



Paraná Clínicas | SAÚDE

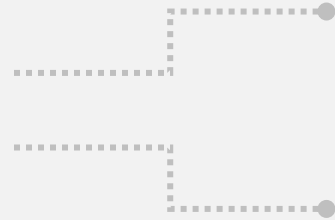
Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

600

ENTREVISTADOS



NÍVEL DE CONFIANÇA:
95%

MARGEM DE ERRO:
3.98

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:** 92.035 beneficiários possuidores do plano **Paraná Clínicas**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 68646
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro e Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 36%. Falamos com 1669 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 600.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 9 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 2 (0%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1058 (63%).
- ❖ **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.

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	584	4.04
	2 - Atenção imediata	516	4.3
	3 - Comunicação	598	3.99
	4 - Atenção à saúde recebida	583	4.04
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	572	4.08
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	581	4.05
	7 - Resolutividade	249	6.2
	8 - Documentos e formulários	497	4.38
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	599	3.99
	10 - Recomendação	599	3.99



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	321	55,0%	47%	63%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	133	22,8%	16%	30%	95%	3,5%
Às vezes	127	21,7%	15%	29%	95%	3,4%
Nunca	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	380	73,6%	66%	81%	95%	3,9%
Na maioria das vezes	71	13,8%	8%	20%	95%	3,0%
Às vezes	55	10,7%	5%	16%	95%	2,7%
Nunca	10	1,9%	0%	4%	95%	1,2%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	217	36,3%	28%	44%	95%	3,9%
Não	381	63,7%	56%	72%	95%	3,9%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	245	42,0%	34%	50%	95%	4,1%
Bom	278	47,7%	39%	56%	95%	4,1%
Regular	51	8,7%	4%	13%	95%	2,3%
Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%
Muito Ruim	6	1,0%	-1%	3%	95%	0,8%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	164	28,7%	21%	36%	95%	3,8%
Bom	298	52,1%	44%	60%	95%	4,2%
Regular	82	14,3%	9%	20%	95%	2,9%
Ruim	20	3,5%	0%	7%	95%	1,5%
Muito Ruim	8	1,4%	-1%	3%	95%	1,0%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	215	37,0%	29%	45%	95%	4,0%
Bom	287	49,4%	41%	58%	95%	4,1%
Regular	63	10,8%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	9	1,5%	0%	4%	95%	1,0%
Muito Ruim	7	1,2%	-1%	3%	95%	0,9%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	276	46,1%	38%	54%	95%	4,1%
Bom	262	43,7%	36%	52%	95%	4,0%
Regular	51	8,5%	4%	13%	95%	2,3%
Ruim	5	0,8%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	5	0,8%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	206	82,7%	73%	92%	95%	4,8%
Não	43	17,3%	8%	27%	95%	4,8%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	71	11,9%	7%	17%	95%	2,6%
Recomendaria	454	75,8%	69%	83%	95%	3,5%
Recomendaria com ressalvas	54	9,0%	4%	14%	95%	2,3%
Não recomendaria	20	3,3%	0%	6%	95%	1,5%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	146	29,4%	21%	38%	95%	4,1%
Bom	295	59,4%	51%	68%	95%	4,4%
Regular	43	8,7%	4%	14%	95%	2,5%
Ruim	9	1,8%	-1%	4%	95%	1,2%
Muito Ruim	4	0,8%	-1%	2%	95%	0,8%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Curitiba	97
São Jose dos Pinhais	2
Londrina	1
Ponta Grossa	0
Campo Largo	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
95	98
1	3
0	1
0	0
0	0

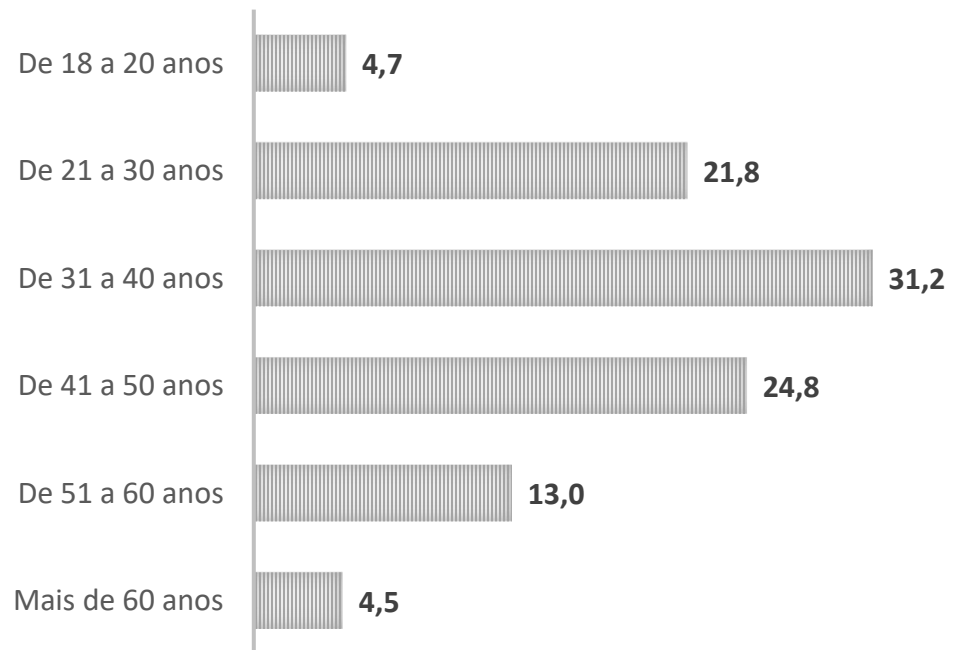
Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	5
De 21 a 30 anos	22
De 31 a 40 anos	31
De 41 a 50 anos	25
De 51 a 60 anos	13
Mais de 60 anos	5

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
3	6
19	25
27	35
21	28
10	16
3	6

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	40
Feminino	60

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
36	44
56	64

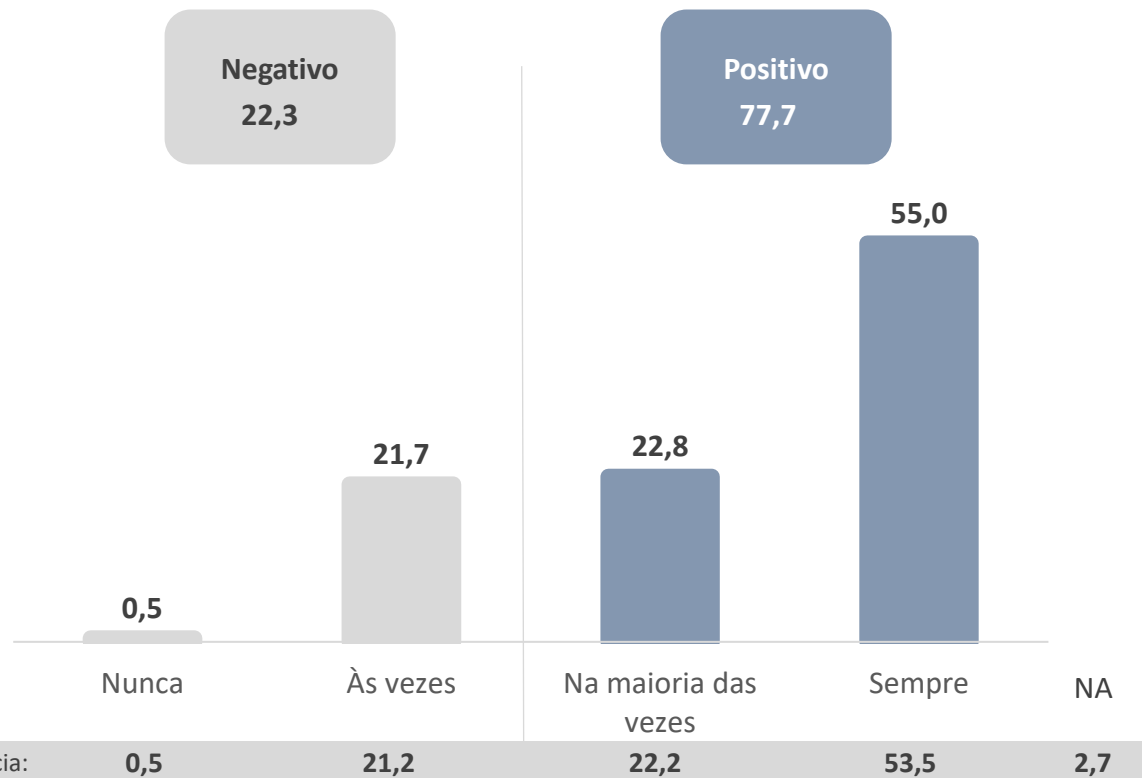
Faixa Etária



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?



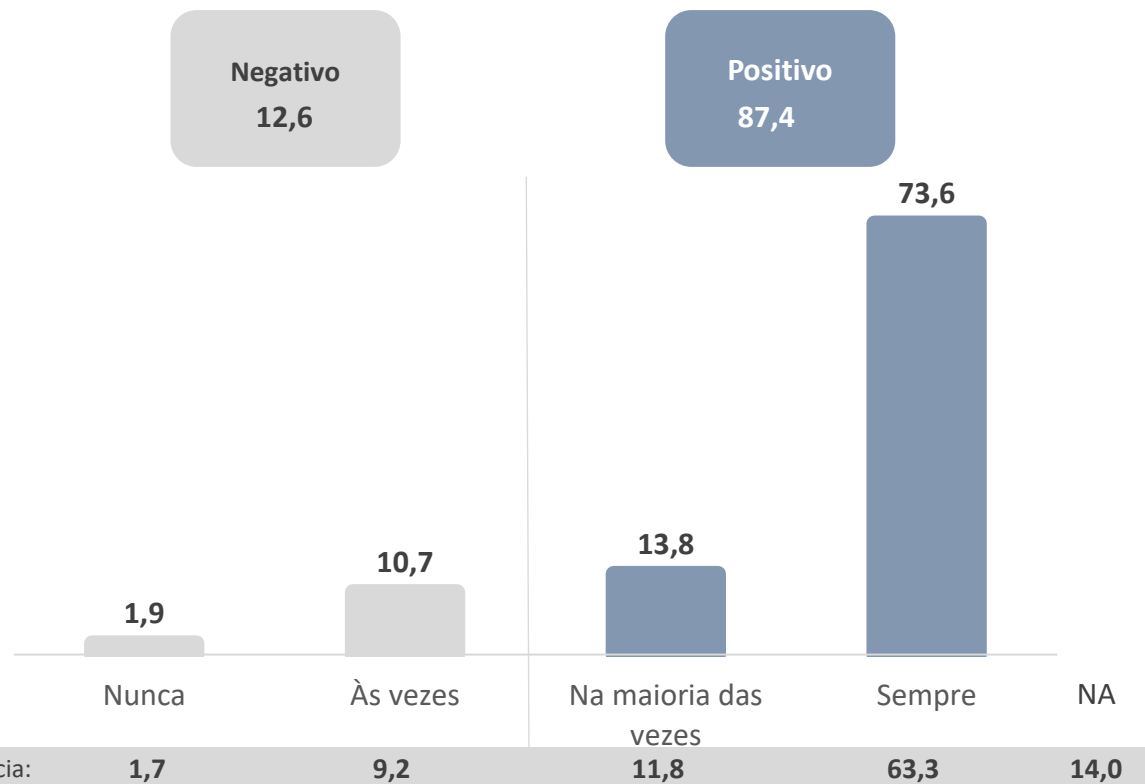
GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,3	21,3	21,9	56,5
Masculino	0,9	22,4	24,1	52,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	17,9	25,0	57,1
De 21 a 30 anos	0,0	28,9	25,8	45,3
De 31 a 40 anos	1,1	19,8	25,4	53,7
De 41 a 50 anos	0,7	25,0	15,5	58,8
De 51 a 60 anos	0,0	14,3	23,4	62,3
Mais de 60 anos	0,0	7,7	26,9	65,4

Base: 584 | Margem de Erro: 4.74
 Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 77,7% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Destaque positivo para o fato de que apenas 0,5% citaram **Nunca**. **Ponto de atenção** em **Na maioria das vezes**, está 1,1% acima do resultado de **Às vezes**, o que indica uma probabilidade de migração na escolha. Além disso, beneficiários **De 21 a 30 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?



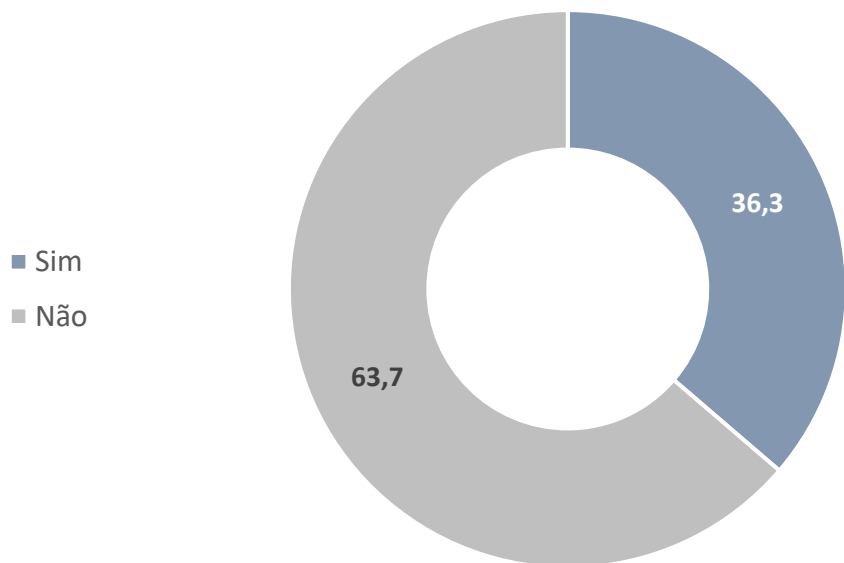
GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,9	11,8	13,4	72,9
Masculino	2,0	8,9	14,4	74,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	4,0	12,0	20,0	64,0
De 21 a 30 anos	1,8	11,5	6,2	80,5
De 31 a 40 anos	2,5	11,1	12,3	74,1
De 41 a 50 anos	1,6	10,2	15,7	72,4
De 51 a 60 anos	1,5	8,8	17,6	72,1
Mais de 60 anos	0,0	9,5	33,3	57,1

Base: 516 | Margem de Erro: 4.3
 Não se aplica: 84 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Com relação à atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito satisfatória, possui 87,4% de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**). Outro aspecto que pode ser considerado positivo, é que a resposta **Nunca** não chegou a 2%. O público **De 21 a 30 anos** são os que informam mais vezes a resposta **Sempre**.

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: 598 | Margem de Erro: 3.99

Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

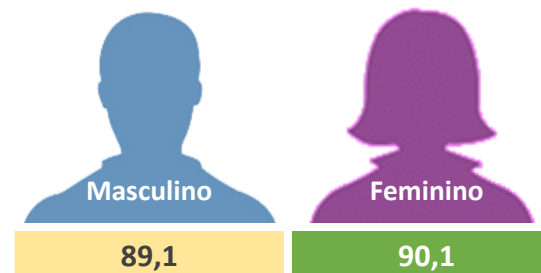
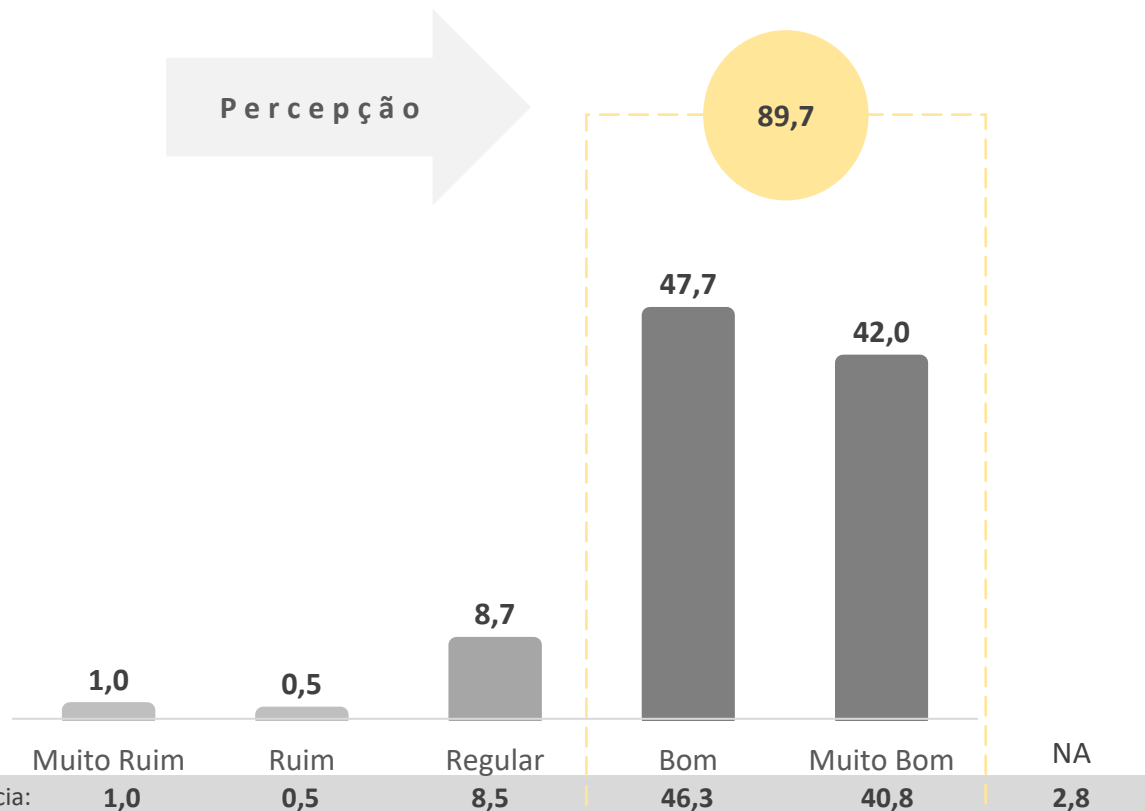
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	64,2	35,8
Masculino	63,0	37,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	78,6	21,4
De 21 a 30 anos	76,2	23,8
De 31 a 40 anos	64,2	35,8
De 41 a 50 anos	62,4	37,6
De 51 a 60 anos	44,2	55,8
Mais de 60 anos	48,1	51,9

A maior parte dos beneficiários 63,7% relata **Não** ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses. Em contrapartida este contato é mais frequente para o público acima de 51 anos.

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)?

Percepção



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	96,4
De 21 a 30 anos	86,6
De 31 a 40 anos	88,4
De 41 a 50 anos	88,7
De 51 a 60 anos	94,9
Mais de 60 anos	96,3

Levando em consideração a atenção à saúde recebida, 89,7% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, outro ponto muito positivo é que os que avaliam este atributo como **Muito Ruim e Ruim**, somados atingiram apenas 1,5%. Destaque para a faixa etária **De 18 a 20 anos**, e **acima 51 anos** onde alcançamos o patamar de excelência.

Base: 583 | Margem de Erro: 4.4
 Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

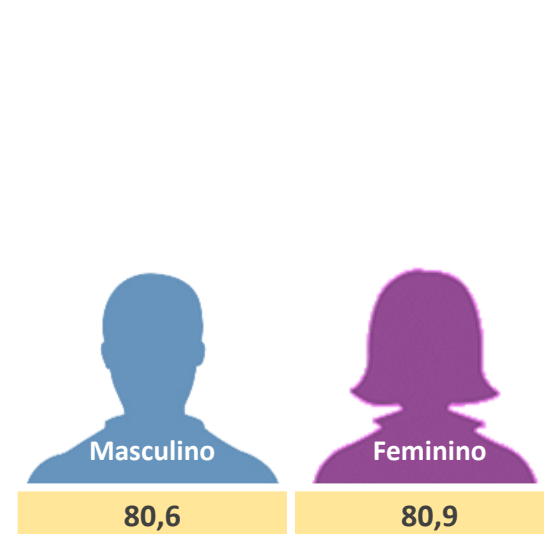
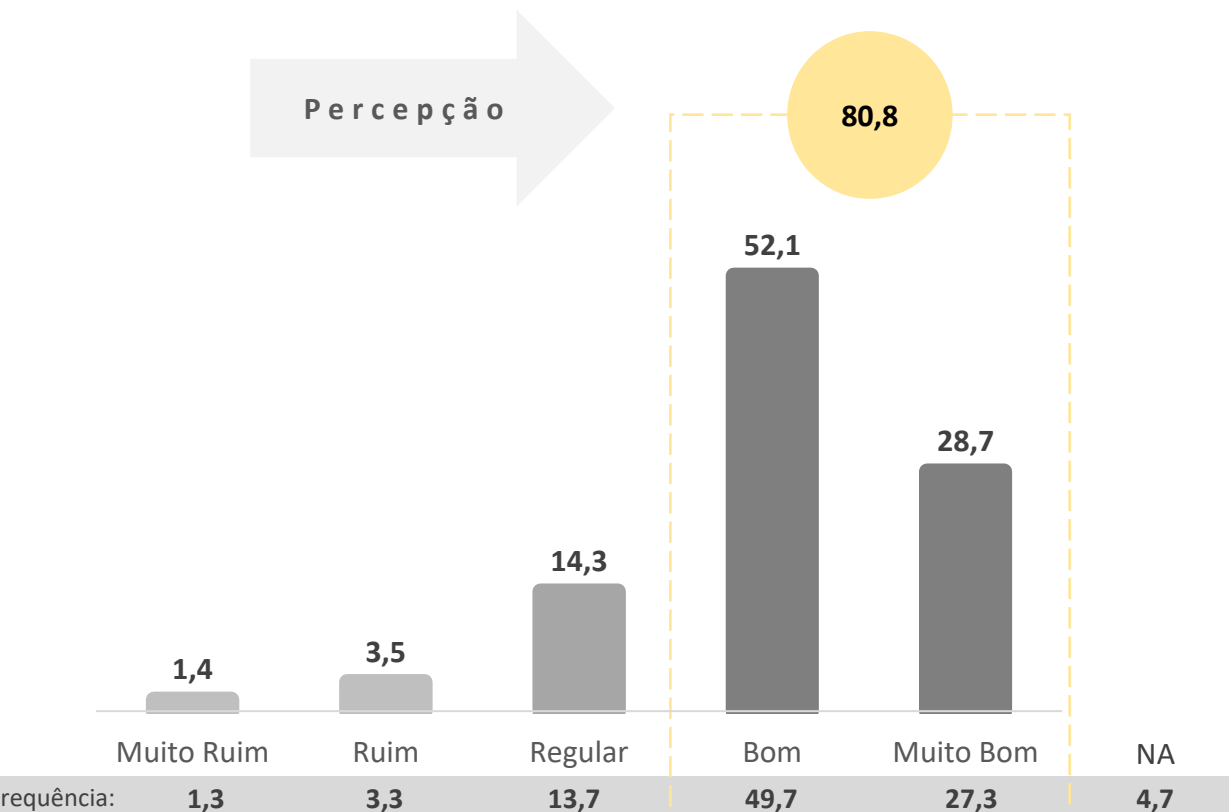
80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	92,9
De 21 a 30 anos	77,3
De 31 a 40 anos	79,9
De 41 a 50 anos	81,6
De 51 a 60 anos	78,1
Mais de 60 anos	95,7

O acesso à lista de prestadores alcançou 80,8% de satisfação, em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção; há um viés de baixa nas opções positivas de 23,4%, o que pode indicar probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, a faixa etária **De 21 a 30 anos** e **De 51 a 60 anos** que concentram a insatisfação e **Não Conformidade**.

Destaque positivo para beneficiários de **18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**, que atingiram patamares de excelência.

Base: 572 | Margem de Erro: 4.08

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

% Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

80 a 89

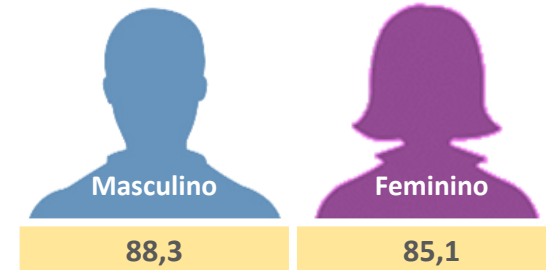
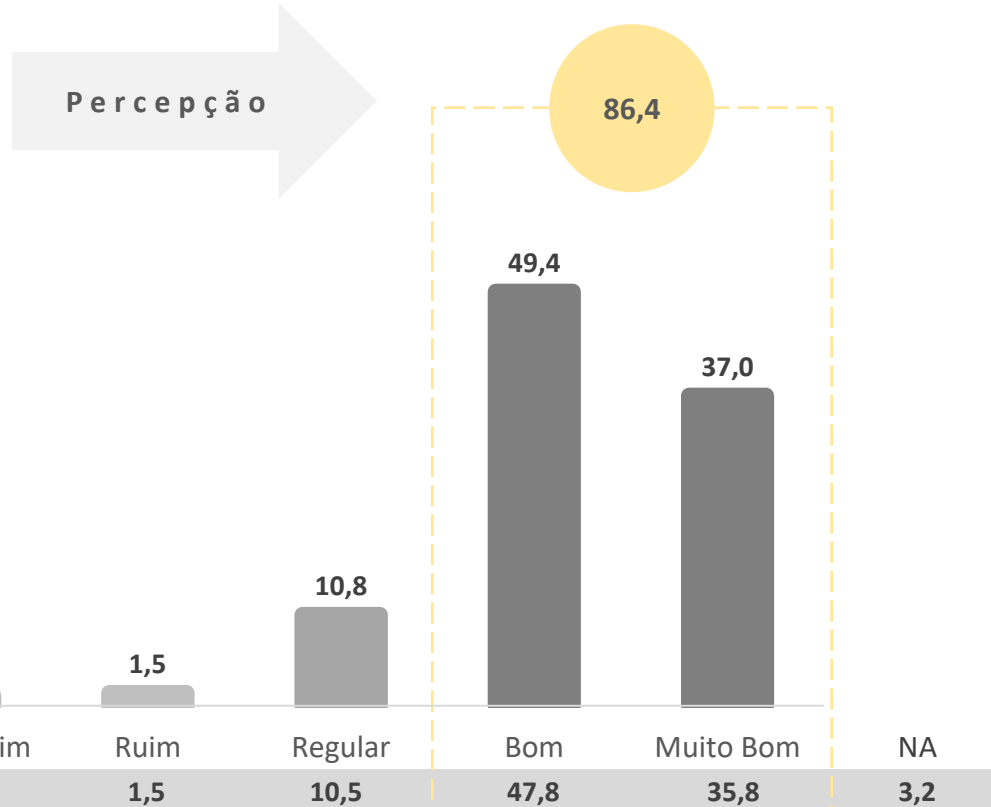
Conforme / Oportunidades

0 a 79

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	88,9
De 21 a 30 anos	88,1
De 31 a 40 anos	84,6
De 41 a 50 anos	88,1
De 51 a 60 anos	81,8
Mais de 60 anos	92,3

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 86,4% em patamar de **Conformidade**. Aqui também há um viés de baixa entre os índices positivos, porém um pouco menor, de 12,4pp.

Outro ponto positivo é que os pesquisados que classificam este atributo como **Muito Ruim e Ruim** somam apenas 2,7%.

Vale destacar também os beneficiários de **Mais de 60 anos** que avaliaram os canais de atendimento em patamar de excelência.

% Satisfação

90 a 100

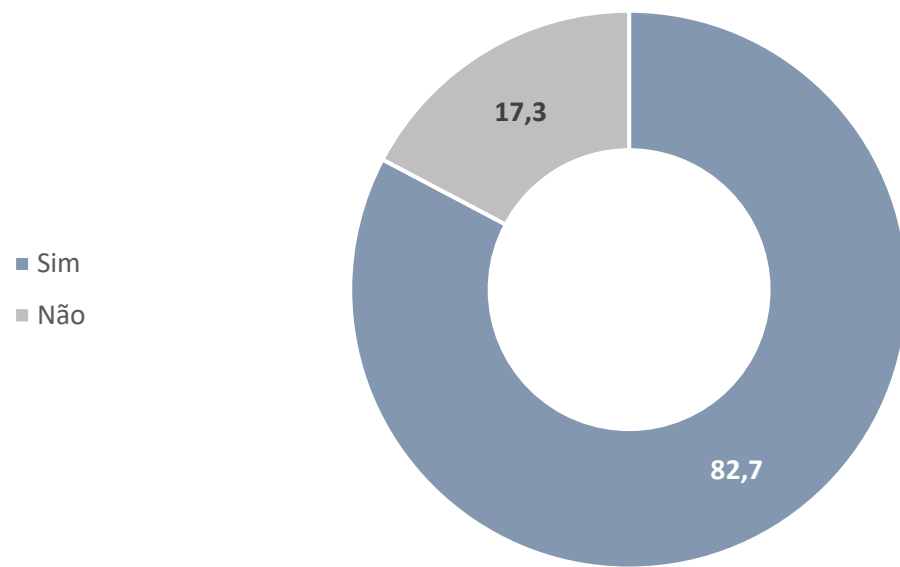
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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:	34,3	7,2	58,5

Base: 249 | Margem de Erro: 6.2

Não se aplica: 351 (não considerados para cálculo dos indicadores)

GÊNERO	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	18,5	81,5
Masculino	15,2	84,8

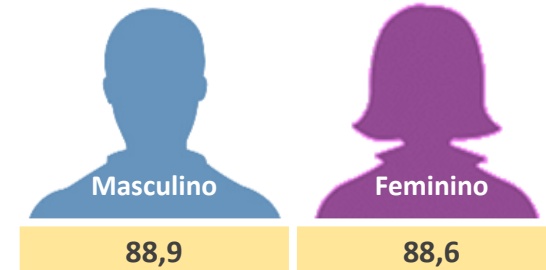
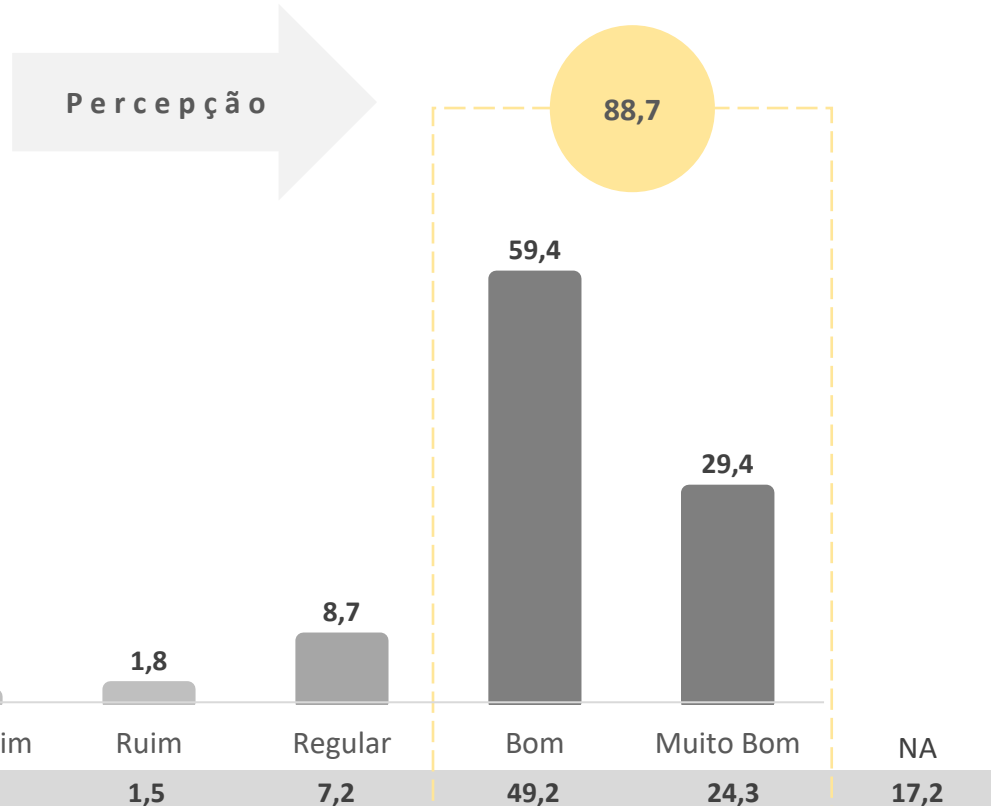
FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	20,4	79,6
De 31 a 40 anos	19,7	80,3
De 41 a 50 anos	15,9	84,1
De 51 a 60 anos	21,2	78,8
Mais de 60 anos	6,3	93,8

Do total de pesquisados 58,5% responderam Não se Aplica, o que indica que não houve para este público a necessidade de abrir uma reclamação, dado que merece atenção, considerando que 41,5% dos entrevistados informam ter aberto algum tipo de reclamação.

Das pessoas pesquisadas que abriram reclamação, 82,7% tiveram sua situação resolvida. Observando a resolutividade por faixa etária pode-se afirmar que o público **de 18 a 20 anos** é o mais satisfeito, enquanto o público **de 51 a 60 anos** foi que informou o menor índice de 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	92,0
De 21 a 30 anos	84,3
De 31 a 40 anos	86,6
De 41 a 50 anos	93,3
De 51 a 60 anos	87,9
Mais de 60 anos	100,0

Base: 497 | Margem de Erro: 4.38
 Não se aplica: 103 (não considerados para cálculo dos indicadores)

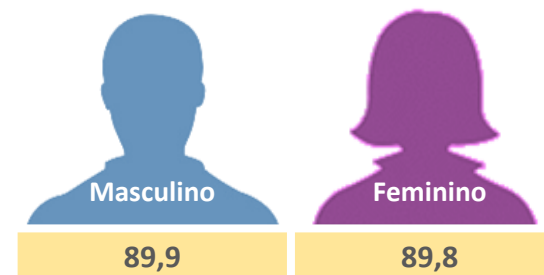
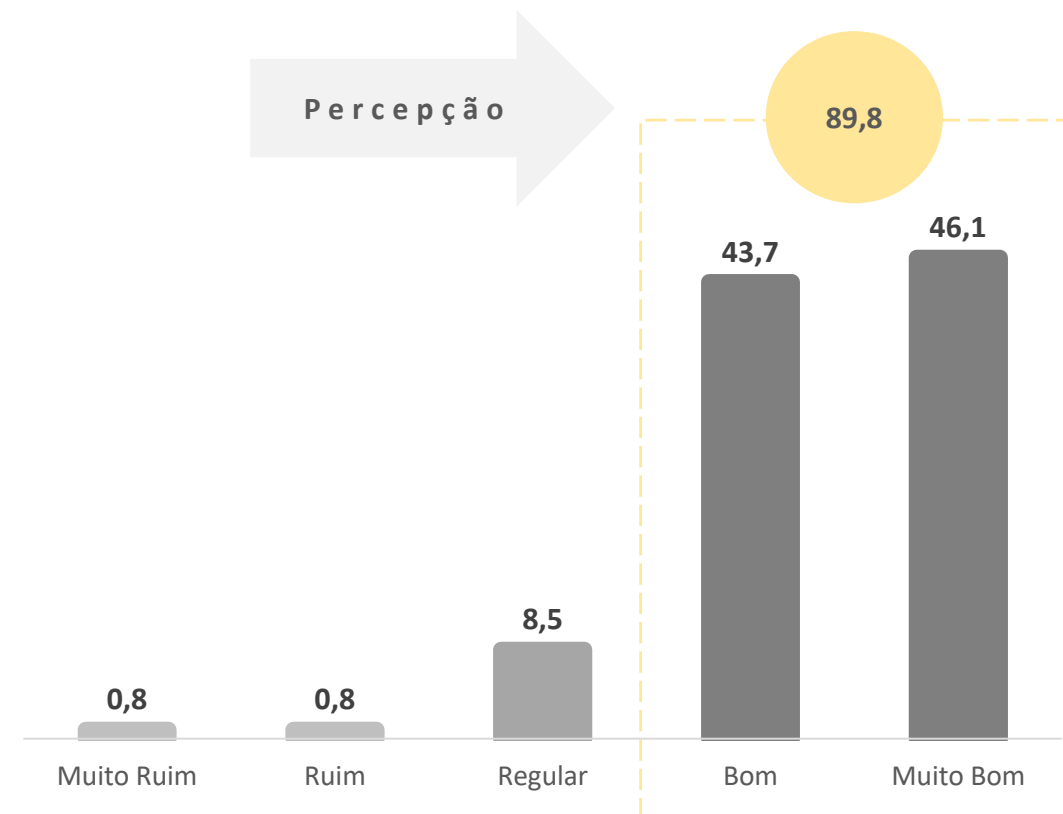
% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

No quesito Documentos/Formulários, 88,7% dos beneficiários avaliaram como positiva, nota-se ainda que a soma dos que avaliaram este atributo como **Muito Ruim** e **Ruim** somam 2,6%.
 Ponto de atenção é mais um viés de baixa na classificação positiva (**Bom** e **Muito bom**) com diferença de 30pp.
 Destaque positivo para as faixas de idade **De 18 a 20 anos**, **De 41 a 50 anos** e **Mais de 60 anos** pois atingiram o patamar de excelência.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	96,4
De 21 a 30 anos	86,3
De 31 a 40 anos	89,8
De 41 a 50 anos	91,3
De 51 a 60 anos	89,7
Mais de 60 anos	92,6

Na avaliação geral o plano atingiu 89,8% de satisfação, classificando-o em conformidade, resultado muito positivo, inclusive o índice de insatisfação (**Muito Ruim e Ruim**) não chega a 2%.

Destaque positivo para faixa de etária **De 18 a 20 anos, De 41 a 50 anos e Mais de 60 anos** com satisfação em patamar de **Excelência**.

% Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

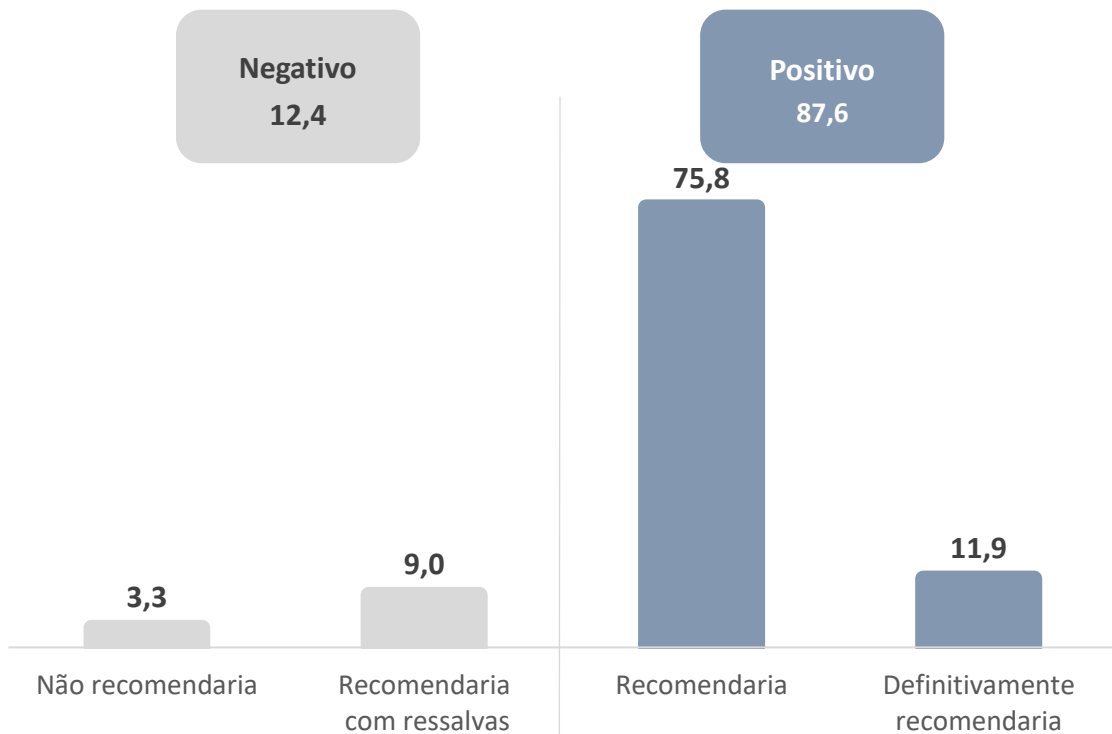
80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,9	10,0	75,6	10,5
Masculino	2,5	7,6	76,1	13,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	85,7	14,3
De 21 a 30 anos	1,5	12,2	69,5	16,8
De 31 a 40 anos	4,8	9,7	73,7	11,8
De 41 a 50 anos	4,7	8,1	77,9	9,4
De 51 a 60 anos	2,6	9,0	78,2	10,3
Mais de 60 anos	0,0	3,7	92,6	3,7

Base: 599 | Margem de Erro: 3.99

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

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Os resultados indicam que 87,6% dos beneficiários recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente recomendaria**), e podemos observar um viés de baixa de 63,9%, indicando probabilidade na migração da opção de escolha positiva para negativa. Ponto Positivo, para o fato de que apenas 3,3% dos pesquisados **Não Recomendariam** o plano. Vale ressaltar que os beneficiários **de 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** são os que mais **Recomendariam/Definitivamente Recomendariam** o plano.

- ❖ De maneira geral, o desempenho no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha), superaram 80% de satisfação, sendo assim, todos ficaram em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O Cuidados de Saúde foi o atributo com menor desempenho, atingindo 80,8%, ou seja, 19,2% dos entrevistados tiveram certa dificuldade em obter cuidados a sua saúde nos últimos 12 meses, nesse sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: as questões relativas a satisfação se configuraram ao viés de baixa, isto é, o percentual de respostas muito bom está menor se comparado ao bom, no entanto, podem sugerir uma migração da classificação positiva para negativa.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano atingiu 89,8% resultado muito bom em patamar de **Conformidade** o que fica ainda melhor ao observar que a insatisfação não atingiu nem 1,0%. Analisando a taxa de recomendação 87,6%, nota-se que ela acompanha a satisfação geral e, neste ponto, isto nos permite dizer que, basta apenas alguns alinhamentos no atendimento, para melhorar e elevar a patamar de excelência.

Obrigado!