



Resultados

Pesquisa ANS – IN Nº68

Promed

Agenda

- › Objetivos
- › População
- › Contatos
- › Método
- › Responsáveis
- › Resultados
- › Conclusões



Objetivos

O principal objetivo deste projeto é mensurar a satisfação dos beneficiários da Promed a respeito dos serviços oferecidos, identificando os pontos positivos e negativos de cada um deles.

População

DESCRIÇÃO

População-alvo (N=90.719)

Os critérios de definição foram os seguintes:

- › Ser beneficiário da operadora há, pelo menos, 12 meses no período de coleta;
- › Ter idade a partir de 18 anos;
- › Ter o telefone atualizado na base de cadastro da operadora;
- › Estar dentro do perfil pré-determinado no plano amostral.

Contatos

STATUS

Status	Contagem	%
AGENDAMENTO	65	3,0%
CONCLUÍDA	383	17,4%
INFORMANTE OCUPADO	19	0,9%
NÃO ATENDE	548	24,9%
NÃO COMPLETA	295	13,4%
NÃO DESEJA MAIS PARTICIPAR	12	0,5%
NÃO ENCONTRADO	145	6,6%
NÃO EXISTE	108	4,9%
PESQUISA INCOMPLETA	11	0,5%
SECRETÁRIA ELETRÔNICA/CAIXA POSTAL	181	8,2%
SEM PERFIL	145	6,6%
TELEFONE ERRADO	265	12,0%
TELEFONE OCUPADO	26	1,2%
TOTAL GERAL	2203	100%

Método

Metodologia: quantitativa

População-alvo: beneficiários Promed com perfil compatível com o plano amostral

Intervalo de confiança: 95%

Margem de erro amostral: 5%

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Produto	Coleta	Período	Total de entrevistas válidas
Beneficiários maiores de idade	Todos	Telefone	20 de março a 16 de abril de 2018	383

Responsáveis

O projeto teve a participação dos seguintes profissionais e empresas:

Empresa responsável pelo planejamento e organização das atividades: Open Talks, CNPJ: 10.527.981/0001-83;

Responsável técnica: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, estatística desde 1976, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 4877;

Empresa coletora dos dados: Plus Marketing, CNPJ: 02.217.779/0001-27;

Auditor: Jorge Guilherme de Araújo Carvalho, estatístico, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 3593 e Aucir Costa Couto, estatístico, Registro no CONRE 2 (RJ/ES) nº 4495.

RESULTADOS

ATENÇÃO À SAÚDE

P1. Consultas e Exames

FREQUÊNCIA

Observações

Sobre a frequência em que o entrevistado conseguiu atendimento utilizando o plano da Promed para consultas e exames nos últimos 12 meses, um percentual grande dos entrevistados (**49,6%**) mencionou sempre conseguir este tipo de atendimento. Entretanto, vale ressaltar que **30,9%** só consegue “as vezes”, que é um item de atenção.

Respondentes válidos: 375

Estimativa: 49,6%

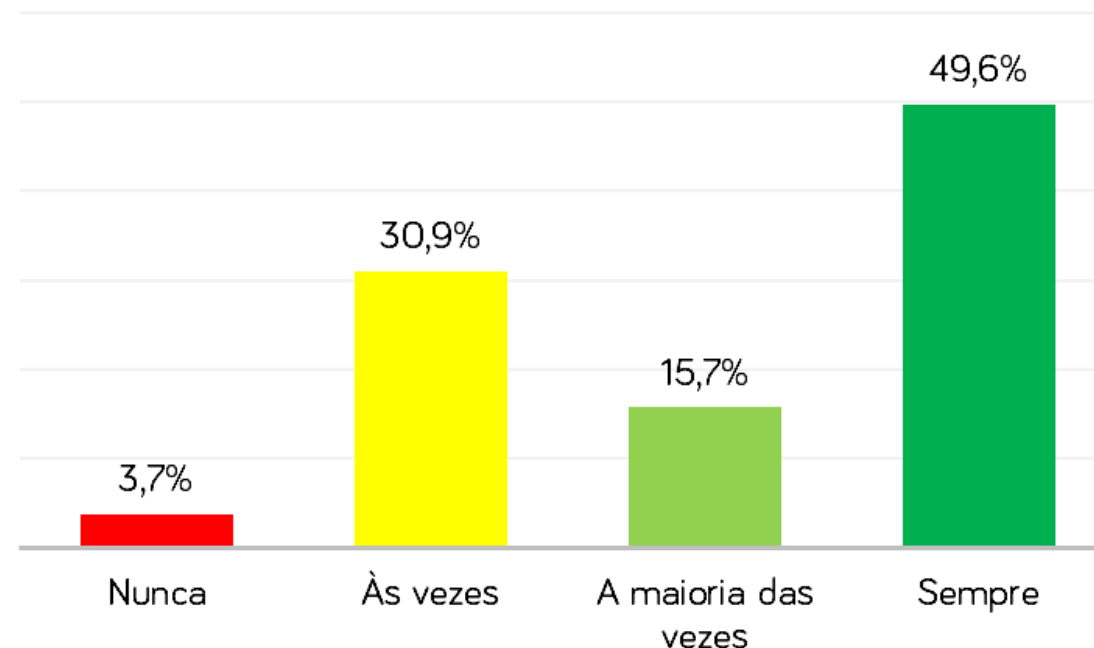
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,05%

Intervalo de confiança: 44,54% - 54,66%

Nível de confiança: 95%

Frequência de consultas e exames



P2. Urgência e Emergência

FREQUÊNCIA

Observações

Considerando os clientes que necessitaram de atendimento de urgência e emergência nos últimos 12 meses, o resultado é superior. A maioria (**59,8%**) dos que precisaram desse tipo de atendimento, sempre o conseguiram. Chama a atenção que o índice de “as vezes”, neste caso, é cerca de metade do aferida na pergunta anterior.

Respondentes válidos: 366

Estimativa: 59,8%

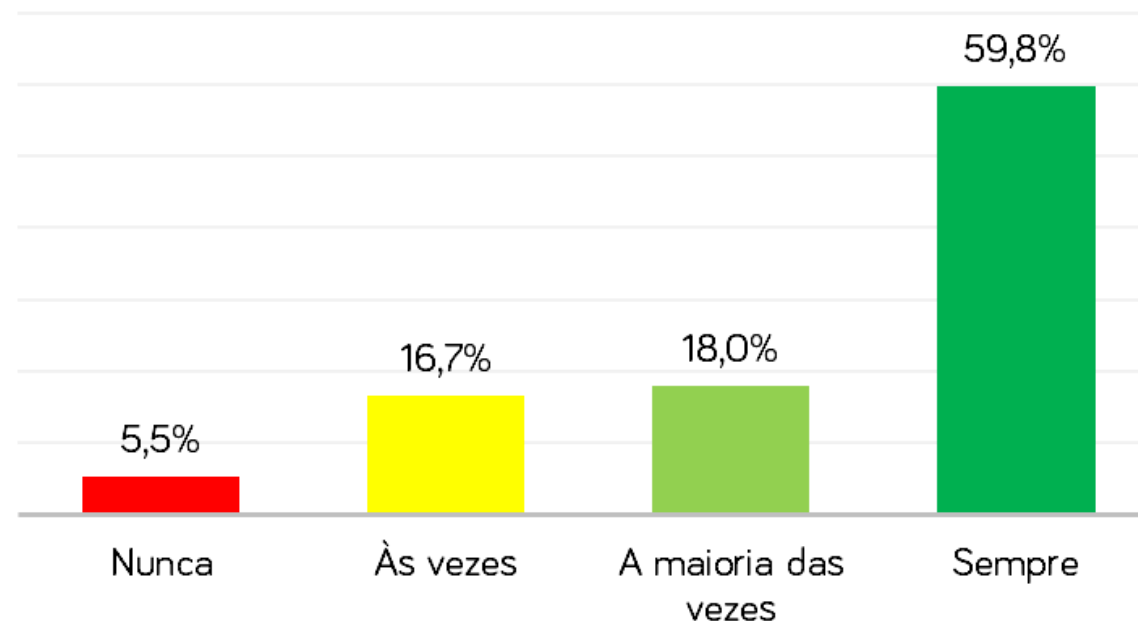
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,11%

Intervalo de confiança: 54,78% - 64,82%

Nível de confiança: 95%

Frequência de urgência e emergência



P3. Exames Preventivos

COMUNICAÇÃO

Observações

Quando questionados a respeito do recebimento de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de exames preventivos, apenas **8,9%** informaram ter recebido. Este índice é bem baixo e preocupante, pois a falta de prevenção e a desinformação estão diretamente associadas ao aumento da sinistralidade nas operadoras.

Respondentes válidos: 383

Estimativa: 91,1%

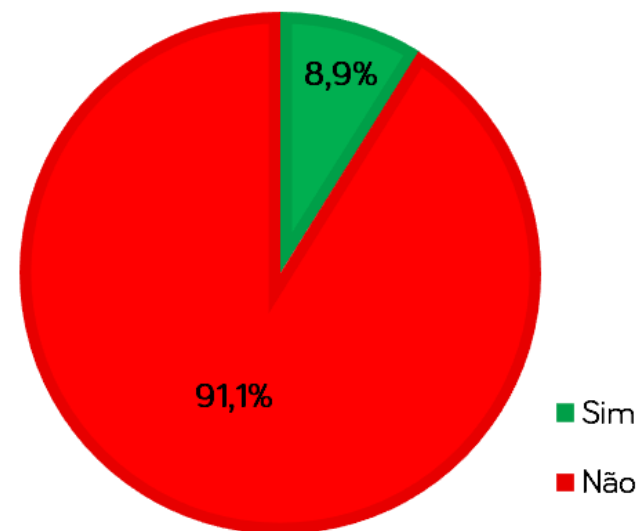
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,0%

Intervalo de confiança: 88,25% -93,99%

Nível de confiança: 95%

Recebimento de comunicação para exames preventivos



P4. Atenção em Saúde

AVALIAÇÃO

Observações

A avaliação de toda atenção em saúde recebida pelos profissionais e prestadores nos últimos 12 meses foi muito positiva. Considerando o índice *top two boxes*, cerca de **88%** demonstraram satisfação. Vale ressaltar que apenas **3,2%** avaliaram negativamente o serviço prestado.

Respondentes válidos: 376

Estimativa: 88%

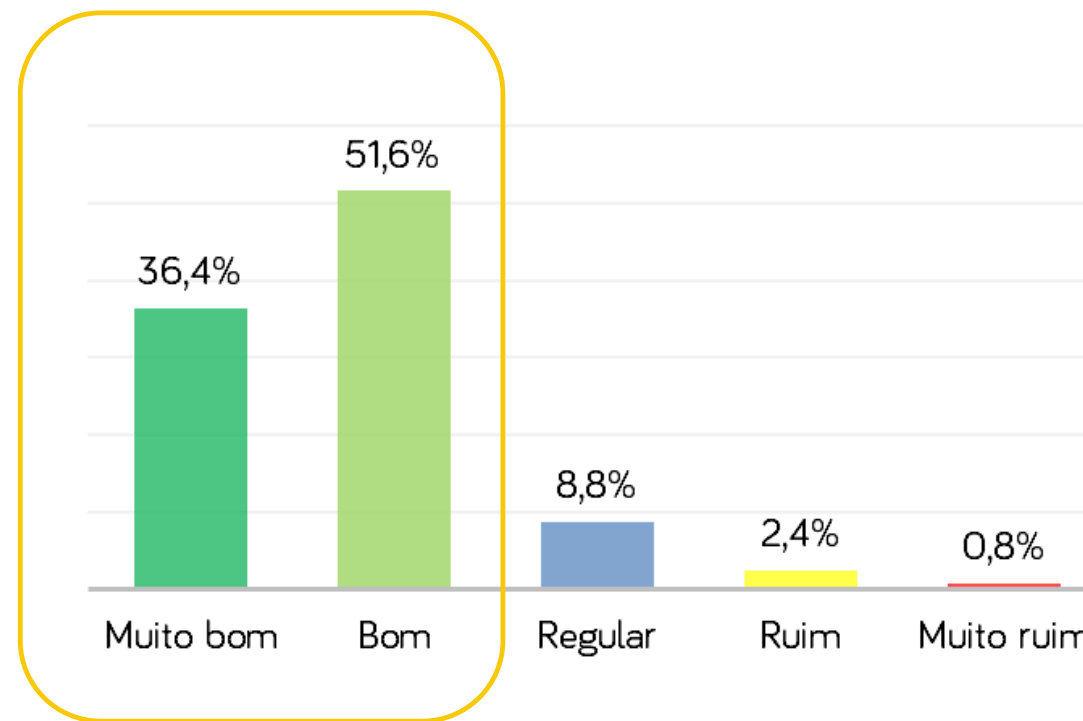
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,04%

Intervalo de confiança: 84,72% - 91,28%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre atenção em saúde



P5. Lista de Prestadores

AVALIAÇÃO DO ACESSO

Observações

A maioria dos entrevistados com acesso à lista de prestadores e serviços credenciados demonstrou satisfação (**76,9%**) com este acesso. Apesar de apenas **7,5%** terem avaliado negativamente, vale ressaltar que **15,4%** o consideraram regular. Esse resultado mostra que o acesso pode melhorar para evitar que estes migrem para a zona da insatisfação.

Respondentes válidos: 369

Estimativa: 77%

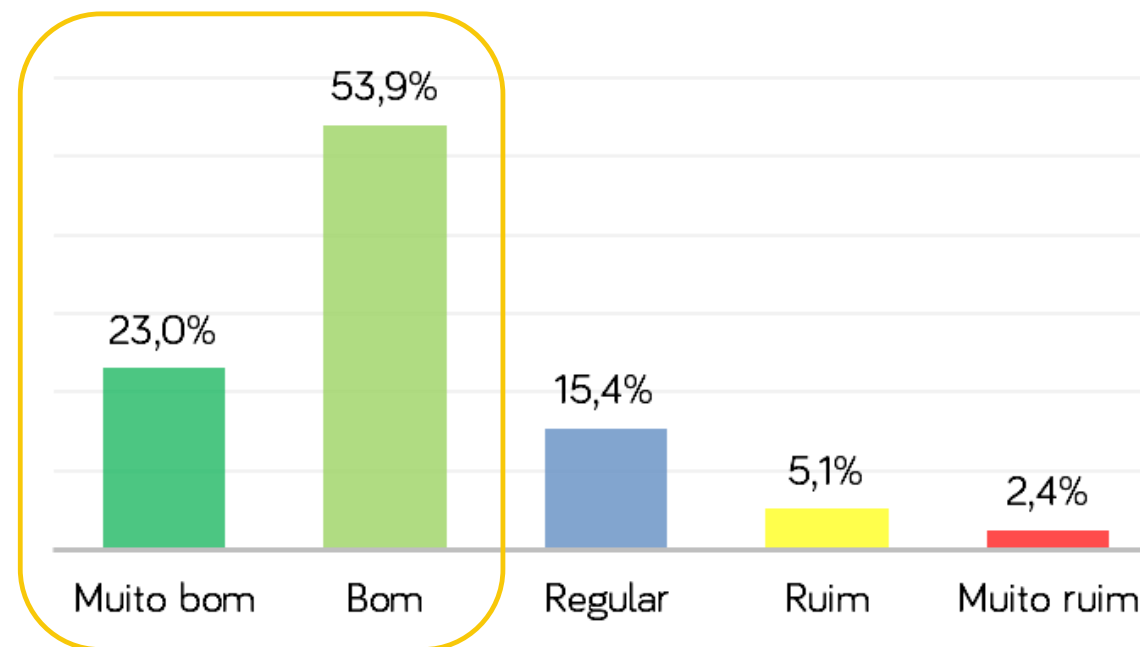
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,09%

Intervalo de confiança: 72,71% - 81,29%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre acesso à lista de prestadores



CANAIS DE ATENDIMENTO OPERADORA

P6. Atendimento Operadora

AVALIAÇÃO

Observações

O serviço dos canais de atendimento da operadora nos últimos 12 meses obteve uma avaliação muito boa. A satisfação pelo índice *top two boxes* é de **83,4%**. Assim como fora observado nos índices de perguntas anteriores, a avaliação negativa foi muito baixa (**2,9%**), ratificando o bom atendimento da operadora.

Respondentes válidos: 375

Estimativa: 83,5%

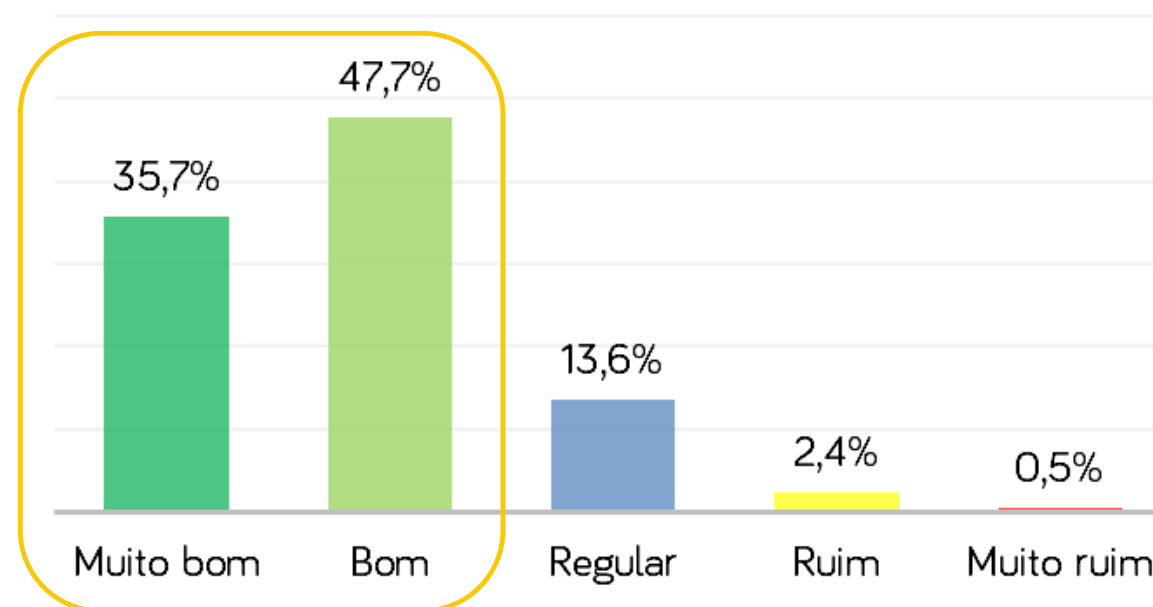
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,05%

Intervalo de confiança: 79,74% - 87,26%

Nível de confiança: 95%

Avaliação do atendimento da operadora



P7. Reclamações

RESOLUÇÃO

Observações

A resolutividade da operadora se mostrou muito satisfatória. Entre os que realizaram algum tipo de reclamação nos últimos 12 meses, **80,3%** tiveram sua demanda resolvida.

Apesar disso, seria importante especificar qualitativamente quais são as demandas dos outros **19,7%**, visto que alguns assuntos são mais críticos para a operadora.

Respondentes válidos: 178

Estimativa: 80,3%

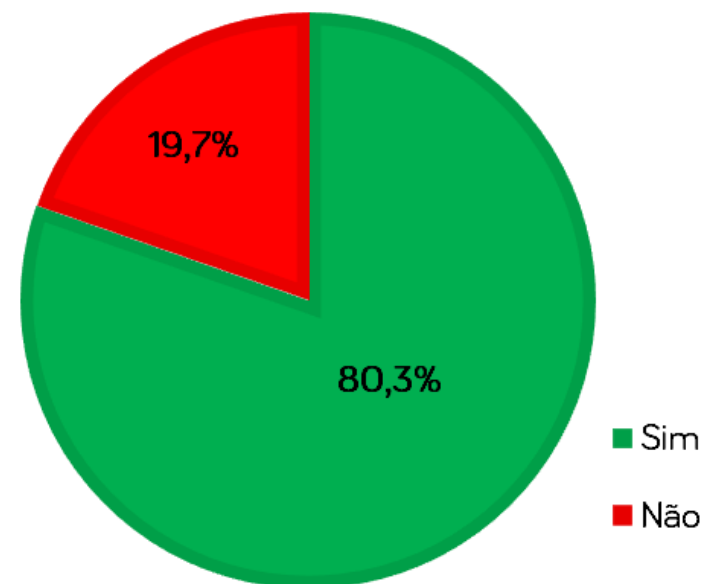
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 7,34%

Intervalo de confiança: 74,46% - 86,14%

Nível de confiança: 95%

Resolução de reclamações



P8. Documentos e Formulários

FACILIDADE DE PREENCHIMENTO

Observações

A avaliação dos documentos quanto a sua facilidade de preenchimento e envio foi bastante positiva. A grande maioria citou ser “bom” (59,4%), enquanto apenas 3,0% avaliaram negativamente.

Demanda atenção apenas a diferença do “muito bom” para o “bom”, que foi mais que o dobro e pode impactar negativamente a pesquisa no futuro dependendo da evolução deste índice.

Respondentes válidos: 360

Estimativa: 84,7%

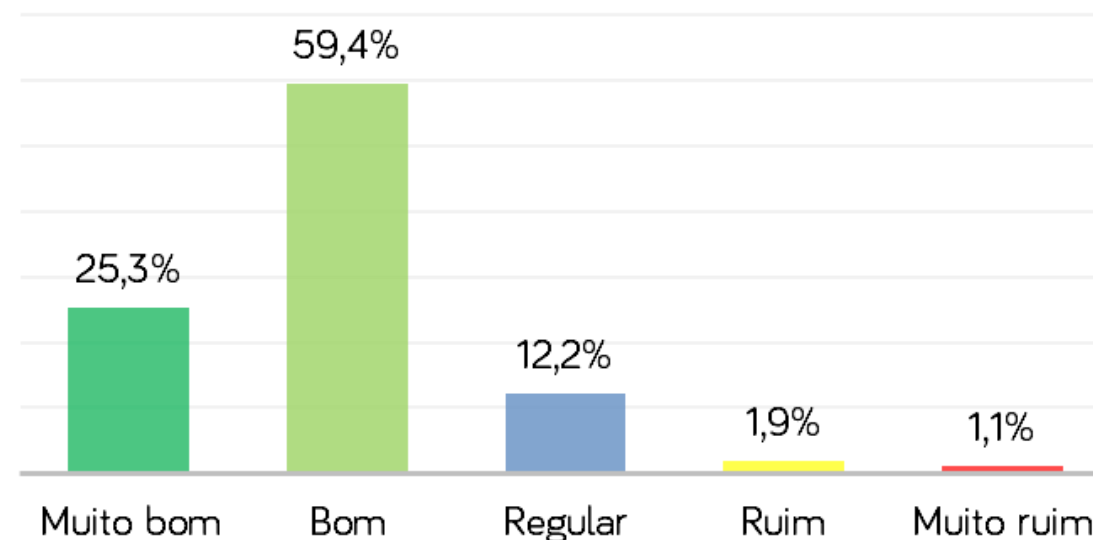
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,16%

Intervalo de confiança: 81,98% - 88,42%

Nível de confiança: 95%

Avaliação dos documentos (facilidade de preenchimento)



AVALIAÇÃO GERAL

P9. Qualificação do Plano

CONCEITO GERAL

Observações

Como reflexo dos bons resultados, de uma maneira geral, das perguntas anteriores, a avaliação do plano foi muito boa. Cerca de **83,5%** dos entrevistados avaliaram positivamente o plano. Outro ponto a favor é que apenas **3,2%** se mostraram insatisfeitos e pode ser considerado tão importante quanto o índice de satisfeitos.

Respondentes válidos: 383

Estimativa: 83,6%

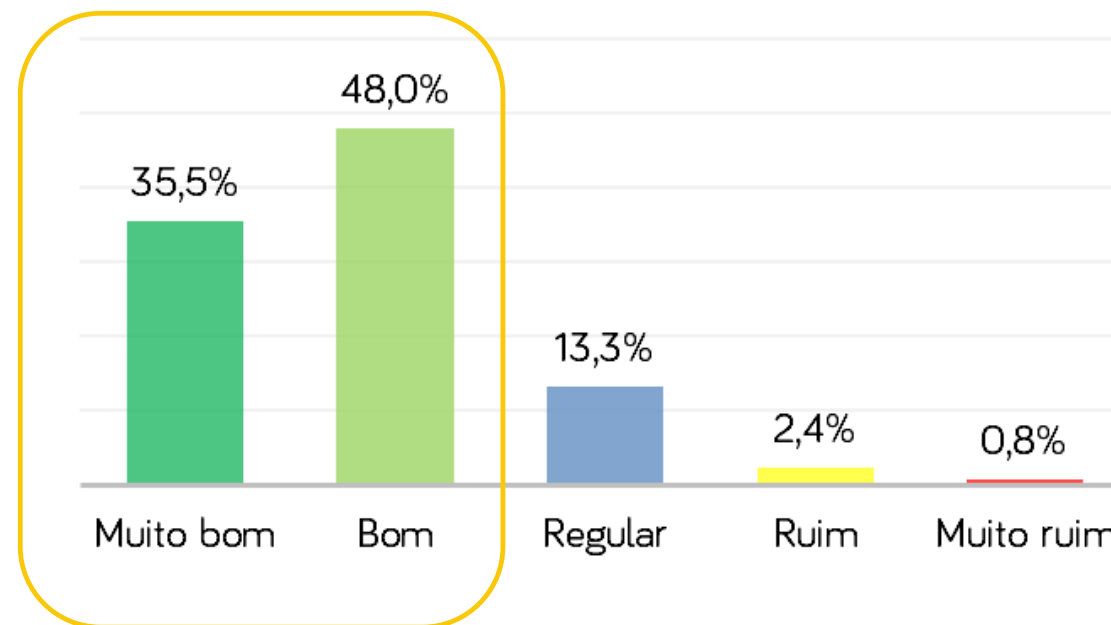
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,0%

Intervalo de confiança: 79,89% - 87,31%

Nível de confiança: 95%

Avaliação geral do plano



P10. Recomendação Plano

AMIGOS E FAMILIARES

Observações

Ratificando a boa avaliação e imagem da operadora, há o alto índice de recomendação do plano. Entre os entrevistados, cerca de **95%** recomendaria o plano para conhecidos sendo que **80,2%** o faria sem nenhuma ressalva.

O índice observado nesta pergunta é o reflexo de toda a satisfação dos clientes aferida no restante da pesquisa.

Respondentes válidos: 383

Estimativa: 95%

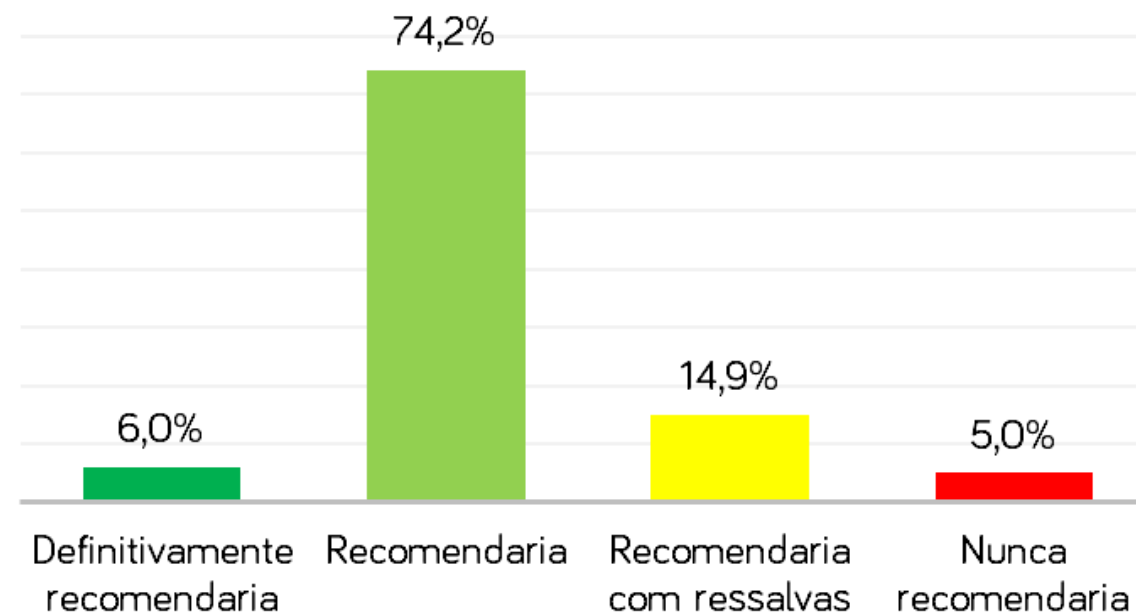
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,0%

Intervalo de confiança: 92,82% - 97,18%

Nível de confiança: 95%

Nível de recomendação do plano (amigos e familiares)



P11. Rede de Atendimento

DISPONIBILIDADE DE PROCEDIMENTOS E PRESTADORES

Observações

Considerando a disponibilidade de procedimentos e prestadores cobertos pelo plano, a avaliação foi boa. Pelo índice *top two boxes*, cerca de **81,5%** demonstraram satisfação. Apesar de baixo, o número de insatisfeitos (**4,8%**) se mostrou acima das demais avaliações.

Respondentes válidos: 379

Estimativa: 81,5%

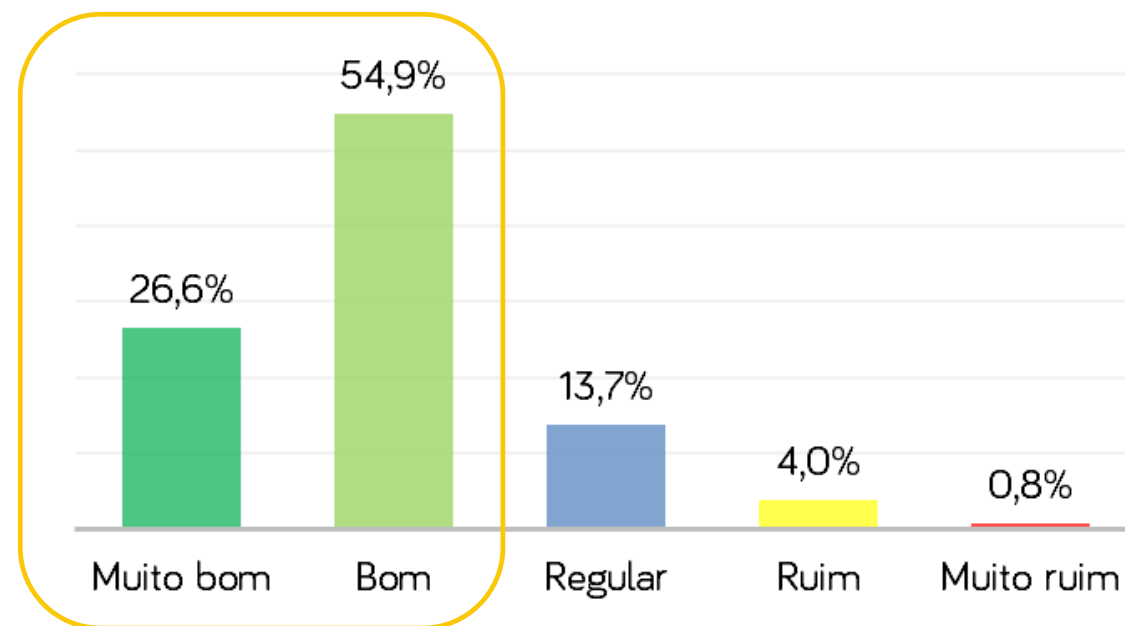
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,02%

Intervalo de confiança: 77,59% - 85,41%

Nível de confiança: 95%

Avaliação disponibilidade de procedimentos rede de atendimento



P12. Canais de Comunicação

TEMPO DE RESOLUÇÃO

Observações

A avaliação dos canais de comunicação da Promed quanto ao tempo de resolução é boa, mas foi o único índice, juntamente com o de acesso a lista de prestadores, que ficou abaixo de 80% (**77,1%**). Contudo, vale aprofundar esta questão, pois os canais podem estar atendendo em um tempo considerado rápido, mas a forma como ele é feito pode afetar negativamente na percepção de tempo dos beneficiários.

Respondentes válidos: 367

Estimativa: 77,1%

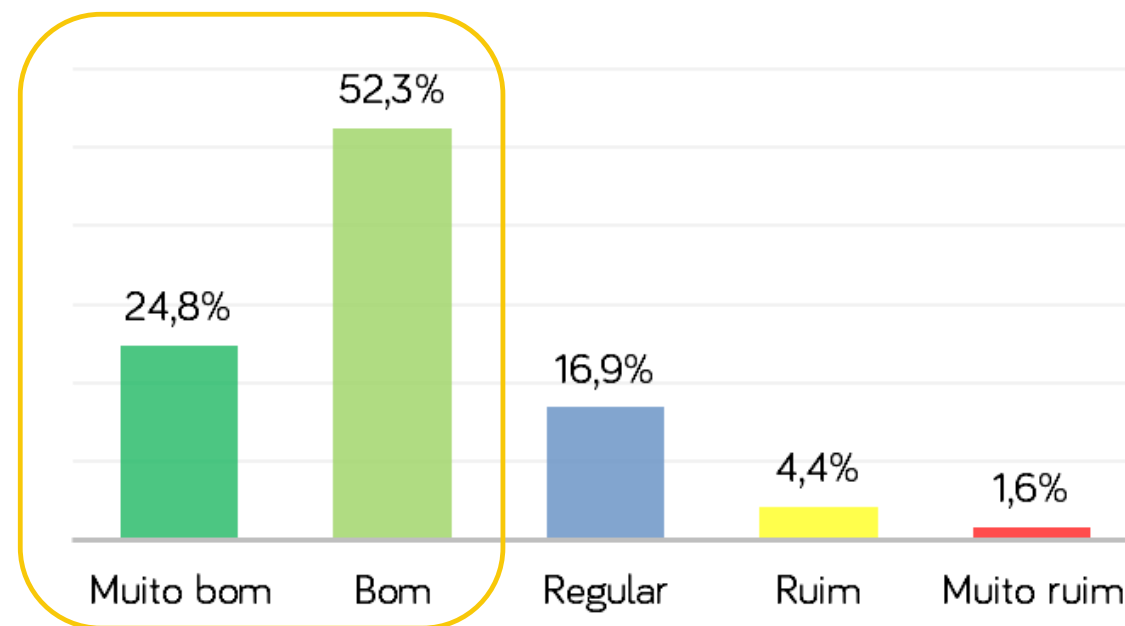
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,11%

Intervalo de confiança: 72,80% - 81,40%

Nível de confiança: 95%

Avaliação tempo de resolução canais de comunicação



P13. Canais de Comunicação

RESOLUÇÃO OFERECIDA

Observações

Ainda sobre os canais de comunicação da Promed, quanto as resoluções dadas para as solicitações, o índice é mais positivo do que o do tempo de resolução (82%) no *top two boxes*.

Este resultado demonstra que, apesar de ter uma percepção de tempo menos alta, as soluções dadas aos beneficiários são muito satisfatórias e compensam esta espera.

Respondentes válidos: 361

Estimativa: 82%

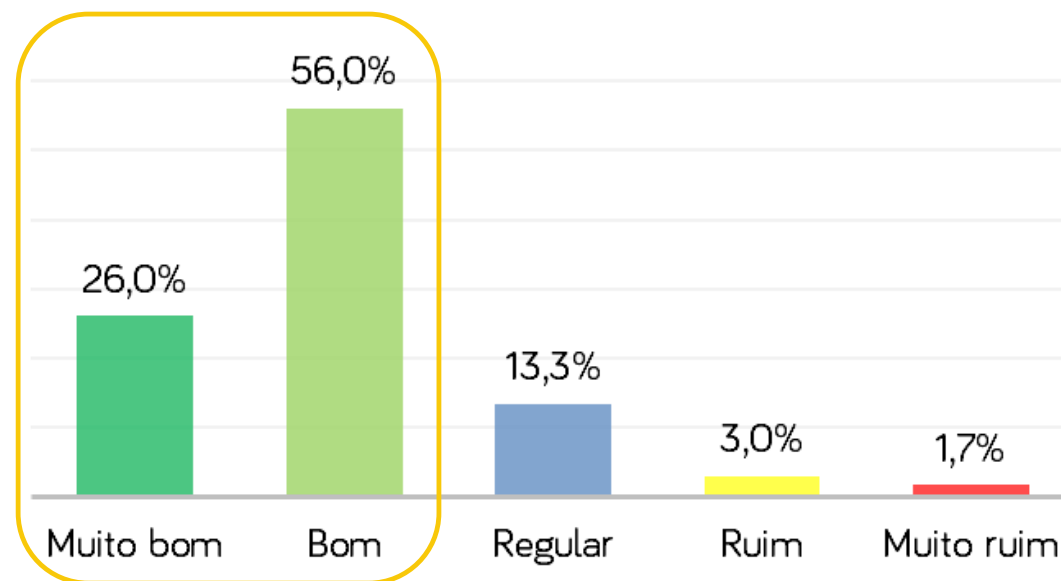
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,15%

Intervalo de confiança: 78,04% - 85,96%

Nível de confiança: 95%

Avaliação resolução canais de comunicação



P14. A PROMED

BUROCRACIA

Observações

Diferente da imagem que se tem do mercado de saúde suplementar como um todo, uma grande parcela dos beneficiários entrevistados (73,7%) considerou que a Promed não é uma empresa burocrática.

Este resultado é positivo e demonstra que os processos de maneira geral são bem desenhados e bem percebidos pelos clientes.

Respondentes válidos: 369

Estimativa: 73,7%

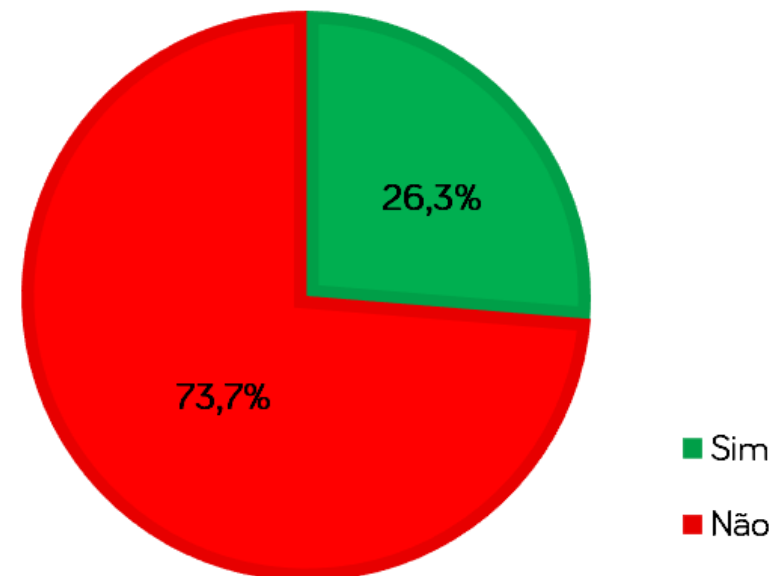
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,05%

Intervalo de confiança: 69,29% - 78,11%

Nível de confiança: 95%

Burocracia resolução de demandas



CONCLUSÕES

Conclusões

- › De maneira geral, os resultados foram bastante positivos. O destaque foram os índices de insatisfação, que na maioria dos casos ficou abaixo de 5%;
- › Nos tópicos relacionados ao sucesso em conseguir atendimento, apesar da boa avaliação, nota-se uma menor facilidade em realizar consultas e exames (cerca de 31% “as vezes”) do que em ser atendido de urgência ou emergência (cerca de 60% “sempre” consegue);
- › Além da facilidade em conseguir atendimento, os prestadores, de maneira geral, foram muito bem avaliados (88% de satisfação). Este índice torna o ciclo de atendimento muito positivo como um todo.

Conclusões

- › O único índice que pode ser considerado negativo na pesquisa é o de recebimento de comunicação para consultas ou exames preventivos, visto que mais de 90% dos beneficiários mencionaram não receber nada do tipo;
- › A avaliação geral dos canais de atendimento foi muito boa (83,4% de satisfação). Este índice é uma consequência da boa resolutividade que a operadora dá para as reclamações (80,3%). A resolução oferecida pela Promed para as solicitações também é muito satisfatória (82%). O único ponto dos canais de atendimento que não teve um índice tão alto é a percepção de tempo para resolução (77%).

Conclusões

- › Quanto a burocracia e facilidade de preenchimento de formulários e documentos, a percepção dos beneficiários entrevistados foi muito positiva. Cerca de 85% destes demonstrou satisfação com a facilidade de preenchimento de documentos. Outro índice relacionado é a burocracia para resolução de demandas, que teve avaliação positiva de $\frac{3}{4}$ dos entrevistados.
- › Apesar de ter uma avaliação satisfatória, o acesso a lista de prestadores apresentou insatisfação acima da média (7,5%). Já a disponibilidade de procedimentos nestes prestadores teve apenas citações pontuais de insatisfação e, por isso, manteve a satisfação deste tópico acima de 80%.

Conclusões

- › Por fim, como reflexo da boa avaliação de grande parte dos itens, o índice geral de satisfação foi muito positivo (83,5%) ainda mais aliado a uma insatisfação baixa (3,2%). Esta boa avaliação geral faz com que o índice de recomendação do plano para terceiros seja bastante alto. Cerca de 95% dos beneficiários entrevistados recomendaria o plano para amigos ou familiares.



Av. Almirante Barroso, 81 . Centro . Rio de Janeiro . 20031-004
(21) 3995-2316 . contato@grupotalks.com.br