Fundações Sanepar
*Sempre pensando em você!*

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

**Formulário Padrão ANS**

IBRC | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

# Dados Técnicos

**384**

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:
**95%**

MARGEM DE ERRO:
**4.95**

**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:** 25.311 beneficiários possuidores do plano **Fundação Sanepar**.
- **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 20.233
- **Período de Campo:** Dezembro de 2019 a Fevereiro de 2020.
- **Taxa de resposta:** 50%. Falamos com 766 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- **Classificação:**
  1 - Questionário concluído: 384.
  2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 22 (3%).
  3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 15 (2%).
  4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 345 (45%).
- **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.

# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

| | Questão | Base | Margem de Erro |
|---|---|---|---|
| Bloco A: Atenção à Saúde | 1 - Cuidados de saúde | 381 | 4.97 |
| | 2 - Atenção imediata | 318 | 5.45 |
| | 3 - Comunicação | 380 | 4.98 |
| | 4 - Atenção à saúde recebida | 380 | 4.98 |
| | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 375 | 5.01 |
| Bloco B: Canais de Atendimento | 6 - Atendimento multicanal | 361 | 5.11 |
| | 7 - Resolutividade | 154 | 7.87 |
| | 8 - Documentos e formulários | 336 | 5.30 |
| Bloco C: Satisfação Geral | 9 - Avaliação geral | 384 | 4.95 |
| | 10 - Recomendação | 380 | 4.98 |

# Dados técnicos

## Dados complementares

| 1 - Cuidados de saúde | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sempre | 265 | 69,6% | 58% | 81% | 95% | 5,8% |
| Na maioria das vezes | 66 | 17,3% | 8% | 27% | 95% | 4,8% |
| Às vezes | 49 | 12,9% | 4% | 21% | 95% | 4,2% |
| Nunca | 1 | 0,3% | -1% | 2% | 95% | 0,6% |

| 2 - Atenção imediata | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sempre | 252 | 79,2% | 68% | 91% | 95% | 5,6% |
| Na maioria das vezes | 47 | 14,8% | 5% | 25% | 95% | 4,9% |
| Às vezes | 14 | 4,4% | -1% | 10% | 95% | 2,8% |
| Nunca | 5 | 1,6% | -2% | 5% | 95% | 1,7% |

| 3 - Comunicação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sim | 250 | 65,8% | 54% | 78% | 95% | 6,0% |
| Não | 130 | 34,2% | 22% | 46% | 95% | 6,0% |

| 4 - Atenção à saúde recebida | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Muito Bom | 237 | 62,4% | 50% | 75% | 95% | 6,2% |
| Bom | 130 | 34,2% | 22% | 46% | 95% | 6,0% |
| Regular | 13 | 3,4% | -1% | 8% | 95% | 2,3% |
| Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 95% | 0,0% |
| Muito Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 95% | 0,0% |

| 5 - Lista de médicos (acesso) | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Muito Bom | 170 | 45,3% | 33% | 58% | 95% | 6,4% |
| Bom | 169 | 45,1% | 32% | 58% | 95% | 6,4% |
| Regular | 32 | 8,5% | 1% | 16% | 95% | 3,6% |
| Ruim | 2 | 0,5% | -1% | 2% | 95% | 0,9% |
| Muito Ruim | 2 | 0,5% | -1% | 2% | 95% | 0,9% |

# Dados técnicos

## Dados complementares

| 6 - Atendimento multicanal | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Muito Bom | 171 | 47,4% | 34% | 60% | 95% | 6,5% |
| Bom | 169 | 46,8% | 34% | 60% | 95% | 6,5% |
| Regular | 18 | 5,0% | -1% | 11% | 95% | 2,8% |
| Ruim | 1 | 0,3% | -1% | 2% | 95% | 0,7% |
| Muito Ruim | 2 | 0,6% | -1% | 2% | 95% | 1,0% |

| 7 - Resolutividade | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sim | 136 | 88,3% | 75% | 101% | 95% | 6,4% |
| Não | 18 | 11,7% | -1% | 25% | 95% | 6,4% |

| 8 - Documentos e formulários | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Muito Bom | 127 | 37,8% | 25% | 51% | 95% | 6,5% |
| Bom | 185 | 55,1% | 42% | 68% | 95% | 6,7% |
| Regular | 22 | 6,5% | 0% | 13% | 95% | 3,3% |
| Ruim | 2 | 0,6% | -1% | 3% | 95% | 1,0% |
| Muito Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 95% | 0,0% |

| 9 - Avaliação geral | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Muito Bom | 264 | 68,8% | 57% | 80% | 95% | 5,9% |
| Bom | 116 | 30,2% | 19% | 42% | 95% | 5,8% |
| Regular | 4 | 1,0% | -2% | 4% | 95% | 1,3% |
| Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 95% | 0,0% |
| Muito Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 95% | 0,0% |

| 10 - Recomendação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Definitivamente recomendaria | 79 | 20,8% | 10% | 31% | 95% | 5,2% |
| Recomendaria | 281 | 73,9% | 63% | 85% | 95% | 5,6% |
| Recomendaria com ressalvas | 18 | 4,7% | -1% | 10% | 95% | 2,7% |
| Não recomendaria | 2 | 0,5% | -1% | 2% | 95% | 0,9% |

# Dados Técnicos – Plano Amostral

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

| Distribuição por Cidade | | Intervalo de Confiança (%) | |
|---|---|---|---|
| Região | Pesquisado (%) | Limite Inferior | Limite Superior |
| Curitiba | 36 | 31 | 41 |
| Londrina | 7 | 4 | 9 |
| Maringá | 6 | 4 | 8 |
| Ponta Grossa | 5 | 3 | 7 |
| Cascavel | 5 | 3 | 7 |
| Foz do Iguaçu | 4 | 2 | 6 |
| Toledo | 4 | 2 | 6 |
| Apucarana | 3 | 2 | 5 |
| Paranavaí | 3 | 2 | 5 |
| Pinhais | 3 | 1 | 4 |
| São José dos pinhais | 2 | 1 | 4 |
| Campo Mourão | 2 | 1 | 4 |
| Arapongas | 2 | 1 | 4 |
| Guarapuava | 2 | 1 | 4 |
| Pato branco | 2 | 1 | 4 |
| Umuarama | 2 | 1 | 4 |
| Francisco Beltrão | 2 | 0 | 3 |
| Piraquara | 2 | 0 | 3 |
| Cianorte | 2 | 0 | 3 |
| Santo Antônio da platina | 1 | 0 | 2 |
| Cornélio Procópio | 1 | 0 | 2 |

| Distribuição por Cidade | | Intervalo de Confiança (%) | |
|---|---|---|---|
| Região | Pesquisado (%) | Limite Inferior | Limite Superior |
| Colombo | 1 | 0 | 2 |
| Cambe | 1 | 0 | 2 |
| Campo largo | 1 | 0 | 2 |
| Almirante Tamandaré | 1 | 0 | 1 |
| Matinhos | 0 | 0 | 1 |

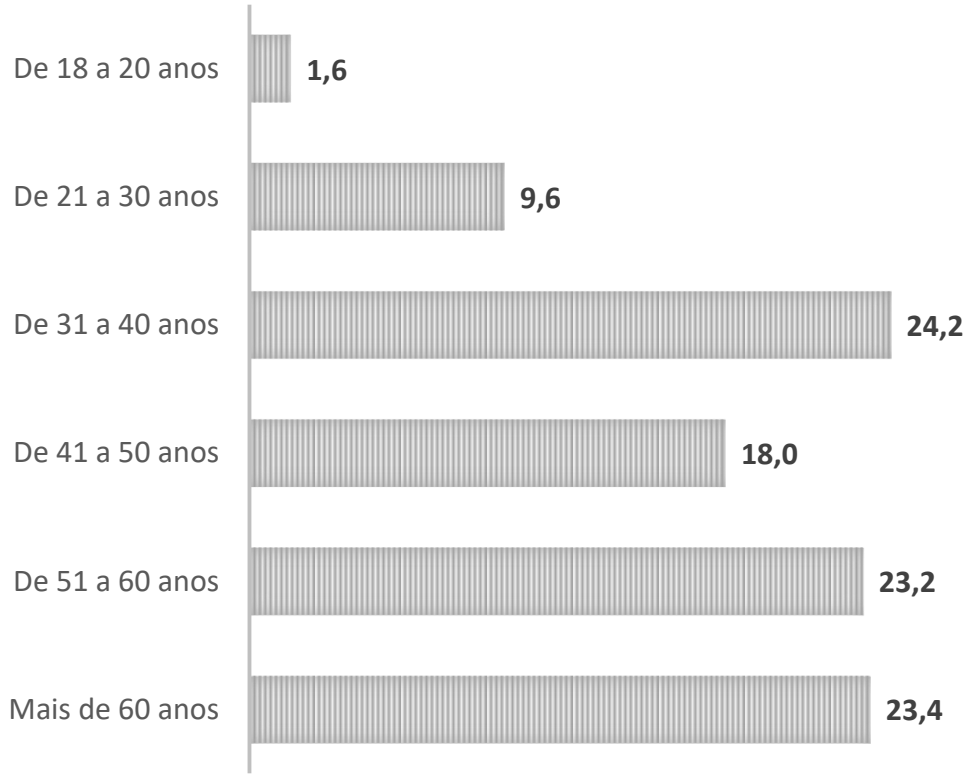
| Distribuição por Faixa Etária | | Intervalo de Confiança (%) | |
|---|---|---|---|
| Faixa Etária | Pesquisado (%) | Limite Inferior | Limite Superior |
| De 18 a 20 anos | 2 | 0 | 3 |
| De 21 a 30 anos | 10 | 7 | 13 |
| De 31 a 40 anos | 24 | 20 | 29 |
| De 41 a 50 anos | 18 | 14 | 22 |
| De 51 a 60 anos | 23 | 19 | 27 |
| Mais de 60 anos | 23 | 19 | 28 |

| Distribuição por Gênero | | Intervalo de Confiança (%) | |
|---|---|---|---|
| Gênero | Pesquisado (%) | Limite Inferior | Limite Superior |
| Feminino | 51 | 46 | 56 |
| Masculino | 49 | 44 | 54 |

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Dados Técnicos

## Faixa Etária

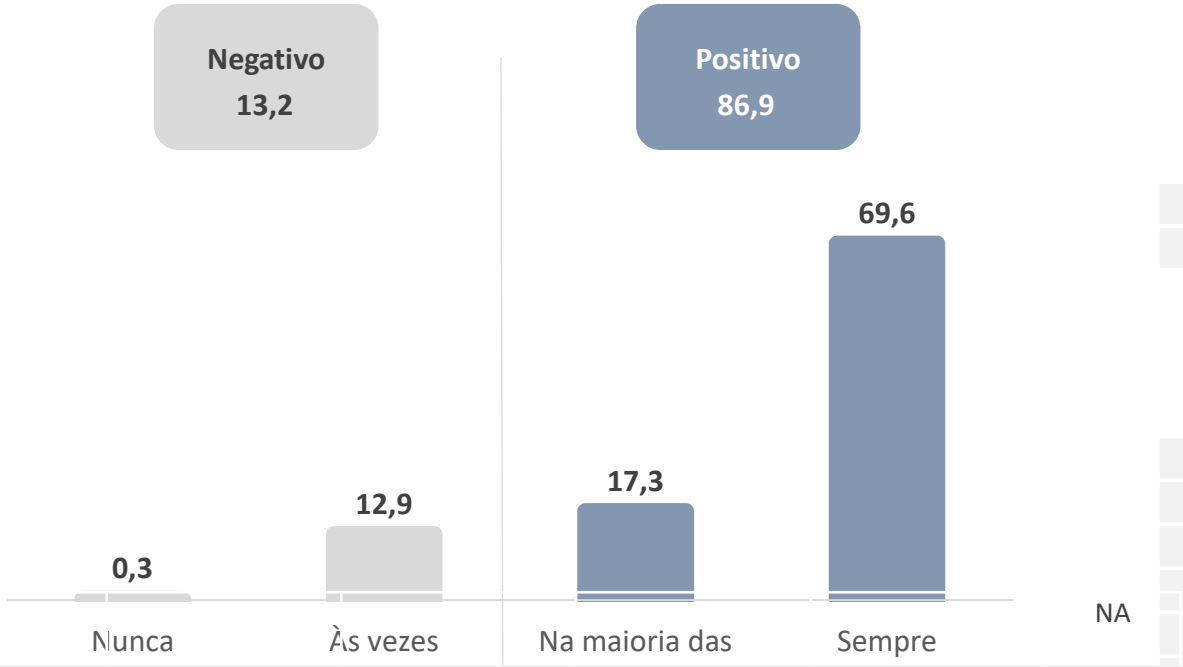



## Gênero

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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?**




| Frequência: | 0,3 | 12,8 | 17,2 | 69,0 | 0,8 |
|---|---|---|---|---|---|

Base: 381 Margem de Erro: 4.97

Não se aplica: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

| GÊNERO | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|---|---|---|---|---|
| Feminino | 0,0 | 8,7 | 15,4 | 75,9 |
| Masculino | 0,5 | 17,2 | 19,4 | 62,9 |

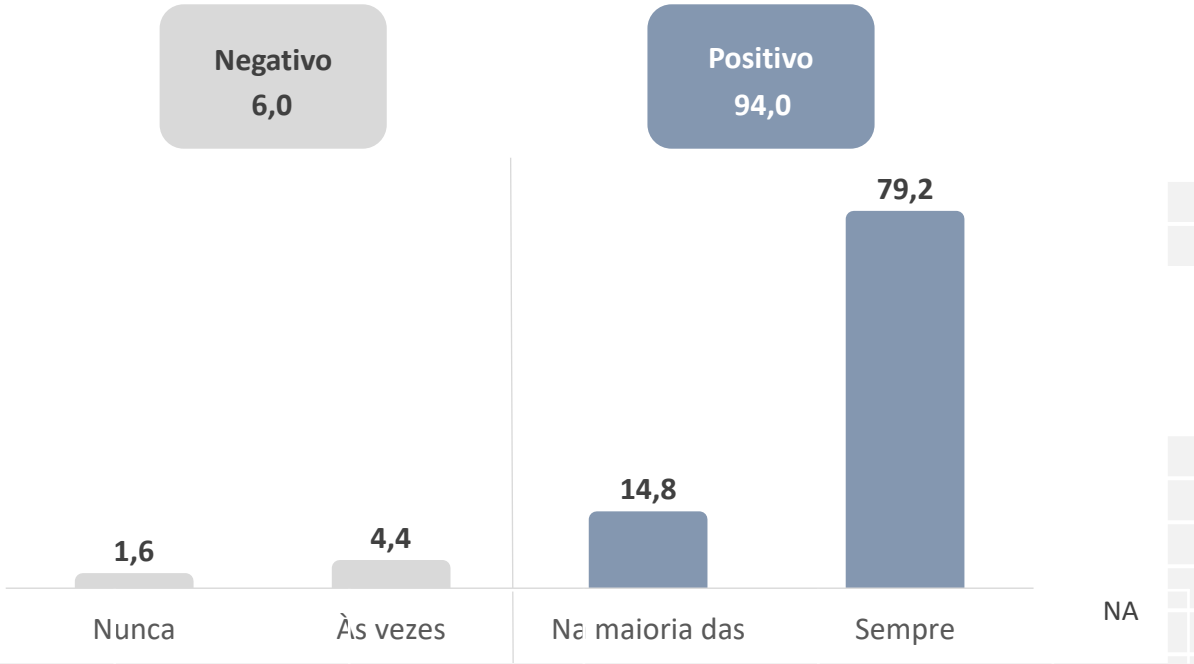
| FAIXA ETÁRIA | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|---|---|---|---|---|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 16,7 | 0,0 | 83,3 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 8,3 | 19,4 | 72,2 |
| De 31 a 40 anos | 0,0 | 14,1 | 27,2 | 58,7 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 8,7 | 15,9 | 75,4 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 11,2 | 12,4 | 76,4 |
| Mais de 60 anos | 1,1 | 18,0 | 13,5 | 67,4 |

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 86,9% mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**. **Destaque positivo** para o resultado de **sempre** que atingiu mais de 60% de citações e o fato de que as citações de **nunca** não chega a 1%.

**Ponto de atenção:** os entrevistados gênero **masculino** e da faixa etária de **mais de 60 anos** são os que mais citaram a opção **às vezes**.

# 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?**




| | Nunca | Às vezes | Na maioria das | Sempre | NA |
|---|---|---|---|---|---|
| Frequência: | 1,3 | 3,6 | 12,2 | 65,6 | 17,2 |

Base: 318 Margem de Erro: 5.45

Não se aplica: 66 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

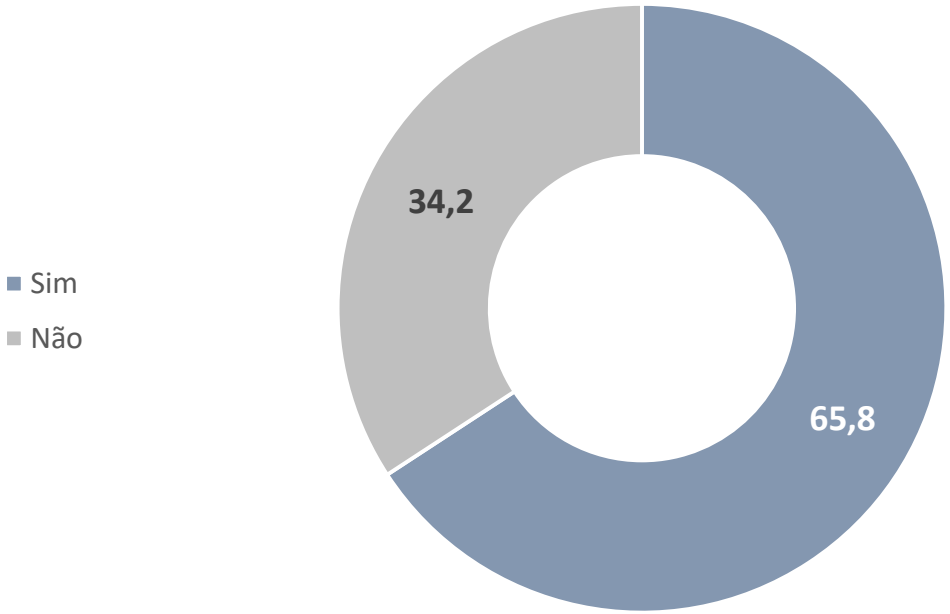
| GÊNERO | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|---|---|---|---|---|
| Feminino | 2,4 | 3,6 | 14,4 | 79,6 |
| Masculino | 0,7 | 5,3 | 15,2 | 78,8 |

| FAIXA ETÁRIA | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|---|---|---|---|---|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 75,0 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 4,2 | 8,3 | 87,5 |
| De 31 a 40 anos | 1,1 | 3,4 | 13,8 | 81,6 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 5,6 | 9,3 | 85,2 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 4,0 | 13,3 | 82,7 |
| Mais de 60 anos | 5,4 | 5,4 | 23,0 | 66,2 |

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito satisfatória, possui 94% de menções positivas (**sempre** e **a maioria das vezes**), outro aspecto considerado positivo é que a resposta **nunca** não chegou a 2%.
Só a opção **sempre** obteve 79,2% de citações, o que é muito bom. Além disso, os respondentes com a faixa etária **de 21 a 30 anos** são os que informaram mais vezes a resposta **sempre**.

# 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 | 46,4 | 53,6 |
| Masculino | 21,8 | 78,2 |

| FAIXA ETÁRIA | Não | Sim |
|---|---|---|
| De 18 a 20 anos | 20,0 | 80,0 |
| De 21 a 30 anos | 55,6 | 44,4 |
| De 31 a 40 anos | 30,1 | 69,9 |
| De 41 a 50 anos | 29,4 | 70,6 |
| De 51 a 60 anos | 28,1 | 71,9 |
| Mais de 60 anos | 40,4 | 59,6 |

Base: 380 Margem de Erro: 4.98

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

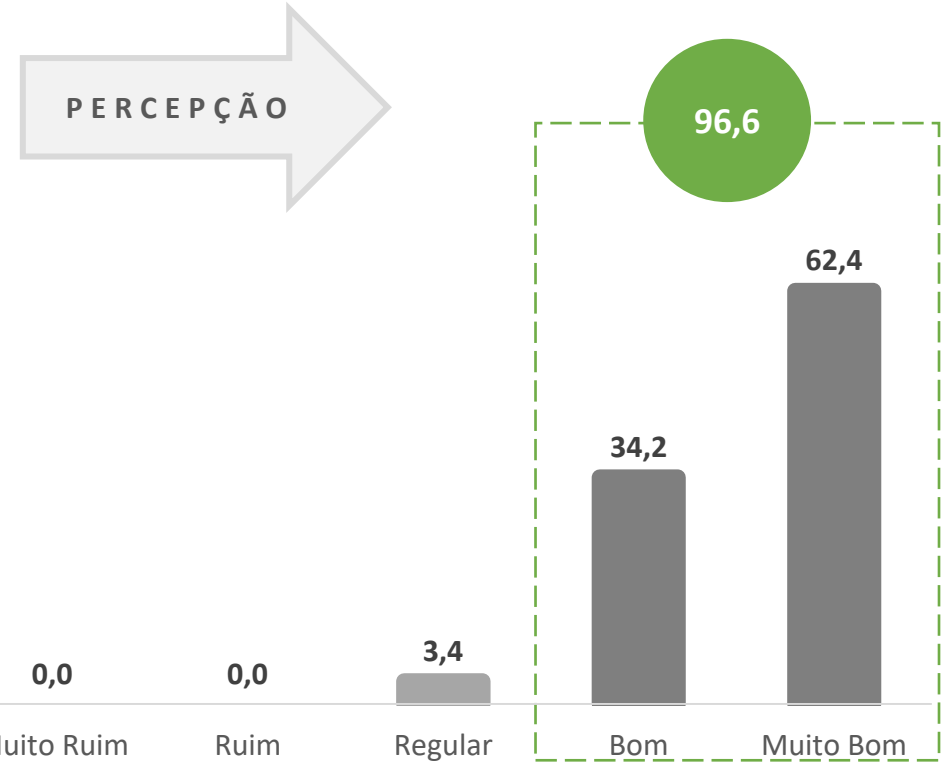
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (65,8%) relata ter recebido algum tipo de comunicado do plano, o que é muito positivo.

**Ponto de atenção:** as **mulheres** e os usuários com a faixa etária **de 21 a 30 anos**, são que mais informam não ter recebido algum comunicado sobre prevenção.

# 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)?**

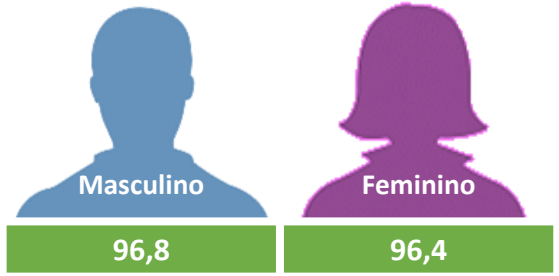



| Frequência: | 0,0 | 0,0 | 3,4 | 33,9 | 61,7 | 1,0 |
|---|---|---|---|---|---|---|

Base: 380 Margem de Erro: 4.98

Não se aplica: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)




| Faixa Etária | T2B |
|---|---|
| De 18 a 20 anos | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 94,4 |
| De 31 a 40 anos | 95,7 |
| De 41 a 50 anos | 92,8 |
| De 51 a 60 anos | 100,0 |
| Mais de 60 anos | 97,7 |

Quanto atenção à saúde recebida, 96,6% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontram-se em patamar de excelência por estar acima de 90pp. Além disso, ressaltamos que não houve menções de insatisfação (**ruim** e **muito ruim**).

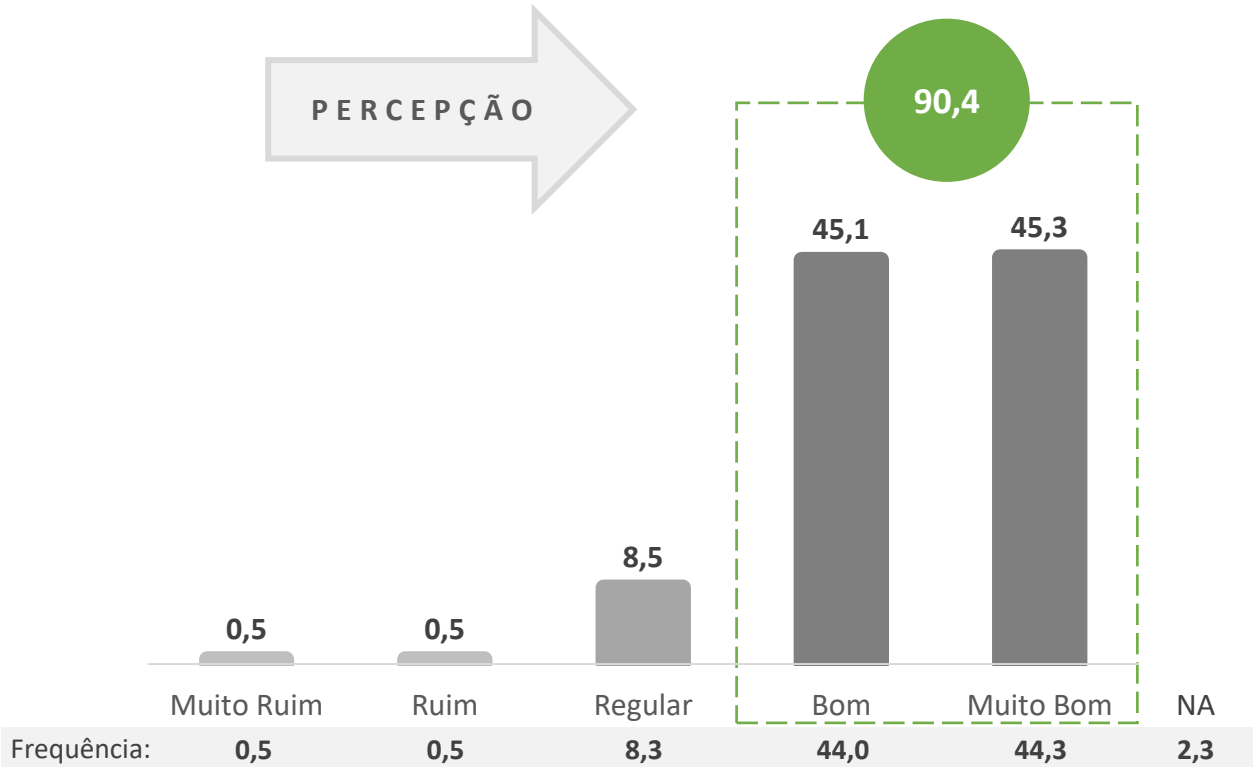
Por faixa etária, os públicos **de 18 a 20 anos** e **de 51 a 60** estão 100% satisfeitos.

**% Satisfação**

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

# Atenção à saúde

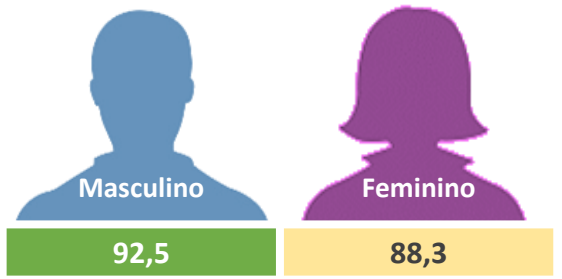
**5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?**




Base: 375 Margem de Erro: 5.01

Não se aplica: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)




| Faixa Etária | T2B |
|---|---|
| De 18 a 20 anos | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 80,6 |
| De 31 a 40 anos | 89,2 |
| De 41 a 50 anos | 85,3 |
| De 51 a 60 anos | 96,5 |
| Mais de 60 anos | 93,1 |

O acesso à lista de prestadores alcançou 90,4% de satisfação, estando em patamar de excelência também.

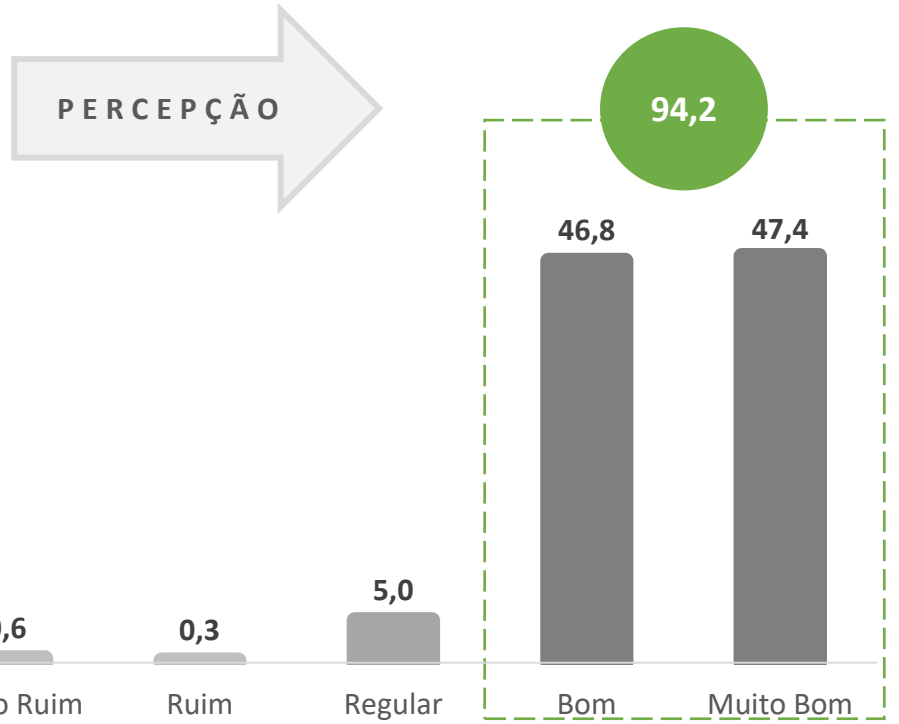
**Ponto de atenção:** respondentes da faixa etária **de 21 a 30 anos** concentra a não satisfação com 80,6pp. No entanto, ainda estão dentro da conformidade.

**% Satisfação**

| 90 a 100 | 80 a 89 | 0 a 79 |
|---|---|---|
| Excelente / Forças | Conforme / Oportunidades | 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?**

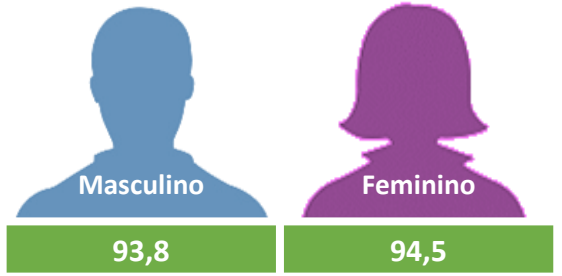



| Frequência: | 0,5 | 0,3 | 4,7 | 44,0 | 44,5 | 6,0 |
|---|---|---|---|---|---|---|

Base: 361 Margem de Erro: 5.11

Não se aplica: 23 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)




| Faixa Etária | T2B |
|---|---|
| De 18 a 20 anos | 75,0 |
| De 21 a 30 anos | 100,0 |
| De 31 a 40 anos | 92,9 |
| De 41 a 50 anos | 95,3 |
| De 51 a 60 anos | 94,1 |
| Mais de 60 anos | 93,3 |

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 94,2% estando em patamar de excelência.

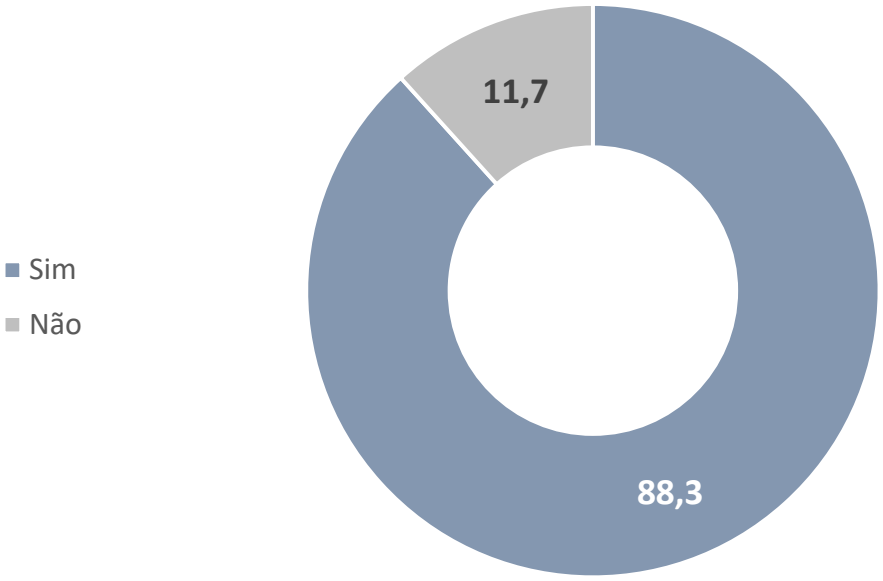
Bastante diferente dos demais, os usuários **de 18 a 20 anos** são os únicos dentro da não conformidade, ou seja, abaixo de 80pp. Eles concentram a não satisfação.

**% Satisfação**

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

# 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: | **35,4** | **4,7** | **59,9** |

Base: 154 Margem de Erro: 7.87

Não se aplica: 230 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

| GÊNERO | Não | Sim |
|---|---|---|
| Feminino | 15,3 | 84,7 |
| Masculino | 8,5 | 91,5 |

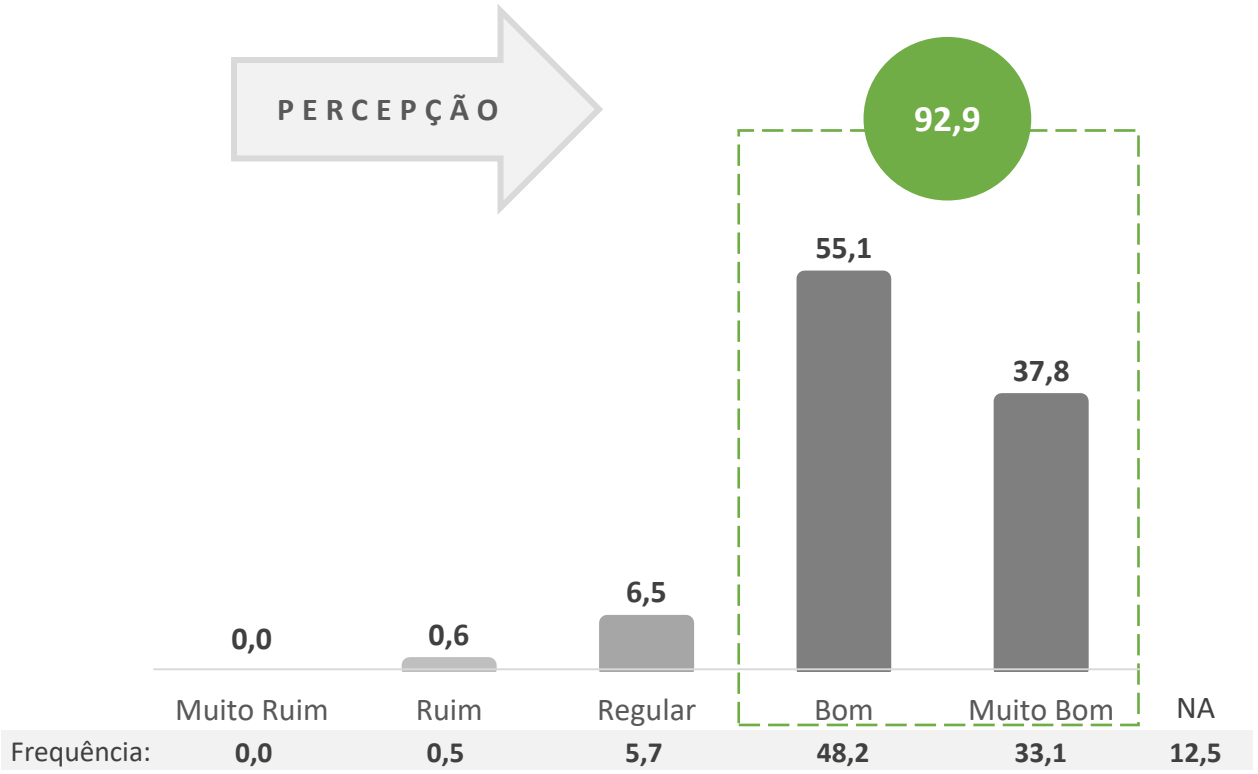
| FAIXA ETÁRIA | Não | Sim |
|---|---|---|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 100,0 |
| De 31 a 40 anos | 10,8 | 89,2 |
| De 41 a 50 anos | 12,5 | 87,5 |
| De 51 a 60 anos | 17,1 | 82,9 |
| Mais de 60 anos | 9,8 | 90,2 |

Em resolutividade 60% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, o que nos permite dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação, nos últimos 12 meses, e este é um dado positivo. Dos que abriram uma reclamação, 88,3% informaram ter sua demanda resolvida, sendo outra informação muito positiva.

**Ponto de atenção:** Os entrevistados com a faixa etária **de 51 a 60 anos** foram os que menos receberam resolutividade.

# Canais de atendimento

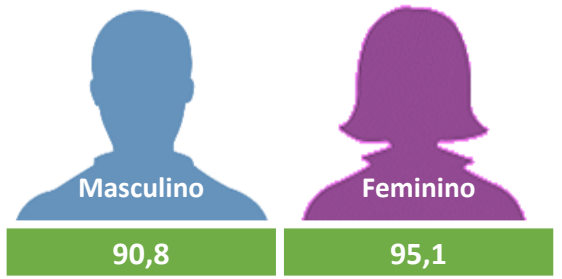
**8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?**




Base: 336 Margem de Erro: 5.30

Não se aplica: 48 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)




| Faixa Etária | T2B |
|---|---|
| De 18 a 20 anos | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 97,1 |
| De 31 a 40 anos | 89,7 |
| De 41 a 50 anos | 91,5 |
| De 51 a 60 anos | 92,2 |
| Mais de 60 anos | 95,1 |

No quesito Documentos/Formulários 92,9% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva. Cabe sinalizar que há um viés de baixa entre os atributos positivos (**muito bom** e **bom**) com diferença de 17,3pp.

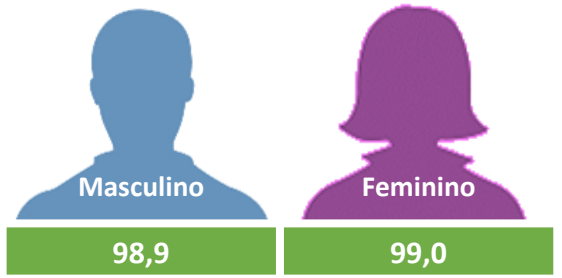
A não satisfação está concentrada na faixa **de 31 a 40 anos**, são os únicos fora do patamar de excelência.

**% Satisfação**

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

# Avaliação geral

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




| Faixa Etária | T2B |
|---|---|
| De 18 a 20 anos | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 100,0 |
| De 31 a 40 anos | 97,8 |
| De 41 a 50 anos | 100,0 |
| De 51 a 60 anos | 98,9 |
| Mais de 60 anos | 98,9 |

Base: 384 Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 0 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota[2]: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

A avaliação geral do plano atingiu 99% de satisfação, classificando-o em patamar de excelência, resultado muito positivo. Vale ressaltar, inclusive, que o índice de insatisfação (**muito ruim** e **ruim**) não recebeu menções.

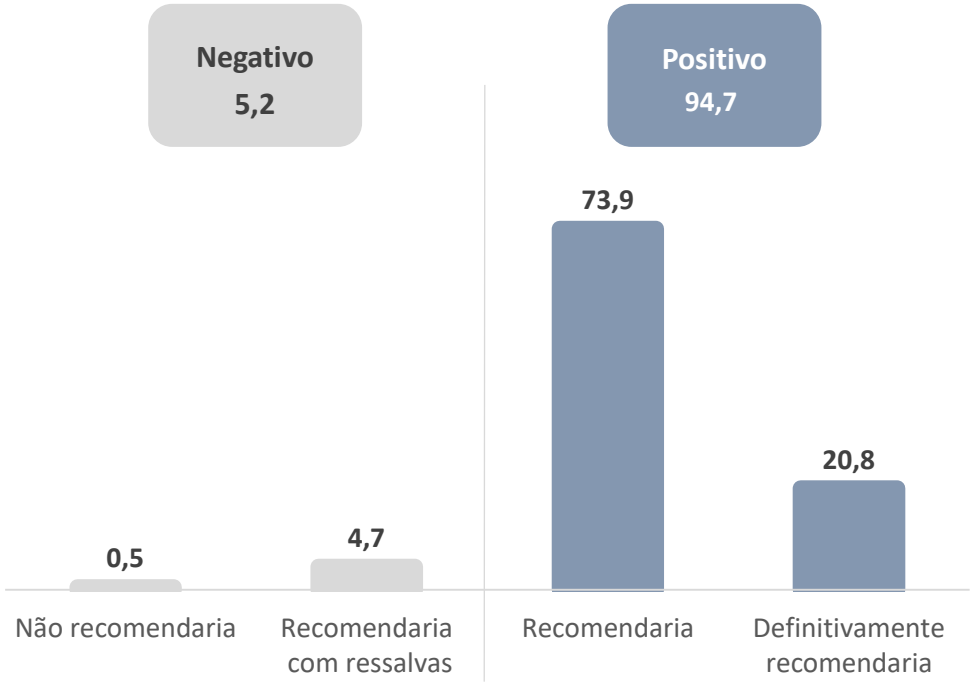
**Destaque positivo:** Ambos os gêneros e todas as faixas etárias se encontram no patamar de excelência, ou seja, acima de 90pp.

**% Satisfação**

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

# Avaliação geral

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




| GÊNERO | Não recomendaria | Recomendaria com ressalva | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|---|---|---|---|---|
| Feminino | 0,0 | 4,6 | 76,8 | 18,6 |
| Masculino | 1,1 | 4,8 | 71,0 | 23,1 |

| FAIXA ETÁRIA | Não recomendaria | Recomendaria com ressalva | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|---|---|---|---|---|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 33,3 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 33,3 |
| De 31 a 40 anos | 1,1 | 9,8 | 63,0 | 26,1 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 7,2 | 79,7 | 13,0 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 0,0 | 78,7 | 21,3 |
| Mais de 60 anos | 1,1 | 4,5 | 79,5 | 14,8 |

Base: 380 Margem de Erro: 4.98

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

Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota[2]: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Os resultados indicam que 94,7% dos entrevistados recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria** + **recomendaria**), número excelente. Reforçamos ainda outro lado positivo: apenas 0,5% disseram a opção **não recomendaria**.

**Ponto de atenção:** Apesar do ótimo desempenho, cabe um olhar especial para a faixa **de 31 a 50 anos**, pois são os que mais optaram pela opção **recomendaria com ressaltas**.

# Conclusões

❖ De maneira geral, o desempenho da Fundação Sanepar no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito satisfatório: acima de 90pp, ou seja, dentro do patamar de excelência.

❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 90,4%, ou seja, cerca de 10% dos entrevistados tiveram dificuldade em fazer contato com os prestadores nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.

❖ Destaque positivo: nenhum dos percentuais das menções de insatisfação ultrapassou 1%, o que é considerado um excelente resultado.

❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de saúde atingiu 99%, sendo o maior desempenho entre as questões de satisfação. Analisando a taxa de recomendação (94,7%), nota-se que ela acompanha a satisfação geral, isto nos permite dizer que a maioria dos entrevistados estão satisfeitos e felizes com o plano que possuem, basta somente alguns alinhamentos no atendimento para atingir o patamar máximo de excelência: 100pp.

Fundações Sanepar
*Sempre pensando em você!*

# Obrigado!

IBRC | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE