



Vitalis

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

www.ibrc.com.br



Objetivo



O estudo tem como objetivo mensurar a satisfação dos beneficiários da **Vitalis**, de acordo com os critérios definidos pela **Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS**.

A pesquisa de Satisfação é um dos componentes de avaliação da Operadora de Plano de Saúde (OPS) no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) da 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: 371.446 beneficiários possuidores do plano Vitalis.

População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais): 281.288.

Período de Campo: Dezembro de 2019 a Fevereiro de 2020.

Taxa de resposta: 18%. Falamos com 5.814 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.

Classificação:

1 - Questionário concluído: 1.066.

2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 42 (1%).

3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 162 (3%).

4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 4.544 (78%).



Dados técnicos

Metodologia



FORMA DE COLETA DE DADOS

Pesquisa telefônica (CATI).

Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.

EMPRESA

IBRC - Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Adriana Aparecida Marçal

Inscrita no conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.

Observações:

- Citações inferiores a 0,5% estão representadas nas tabelas por "0*".
- Em alguns gráficos e tabelas de respostas únicas os resultados não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamento.





Dados técnicos

Margem de erro por atributo



	QUESTÃO	BASE	MARGEM DE ERRO
Bloco A Atenção à saúde	1 - Cuidados de saúde	1.032	3.05
	2 - Atenção imediata	862	3.33
	3 - Comunicação	1.059	3.01
	4 - Atenção à saúde recebida	1.015	3.07
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	968	3.14
Bloco B Canais de atendimento	6 - Atendimento multicanal	1.025	3.06
	7 - Resolutividade	495	4.40
	8 - Documentos e formulários	903	3.26
Bloco C Satisfação geral	9 - Avaliação geral	1.063	3.00
	10 - Recomendação	1.062	3.00



Dados técnicos



Dados complementares

1	CUIDADOS DE SAÚDE	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Sempre	584	56,6%	52%	61%	95%	2,3%
	Na maioria das vezes	210	20,3%	17%	24%	95%	1,9%
	Às vezes	233	22,6%	19%	26%	95%	2,0%
	Nunca	5	0,5%	0%	1%	95%	0,3%

2	ATENÇÃO IMEDIATA	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Sempre	566	65,7%	61%	71%	95%	2,4%
	Na maioria das vezes	128	14,8%	11%	18%	95%	1,8%
	Às vezes	140	16,2%	12%	20%	95%	1,9%
	Nunca	28	3,2%	1%	5%	95%	0,9%

3	COMUNICAÇÃO	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Sim	173	16,3%	13%	20%	95%	1,7%
	Não	886	83,7%	80%	87%	95%	1,7%

4	ATENÇÃO À SAÚDE RECEBIDA	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Muito Bom	343	33,8%	29%	38%	95%	2,2%
	Bom	513	50,5%	46%	55%	95%	2,4%
	Regular	139	13,7%	10%	17%	95%	1,6%
	Ruim	13	1,3%	0%	2%	95%	0,5%
	Muito Ruim	7	0,7%	0%	1%	95%	0,4%

5	LISTA DE MÉDICOS (ACESSO)	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Muito Bom	193	19,9%	16%	24%	95%	1,9%
	Bom	473	48,9%	44%	54%	95%	2,4%
	Regular	201	20,8%	17%	25%	95%	2,0%
	Ruim	65	6,7%	4%	9%	95%	1,2%
	Muito Ruim	36	3,7%	2%	6%	95%	0,9%

Dados técnicos

Dados complementares



6	ATENDIMENTO MULTICANAL	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Muito Bom	287	28,0%	24%	32%	95%	2,1%
	Bom	515	50,2%	46%	55%	95%	2,3%
	Regular	164	16,0%	13%	19%	95%	1,7%
	Ruim	43	4,2%	2%	6%	95%	0,9%
	Muito Ruim	16	1,6%	0%	3%	95%	0,6%

7	RESOLUTIVIDADE	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Sim	356	71,9%	66%	78%	95%	3,0%
	Não	139	28,1%	22%	34%	95%	3,0%

8	DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Muito Bom	212	23,5%	19%	28%	95%	2,1%
	Bom	523	57,9%	53%	63%	95%	2,5%
	Regular	138	15,3%	12%	19%	95%	1,8%
	Ruim	23	2,5%	1%	4%	95%	0,8%
	Muito Ruim	7	0,8%	0%	2%	95%	0,4%

9	AVALIAÇÃO GERAL	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Muito Bom	315	29,6%	25%	34%	95%	2,1%
	Bom	532	50,0%	45%	55%	95%	2,3%
	Regular	183	17,2%	14%	21%	95%	1,7%
	Ruim	17	1,6%	0%	3%	95%	0,6%
	Muito Ruim	16	1,5%	0%	3%	95%	0,6%

10	RECOMENDAÇÕES	GERAL	PROPORÇÃO	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR	NÍVEL DE CONFIANÇA	ERRO PADRÃO
	Definitivamente recomendaria	51	4,8%	3%	7%	95%	1,0%
	Recomendaria	714	67,2%	63%	72%	95%	2,2%
	Recomendaria com ressalvas	198	18,6%	15%	22%	95%	1,8%
	Não recomendaria	99	9,3%	7%	12%	95%	1,3%



Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral



DISTRIBUIÇÃO POR CIDADE		INTERVALO DE CONFIANÇA		DISTRIBUIÇÃO POR CIDADE		INTERVALO DE CONFIANÇA	
REGIÃO	PESQUISADO	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	REGIÃO	PESQUISADO	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
Belo Horizonte	54	51	57	Caratinga	0	0	1
Contagem	15	13	17	Parauapebas	0	0	1
São Paulo	4	3	5	Sarzedo	0	0	1
Uberlândia	3	2	4	Ituiutaba	0	0	1
Betim	3	2	4	Conselheiro Lafaiete	0	0	1
Ribeirão das Neves	2	2	3	Sete lagoas	0	0	0
Ibirité	2	1	3	Lavras	0	0	0
Santa Luzia	2	1	3	Caeté	0	0	0
Patos de minas	2	1	3	Mozarlândia	0	0	0
Sabará	2	1	2	Governador Valadares	0	0	0
Coronel Fabriciano	1	1	2	Itabirito	0	0	0
Guarulhos	1	1	2	Uberaba	0	0	0
Vespasiano	1	0	1	Eunápolis	0	0	0
Ipatinga	1	0	1	Ouro branco	0	0	0
Montes claros	1	0	1	Salvador	0	0	0
Esmeraldas	0	0	1	Teófilo Otoni	0	0	0
Unai	0	0	1	Santana do Paraíso	0	0	0
Brumadinho	0	0	1	Paracatu	0	0	0
Nova lima	0	0	1	Belo oriente	0	0	0
Itabira	0	0	1	Ouro preto	0	0	0
Timóteo	0	0	1	Brasília	0	0	0
Muriaé	0	0	1	Curvelo	0	0	0
Vitoria da Conquista	0	0	1	Jequié	0	0	0

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	PESQUISADO
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	13
De 31 a 40 anos	19
De 41 a 50 anos	18
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	31

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

GÊNERO	PESQUISADO
Masculino	35
Feminino	65

INTERVALO DE CONFIANÇA

LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
1	3
11	15
17	22
16	20
15	19
28	33

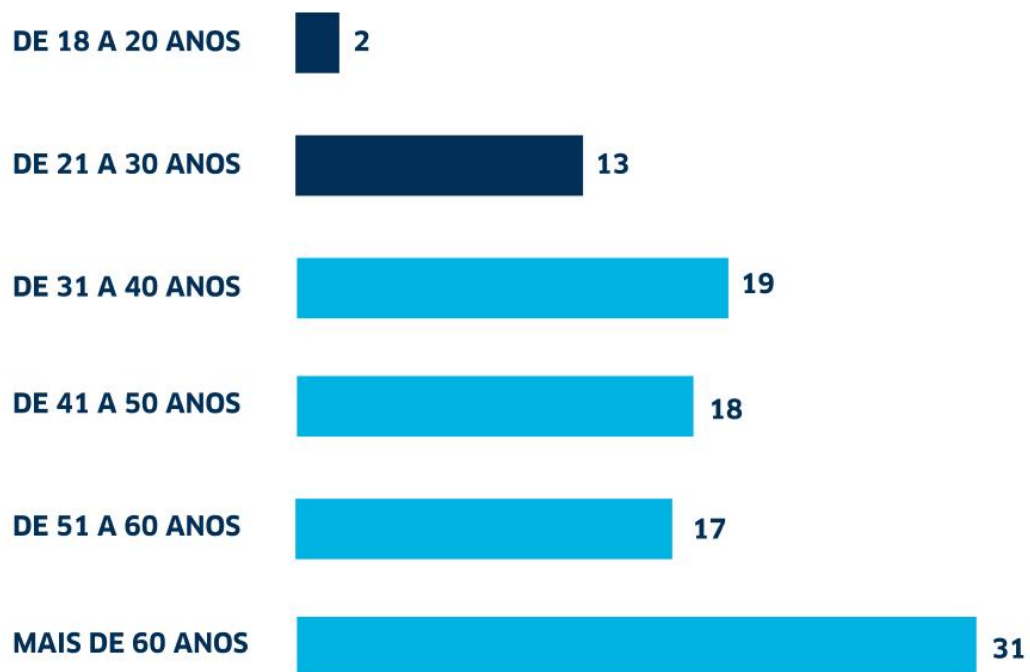
INTERVALO DE CONFIANÇA

LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
32	38
62	68



Dados técnicos

Faixa etária e gênero



HOMENS



MULHERES

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à Saúde



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?



Base: 1.032 Margem de Erro: 3.05

Não se aplica: 34 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: 0* 5 respondentes disseram "Nunca" e este número representa 0,5%.

Nota²: Resultados apresentados em percentual (%).

O índice de respostas às vezes maior 3pp que na maioria das vezes e os entrevistados com a faixa etária de 31 a 40 anos são os que mais citaram a opção às vezes.

GÊNERO	NUNCA	ÀS VEZES	NA MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE
Feminino	0	22	19	58
Masculino	1	23	23	53

FAIXA ETÁRIA	NUNCA	ÀS VEZES	NA MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE
De 18 a 20 anos	0	20	20	60
De 21 a 30 anos	1	20	24	55
De 31 a 40 anos	0	26	23	50
De 41 a 50 anos	2	19	26	53
De 51 a 60 anos	0	23	16	61
Mais de 60 anos	0	23	17	60

DESTAQUES

- Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 77% mencionam conseguir atendimento sempre ou na maioria das vezes.
- O resultado sempre atingiu mais de 50% de citações.



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?



Base: 862 Margem de Erro: 3.33

Não se aplica: 204 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Os respondentes com a faixa etária de 21 a 30 anos são os que informam mais vezes a resposta sempre.

GÊNERO	NUNCA	ÀS VEZES	NA MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE
Feminino	2	18	14	66
Masculino	5	12	17	66

FAIXA ETÁRIA	NUNCA	ÀS VEZES	NA MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE
De 18 a 20 anos	0	27	13	60
De 21 a 30 anos	5	12	13	71
De 31 a 40 anos	2	13	15	70
De 41 a 50 anos	6	11	22	61
De 51 a 60 anos	0	24	14	62
Mais de 60 anos	4	18	12	65

DESTAQUES

- Em relação a atenção imediata, o plano obteve uma avaliação satisfatória, possui 81% de menções positivas (sempre e a maioria das vezes);
- Outro aspecto considerado positivo é que também nesta questão a opção sempre teve mais de 60% de citações.

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, consulta preventiva com dentista, etc.?



GÊNERO	NÃO	SIM
Feminino	84	16
Masculino	82	18

FAIXA ETÁRIA	NÃO	SIM
De 18 a 20 anos	90	10
De 21 a 30 anos	83	17
De 31 a 40 anos	85	15
De 41 a 50 anos	80	20
De 51 a 60 anos	85	15
Mais de 60 anos	84	16

Base: 1.059 Margem de Erro: 3.01

Não soube responder: 7 (não considerados para cálculo dos indicadores)

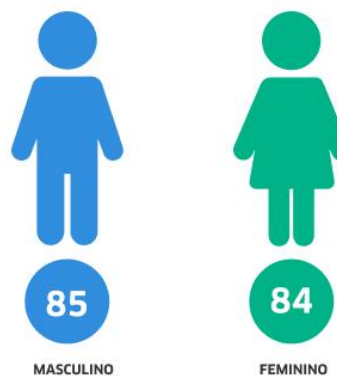
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

- A maior parte dos entrevistados (84%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses. Para os que afirmam terem recebido a comunicação, o contato é mais frequente aos usuários com a faixa etária de 41 a 50 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	85
De 21 a 30 anos	79
De 31 a 40 anos	79
De 41 a 50 anos	84
De 51 a 60 anos	89
Mais de 60 anos	88

Base: 1.015 Margem de Erro: 3.07

Não se aplica: 51 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

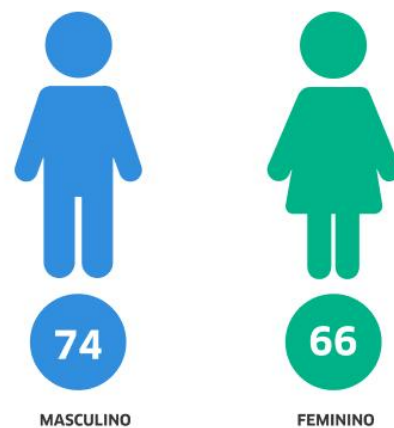
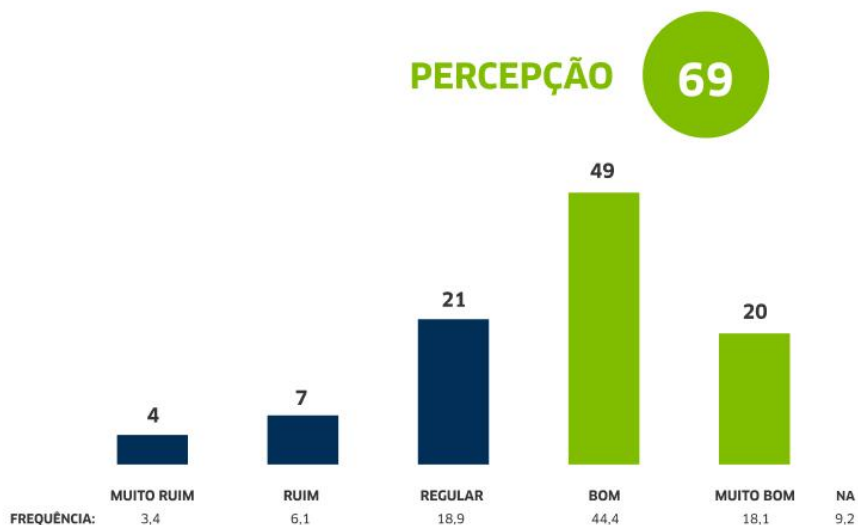
É preciso se atentar ao viés de baixa entre as opções positivas, indicando uma possível migração da satisfação para não satisfação.

DESTAQUES

- Os entrevistados acima de 51 anos é onde concentra a maior satisfação.
- Atenção à saúde recebida, 85% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de conformidade.

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	85
De 21 a 30 anos	65
De 31 a 40 anos	54
De 41 a 50 anos	67
De 51 a 60 anos	78
Mais de 60 anos	76

Base: 968 Margem de Erro: 3.14
 Não se aplica: 98 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Observamos que continua aparecendo o viés de baixa entre as opções positivas, com diferença de 29pp;
 A não satisfação está concentrada nos entrevistados do gênero feminino (66%) e respondentes da faixa etária de 31 a 40 anos

DESTAQUES

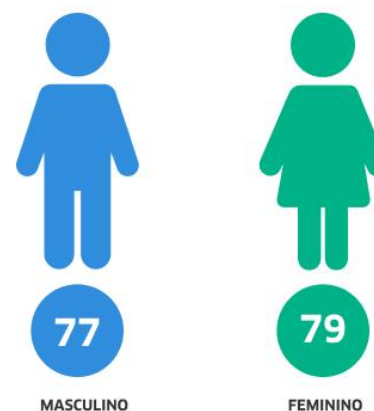
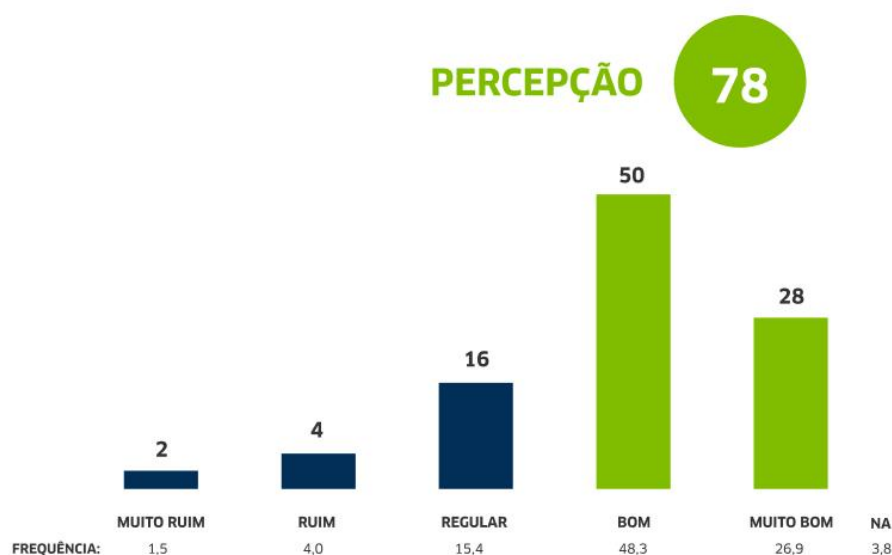
- A maior concentração de satisfeitos se encontra em entrevistados na faixa etária de 18 a 20 anos, com 85% de satisfação;
- O acesso à lista de prestadores alcançou 69% de satisfação.

Canais de Atendimento



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	81
De 21 a 30 anos	73
De 31 a 40 anos	73
De 41 a 50 anos	79
De 51 a 60 anos	79
Mais de 60 anos	83

Base: 1.025 Margem de Erro: 3.06
 Não se aplica: 41 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Percebe-se que neste atributo mais uma vez ocorre viés de baixa entre os índices positivos, porém menor, com a diferença de 22pp.

DESTAQUES

- A satisfação com os canais de atendimento alcançou 78% de satisfação.
- Os entrevistados com a faixa etária de 18 a 20 anos e mais de 60 anos, avaliaram satisfatoriamente os canais de atendimento, alcançando mais de 80% de 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?



	SIM	NÃO	NA
FREQUÊNCIA:	33,4	13,0	53,6

Base: 495 Margem de Erro: 4,40
 Não se aplica: 571 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	NÃO	SIM
	Feminino	30
Masculino	24	76

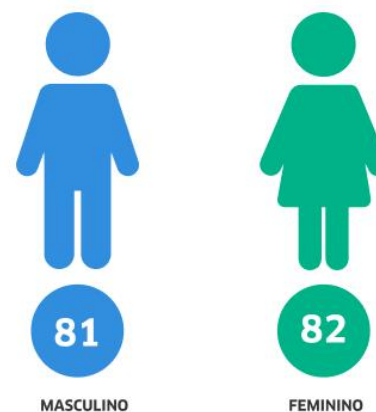
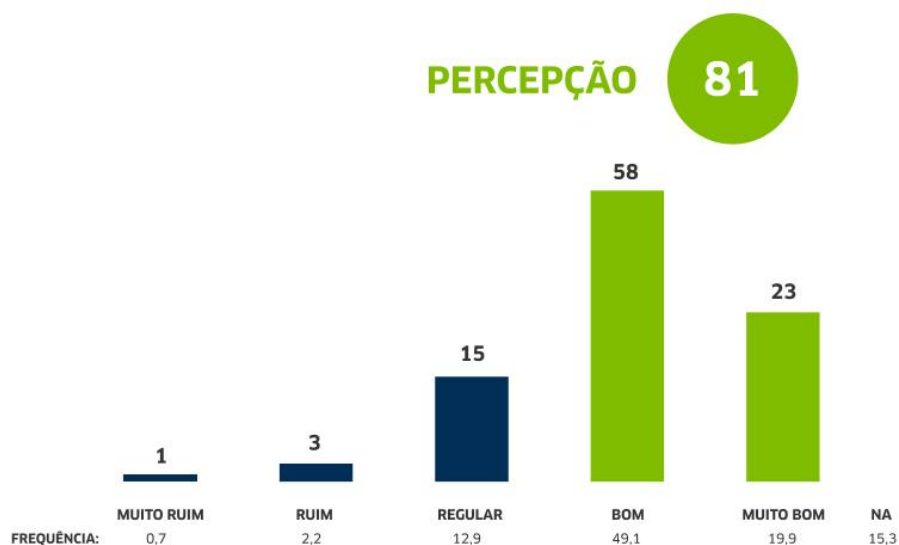
FAIXA ETÁRIA	NÃO	SIM
	De 18 a 20 anos	27
De 21 a 30 anos	27	73
De 31 a 40 anos	33	67
De 41 a 50 anos	24	76
De 51 a 60 anos	27	73
Mais de 60 anos	30	70

DESTAQUES

- Dos que abriram uma reclamação, 72% informaram ter sua demanda resolvida. Os entrevistados do gênero masculino foram os que mais informaram ter sua demanda resolvida.
- Em resolutividade 53,6% dos entrevistados citaram a opção "não se aplica", permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, e este é um dado positivo..

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	82
De 21 a 30 anos	77
De 31 a 40 anos	81
De 41 a 50 anos	81
De 51 a 60 anos	84
Mais de 60 anos	82

Base: 903 Margem de Erro: 3.26
 Não se aplica: 163 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Os entrevistados na faixa etária de 21 a 30 anos são que mais informaram a não satisfação.

DESTAQUES

- No quesito facilidade no preenchimento e envio, 81% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva.
- Os entrevistados da faixa etária de 51 a 60 anos foram os que mais citaram os atributos positivos.

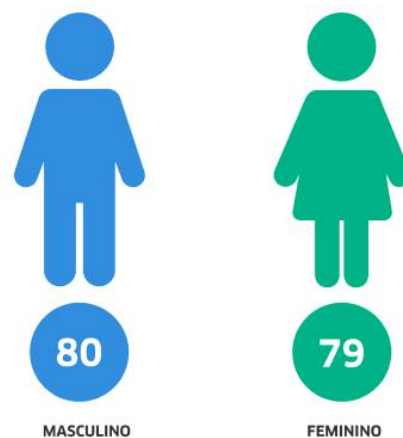
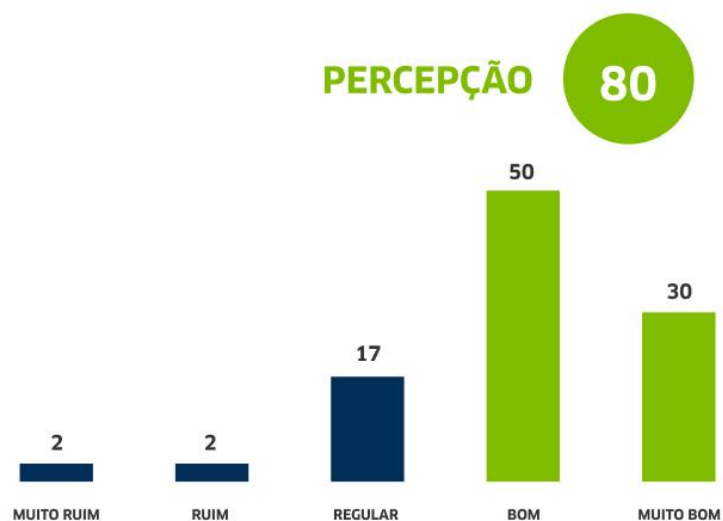
Avaliação Geral





Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



FAIXA ETÁRIA	T2B
De 18 a 20 anos	90
De 21 a 30 anos	76
De 31 a 40 anos	76
De 41 a 50 anos	80
De 51 a 60 anos	83
Mais de 60 anos	81

Base: 1.063 Margem de Erro: 3.00

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

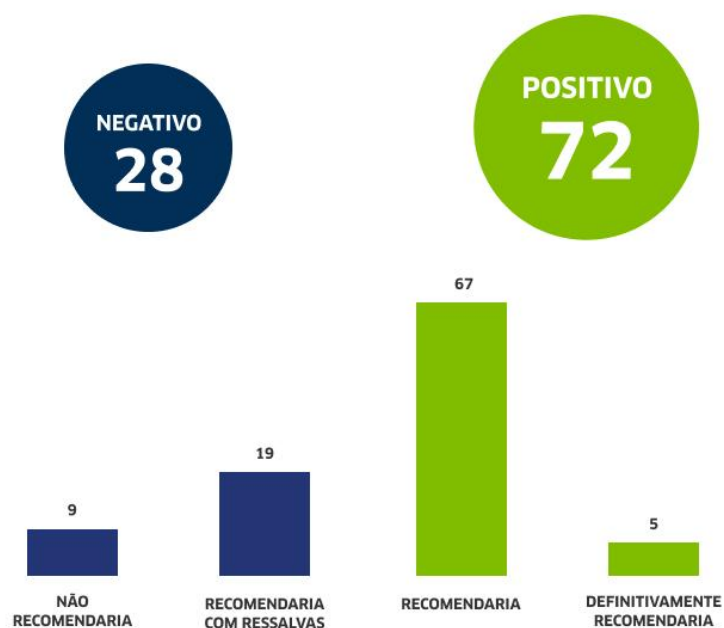
Os entrevistados na faixa etária de 21 a 40 anos foram os que mais citaram a não satisfação.

DESTAQUES

- Os entrevistados na faixa etária de 18 a 20 anos e os acima de 41 anos foram os que mais citaram a satisfação, alcançando resultados acima de 80%.
- A avaliação geral do plano atingiu 80% de satisfação..

Avaliação geral

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



Base: 1.062 Margem de Erro: 3.00

Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

O gênero feminino e os entrevistados com a faixa etária de 18 a 20 anos são os que mais citaram a opção não recomendaria.

	NÃO RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVA	RECOMENDARIA	DEFINITIVAMENTE RECOMENDA
GÊNERO				
Feminino	11	18	66	5
Masculino	7	20	69	5
FAIXA ETÁRIA				
De 18 a 20 anos	14	10	71	5
De 21 a 30 anos	5	24	64	7
De 31 a 40 anos	12	24	59	5
De 41 a 50 anos	9	20	65	5
De 51 a 60 anos	8	16	71	5
Mais de 60 anos	10	14	73	3

DESTAQUES

- Os resultados indicam que 72% dos entrevistados recomendariam o plano o que significa um resultado bom.

Conclusões





Conclusões



- ▶ De maneira geral, o desempenho da Vitalis no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) **os resultados foram satisfatórios.**
- ▶ Em relação a atenção imediata, o plano obteve uma **avaliação satisfatória**, possui **81%** de menções positivas;
- ▶ Na atenção à saúde recebida, **85% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente.** A maior satisfação concentra-se nos entrevistados com a faixa etária acima de **51 anos.**
- ▶ Na questão 8, que avalia a facilidade no preenchimento dos formulários e documentos exigidos pelo plano, **81% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva;**



Conclusões



- ▶ A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (84%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses. Para os que afirmam terem recebido a comunicação, **o contato é mais frequente aos usuários com a faixa etária de 41 a 50 anos.** Nesse sentido, realizar ações que melhorem a comunicação é importante.
- ▶ Analisando a taxa de recomendação do plano (72%), nota-se que ela não acompanha a satisfação geral (80%), a diferença entre elas é de aproximadamente 8pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.
- ▶ Por fim, a questão 9 “como avalia o plano”, atingiu 80% de satisfação geral, sendo que nas faixas de 18 a 20 anos, **a satisfação ficou acima de 90%.**

Obrigado



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
www.ibrc.com.br

