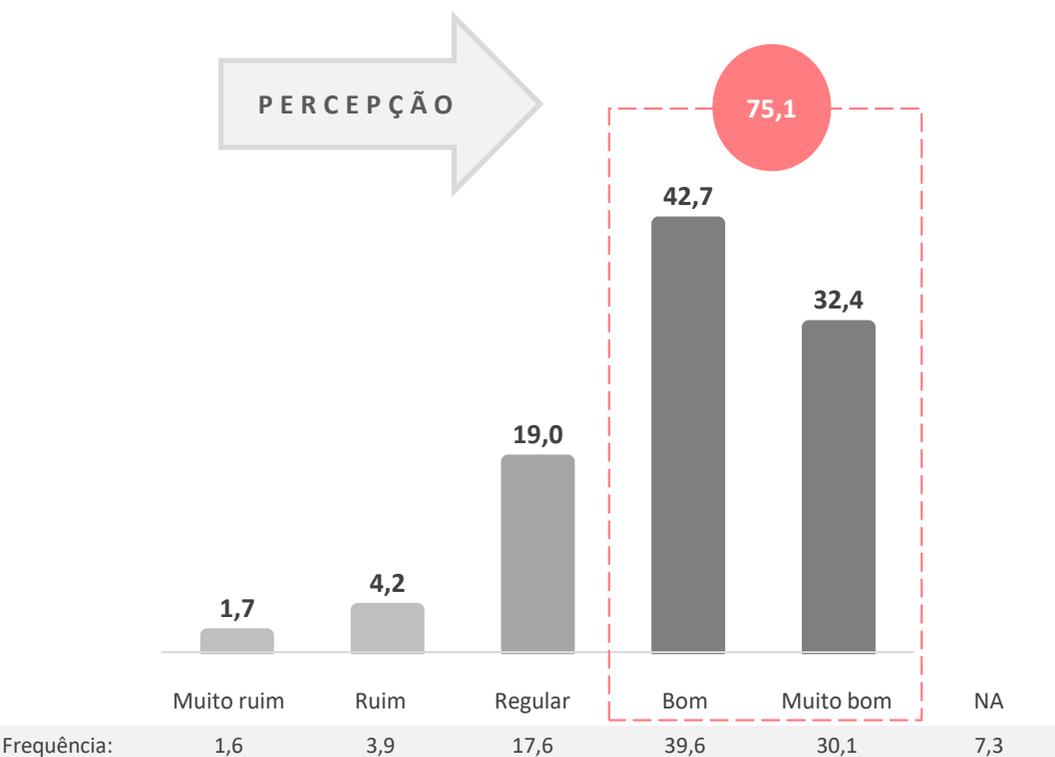
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atenção à saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	63,0
De 31 a 40 anos	67,7
De 41 a 50 anos	70,2
De 51 a 60 anos	81,1
Mais de 60 anos	78,6

75,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, ou seja, fora da **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 10,3pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. No entanto, é positivo que a opção **Muito ruim** tenha sido de 1,7%.

Por faixa etária, beneficiários **De 21 a 40 anos** demonstram estar menos satisfeitos, já os usuários **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos e únicos em patamar de **Excelência**.

Base: 358 | Margem de Erro: 5.05

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

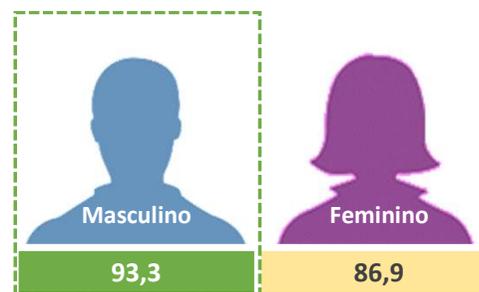
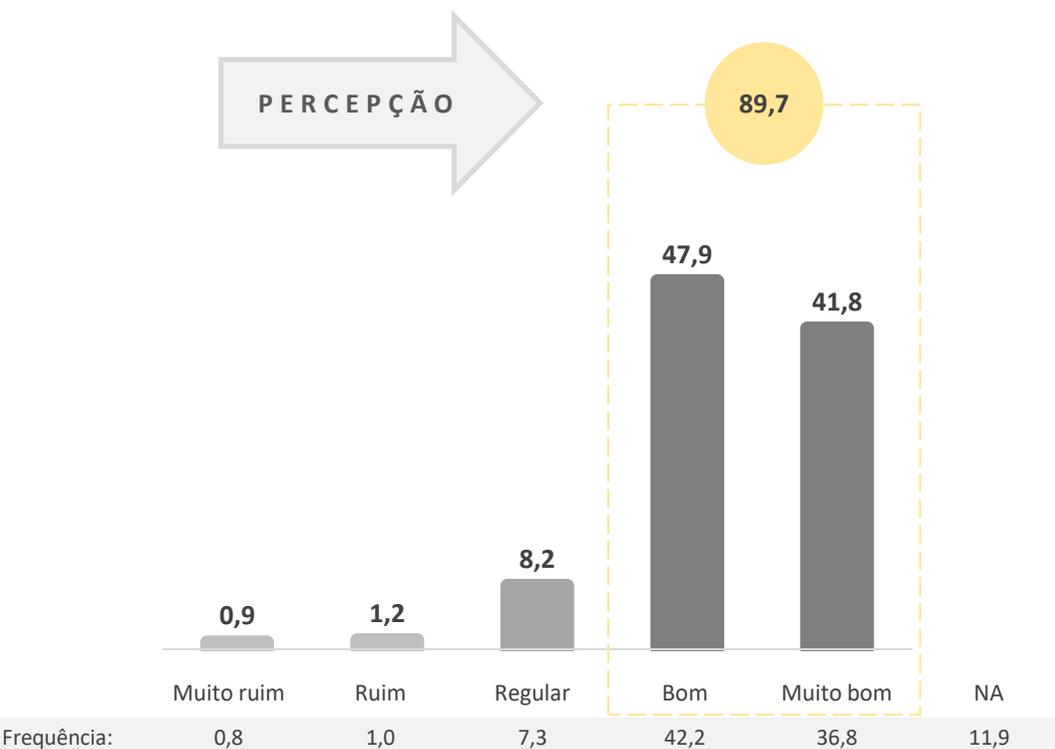
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Canais de atendimento

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	80,0
De 21 a 30 anos	75,0
De 31 a 40 anos	87,5
De 41 a 50 anos	91,7
De 51 a 60 anos	96,2
Mais de 60 anos	90,4

89,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, dentro da **Conformidade**. É positivo que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** foi de apenas 2,1%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 6,1pp entre as opções de satisfação, pois pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** e beneficiários **De 51 a 60 anos** são os mais contentes e estão em **Excelência**. Os menos contentes possuem **De 21 a 30 anos**.

Base: 340 | Margem de Erro: 5.19

Não se aplica: 46 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

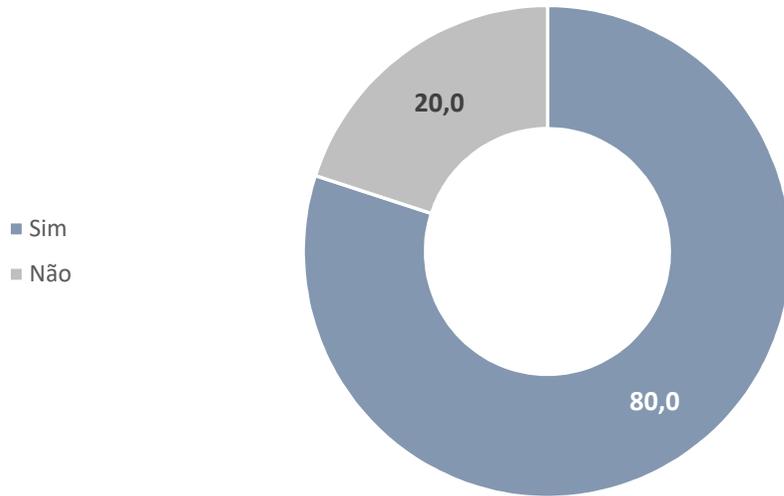
80 a 89

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, você teve sua demanda resolvida?



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	18,1	81,9
Masculino	22,9	77,1

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	22,2	77,8
De 41 a 50 anos	15,4	84,6
De 51 a 60 anos	21,7	78,3
Mais de 60 anos	18,9	81,1

	Sim	Não	NA
Frequência:	24,9	6,2	68,9

Base: 120 | Margem de Erro: 8.87

Não se aplica: 266 (não considerados para cálculo dos indicadores)

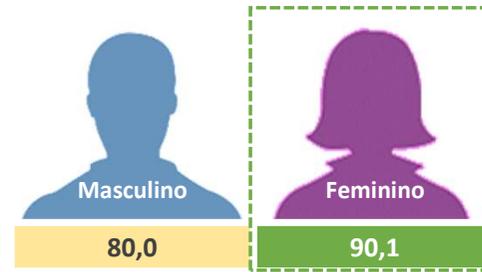
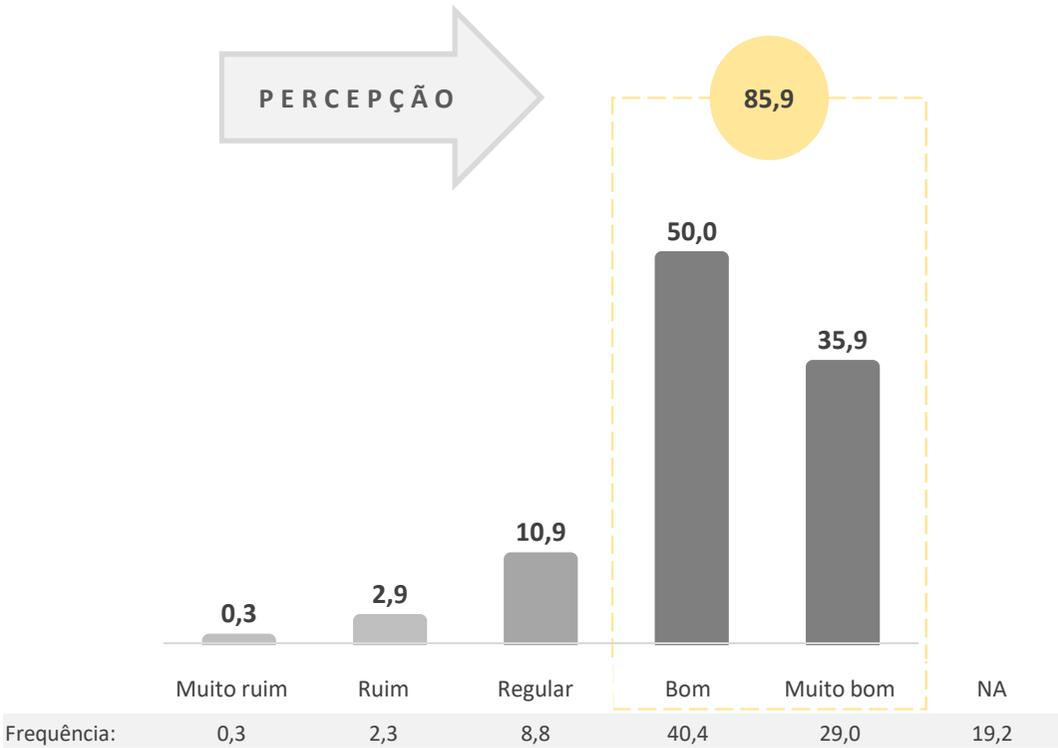
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

68,9% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto de atenção, pois ainda assim 31,1% teve necessidade de abrir uma reclamação no período mencionado. Apesar disso, dos que abriram, 80,0% informaram ter sua demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Os entrevistados na faixa etária **De 21 a 30 anos** foram os que menos receberam a resolutividade. Em contrapartida, os usuários **De 18 a 20 anos** obtiveram resolutividade em 100% das demandas.

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	85,7
De 21 a 30 anos	75,0
De 31 a 40 anos	74,0
De 41 a 50 anos	82,1
De 51 a 60 anos	88,1
Mais de 60 anos	92,5

85,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, em **Conformidade**. Destaque positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 3,2%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 14,1pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Feminino** e usuários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos e únicos em patamar de **Excelência**. Os menos contentes possuem **De 21 a 40 anos**, em **Não conformidade**.

Base: 312 | Margem de Erro: 5.43

Não se aplica: 74 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

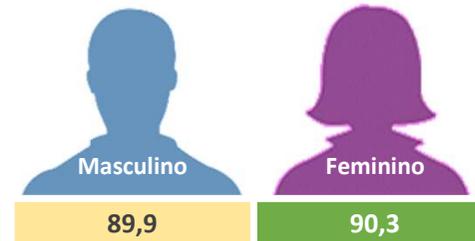
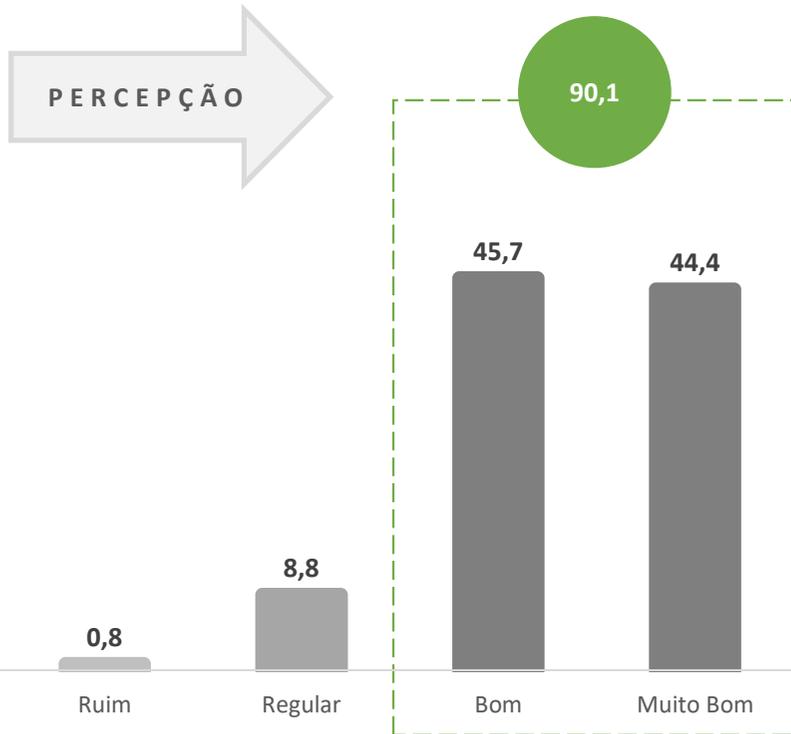
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	90,0
De 31 a 40 anos	86,2
De 41 a 50 anos	89,4
De 51 a 60 anos	94,4
Mais de 60 anos	90,1

Com relação à avaliação do plano, 90,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Excelência**. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 1,1%.

Analisando por faixa etária, os mais satisfeitos são os mais jovens (**De 18 a 20 anos**), com 100% de satisfação. Os menos contentes, mas dentro da **Conformidade** ainda, possui **De 31 a 40 anos**.

Base: 385 | Margem de Erro: 4.86

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

% Satisfação

90 a 100

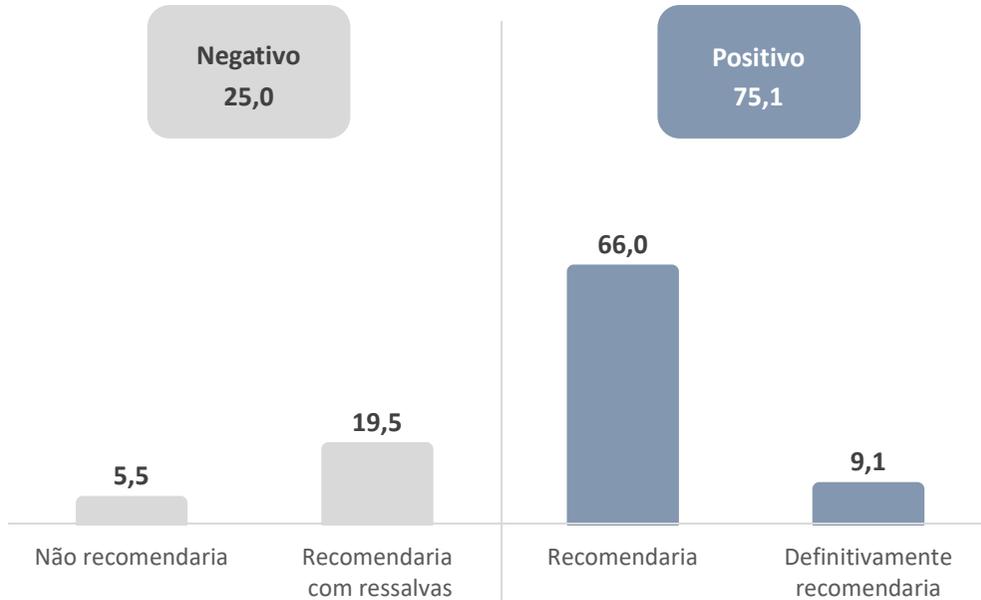
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	6,9	16,6	68,2	8,3
Masculino	3,6	23,2	63,1	10,1

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	71,4	28,6
De 21 a 30 anos	0,0	26,7	66,7	6,7
De 31 a 40 anos	1,5	32,3	49,2	16,9
De 41 a 50 anos	6,4	27,7	61,7	4,3
De 51 a 60 anos	3,6	25,5	58,2	12,7
Mais de 60 anos	8,3	10,5	75,1	6,1

Base: 385 | Margem de Erro: 4.86

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

75,1% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente recomendaria**). Ponto de atenção ao viés de baixa de 56,9pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Ainda mais considerando que o **Recomendaria com ressalvas** é superior ao **Definitivamente recomendaria**.

Por perfil, quem mais opta por recomendar com ressalvas é o gênero **Masculino** e beneficiários **De 31 a 40 anos**. Em contrapartida, 100% dos respondentes **De 18 a 20 anos** optaram pelas opções positivas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Fundação Libertas no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois a maioria dos resultados foi superior a 80%.
- ❖ A questão 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida, teve o maior percentual: 93,9%, em patamar de **Excelência**. Já a questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 75,1%, ou seja, 24,9% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa, pois três 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 a não satisfação (composto por Muito ruim, Ruim e Regular). Além disso, é importante também dar um olhar em especial aos beneficiários da faixa **De 21 a 30 anos**, pois foram os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados durante a pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano), atingiu 90,1% de satisfação. Analisando a taxa de recomendação de 75,1%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 15pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

