



# Pesquisa de Satisfação com Segurados

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

# Dados técnicos



**Erros não amostrais:** Ao proceder a aplicação da pesquisa de satisfação de segurados, não foram observados erros não amostrais, que ensejassem a adoção de medidas de adequação.

- ❖ **População total:** 3.084.690 beneficiários possuidores do plano SulAmérica.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 2.508.169.
- ❖ **Período de Campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 37%. Falamos com 743 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 273.
  - 2 - O segurado não aceitou participar da pesquisa: 50 (7%).
  - 3 - O segurado é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 39 (5%).
  - 4 - Não foi possível localizar o segurado: 381 (51%).
- ❖ **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	257	5.13
	2 - Atenção imediata	170	6.31
	3 - Comunicação	269	5.01
	4 - Atenção à saúde recebida	253	5.17
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	232	5.40
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	235	5.37
	7 - Resolutividade	76	9.43
	8 - Documentos e formulários	195	5.89
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	273	4.98
	10 - Recomendação	266	5.04



## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	164	63,8%	49%	79%	90%	7,5%
Na maioria das vezes	55	21,4%	9%	34%	90%	6,4%
Às vezes	37	14,4%	3%	25%	90%	5,5%
Nunca	1	0,4%	-2%	2%	90%	1,0%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	133	78,2%	62%	94%	90%	7,9%
Na maioria das vezes	22	12,9%	0%	26%	90%	6,4%
Às vezes	12	7,1%	-3%	17%	90%	4,9%
Nunca	3	1,8%	-3%	7%	90%	2,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	60	22,3%	10%	35%	90%	6,3%
Não	209	77,7%	65%	90%	90%	6,3%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	111	43,9%	28%	59%	90%	7,8%
Bom	119	47,0%	31%	63%	90%	7,8%
Regular	19	7,5%	-1%	16%	90%	4,1%
Ruim	3	1,2%	-2%	5%	90%	1,7%
Muito Ruim	1	0,4%	-2%	2%	90%	1,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	54	23,3%	9%	37%	90%	6,9%
Bom	105	45,3%	29%	62%	90%	8,1%
Regular	57	24,6%	10%	39%	90%	7,0%
Ruim	10	4,3%	-2%	11%	90%	3,3%
Muito Ruim	6	2,6%	-3%	8%	90%	2,6%

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	64	27,2%	13%	42%	90%	7,2%
Bom	120	51,1%	35%	67%	90%	8,1%
Regular	38	16,2%	4%	28%	90%	6,0%
Ruim	6	2,6%	-3%	8%	90%	2,6%
Muito Ruim	7	3,0%	-3%	9%	90%	2,8%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	47	61,8%	34%	90%	90%	13,9%
Não	29	38,2%	10%	66%	90%	13,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	50	25,6%	10%	41%	90%	7,8%
Bom	111	56,9%	39%	75%	90%	8,8%
Regular	23	11,8%	0%	23%	90%	5,8%
Ruim	6	3,1%	-3%	9%	90%	3,1%
Muito Ruim	5	2,6%	-3%	8%	90%	2,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	93	34,1%	20%	48%	90%	7,1%
Bom	141	51,6%	37%	67%	90%	7,5%
Regular	33	12,1%	2%	22%	90%	4,9%
Ruim	2	0,7%	-2%	3%	90%	1,3%
Muito Ruim	4	1,5%	-2%	5%	90%	1,8%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	23	8,6%	0%	17%	90%	4,3%
Recomendaria	169	63,5%	49%	78%	90%	7,3%
Recomendaria com ressalvas	64	24,1%	11%	37%	90%	6,5%
Não recomendaria	10	3,8%	-2%	10%	90%	2,9%

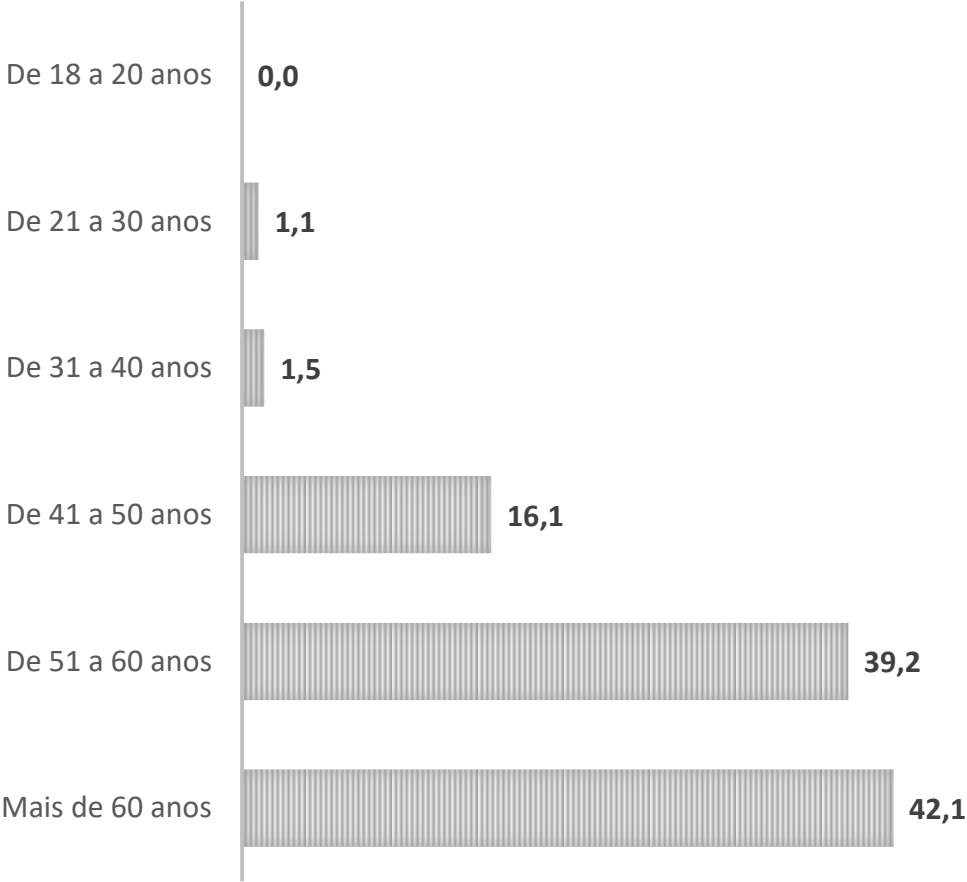
## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
SAO PAULO	74	70	78
RIO DE JANEIRO	11	8	14
SALVADOR	7	5	10
R DE JANEIRO RJ	1	0	2
ANCHIETA SP	1	0	2
R DE JANEIRO	1	0	2
FORTALEZA	0	0	1
CAMPINAS	0	0	1
RECIFE	0	0	1
AMAZONAS	0	0	1
PORTO ALEGRE	0	0	1
RIO CLUBE	0	0	1
SP	0	0	1
JARAGUA	0	0	1
CURITIBA	0	0	1
PERNAMBUCO	0	0	1
BELO HORIZONTE	0	0	1
RIBEIRAO PRETO	0	0	1
JUNDIAI	0	0	1

Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	-	-	-
De 21 a 30 anos	1	0	2
De 31 a 40 anos	2	0	3
De 41 a 50 anos	16	12	20
De 51 a 60 anos	39	34	44
Mais de 60 anos	42	37	47

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Feminino	48	43	53
Masculino	52	47	57

## Faixa Etária

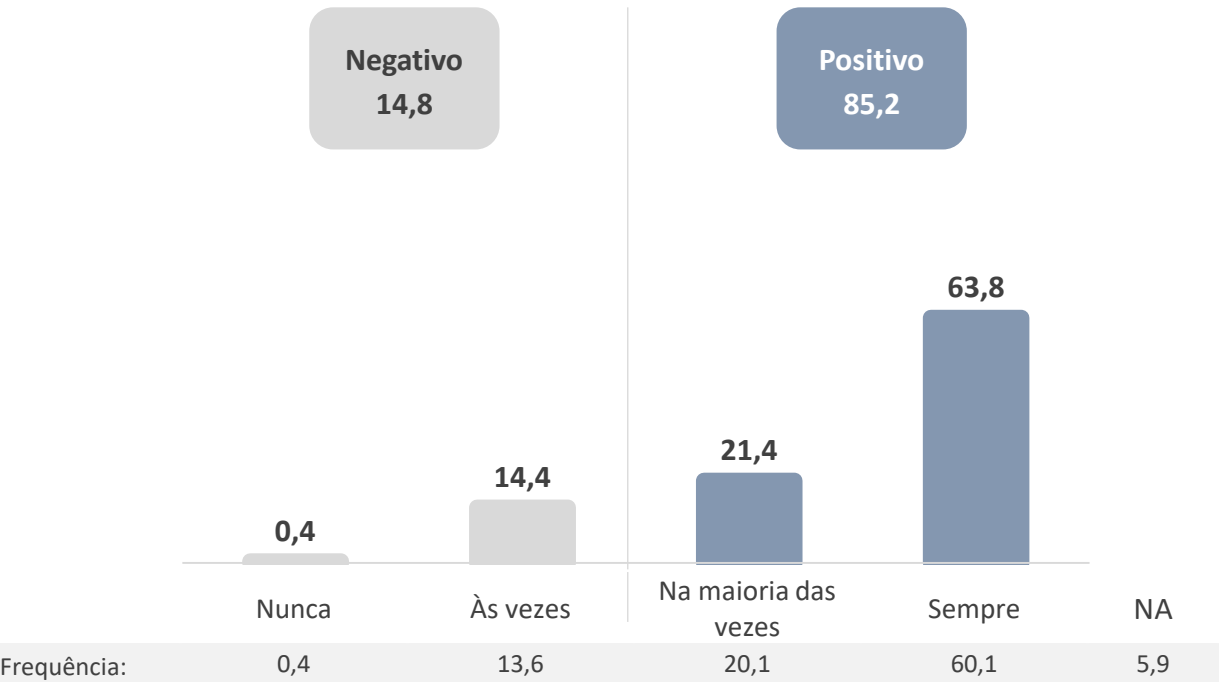


## Gênero



Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).  
Nota<sup>2</sup>: Como apresentado, não houve respondentes **De 18 a 20 anos**.

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: 257    Margem de Erro: 5.13  
Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	15,9	18,3	65,9
Masculino	0,8	13,0	24,4	61,8

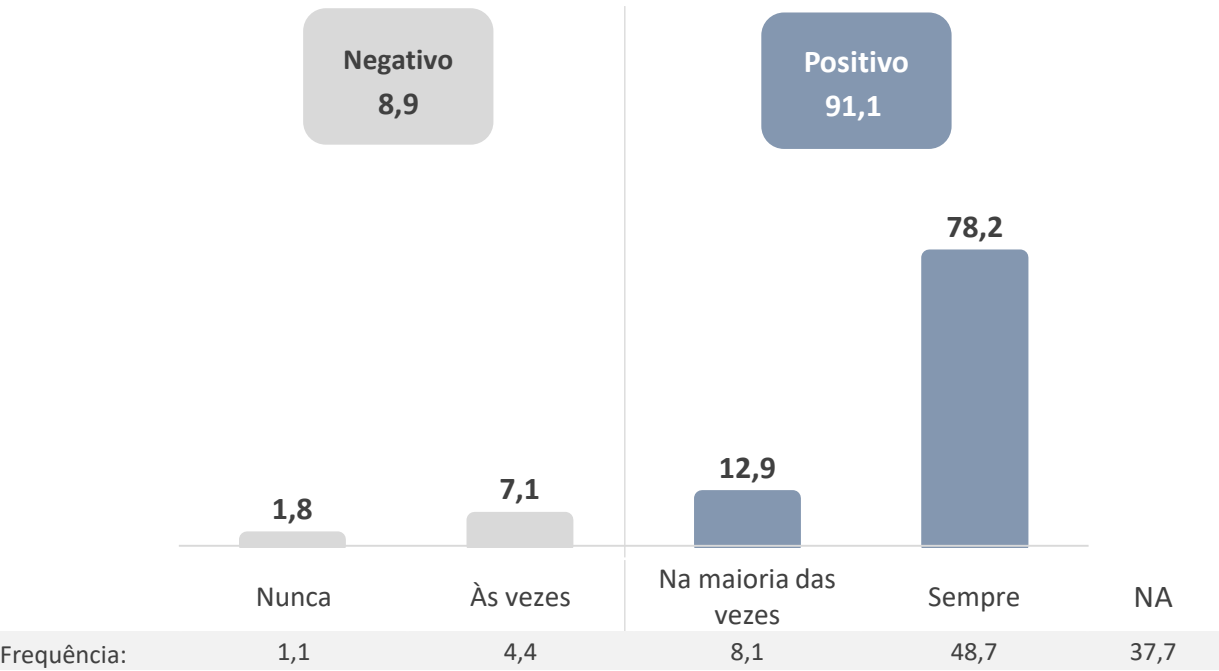
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	-	-	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 31 a 40 anos	0,0	0,0	25,0	75,0
De 41 a 50 anos	0,0	12,5	12,5	75,0
De 51 a 60 anos	1,0	15,4	26,9	56,7
Mais de 60 anos	0,0	15,1	19,8	65,1

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 85,2% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento Na maioria das vezes ou Sempre. Além disso, destaque para o fato de que apenas 0,4% citaram Nunca e que a opção Sempre está 42,4pp maior que Na maioria das vezes.

Por perfil, 100% dos usuários De 21 a 30 anos escolheram Sempre. Em contrapartida, quem menos opta por essa opção possui De 51 a 60 anos.



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: 170    Margem de Erro: 6.31  
Não se aplica: 103 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

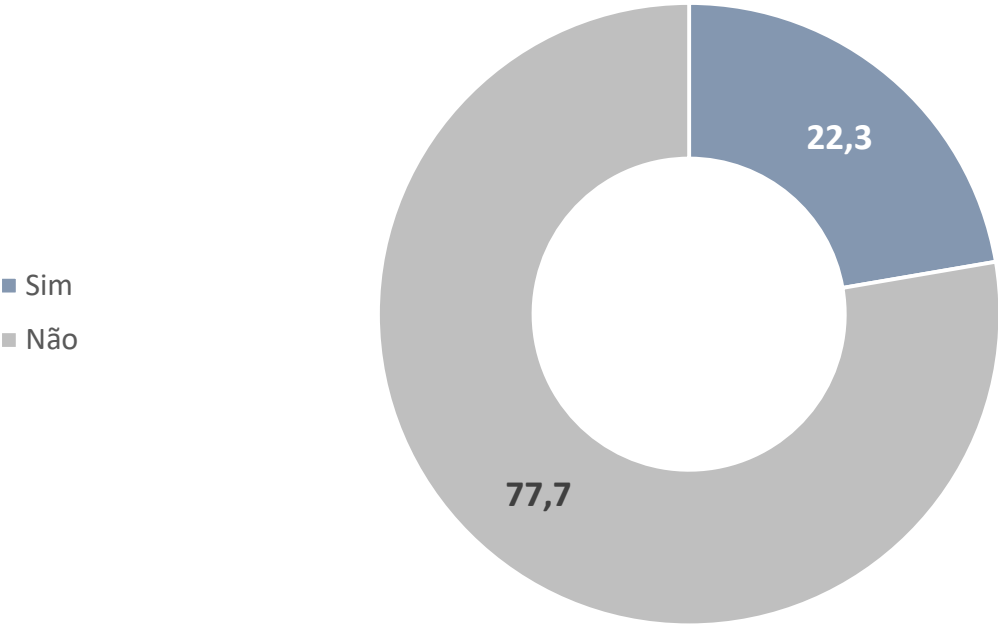
GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,5	8,9	16,5	72,2
Masculino	1,1	5,5	9,9	83,5

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	-	-	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 31 a 40 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 41 a 50 anos	0,0	3,2	12,9	83,9
De 51 a 60 anos	1,5	8,8	14,7	75,0
Mais de 60 anos	3,0	7,5	11,9	77,6

Referente à atenção imediata, 91,1% avaliaram com menções positivas (Na maioria das vezes ou Sempre), sendo 78,2% concentrado em Sempre, classificando este resultado em Excelência por ultrapassar 90pp. Destaque positivo para o fato de que apenas 1,8% citaram Nunca.

Por perfil, 100% de usuários do gênero Masculino e segurados De 21 a 40 anos escolhem a opção Sempre. Por outro lado, assim como na questão anterior, os usuários De 51 a 60 anos optam menos por esta resposta.

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.?



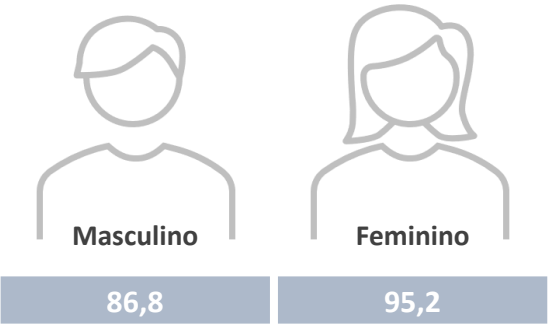
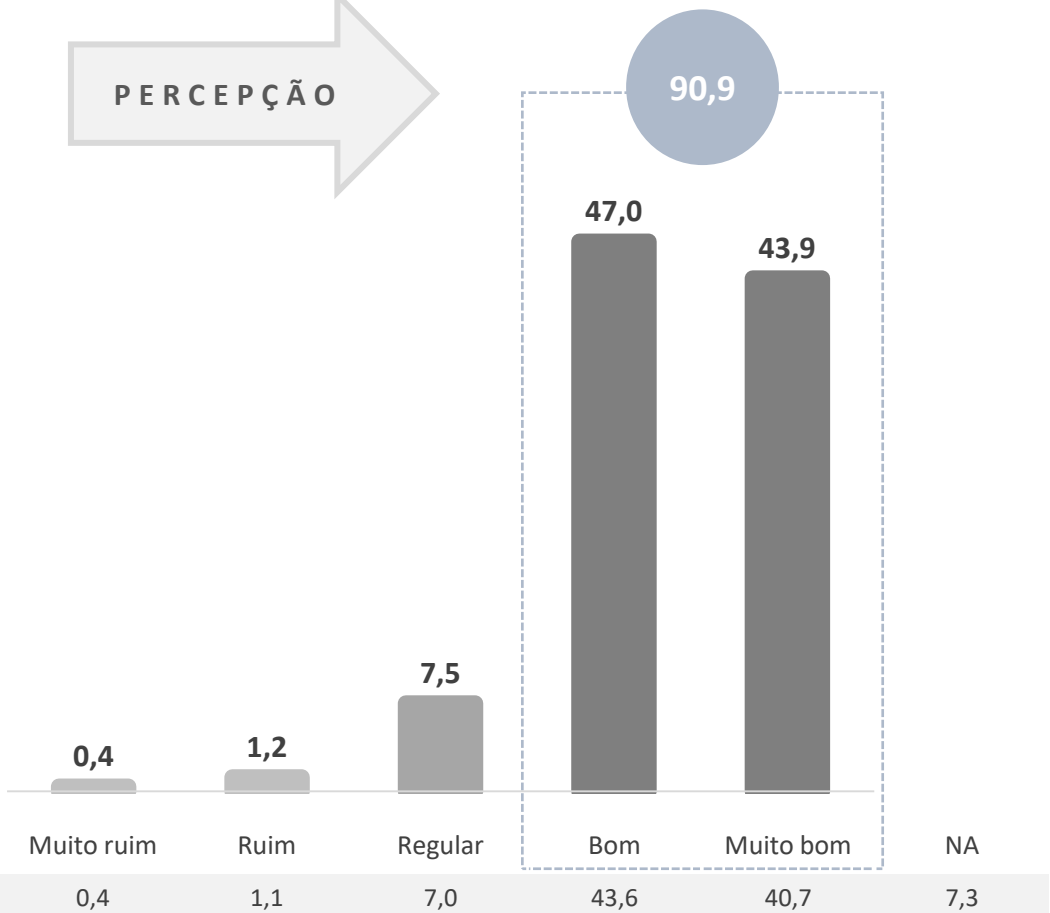
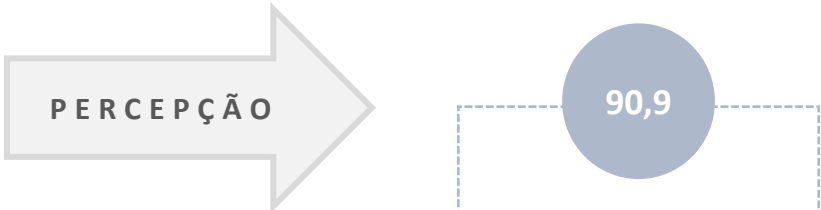
Base: 269    Margem de Erro: 5.01  
Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)  
Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	80,8	19,2
Masculino	74,8	25,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	50,0	50,0
De 31 a 40 anos	100,0	0,0
De 41 a 50 anos	84,1	15,9
De 51 a 60 anos	83,8	16,2
Mais de 60 anos	69,3	30,7

No que diz respeito aos beneficiários terem recebidos comunicado do plano, quanto à cuidados preventivos, nos últimos 12 meses, uma parcela considerável sinaliza não ter recebido. Analisando por perfil, este contato é mais frequente ao gênero Feminino e aos respondentes De 21 a 30 anos. Por outro lado, 100% da faixa etária De 31 a 40 anos, alegou não receber nenhum tipo de comunicado.

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)?



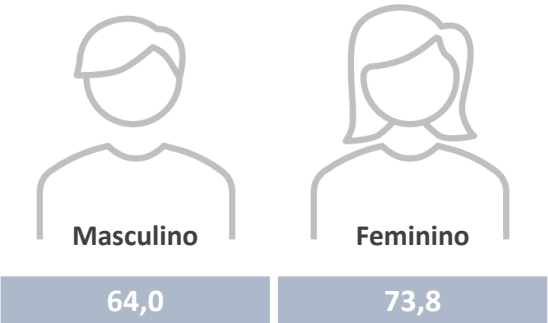
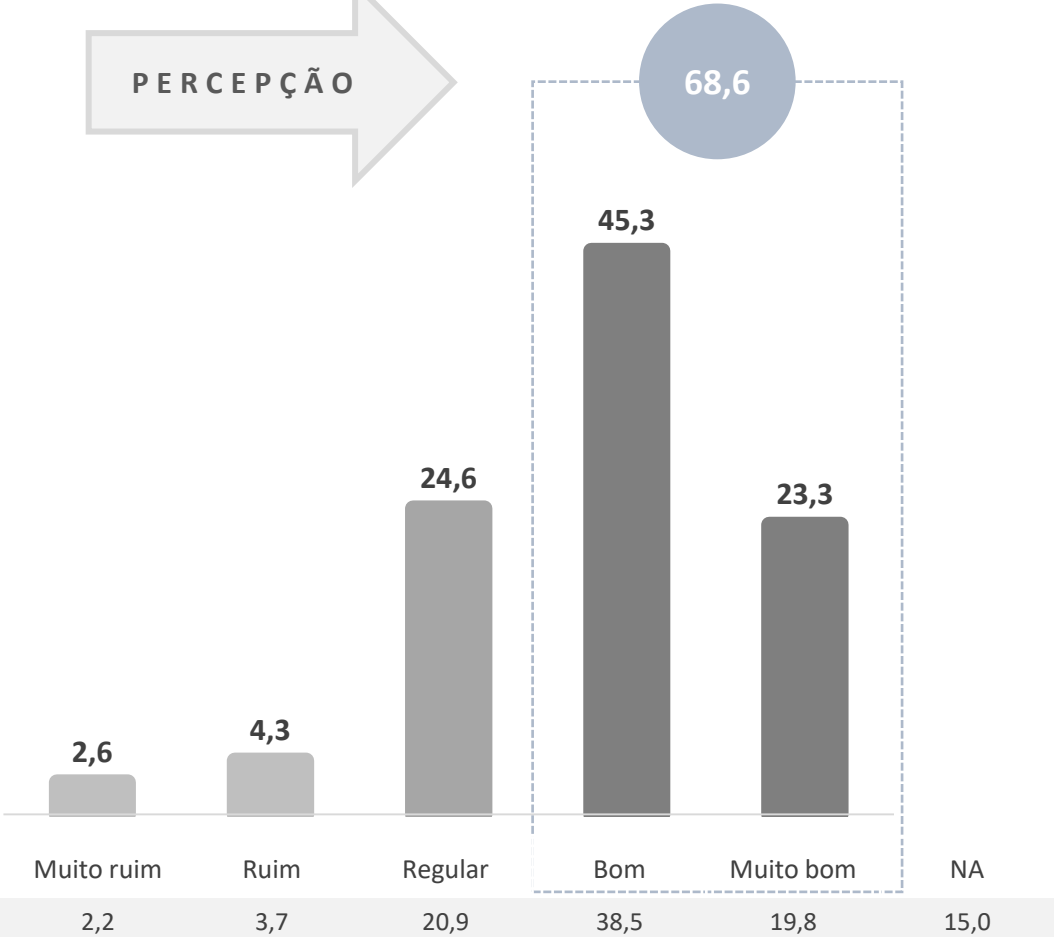
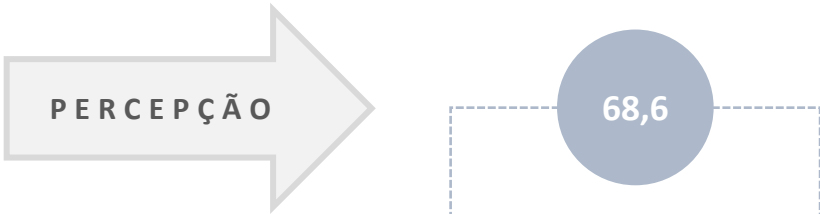
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	66,7
De 41 a 50 anos	92,7
De 51 a 60 anos	88,9
Mais de 60 anos	92,5

Analisando a Atenção Recebida, 90,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em patamar de Excelência. Outro ponto positivo é que a soma das opções Muito ruim e Ruim foram citadas por apenas 1,6%.

Por perfil, o gênero Feminino e segurados De 21 a 30 anos são os mais satisfeitos. Vale ressaltar ainda que esta faixa etária atingiu o patamar máximo de Excelência, 100%. Os menos satisfeitos possuem De 31 a 40 anos com 66,7%.

Base: 253      Margem de Erro: 5.17  
Não se aplica: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

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)?



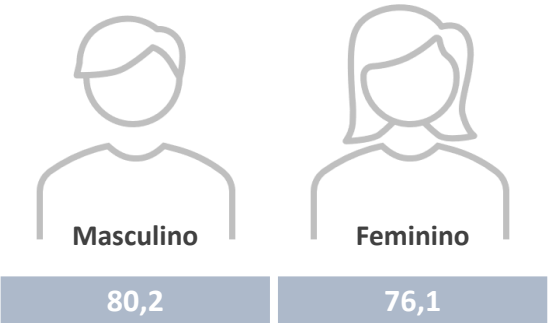
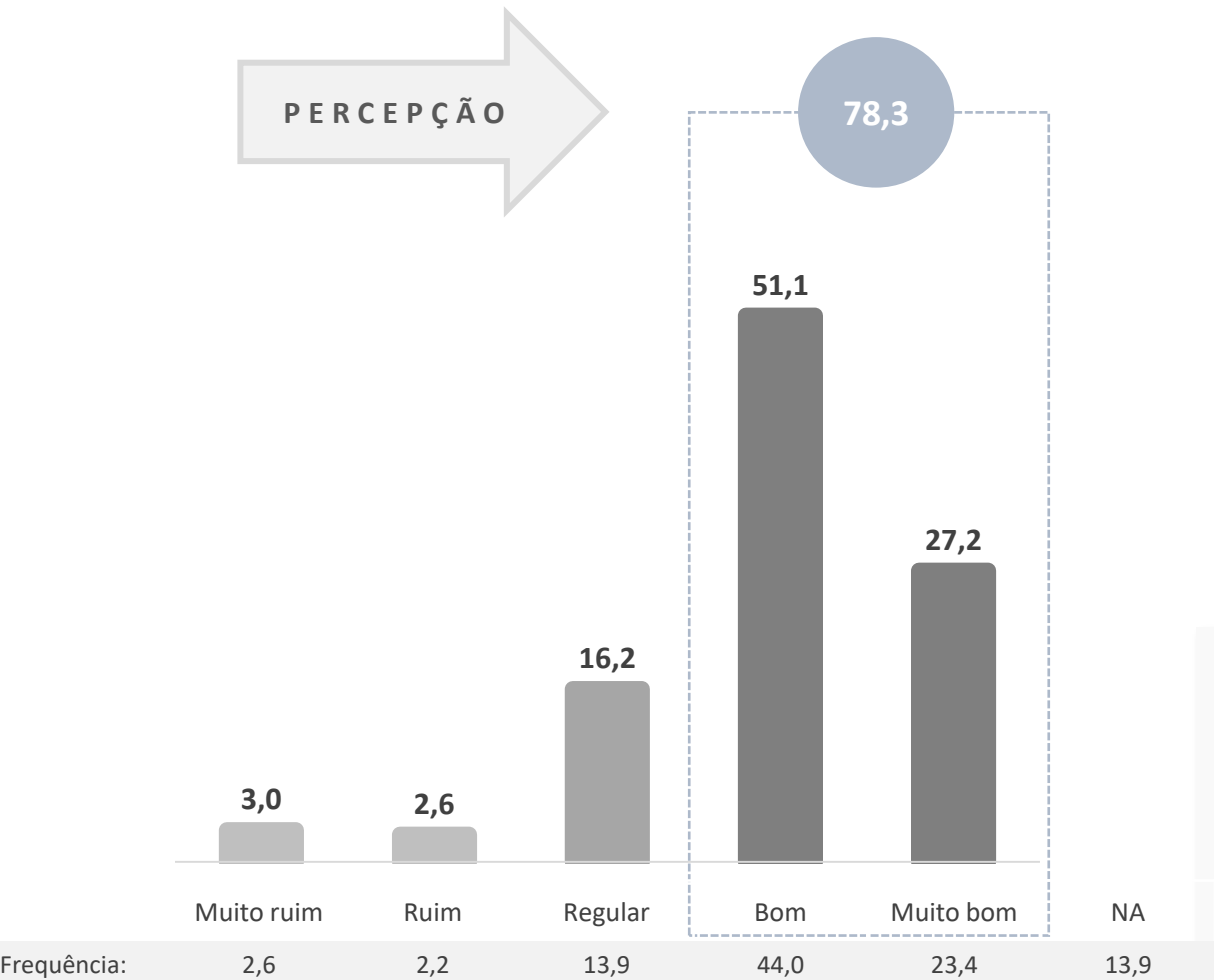
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	66,7
De 41 a 50 anos	61,9
De 51 a 60 anos	69,8
Mais de 60 anos	69,4

Em relação à facilidade de acesso à Lista de Prestadores, 68,6% dos entrevistados avaliaram positivamente (Bom + Muito bom). É positivo afirmar que a opção Muito ruim atingiu apenas 2,6%.

Observando as estratificações, o gênero Feminino obtém uma melhor avaliação se comparado com o Masculino. E por faixa etária, respondentes De 41 a 50 anos são os menos contentes neste quesito, quem se destaca é o público De 21 a 30 anos.

Base: 232    Margem de Erro: 5.40  
Não se aplica: 41 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

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?



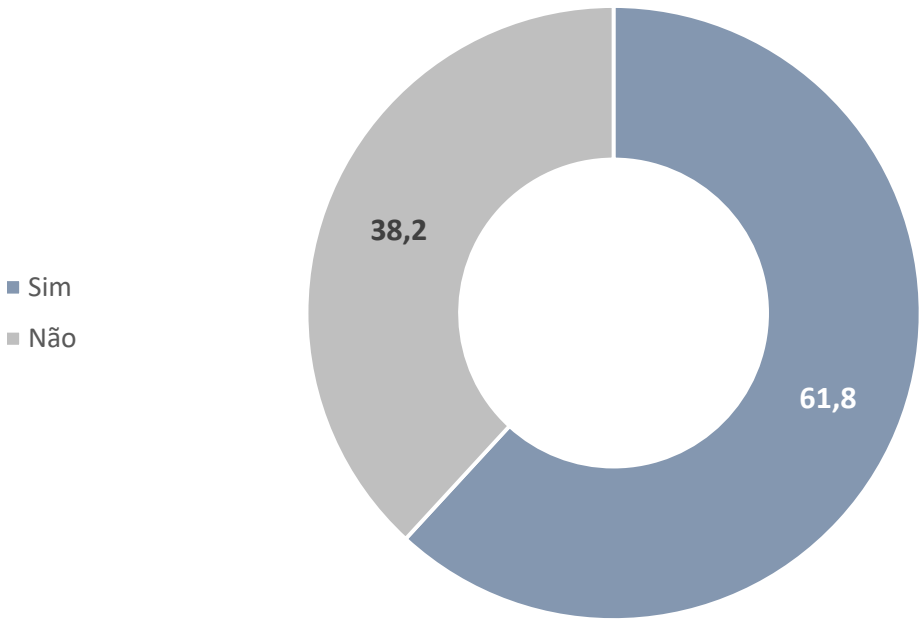
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	83,8
De 51 a 60 anos	69,9
Mais de 60 anos	83,0

Sobre o acesso às informações, 78,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre Bom e Muito bom. Ponto positivo para a opção Muito ruim que foi de apenas 3%.

Por faixa etária, os entrevistados De 21 a 40 anos demonstram mais satisfação, ficaram em patamar de Excelência, ambas com 100%.

Base: 235      Margem de Erro: 5.37  
Não se aplica: 38 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
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:	17,2	10,6	72,2

Base: 76    Margem de Erro: 9.43  
Não se aplica: 197 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

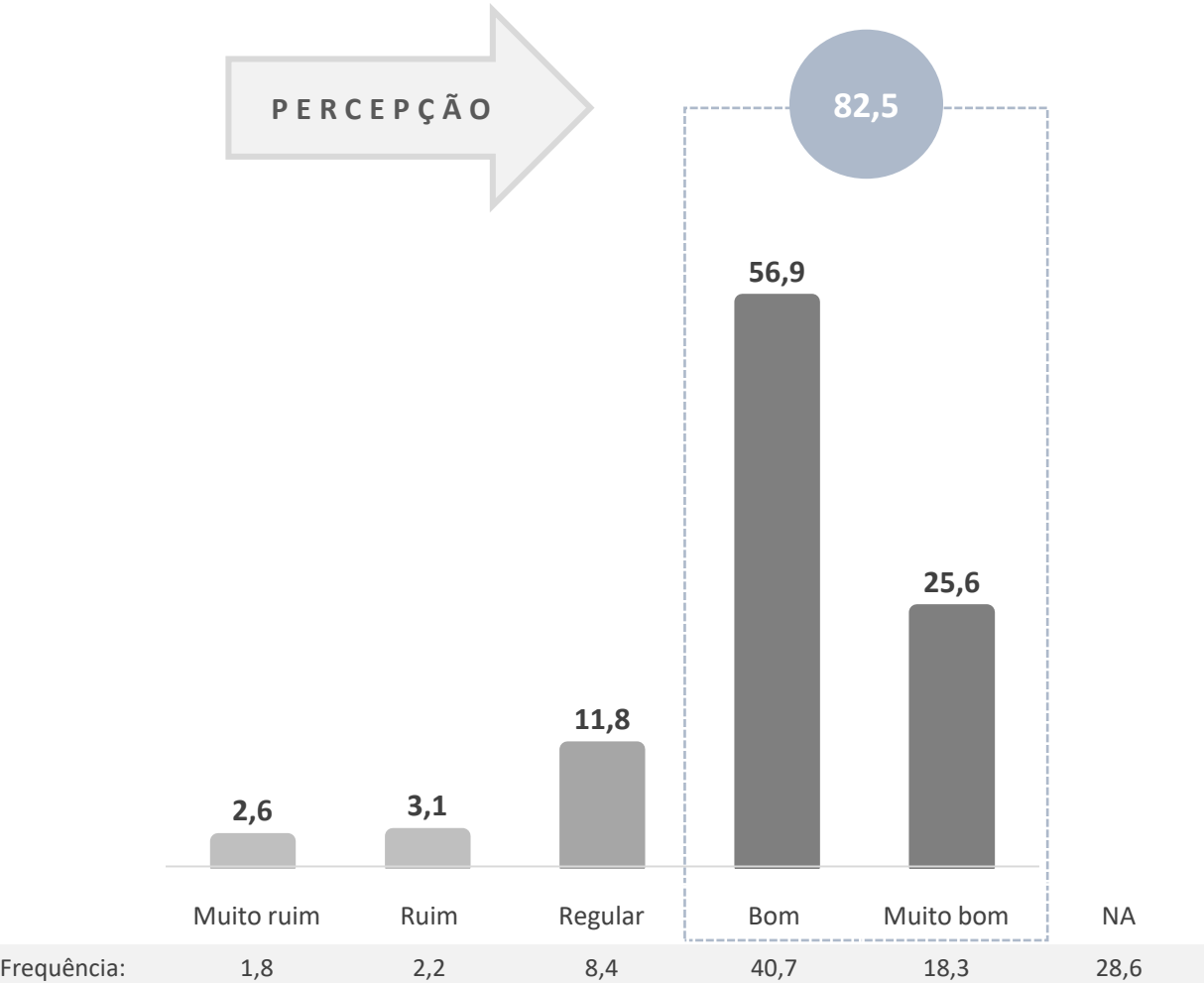
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	44,4	55,6
Masculino	34,7	65,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	100,0
De 31 a 40 anos	0,0	100,0
De 41 a 50 anos	11,1	88,9
De 51 a 60 anos	40,7	59,3
Mais de 60 anos	44,7	55,3

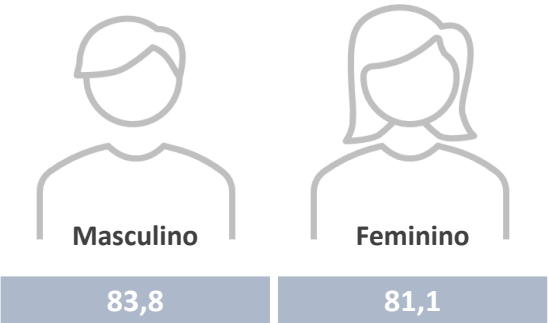
Em resolutividade, 72% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Dos que abriram reclamação, 61,8% tiveram a demanda resolvida.

Analisando os perfis, o gênero Masculino obteve mais resolução que o Feminino. E por faixa etária, foram os respondentes De 21 a 40 anos, que alcançaram inclusive em 100%.. Em contrapartida, quem possui Mais de 60 anos são os que menos consideram a sua demanda atendida.

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



Base: 195    Margem de Erro: 5.89  
Não se aplica: 78 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

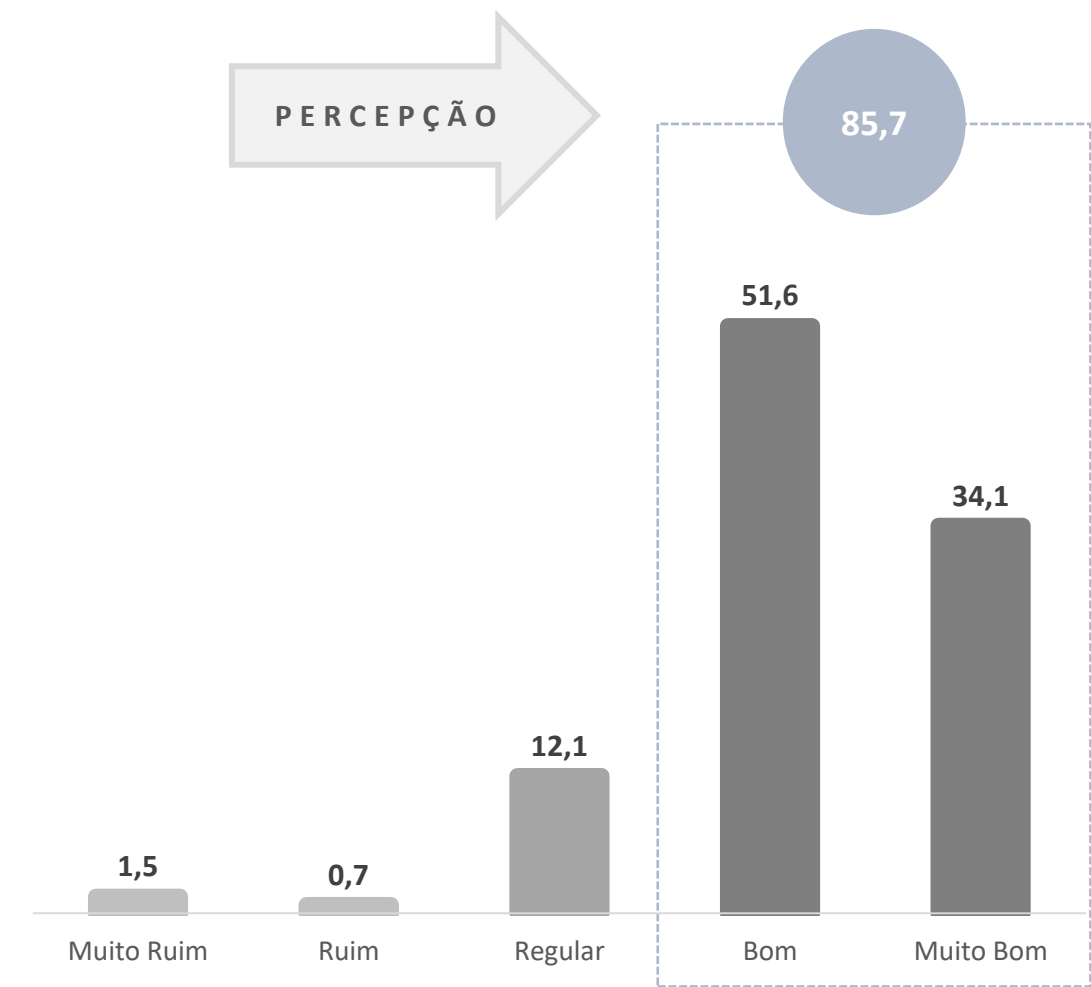


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	92,6
De 51 a 60 anos	80,7
Mais de 60 anos	80,0

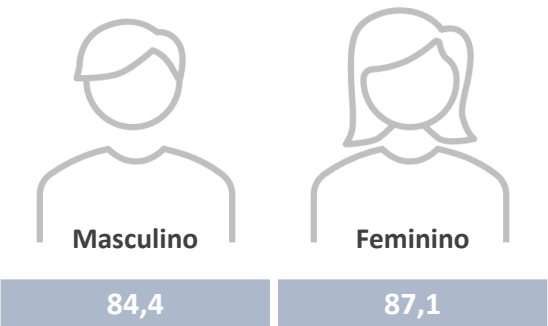
Ao falar da facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 82,5% dos entrevistados avaliaram positivamente. Destaque positivo para a opção Muito ruim que nessa questão também foi inferior a 3%.

Por faixa etária, três públicos foram muito bem avaliados, em especial os segurados De 21 a 40 anos, pois 100% estão satisfeitos.

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



Base: 273    Margem de Erro: 4.98  
Não soube responder: 0 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)  
Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador



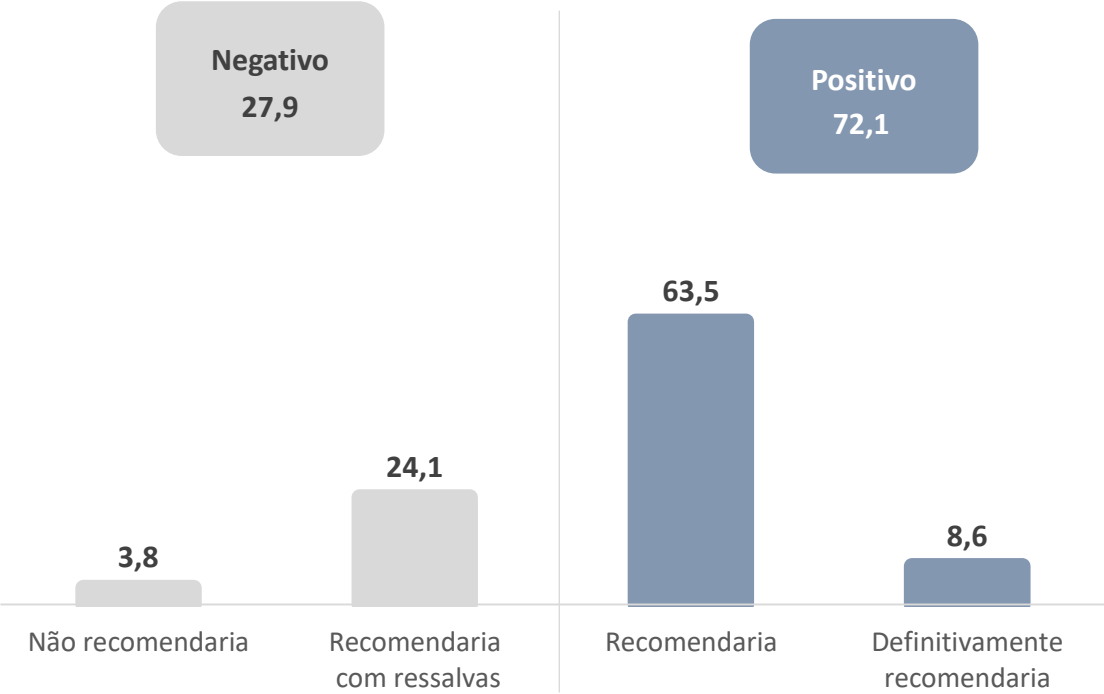
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	75,0
De 41 a 50 anos	84,1
De 51 a 60 anos	86,0
Mais de 60 anos	86,1

Em relação à avaliação geral do plano, 85,7% dos entrevistados optaram pelas opções Bom e Muito bom. O percentual da soma de Muito ruim e Ruim atingiu apenas 2,2%.

Analisando por faixa etária, os menos contentes possuem De 31 a 40 anos. Já os segurados De 21 a 30 anos permanecem bastantes satisfeitos.



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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,9	25,2	63,8	7,1
Masculino	3,6	23,0	63,3	10,1

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	-	-	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
De 31 a 40 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
De 41 a 50 anos	4,5	25,0	59,1	11,4
De 51 a 60 anos	1,9	26,9	62,5	8,7
Mais de 60 anos	5,4	20,7	65,8	8,1

Base: 266    Margem de Erro: 5.04

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

72,1% dos entrevistados recomendariam o plano (Recomendaria e Definitivamente recomendaria). É válido ressaltar que o percentual de Não recomendaria foi baixo, apenas 3,8%.

Os entrevistados De 31 a 40 anos são os que mais optam por Recomendaria com ressalvas. Positivamente, destacam-se os usuários De 21 a 30 anos, pois 100% recomendaria.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da SulAmérica Seguro Saúde 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%. Em especial a questão 2 (que avalia com que frequência foi prestado atendido mediato pelo plano de saúde quando precisou) e a questão 4 (que avalia toda a atenção em saúde recebida) que ultrapassaram os 90%.
- ❖ O melhor resultado entre as questões de satisfação ocorreu na pergunta 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida, fechou com 90,9%. Já a questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o desempenho 68,6%.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o seguro de maneira geral), atingiu 85,7%.

# Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE