

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Porto Seguro - Seguro Saúde S/A  
Ano base 2019



**PORTO  
SEGURO**



**INSTITUTOPHD**  
DIFERENCIAL EM PESQUISAS



**PORTO  
SEGURO**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

### Agenda

- Pesquisa de Satisfação de Beneficiários
  - Objetivos
  - Metodologia
  - Cronograma
  - Abordagem
- Perfil da amostra
- Resultados
- Conclusões
- ANEXOS:
  - Estatísticas

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



## PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da Porto Seguro – Seguro Saúde S/A acima de 18 anos de idade.



**PORTO  
SEGURO**



## OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da Porto Seguro – Seguro Saúde S/A, referente ao Ano-Base 2019.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



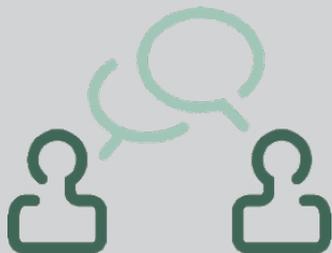
**INSTITUTOPHD**

Para a realização desta pesquisa, a Operadora Porto Seguro – Seguro Saúde S/A (ANS N° 00058-2) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 N° J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação.

## Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães  
Estatístico CONRE N° 9225-A

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



## POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória simples de **400 entrevistas**. Com um universo de 852.591 beneficiários, sendo 628.908 beneficiários acima de 18 anos, a amostra foi obtida a partir de uma **base que foi disponibilizada pela Porto Seguro – Seguro Saúde S/A com total de 211.840 beneficiários únicos acima de 18 anos e com telefone para contato.**

### MARGEM DE ERRO



A amostragem de 400 entrevistas, para a população-alvo de 628.908 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4.9 pontos percentuais, com nível de confiança de 95%.**



### ABORDAGEM E QUESTIONÁRIO



As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 2 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.

### ERROS NÃO AMOSTRAIS



Durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários não foram observados erros não amostrais.

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

## CRONOGRAMA DE COLETA



As entrevistas foram realizadas no período de **16 de Abril de 2020 a 5 de Maio de 2020**.

## CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO

T2B



Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções

B2B



## CONTROLE DE QUALIDADE E STATUS DAS LIGAÇÕES

Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente. **Os beneficiários abordados na pesquisa foram classificados conforme tabela a seguir:**

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído	400	9,7
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	144	3,5
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	6	0,1
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	3527	85,8
v) Questionário substituído seguindo critérios de qualidade	15	0,4
vi) Não usa o plano/ Não possui o plano	20	0,5
<b>Total</b>	<b>4112</b>	<b>100,0</b>

Abordagem de **4.112 beneficiários** o que representa uma taxa de respondentes de **9,7%**



**PORTO  
SEGURO**

**PERFIL DE AMOSTRA**



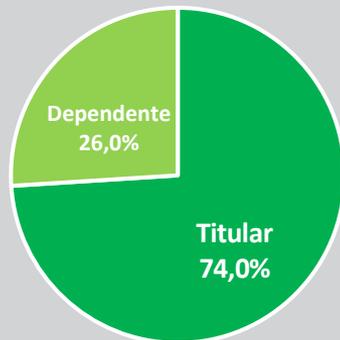
# Ω Perfil da Amostra

## GÊNERO

40,0% 60,0%



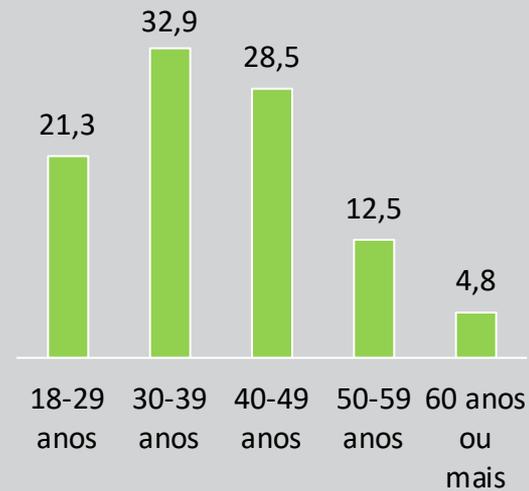
## SITUAÇÃO CADASTRAL



## REGIÃO



## IDADE



\*Citados em "Outros": Alagoas (AL), Bahia (BA), Distrito Federal (DF), Goiás (GO), Mato Grosso do Sul (MS), Minas Gerais (MG), Paraná (PR), Pernambuco (PE), Piauí (PI), Rio de Janeiro (RJ), Santa Catarina (SC).



**PORTO  
SEGURO**

## **RESULTADOS**

**INDICADORES DE SATISFAÇÃO**

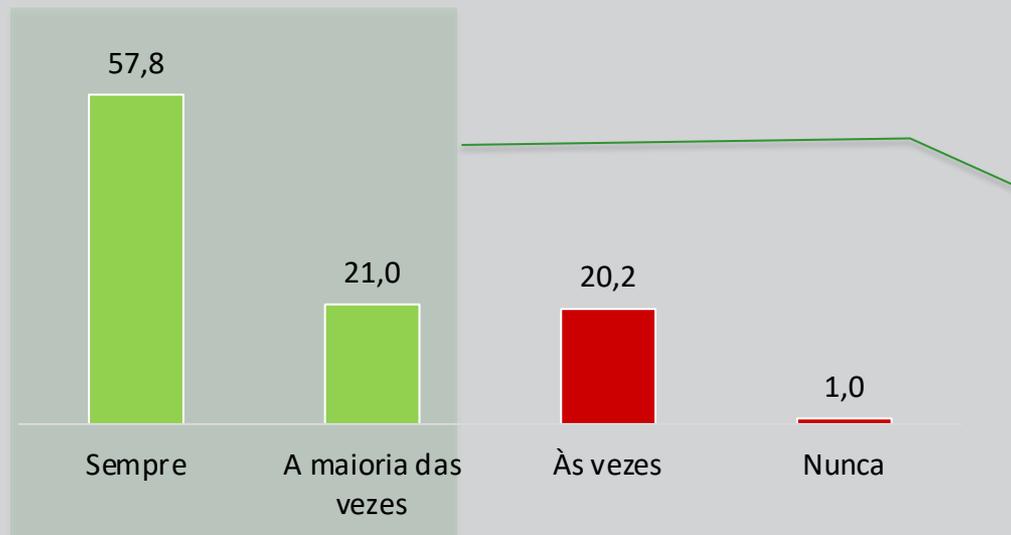
**ATENÇÃO À SAÚDE**



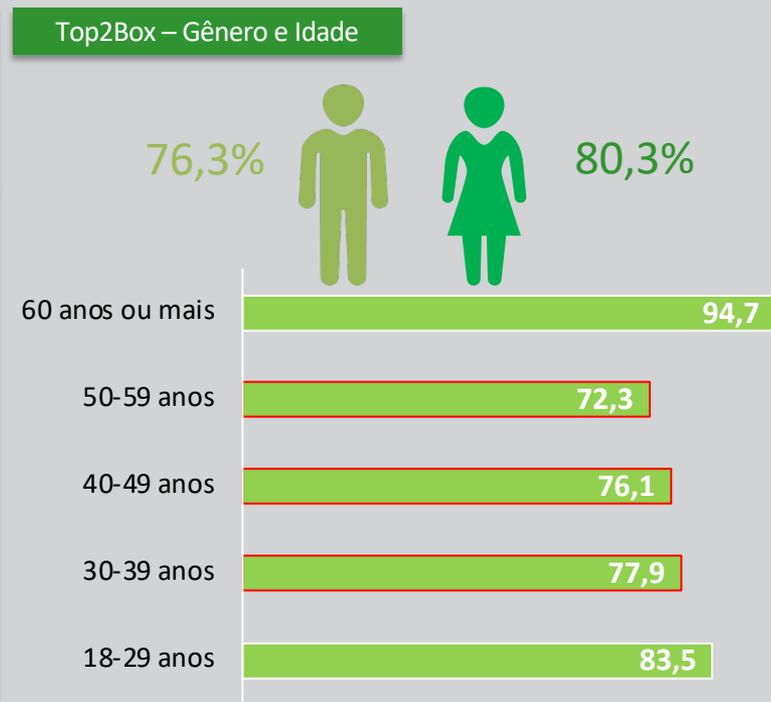


## Resultados – Atenção à Saúde

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?



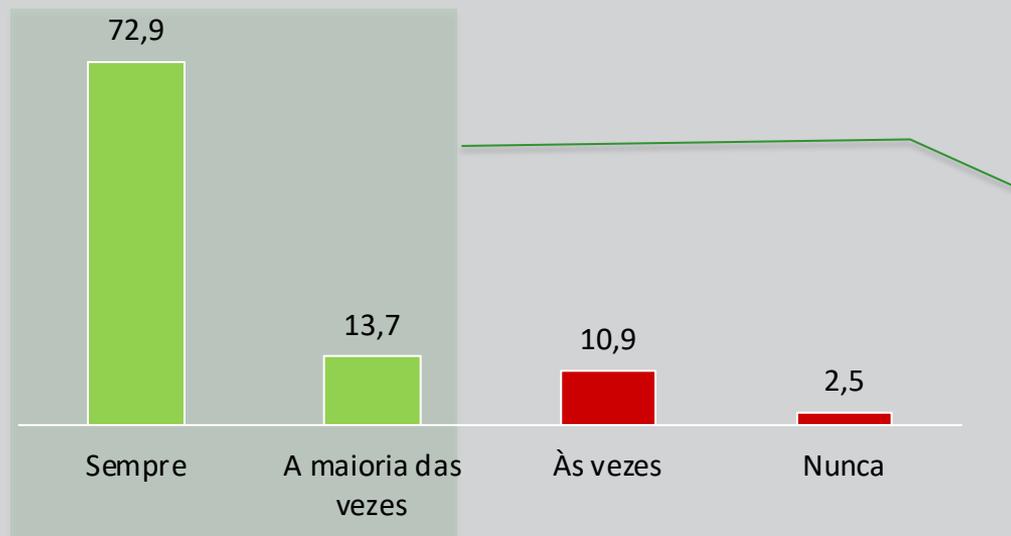
Base (respostas válidas): 391  
"Não se aplica": 9 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%



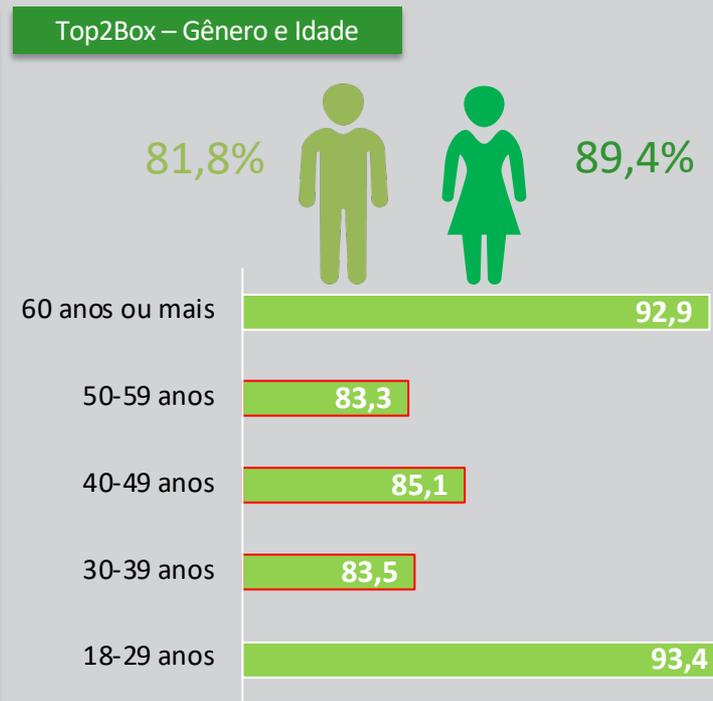


## Resultados – Atenção à Saúde

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?



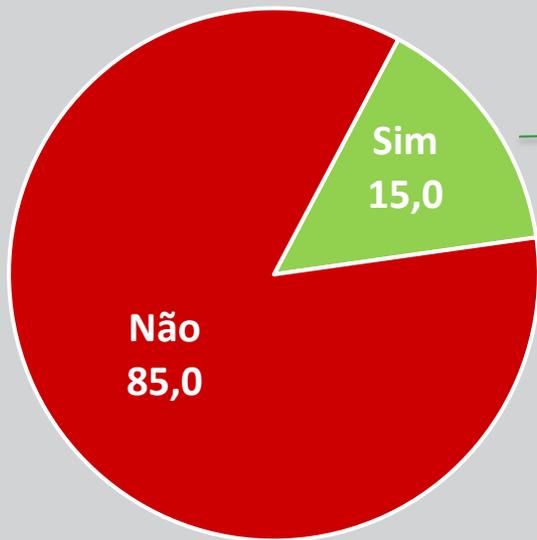
Base (respostas válidas): 322  
"Não se aplica": 78 entrevistados  
Margem de Erro: 5,5%  
Intervalo de Confiança: 95%





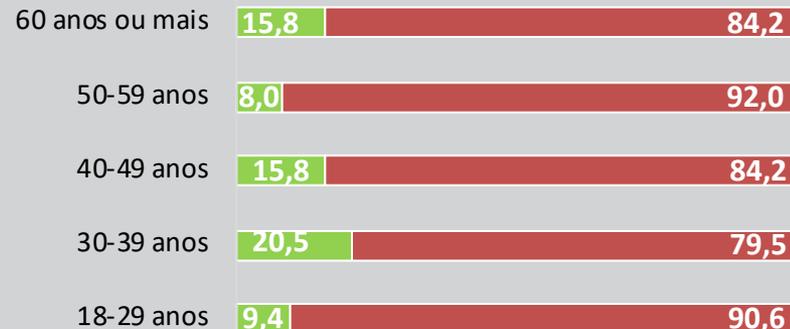
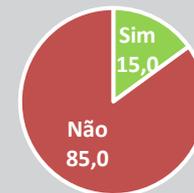
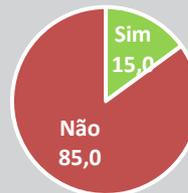
## Resultados – Atenção à Saúde

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.?



Base (respostas válidas): 400  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%

### Gênero e Idade



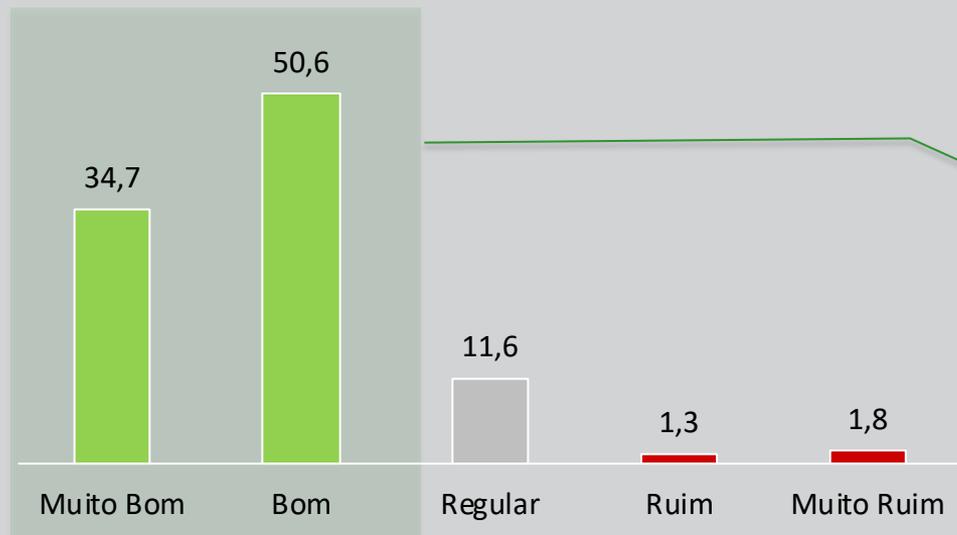
■ Sim ■ Não



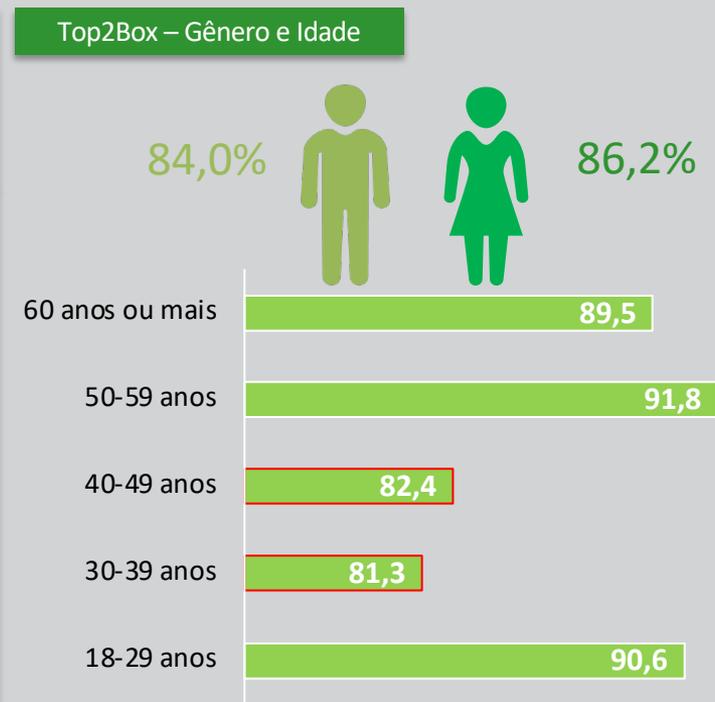
## Resultados – Atenção à Saúde



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)?



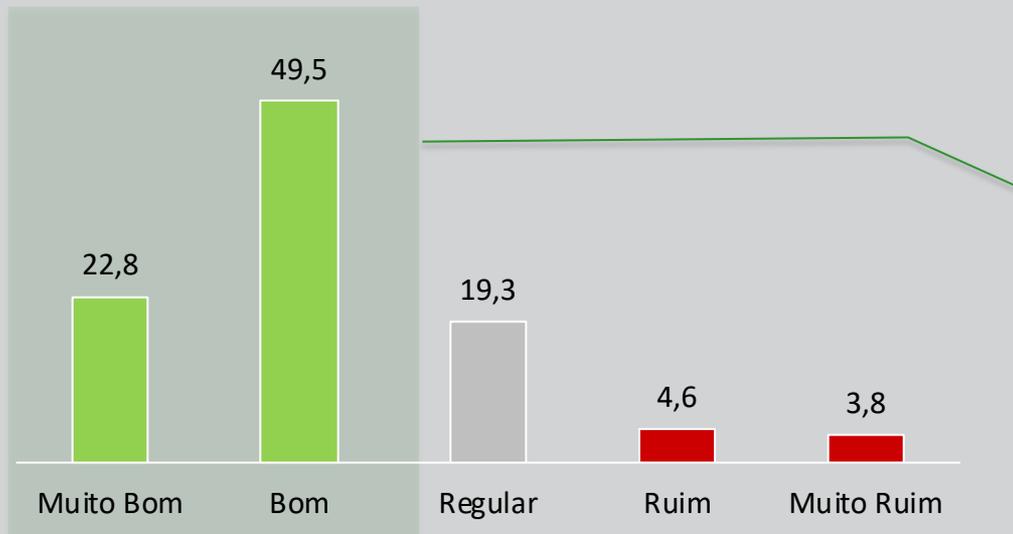
Base (respostas válidas): 395  
"Não se aplica": 5 entrevistados  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%



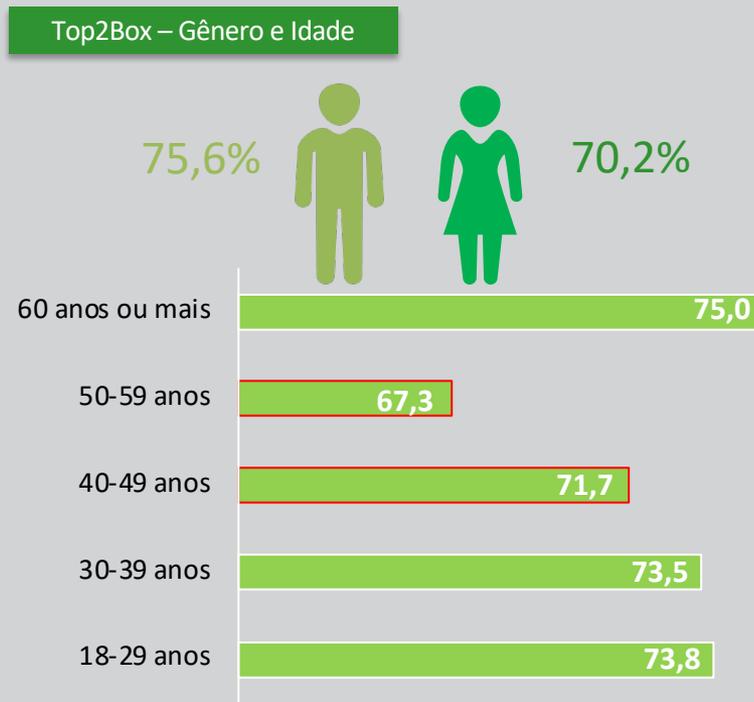


## Resultados – Atenção à Saúde

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)?



Base (respostas válidas): 394  
"Não se aplica": 6 entrevistados  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%





**PORTO  
SEGURO**

## **RESULTADOS**

**INDICADORES DE SATISFAÇÃO**

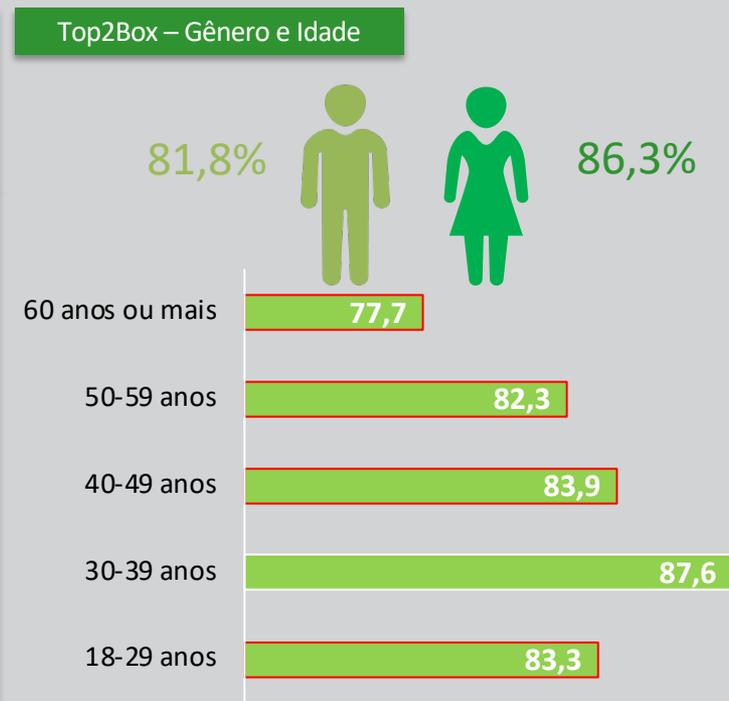
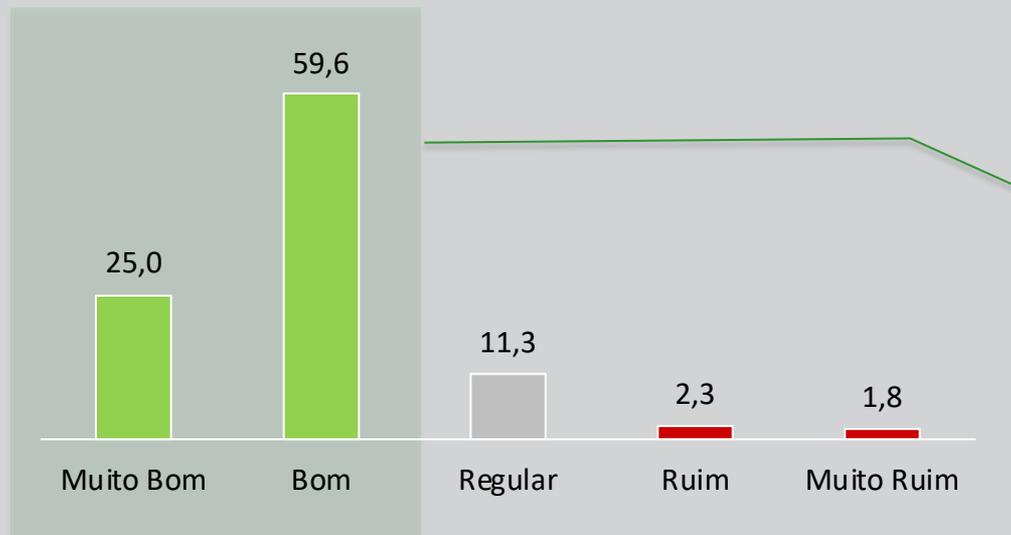
**CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**





## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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 as informações de que precisava?



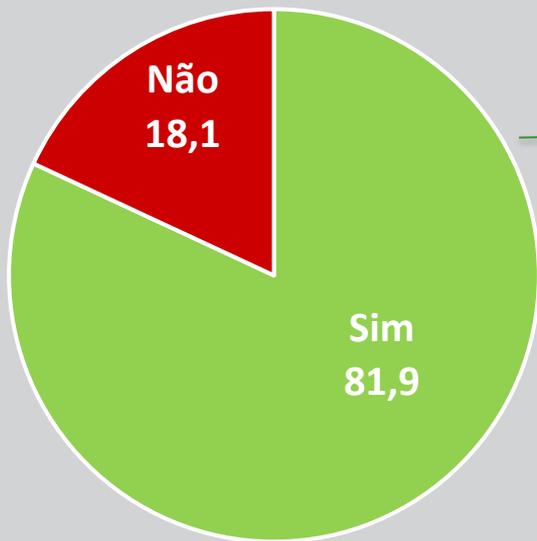
Base (respostas válidas): 388  
"Não se aplica": 12 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%





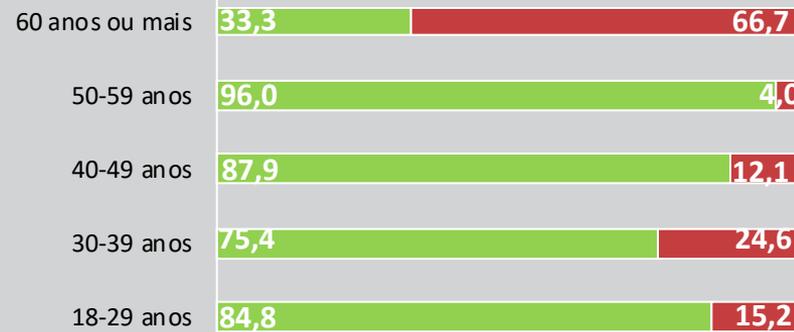
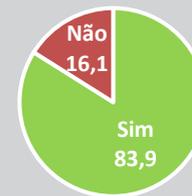
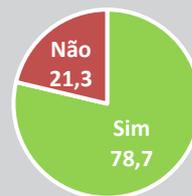
## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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



Base (respostas válidas): 199  
"Não se aplica": 201 entrevistados  
Margem de Erro: 6,9%  
Intervalo de Confiança: 95%

### Gênero e Idade

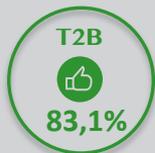
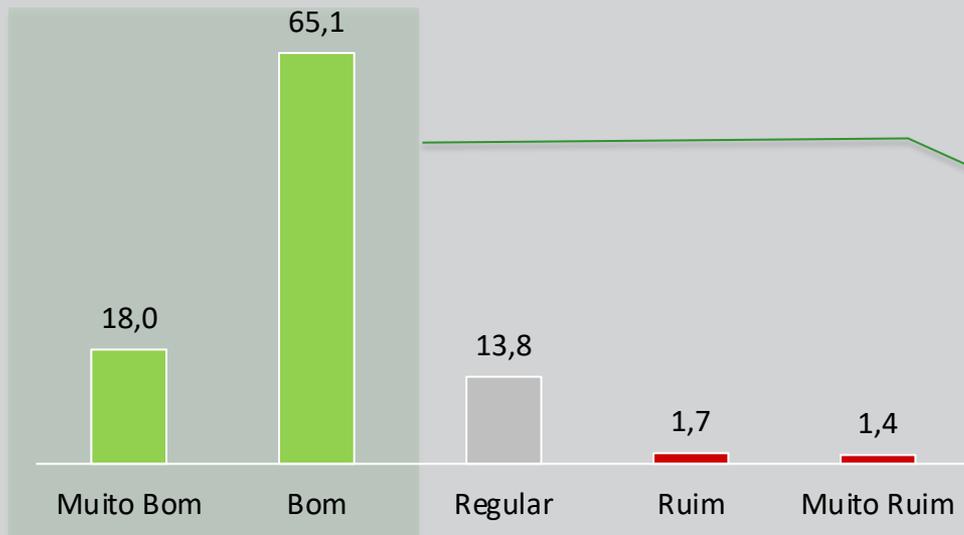


■ Sim ■ Não

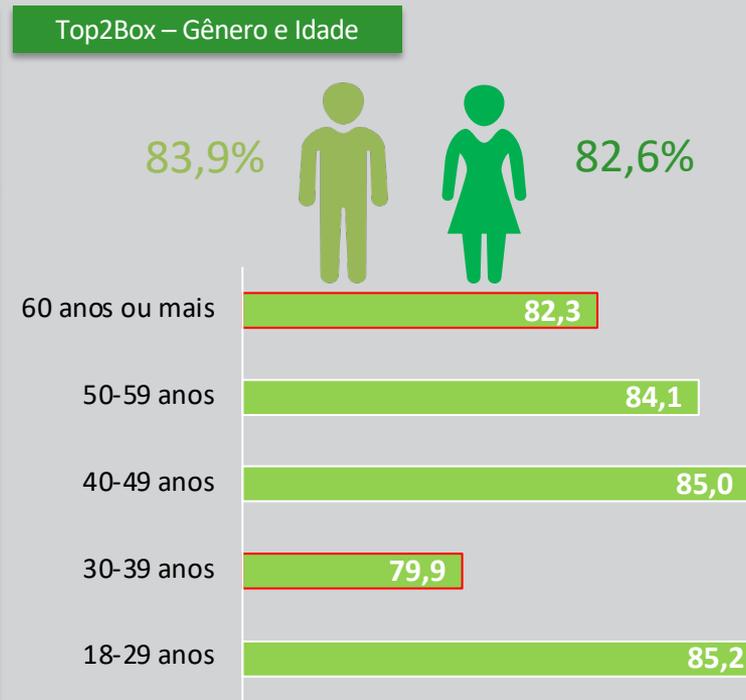


## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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



Base (respostas válidas): 362  
"Não se aplica": 38 entrevistados  
Margem de Erro: 5,2%  
Intervalo de Confiança: 95%





**PORTO  
SEGURO**

## **RESULTADOS**

**INDICADORES DE SATISFAÇÃO**

**AVALIAÇÃO GERAL**



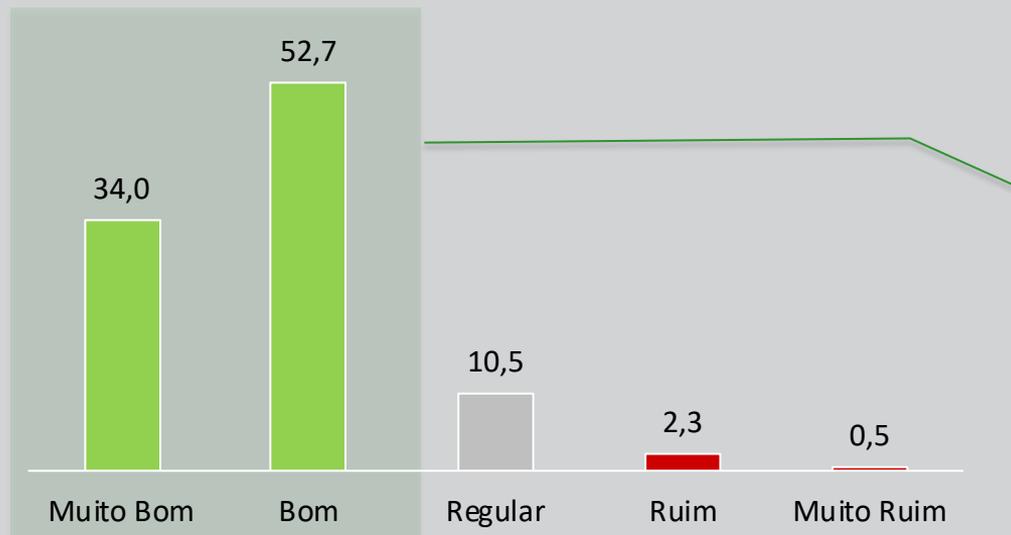


# Resultados – Avaliação Geral

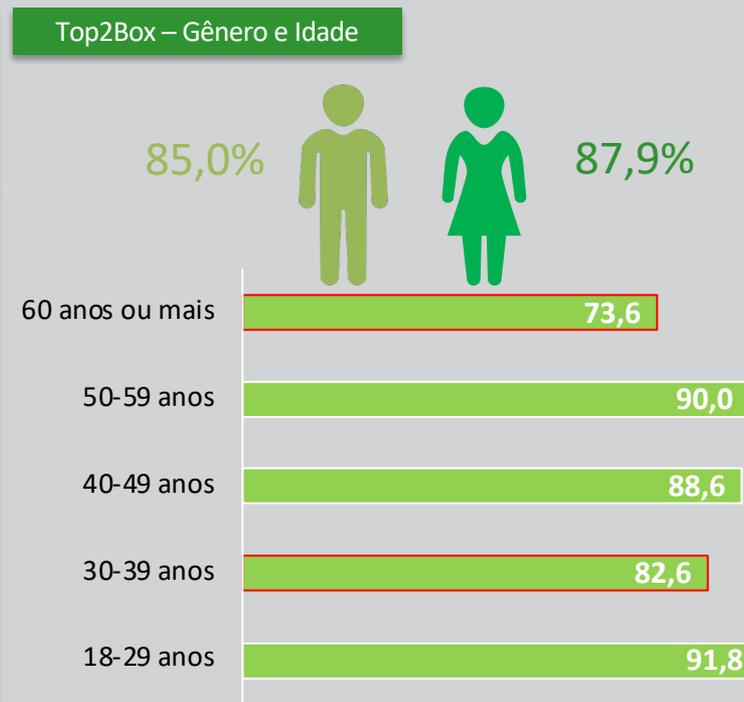


PORTO  
SEGURO

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



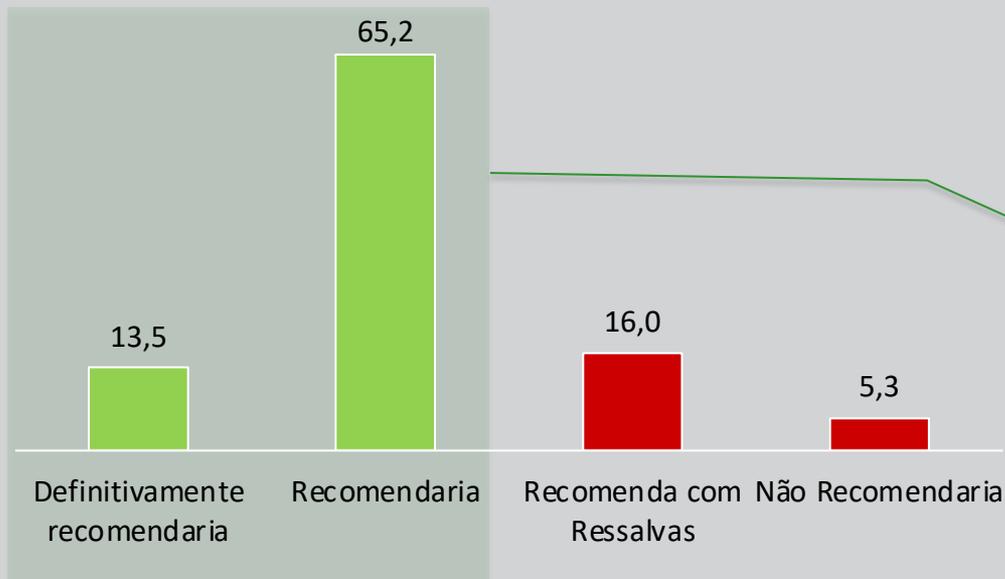
Base (respostas válidas): 400  
"Não se aplica": 0 entrevistados  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%



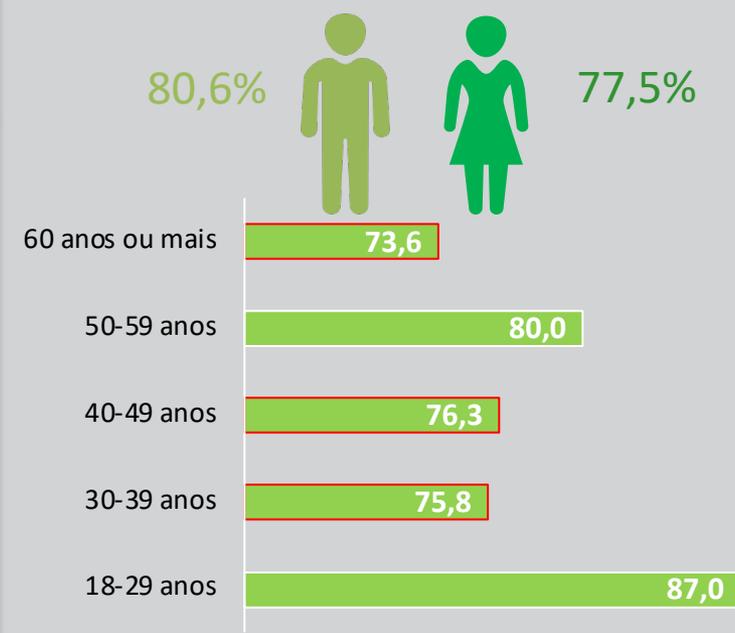


# Resultados – Avaliação Geral

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



### Top2Box – Gênero e Idade



Base (respostas válidas): 400  
"Não se aplica": 0 entrevistados  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%





**PORTO  
SEGURO**

**CONCLUSÕES**





## Conclusões

Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos metade dos indicadores com o T2B acima de 80,0% e todos acima de 70,0% como podemos destacar a seguir

### ⦿ Pontos de qualidade

- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 86,6%**
- ⦿ Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 85,3%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 84,6%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários **T2B: 83,1%**
- ⦿ Avaliação do plano de saúde **T2B: 86,7%**
- ⦿ **81,9%** tiveram suas reclamações resolvidas

### ⦿ Pontos de aperfeiçoamento

- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 78,8%**
- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 72,3%**
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 78,7%**
- ⦿ **15,0%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos



**PORTO  
SEGURO**

**ANEXOS**

**ESTATÍSTICAS**





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?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
	Sempre	57,8	95%	2,5	52,9	62,7
	A maioria das vezes	21,0	95%	2,1	17,0	25,0
	Às vezes	20,2	95%	2,0	16,2	24,2
	Nunca	1,0	95%	0,5	0,0	2,0
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>				
	<b>Base</b>	<b>391</b>				

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?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
	Sempre	72,9	95%	2,5	68,0	77,8
	A maioria das vezes	13,7	95%	1,9	9,9	17,5
	Às vezes	10,9	95%	1,7	7,5	14,3
	Nunca	2,5	95%	0,9	0,8	4,2
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>				
	<b>Base</b>	<b>322</b>				



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.?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Sim		15,0	95%	1,8	11,5	18,5
Não		85,0	95%	1,8	81,5	88,5
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>400</b>				

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)?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		34,7	95%	2,4	30,0	39,4
Bom		50,6	95%	2,5	45,7	55,5
Regular		11,6	95%	1,6	8,4	14,8
Ruim		1,3	95%	0,6	0,2	2,4
Muito Ruim		1,8	95%	0,7	0,5	3,1
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>395</b>				



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)?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		22,8	95%	2,1	18,7	26,9
Bom		49,5	95%	2,5	44,6	54,4
Regular		19,3	95%	2,0	15,4	23,2
Ruim		4,6	95%	1,1	2,5	6,7
Muito Ruim		3,8	95%	1,0	1,9	5,7
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>394</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		25,0	95%	2,2	20,7	29,3
Bom		59,6	95%	2,5	54,7	64,5
Regular		11,3	95%	1,6	8,1	14,5
Ruim		2,3	95%	0,8	0,8	3,8
Muito Ruim		1,8	95%	0,7	0,5	3,1
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>388</b>				

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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Sim		81,9	95%	2,7	76,6	87,2
Não		18,1	95%	2,7	12,8	23,4
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>199</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		18,0	95%	2,0	14,0	22,0
Bom		65,1	95%	2,5	60,2	70,0
Regular		13,8	95%	1,8	10,2	17,4
Ruim		1,7	95%	0,7	0,4	3,0
Muito Ruim		1,4	95%	0,6	0,2	2,6
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>362</b>				

Como você avalia seu plano de saúde?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		34,0	95%	2,4	29,4	38,6
Bom		52,7	95%	2,5	47,8	57,6
Regular		10,5	95%	1,5	7,5	13,5
Ruim		2,3	95%	0,7	0,8	3,8
Muito Ruim		0,5	95%	0,4	0,0	1,2
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>400</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Definitivamente recomendaria		13,5	95%	1,7	10,2	16,8
Recomendaria		65,2	95%	2,4	60,5	69,9
Recomenda com Ressalvas		16,0	95%	1,8	12,4	19,6
Não Recomendaria		5,3	95%	1,1	3,1	7,5
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>400</b>				



# **INSTITUTOPHD**

**DIFERENCIAL EM PESQUISAS**

**OBRIGADO**

**CONTATOS**

**@INSTITUTOPHD**

**FB.COM/INSTITUTOPHD**

**WWW.INSTITUTOPHD.COM.BR**