

Superintendência de Administração e Finanças – SUADM.F  
Gerência de Recursos Humanos – GEREH.F  
Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal – CODEP.F

## Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários do Plano Médico Assistencial e Odontológico - INB

### Relatório Final

Abril/2021

## ÍNDICE

- 1. INTRODUÇÃO**
  - 1.1. CENÁRIO
  - 1.2. OBJETIVO
  - 1.3. PÚBLICO-ALVO
  - 1.4. RESPONSÁVEL TÉCNICO
  
- 2. METODOLOGIA**
  - 2.1. TIPO DE PESQUISA
  - 2.2. TÉCNICA
  - 2.3. INSTRUMENTO
  - 2.4. AMOSTRAGEM E MARGEM DE ERRO
  - 2.5. CÁLCULO DOS INDICADORES
  - 2.6. PERÍODO DE COLETA
  
- 3. PERFIL DA AMOSTRA**
  - 3.1. SEXO
  - 3.2. FAIXA ETÁRIA
  - 3.3. UNIDADE DE TRABALHO
  
- 4. RESULTADOS**
  - 4.1. ATENÇÃO À SAÚDE
  - 4.2. CANAIS DE ATENDIMENTO
  - 4.3. AVALIAÇÃO GERAL
  - 4.4. SOBREAVISO
  - 4.5. CRÍTICAS / ELOGIOS / SUGESTÕES
  
- 5. PLANO DE AÇÃO**
  
- 6. CONCLUSÃO**

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1. CENÁRIO**

O Plano Médico Assistencial e Odontológico – PMO é um dos mais importantes benefícios oferecidos pela INB. Foi instituído há mais de 30 (trinta) anos, quando da criação da primeira empresa responsável pelo Programa Nuclear Brasileiro, com o intuito de assegurar a todos os empregados uma assistência à saúde de qualidade, confiável e a custos acessíveis.

Contudo, esta é a primeira que a INB realiza uma pesquisa com o objetivo de avaliar detalhadamente a satisfação dos beneficiários, além de mapear oportunidades de crescimento de sua rede credenciada de acordo com a demanda e necessidade dos beneficiários. Ademais, os resultados da Pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua dos serviços prestados do Plano Médico Assistencial e Odontológico da INB.

Além de ser estimulada e orientada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, a Pesquisa faz parte do Plano Tático e Operacional – PTO e tem também como intuito alcançar os objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico da Gerência de Recursos Humanos 2020-2022.

A realização da Pesquisa seguiu rigorosamente os requisitos mínimos e diretrizes estabelecidas pela ANS de modo a igualar os parâmetros aferidos por este Órgão Regulador.

### **1.2. OBJETIVO**

Mensurar a satisfação dos beneficiários com o serviço prestado pelo Plano Médico Assistencial e Odontológico - PMO, operadora de Autogestão por RH.

### **1.3. PÚBLICO-ALVO**

Todos os empregados da INB inscritos no PMO.

### **1.4. RESPONSÁVEL TÉCNICO**

A pesquisa foi conduzida pelo empregado Rodrigo Francis de Oliveira Brasil.

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. TIPO DE PESQUISA

O método adotado é o quantitativo, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados, haja vista que este método é projetado para gerar medidas precisas e confiáveis. A estratificação da população adotada foi:

- Sexo (Masculino e Feminino);
- Faixa Etária (18 a 23 / 24 a 28 / 29 a 33 / 34 a 38 / 39 a 43 / 44 a 48 / 49 e 53 / 54 a 58 / 59 ou mais);
- Unidade de Trabalho (Resende / Rio / Caetité / Caldas / Buena / Fortaleza / São Paulo).

### 2.2. TÉCNICA

Formulário disponibilizado pela intranet da INB, sendo enviado durante o período de coleta de dados um e-mail para toda a população de empregados com o convite de participação e três lembretes seguintes para aqueles que ainda não haviam concluído o questionário.

### 2.3. INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS através de Documento Técnico para Realização de Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, anexo I, acrescido de:

- 1 (uma) pergunta acerca da qualidade do serviço de sobreaviso disponibilizado aos beneficiários do PMO da INB;
- 1 (um) campo livre para comentários, elogios, sugestões e críticas.

### 2.4. AMOSTRAGEM E MARGEM DE ERRO

Total de Questionários Concluídos	572
Total de Questionários Incompletos	141
Total de Questionários Acessados	713
Margem de Erro	2,87%
Intervalo de Confiança	95%
Universo	1.122

## 2.5. CÁLCULO DOS INDICADORES

Adicionalmente à análise quantitativa, foram adotados os seguintes indicadores:

- Top2Box: Soma de “Muito Bom” e “Bom”, utilizando apenas as respostas válidas, desconsiderando-se “Não se Aplica”;
- Bottom2Box: Soma de “Ruim” e “Muito Ruim”, utilizando apenas as respostas válidas, desconsiderando-se “Não se Aplica”.

Este método é utilizado por grande parte do mercado em pesquisas e testes comerciais com o objetivo de relatar os resultados de questões de escala categórica em que duas respostas principais são combinadas..

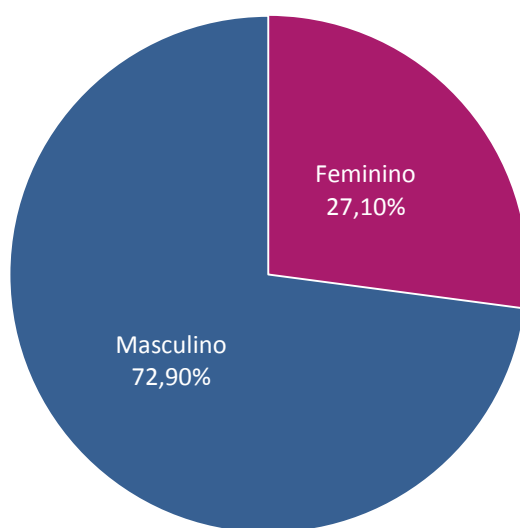
As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas (Opções de Resposta: Sim e Não).

## 2.6. PERÍODO DE COLETA

Os questionários ficaram disponíveis para preenchimento entre os dias 19 e 30 de Outubro de 2020.

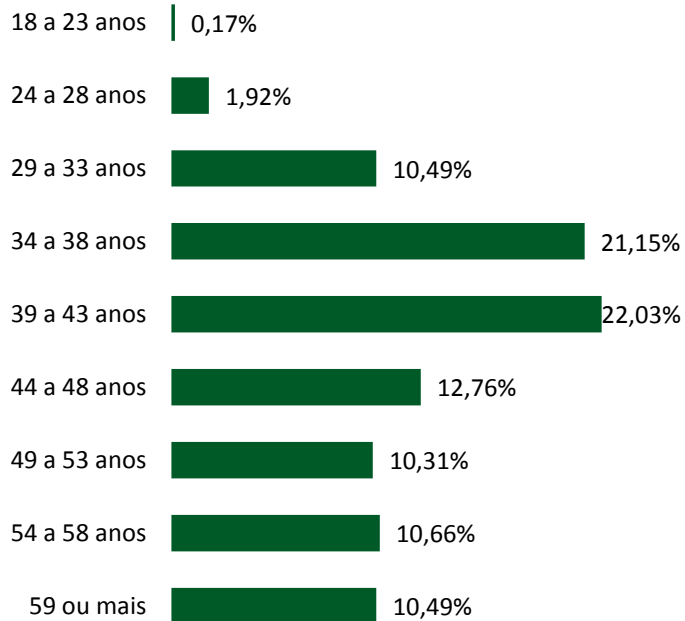
## 3. PERFIL DA AMOSTRA

### 3.1. SEXO



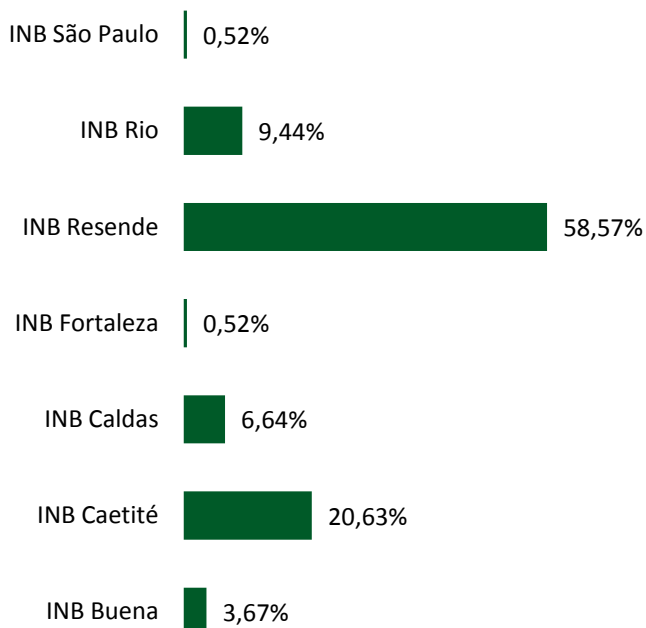
Sexo	Total	%
Masculino	417	72,90%
Feminino	155	27,10%
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

### 3.2. FAIXA ETÁRIA



Faixa Etária	Total	%
18 a 23 anos	1	0,17%
24 a 28 anos	11	1,92%
29 a 33 anos	60	10,49%
34 a 38 anos	121	21,15%
39 a 43 anos	126	22,03%
44 a 48 anos	73	12,76%
49 a 53 anos	59	10,31%
54 a 58 anos	61	10,66%
59 ou mais	60	10,49%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

### 3.3. UNIDADE DE TRABALHO

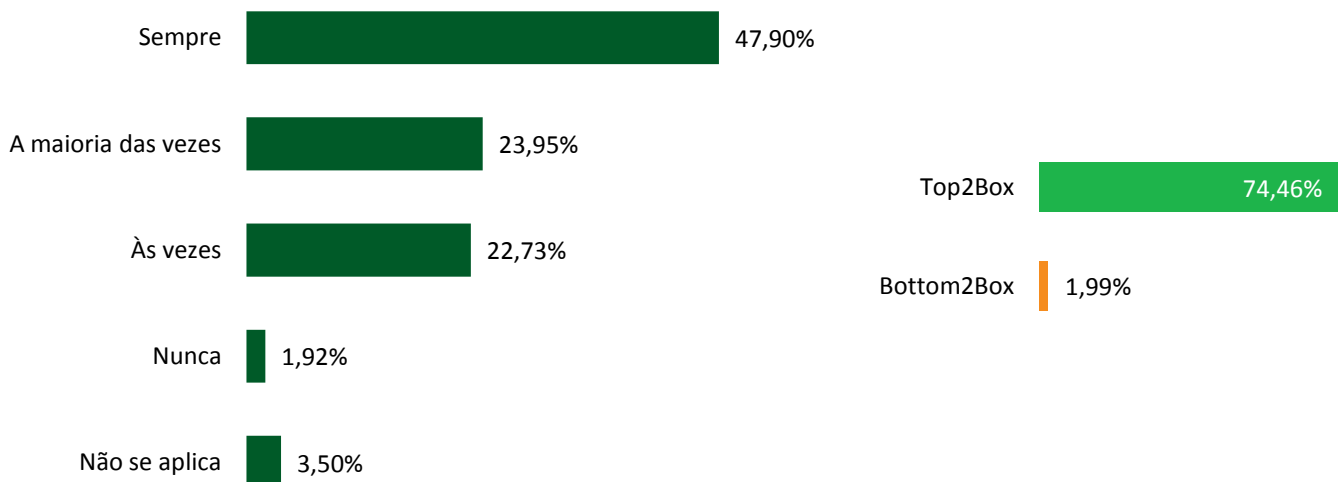


Unidade	Total	%
INB São Paulo	3	0,52%
INB Rio	54	9,44%
INB Resende	335	58,57%
INB Fortaleza	3	0,52%
INB Caldas	38	6,64%
INB Caetité	118	20,63%
INB Buena	21	3,67%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

## 4. RESULTADOS

### 4.1. ATENÇÃO À SAÚDE

4.1.1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio do Plano Médico da INB, quando necessitou? (caso não tenha buscado cuidados em saúde nos últimos 12 meses, utilize a opção “Não se aplica”).

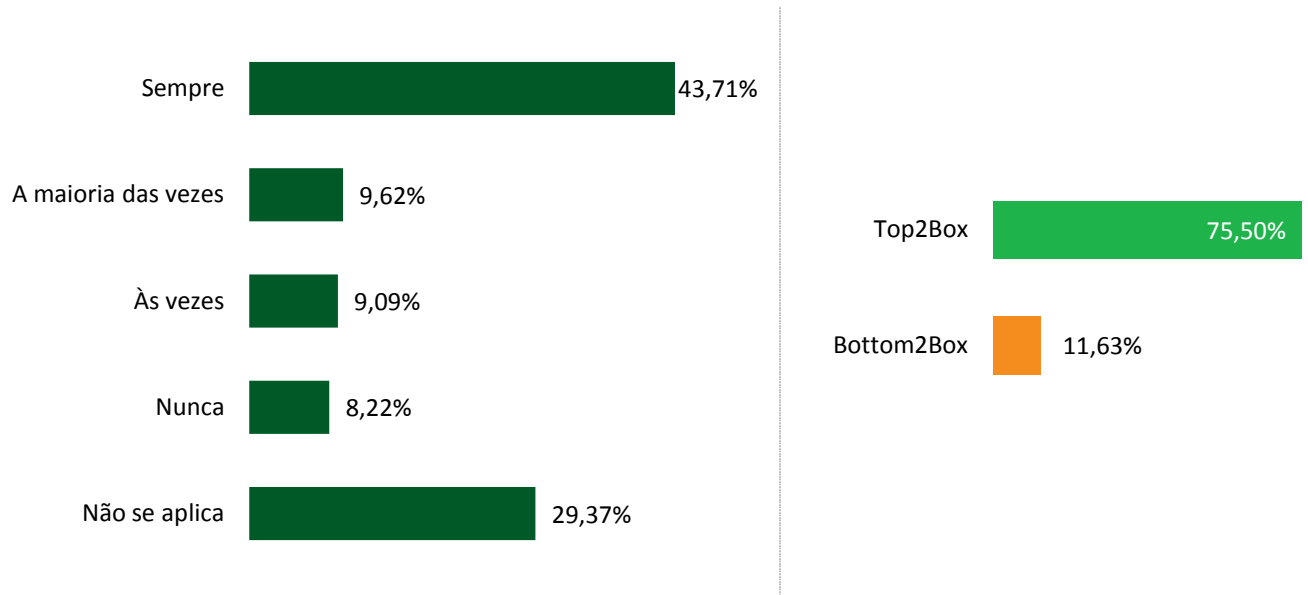


Resposta	Total	%
Sempre	274	47,90%
A maioria das vezes	137	23,95%
Às vezes	130	22,73%
Nunca	11	1,92%
Não se aplica	20	3,50%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Pela quantidade de atendimentos em comparação com quem não necessitou de cuidados de saúde (opção “Não se aplica”), 96,5% dos beneficiários receberam atendimento médico nos últimos 12 meses, sendo 74,46% destes com avaliação “Top2Box” e apenas 1,99% no indicador “Bottom2box”.

Analisando sua volumosa utilização, a assistência médica comprovadamente é fator fundamental na qualidade de vida e bem-estar dos empregados da INB e de seus dependentes.

4.1.2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo Plano Médico da INB, assim que precisou? (caso não tenha necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses, utilize a opção “Não se Aplica”)



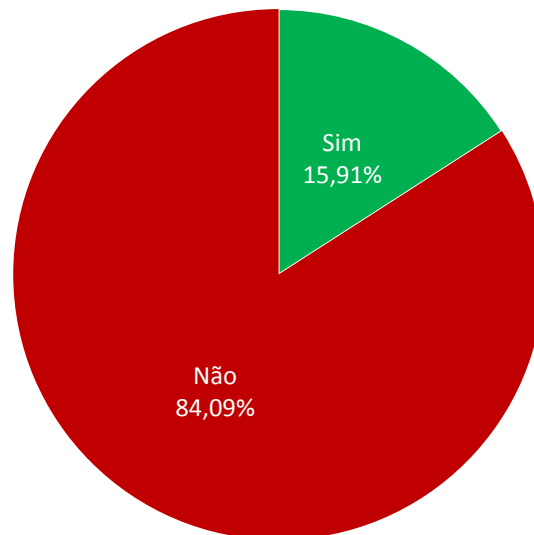
Resposta	Total	%
Sempre	250	43,71%
A maioria das vezes	55	9,62%
Às vezes	52	9,09%
Nunca	47	8,22%
Não se aplica	168	29,37%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Aproximadamente 30% dos beneficiários não necessitaram de atendimento de emergência. Contudo, dos demais que receberam assistência emergencial, 61,88% foram atendidos sempre que preciso, e outros 13,51% na maioria das vezes em que necessitou deste tipo de atendimento. Em suma, neste quesito o plano obteve 75,50% no indicador “Top2Box” e 11,63% no “Bottom2Box”.

Tal indicador comprova que a rede credenciada de hospitais e clínicas, de um modo geral, tem se mostrado satisfatória para atendimento aos beneficiários do Plano.



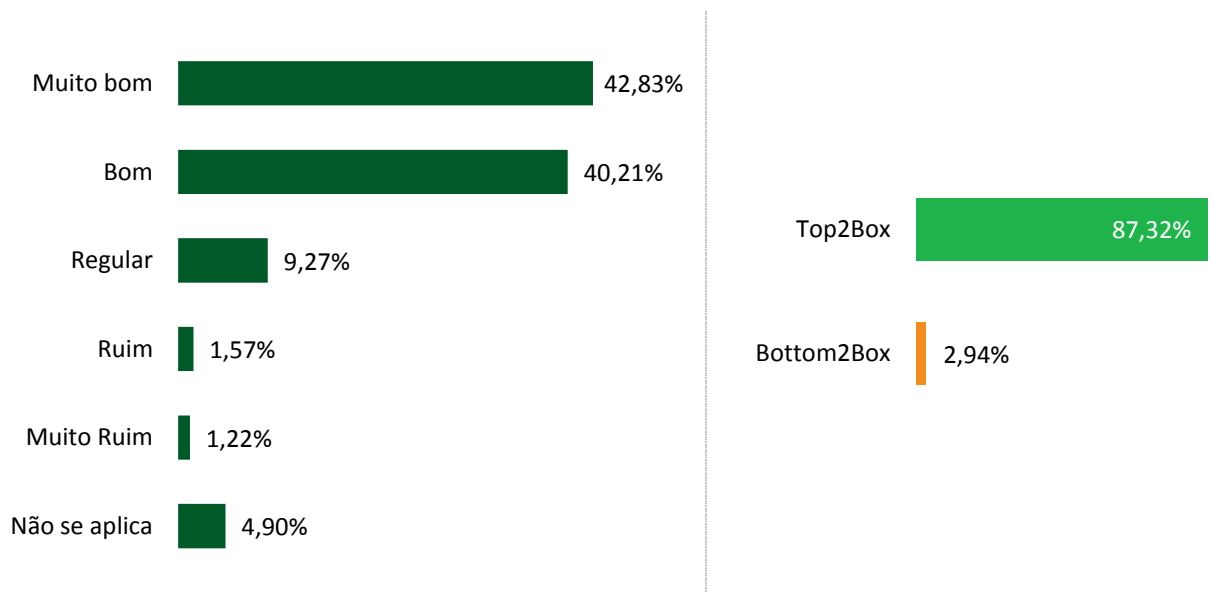
4.1.3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Resposta	Total	%
Sim	91	15,91%
Não	481	84,09%
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

O Plano Médico da INB é operado na modalidade Autogestão por RH, cuja operação está subordinada à Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal – CODEP.F. As campanhas de vacinação, bem como outras campanhas de saúde, como Outubro Rosa (Prevenção ao Câncer de Mama) e Novembro Azul (Prevenção ao Câncer de Próstata) são divulgadas através da Coordenação, o que explica a percepção dos entrevistados de que tais ações não procedem da operadora do Plano de Saúde.

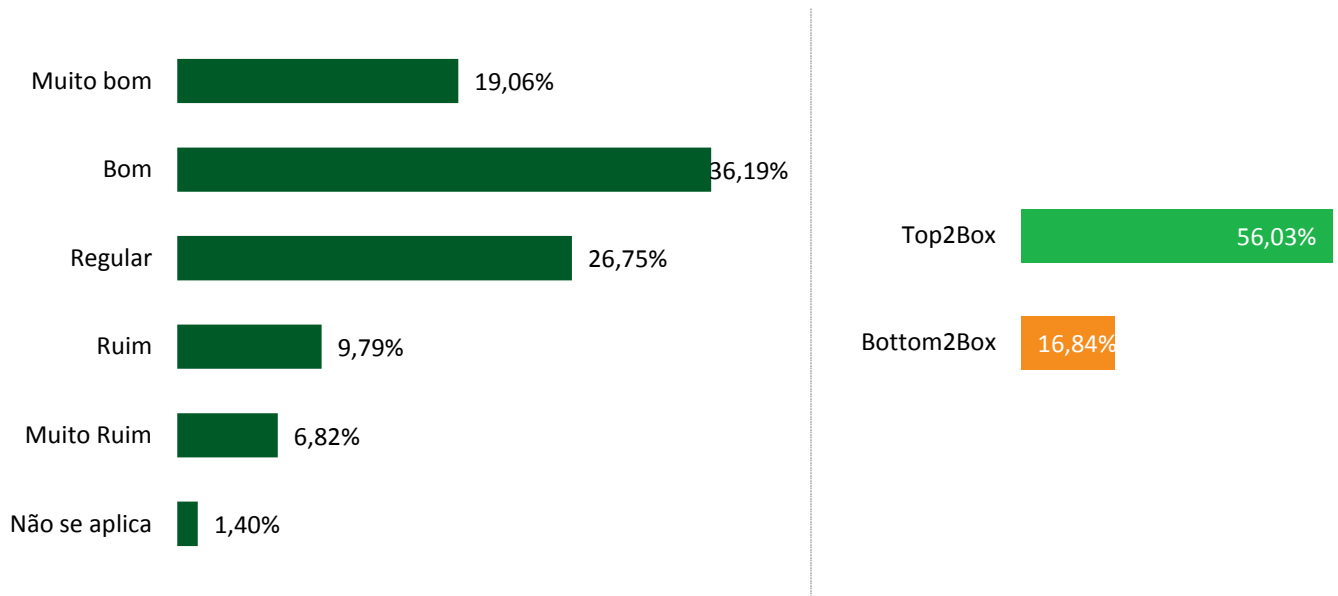
4.1.4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)? (caso não tenha buscado atendimento nos últimos 12 meses, utilize a opção “Não se Aplica”).



Resposta	Total	%
Muito bom	245	42,83%
Bom	230	40,21%
Regular	53	9,27%
Ruim	9	1,57%
Muito Ruim	7	1,22%
Não se aplica	28	4,90%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

A rede credenciada foi comprovadamente bem avaliada (87,32% no indicador Top2Box, contra 2,94% no Bottom2Box), evidenciando a eficácia e humanização do atendimento dos prestadores credenciados.

4.1.5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo Plano Médico da INB (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)? (caso nunca tenha acessado a lista de prestadores de serviços, utilize a opção “Não se Aplica”).

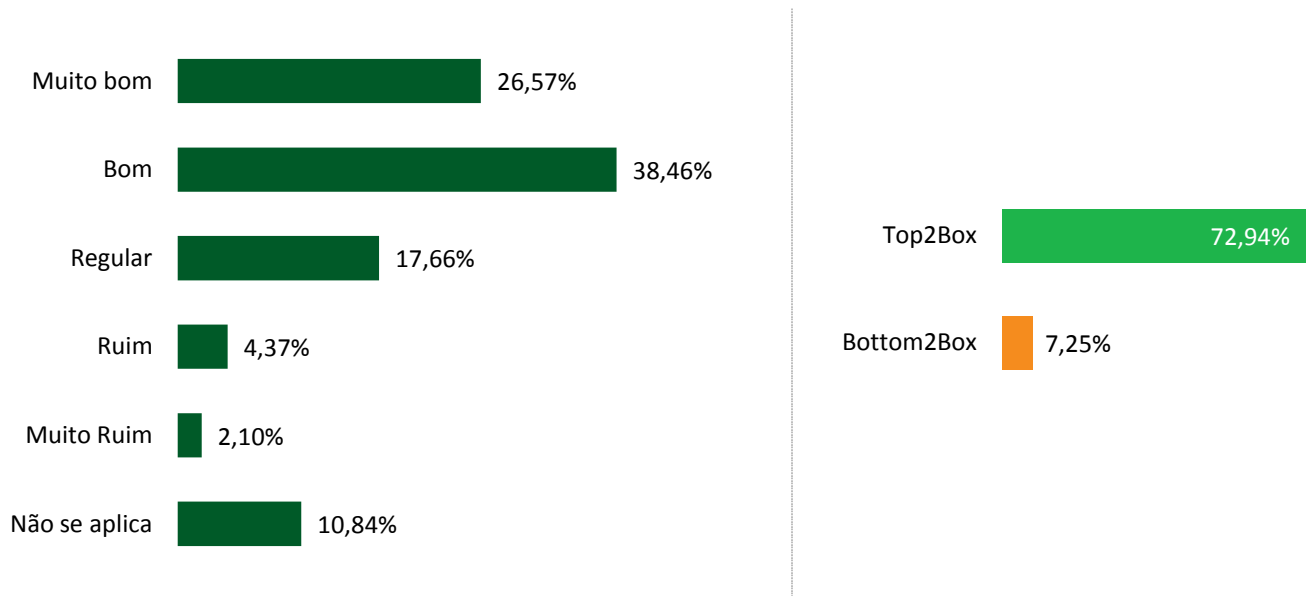


Resposta	Total	%
Muito bom	109	19,06%
Bom	207	36,19%
Regular	153	26,75%
Ruim	56	9,79%
Muito Ruim	39	6,82%
Não se aplica	8	1,40%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

O canal com maior facilidade de acesso à lista de credenciados é pelo Portal do Plano Médico, além do contato telefônico com a equipe gestora do Plano e atendimento presencial. Ainda que o indicador Top2Box tenha alcançado 56,03% contra 16,84% de Bottom2Box, considerado satisfatório, várias operadoras de planos de saúde no mercado já disponibilizam o acesso à lista de seus credenciados através de aplicativos para smartphones, proporcionando agilidade à consulta e, por vezes, identificação de prestadores mais próximos de sua localização.

## 4.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

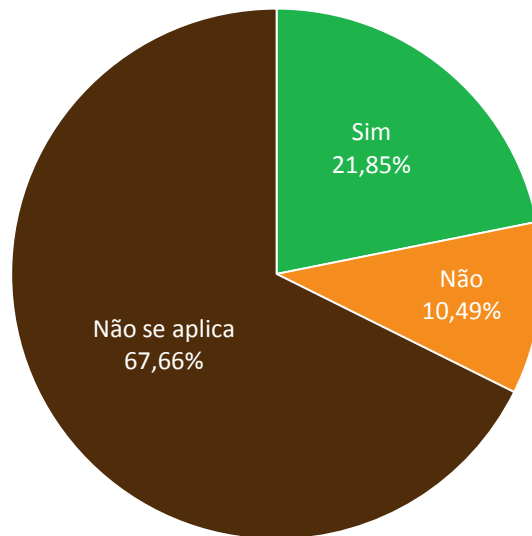
4.2.1. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o Plano Médico da INB (exemplos de acesso: presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava? (Caso não tenha acessado o Plano Médico da INB pelos canais de atendimento, utilize a opção “Não se Aplica”)



Resposta	Total	%
Muito bom	152	26,57%
Bom	220	38,46%
Regular	101	17,66%
Ruim	25	4,37%
Muito Ruim	12	2,10%
Não se aplica	62	10,84%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Os indicadores evidenciam a boa acessibilidade e bom atendimento oferecido aos beneficiários. A facilidade de contato com a equipe gestora do Plano, bem como com seus representantes nas unidades, permitiram a obtenção de 72,94% no indicador “Top2Box”, contra 7,25% no “Bottom2Box”.

4.2.2. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o Plano Médico da INB, você teve sua demanda resolvida? (caso não tenha feito reclamação nos últimos 12 meses, utilize a opção “Não se aplica”).



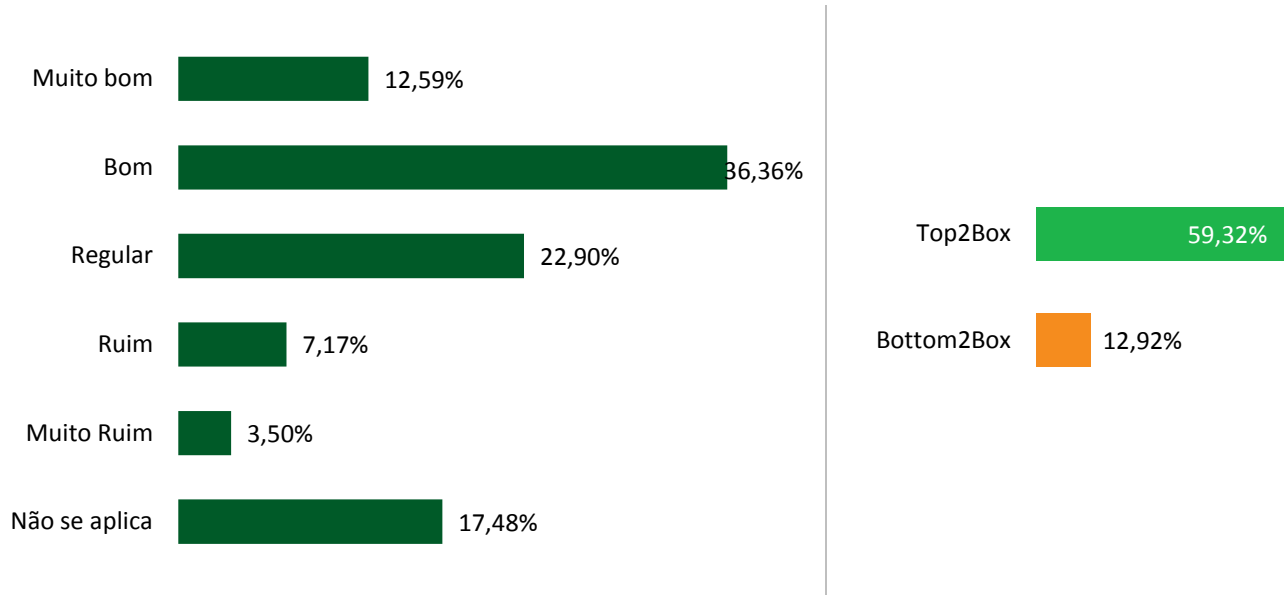
Resposta	Total	%
Sim	125	21,85%
Não	60	10,49%
Não se aplica	387	67,66%
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Do total de entrevistados, 67,66% não registraram reclamação ao Plano Médico. Dos 185 entrevistados que registraram alguma insatisfação à operadora, 67,57% tiveram sua demanda resolvida, enquanto 32,43% registraram irresolução.

Cabe ressaltar que, analisando os termos utilizados na questão, a expressão “demanda resolvida” pode ser interpretada como a “autorização de exames previamente negados”, o que é errôneo, dado o compromisso desta operadora em cumprir rigorosamente as Diretrizes de Utilização (DUT's) elaboradas pela ANS.

Ainda assim, a equipe gestora do Plano Médico identificou a necessidade de melhorias na monitoração das reclamações, a fim de esclarecê-las aos seus respectivos beneficiários no menor tempo possível.

4.2.3. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo Plano Médico da INB, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? (caso nunca tenha preenchido ou enviado documentos ou formulários para o Plano Médico da INB, utilize a opção “Não se aplica”)



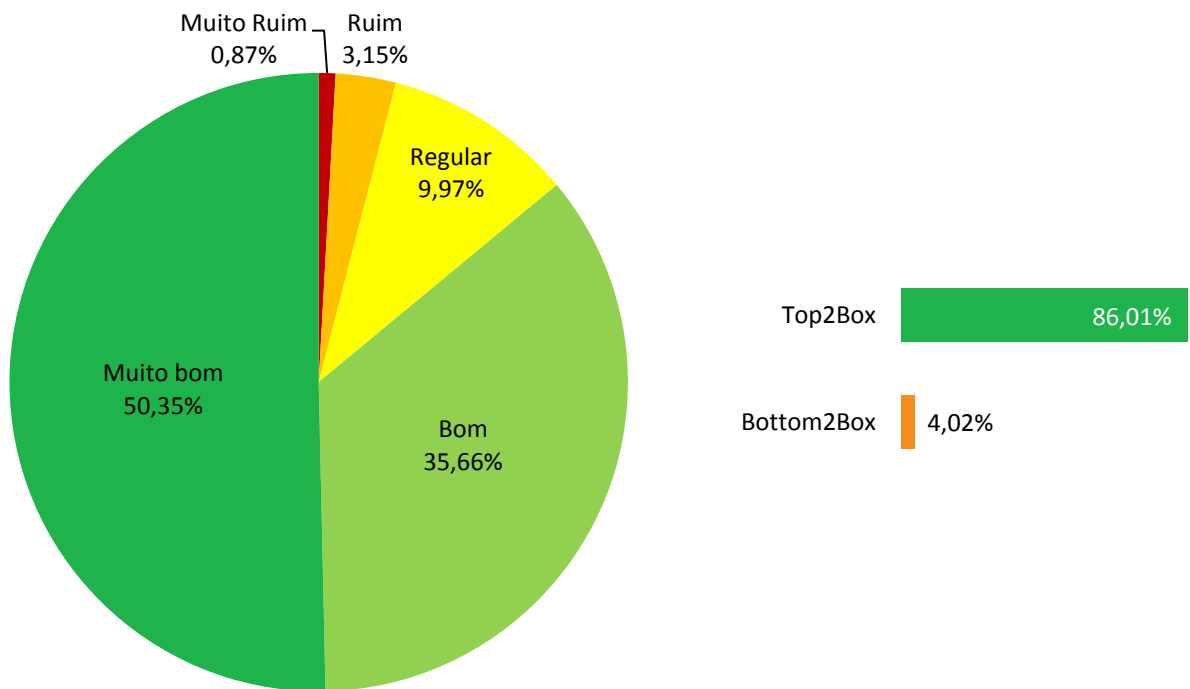
Resposta	Total	%
Muito bom	72	12,59%
Bom	208	36,36%
Regular	131	22,90%
Ruim	41	7,17%
Muito Ruim	20	3,50%
Não se aplica	100	17,48%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

A facilidade no preenchimento e envio dos formulários obtiveram bons indicadores (59,32% em Top2Box contra 12,92% em Bottom2Box). Contudo, observa-se que aproximadamente 60% avaliaram a facilidade como “Bom” ou “Regular”.

Os formulários utilizados nesta operadora, em sua maioria, são padronizados pela Agência Nacional de Saúde. Aqueles que não o são, mesmo que não sigam um padrão predeterminado, solicitam informações que esta mesma Agência exige, inflexibilizando de certa forma possíveis melhorias no preenchimento dos formulários.

### 4.3. AVALIAÇÃO GERAL

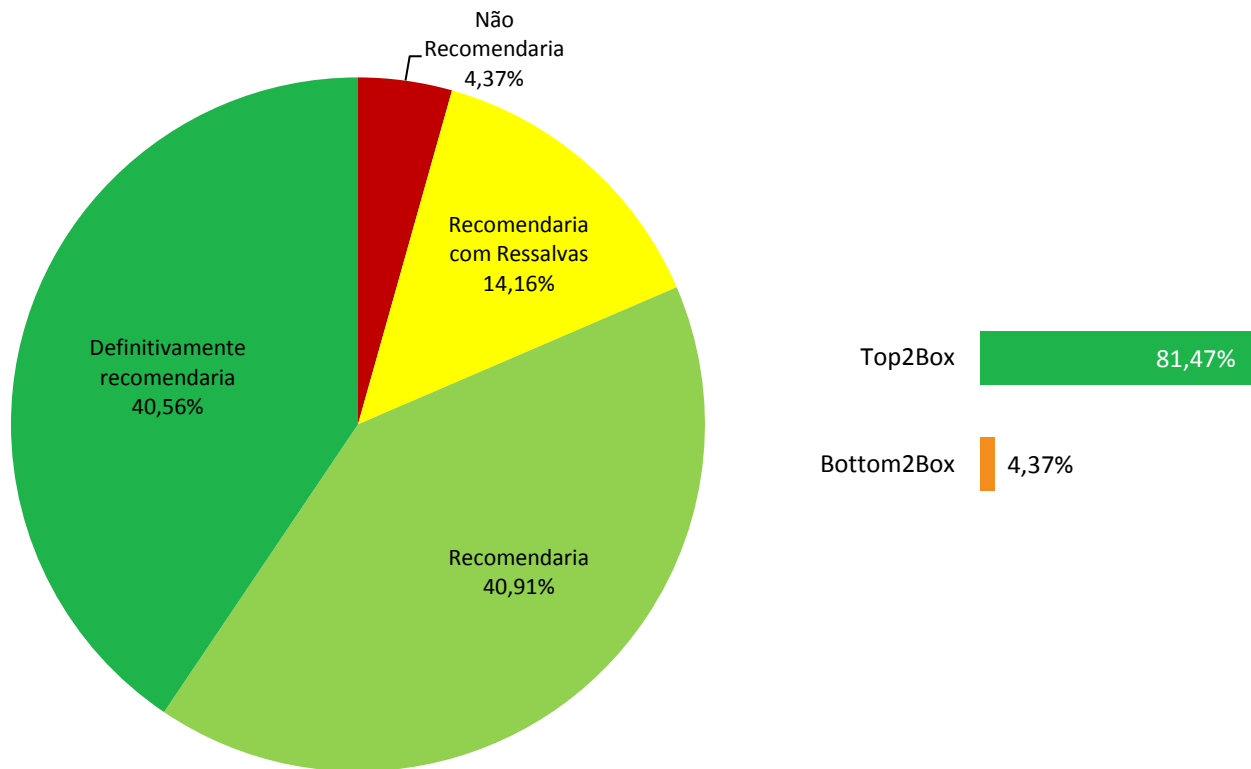
#### 4.3.1. Como você avalia o Plano Médico da INB?



Resposta	Total	%
Muito bom	288	50,35%
Bom	204	35,66%
Regular	57	9,97%
Ruim	18	3,15%
Muito Ruim	5	0,87%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Em linhas gerais, o Plano Médico foi muito bem avaliado, alcançando 86,01% de “Top2Box” contra 4,02% de “Bottom2Box”.

#### 4.3.2. Você recomendaria o Plano Médico da INB para amigos ou familiares?



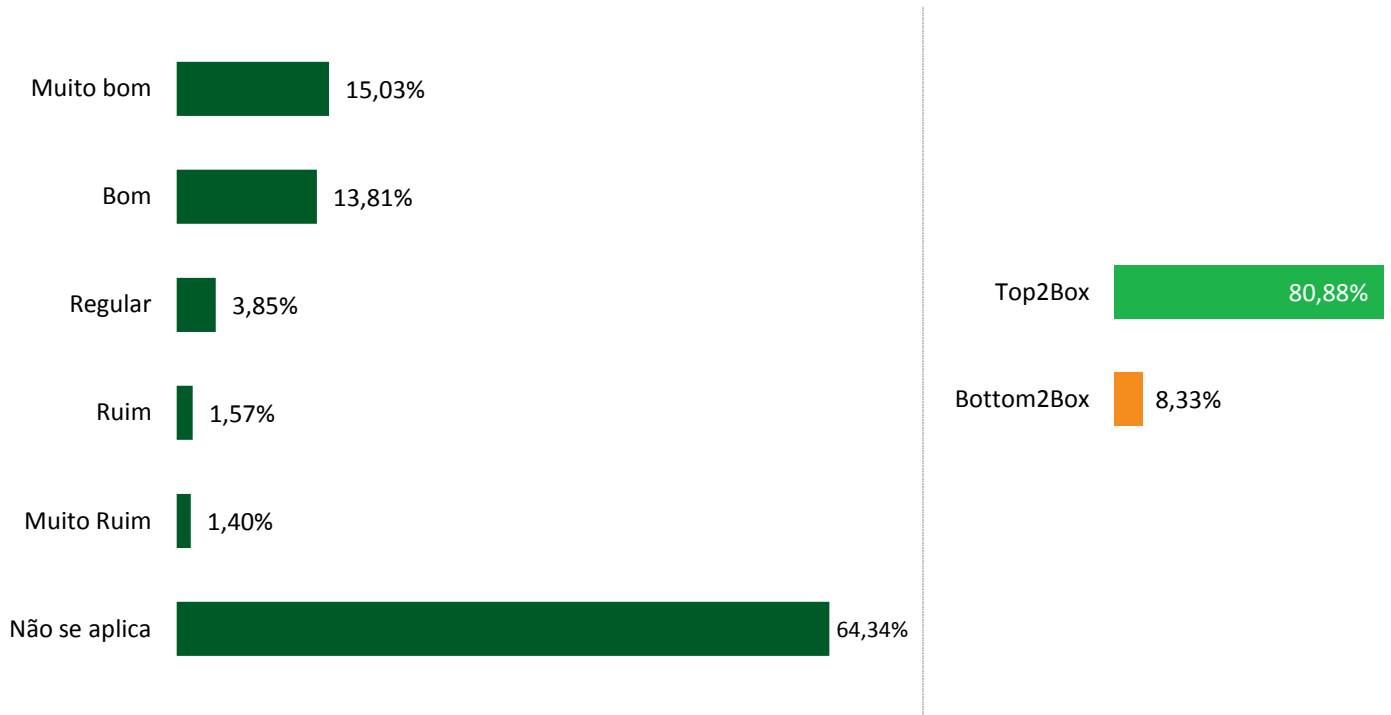
Resposta	Total	%
Definitivamente recomendaria	232	40,56%
Recomendaria	234	40,91%
Recomendaria com Ressalvas	81	14,16%
Não Recomendaria	25	4,37%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Em complemento à pergunta anterior, a recomendação do Plano para amigos ou familiares também atingiu índices satisfatórios, alcançando 81,47% de “Top2Box” contra 4,37% de “Bottom2Box”.



#### 4.4. SOBREAVISO

4.4.1. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atendimento através do telefone de sobreaviso do Plano Médico da INB, como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelo atendente? (caso nunca tenha necessitado de atendimento através do sobreaviso, utilize a opção “Não se aplica”)



Resposta	Total	%
Muito bom	86	15,03%
Bom	79	13,81%
Regular	22	3,85%
Ruim	9	1,57%
Muito Ruim	8	1,40%
Não se aplica	368	64,34%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

Ainda que 64,33% dos beneficiários não tenham utilizado o serviço de sobreaviso da INB, quando foi necessário, obteve 80,88% de avaliação positiva, Top2Box, contra 8,33% de avaliações negativas, Bottom2Box.

Isto posto, o serviço de sobreaviso é comprovadamente necessário e eficaz, tanto na garantia de um bom atendimento em emergência quanto na avaliação positiva do Plano Médico.

## 4.5. CRÍTICAS / ELOGIOS / SUGESTÕES

### 4.5.1. Críticas

Foram contabilizadas 115 críticas, sendo as mais recorrentes:

- Divergência de cadastro dos prestadores no Portal;
- Carência de credenciados especificamente em Cruzeiro e região, Barra Mansa, Buena e região;
- Reembolso com valores baixos.

### 4.5.2. Elogios

Foram contabilizados 195 elogios, sendo os mais recorrentes:

- Rede credenciada;
- Qualidade no Atendimento prestado pela equipe do Plano Médico;
- Agilidade no atendimento aos beneficiários.

### 4.5.3. Sugestões

Foram contabilizadas 212 sugestões. Dentre as melhorias sugeridas, destacam-se:

- Disponibilização de avaliação do prestador por parte dos beneficiários do Plano;
- Disponibilização de um aplicativo para celular, visando facilitar a consulta de credenciados, acompanhamento de autorizações e demandas diversas relativas ao plano;
- Ampliação da rede em determinadas regiões e especialidades.

## 5. PLANO DE AÇÃO

Com base nas avaliações das respostas, foi possível definir ações a serem tomadas a curto, médio e longo prazo:

### 5.1. PROSPECÇÃO DE NOVOS CREDENCIADOS

5.1.1. Cruzeiro e região

5.1.2. Barra Mansa

5.1.3. Buena e região

A prospecção na região de Cruzeiro já está em andamento como ação originada após um processo de migração dos prestadores credenciados como Pessoa Física para Pessoa Jurídica, visando diminuir os custos do Plano Médico com pagamento de encargos.

A prospecção e credenciamento de prestadores em Barra Mansa e Buena e Região, bem como o credenciamento em Cruzeiro e região, deverá ser realizado até 31/07/2021. Até esta data, o somatório de credenciamentos nestas regiões não deve ser inferior a 8 (oito), devendo ser priorizadas as seguintes especialidades:

- Cruzeiro: Hospitalar e Ginecologia;
- Barra Mansa: Psicologia e Odontologia;
- Buena: Neurologia, Oftalmologia, Clínica Médica.

A inclusão e exclusão de credenciados na rede de atendimento é comunicada mensalmente através de Comunicados Internos na INBnet, intranet da empresa, e no Portal do Plano Médico.

Prazo para conclusão: 31/07/2021.

Status: Em andamento

### 5.2. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E DEFINIÇÃO DE INDICADORES

Faz-se necessário o acompanhamento de reclamações relacionadas ao Plano Médico, haja vista a análise das respostas do item 4.2.2. A adequação do Canal de Atendimento disponível aos beneficiários do Portal, bem como sua divulgação e conscientização junto aos beneficiários, se mostra a maneira mais exequível e tempestiva para monitoração e execução das pendências que por este canal se apresentem.

Prazo para conclusão: 15/06/2021.

Status: Em andamento

### 5.3. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DE PRESTADORES

Um dos pontos mais criticados pelos beneficiários nesta Pesquisa foi a divergência do Cadastro de Prestadores em consulta à Rede Credenciada no Portal do Plano Médico. Isto posto, está em andamento desde fevereiro/21 a conferência de todos os dados dos credenciados no sistema, a fim de corrigir e atualizar os dados dos prestadores.

Prazo para conclusão: 31/07/2021.

Status: Em andamento

### 5.4. IMPLANTAÇÃO DE APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS

Visando aperfeiçoar o atendimento aos beneficiários do Plano Médico, oferecendo acesso rápido à Rede Credenciada, Carteirinha Digital e outros serviços, será elaborado um aplicativo para dispositivos móveis que deverá ser disponibilizado para download dos beneficiários nas lojas de aplicativos mais utilizadas em smartphones.

Prazo para conclusão: 31/01/2022.

Status: A Iniciar

### 5.5. REEMBOLSO ELETRÔNICO

Visando reduzir o tempo entre o pagamento do procedimento pelo beneficiário e seu respectivo reembolso, além da praticidade no envio e análise dos respectivos documentos, será implantado nos canais digitais de comunicação com o beneficiário o serviço de Reembolso Eletrônico.

Prazo para conclusão: 31/01/2022.

Status: A iniciar

## 6. CONCLUSÃO

A avaliação dos serviços prestados pelo Plano Médico da INB é um indicador fundamental da qualidade de vida e satisfação dos empregados.

E o bom atendimento aos beneficiários, bem como a oferta de credenciados de referência, a agilidade na aprovação de procedimentos de grande risco, fruto da facilidade de acesso à equipe gestora da operadora, resultaram em um grau de favorabilidade de 74,88%.

Ainda assim, foram identificadas contingências que precisam ser sanadas, como o credenciamento de especialidades pontuais em regiões específicas, bem como a atualização de dados dos credenciados, a fim de mitigar a perda de tempo na procura da especialidade desejada.

O plano de ação subsidiará a equipe do Plano Médico na atuação dos pontos de melhoria identificados, visando aprimorar a disponibilização do Benefício de Assistência Médica aos empregados e dependentes beneficiários.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DO PLANO MÉDICO ASSISTENCIAL E ODONTOLÓGICO – INB 2020

**POR RODRIGO BRASIL**  
**ADMINISTRADOR**

# ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO
2. METODOLOGIA
3. PERFIL DA AMOSTRA
4. RESULTADOS
5. PLANO DE AÇÃO
6. CONCLUSÃO

# 1. INTRODUÇÃO

- CENÁRIO

O Plano Médico Assistencial e Odontológico da INB é um dos benefícios mais importantes oferecidos pela INB, atuando há mais de 30 anos em prol da saúde e bem estar dos empregados e seus dependentes.

Contudo, essa é a primeira vez que a operadora realiza uma pesquisa objetivando avaliar detalhadamente a satisfação dos beneficiários, mapear oportunidades de crescimento de sua rede credenciada de acordo com a demanda e necessidade dos beneficiários.

Além de ser estimulada e orientada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, a Pesquisa faz parte do Plano Tático e Operacional – PTO e tem também como intuito alcançar os objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico da Gerência de Recursos Humanos 2020-2022.



# 1. INTRODUÇÃO

- OBJETIVO

Mensurar a satisfação dos beneficiários com o serviço prestado pelo Plano Médico Assistencial e Odontológico - PMO, operadora de Autogestão por RH.

- PÚBLICO-ALVO

Todos os empregados da INB inscritos no PMO.

- RESPONSÁVEL TÉCNICO

A pesquisa foi conduzida pelo administrador Rodrigo Francis de Oliveira Brasil.

## 2. METODOLOGIA

- TIPO DE PESQUISA

O método adotado é o quantitativo, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados. A estratificação da população adotada foi:

- Sexo

- Masculino e Feminino

- Faixa Etária

- 18 a 23 / 24 a 28 / 29 a 33 / 34 a 38 / 39 a 43 / 44 a 48 / 49 e 53 / 54 a 58 / 59 ou mais

- Unidade de Trabalho

- Resende / Rio / Caetité / Caldas / Buena / Fortaleza / São Paulo

- TÉCNICA

Formulário disponibilizado pela intranet da INB.

## 2. METODOLOGIA

- INSTRUMENTO

Questionário estruturado com 10 questões fornecido pela ANS, acrescido de:

- 1 pergunta qualitativa acerca da qualidade do atendimento do Sobreaviso;
- 1 campo livre para comentários, elogios, sugestões e críticas;

- AMOSTRAGEM E MARGEM DE ERRO

Questionários Concluídos	572
Questionários Incompletos	141
Total de Questionários Acessados	713
Margem de Erro	2,87%
Intervalo de Confiança	95%
Universo	1.122

## 2. METODOLOGIA

- CÁLCULO DOS INDICADORES

Adicionalmente à análise quantitativa, foram adotados os seguintes indicadores:

▲ Top2Box: Soma de “Muito Bom” e “Bom”, utilizando apenas as respostas válidas, desconsiderando-se “Não se Aplica”;

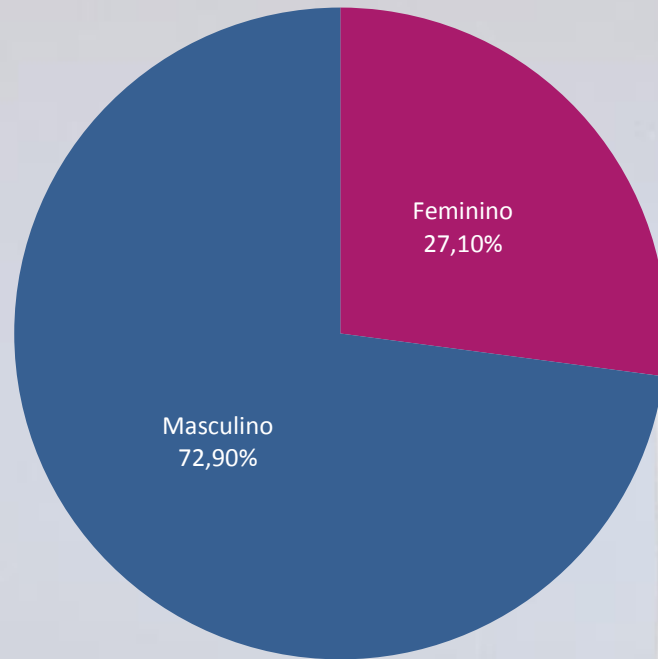
▼ Bottom2Box: Soma de “Ruim” e “Muito Ruim”, utilizando apenas as respostas válidas, desconsiderando-se “Não se Aplica”.

- PERÍODO DE COLETA

Os questionários ficaram disponíveis para preenchimento entre os dias 19 e 30 de Outubro de 2020.

### 3. PERFIL DA AMOSTRA

- SEXO



SEXO	TOTAL	%	INB
Masculino	417	72,90%	75,51%
Feminino	155	27,10%	24,49%
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

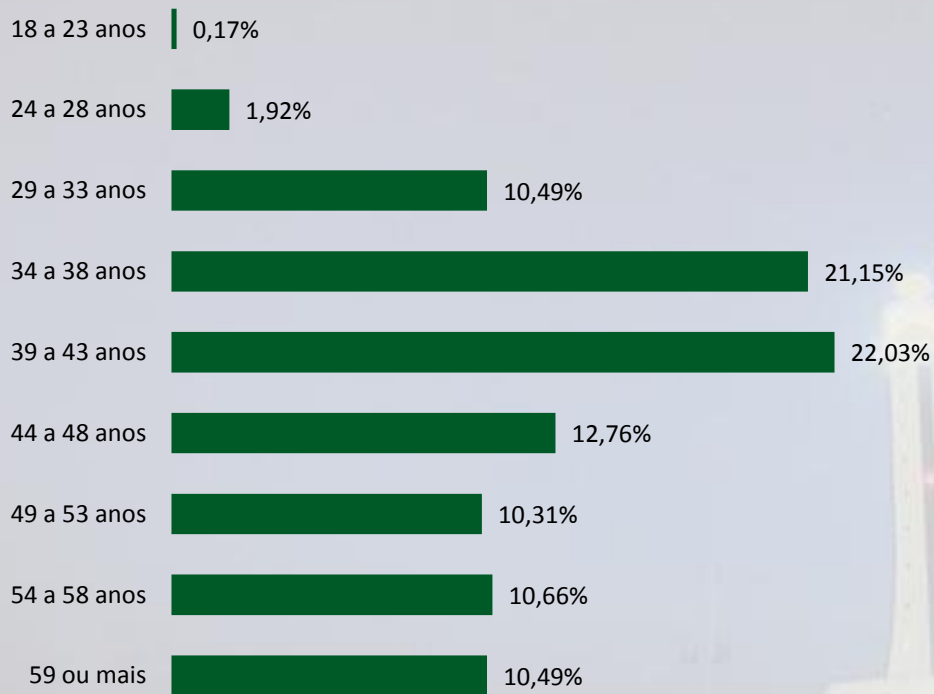
Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

### 3. PERFIL DA AMOSTRA

- FAIXA ETÁRIA



FAIXA ETÁRIA	TOTAL	%	INB
18 a 23 anos	1	0,17%	0,17%
24 a 28 anos	11	1,92%	3,33%
29 a 33 anos	60	10,49%	11,35%
34 a 38 anos	121	21,15%	19,03%
39 a 43 anos	126	22,03%	19,88%
44 a 48 anos	73	12,76%	13,05%
49 a 53 anos	59	10,31%	9,04%
54 a 58 anos	61	10,66%	10,49%
59 ou mais	60	10,49%	13,65%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

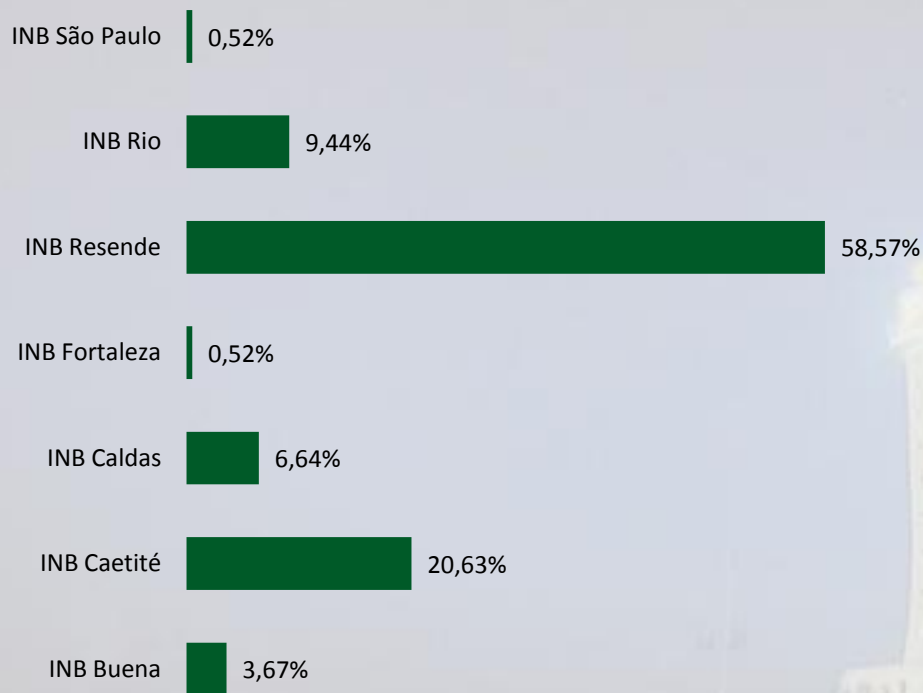
Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

### 3. PERFIL DA AMOSTRA

- UNIDADE DE TRABALHO



UNIDADE	TOTAL	%	INB
INB São Paulo	3	0,52%	0,45%
INB Rio	54	9,44%	9,77%
INB Resende	335	58,57%	55,20%
INB Fortaleza	3	0,52%	0,27%
INB Caldas	38	6,64%	7,44%
INB Caetité	118	20,63%	22,94%
INB Buena	21	3,67%	3,85%
<b>Total geral</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Base: 572 beneficiários

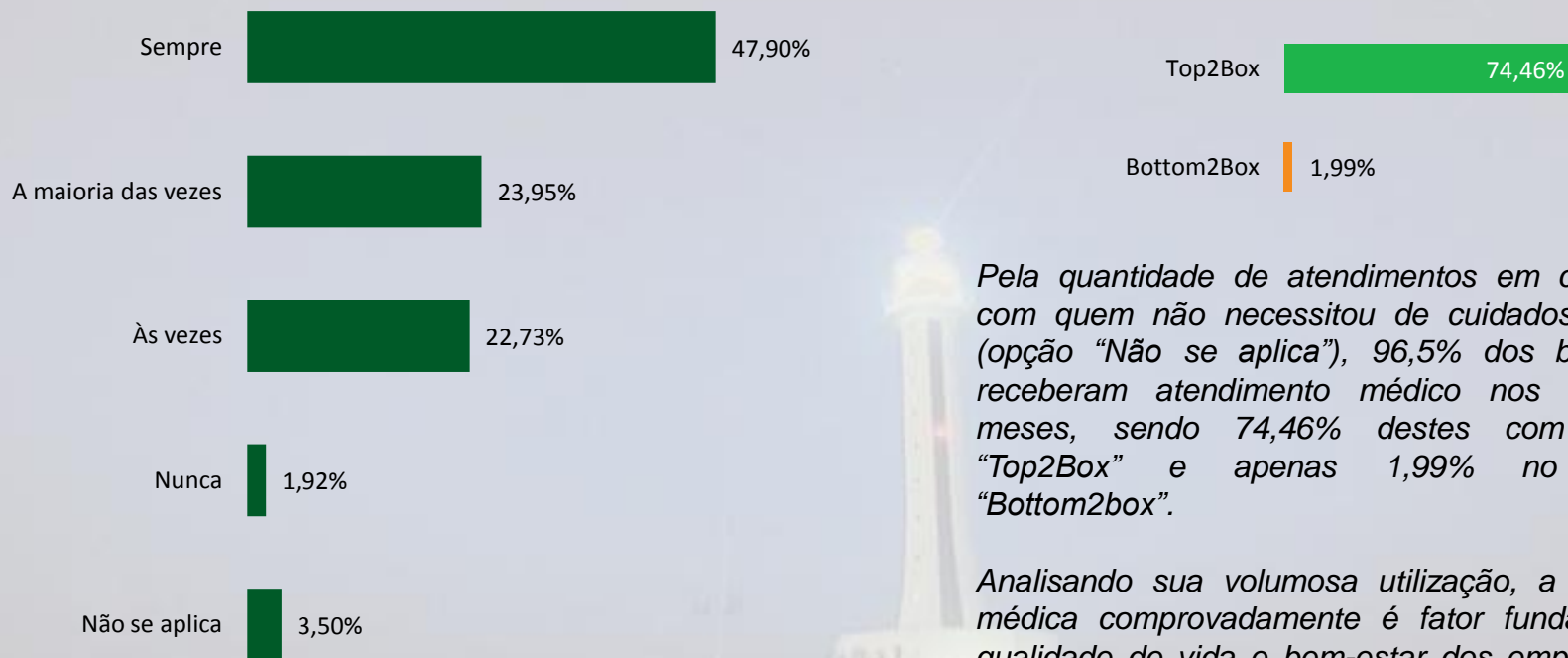
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. 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 do Plano Médico da INB, quando necessitou?



*Pela quantidade de atendimentos em comparação com quem não necessitou de cuidados de saúde (opção “Não se aplica”), 96,5% dos beneficiários receberam atendimento médico nos últimos 12 meses, sendo 74,46% destes com avaliação “Top2Box” e apenas 1,99% no indicador “Bottom2box”.*

*Analisando sua volumosa utilização, a assistência médica comprovadamente é fator fundamental na qualidade de vida e bem-estar dos empregados da INB e de seus dependentes.*

Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%



## 4. 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 Plano Médico da INB, assim que precisou?



*Aproximadamente 30% dos respondentes não necessitaram de atendimento de emergência. Contudo, dos demais que receberam assistência emergencial, 61,88% foram atendidos sempre que preciso, e outros 13,51% na maioria das vezes em que necessitou deste tipo de atendimento. Em suma, neste quesito o plano obteve 75,5% no indicador “Top2Box” e 11,63% no “Bottom2Box”.*

*Tal indicador comprova que a rede credenciada de hospitais e clínicas, de um modo geral, tem se mostrado satisfatória para atendimento aos beneficiários do Plano.*

Base: 572 beneficiários

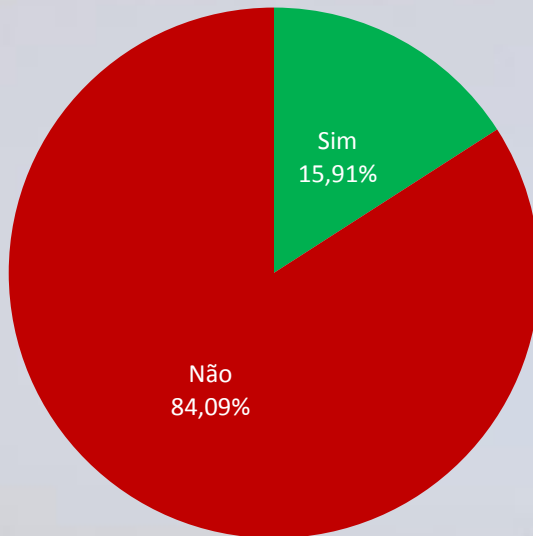
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. 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?



*O Plano Médico da INB é operado na modalidade Autogestão por RH, cuja gestão está subordinada à Coordenação de Desenvolvimento de Pessoal – CODEP.F.*

*As campanhas de vacinação, bem como outras campanhas de saúde, como Outubro Rosa (Prevenção ao Câncer de Mama) e Novembro Azul (Prevenção ao Câncer de Próstata) são divulgadas através da Coordenação, o que explica a percepção dos entrevistados de que tais ações não procedem da operadora do Plano de Saúde.*

Base: 572 beneficiários

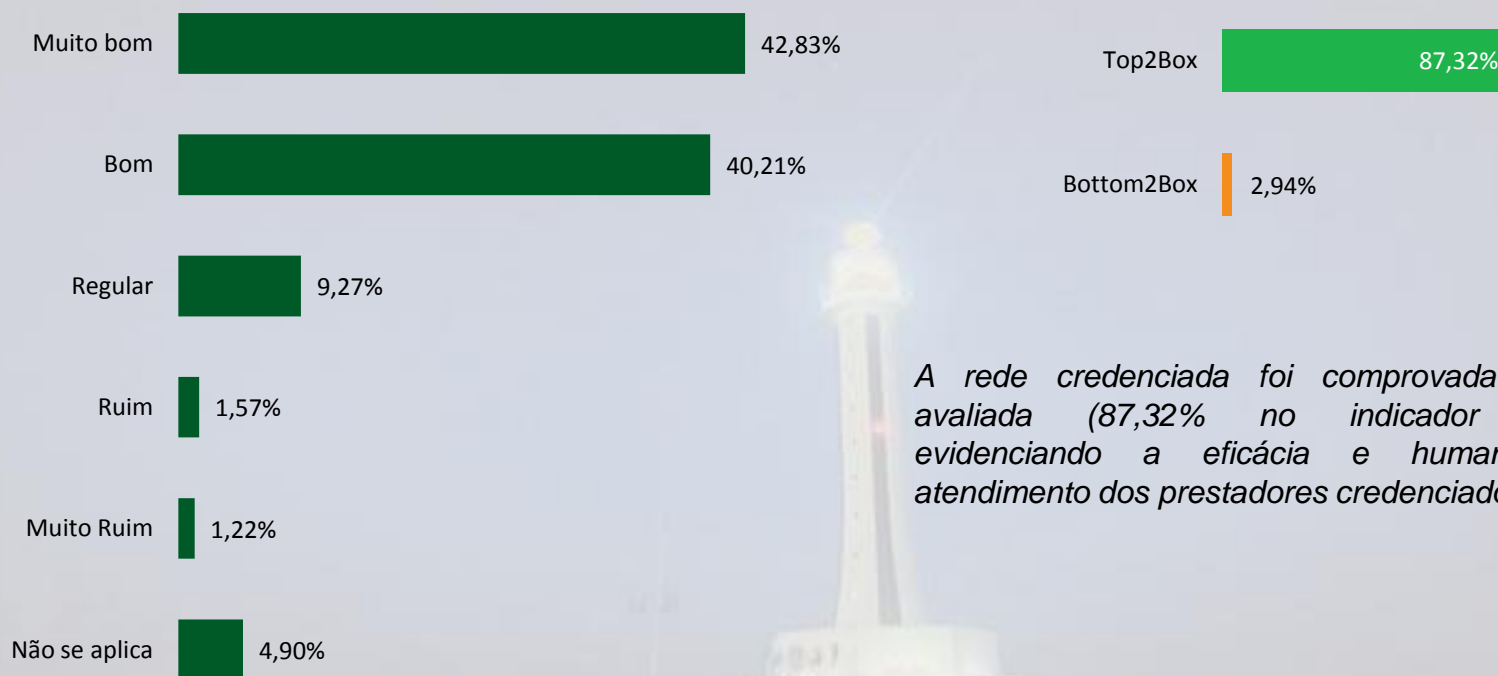
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. 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)?



*A rede credenciada foi comprovadamente bem avaliada (87,32% no indicador Top2Box), evidenciando a eficácia e humanização do atendimento dos prestadores credenciados.*

Base: 572 beneficiários

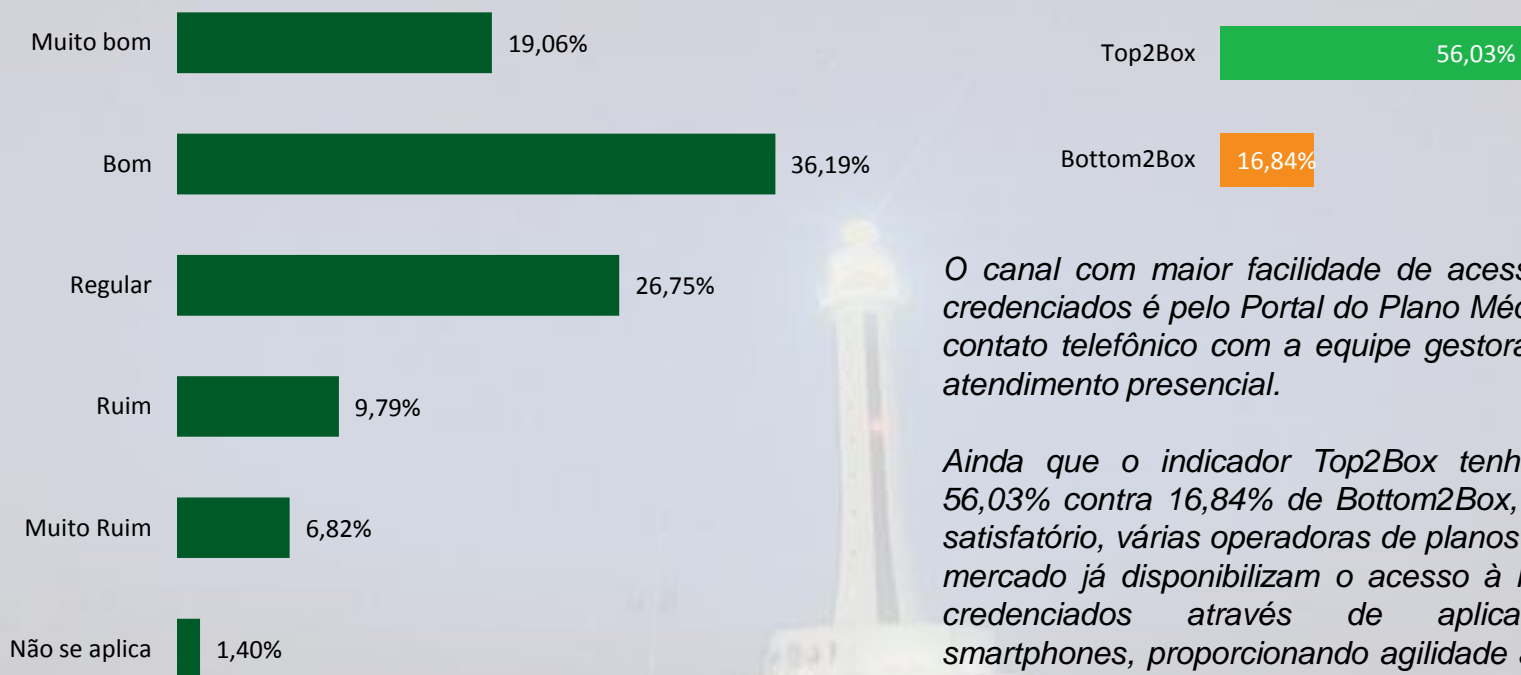
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

- ATENÇÃO À SAÚDE

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



*O canal com maior facilidade de acesso à lista de credenciados é pelo Portal do Plano Médico, além do contato telefônico com a equipe gestora do Plano e atendimento presencial.*

*Ainda que o indicador Top2Box tenha alcançado 56,03% contra 16,84% de Bottom2Box, considerado satisfatório, várias operadoras de planos de saúde no mercado já disponibilizam o acesso à lista de seus credenciados através de aplicativos para smartphones, proporcionando agilidade à consulta e, por vezes, identificação de prestadores mais próximos de sua localização.*

Base: 572 beneficiários

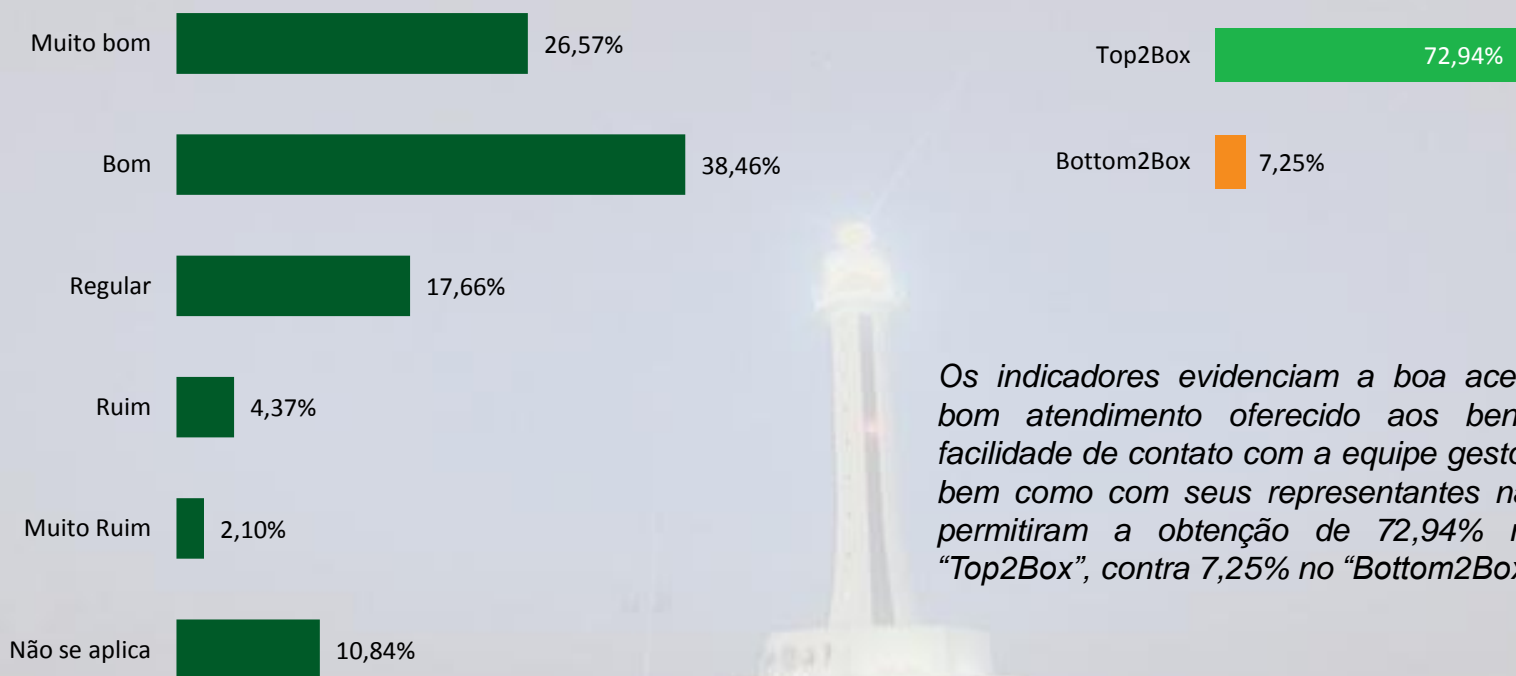
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

### • CANAIS DE ATENDIMENTO

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou o Plano Médico da INB (exemplos de acesso: presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



*Os indicadores evidenciam a boa acessibilidade e bom atendimento oferecido aos beneficiários. A facilidade de contato com a equipe gestora do Plano, bem como com seus representantes nas unidades, permitiram a obtenção de 72,94% no indicador “Top2Box”, contra 7,25% no “Bottom2Box”.*

Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

### • CANAIS DE ATENDIMENTO

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o Plano Médico da INB, você teve sua demanda resolvida?



*Do total de entrevistados, 67,66% não registraram reclamação ao Plano Médico. Dos entrevistados que registraram alguma insatisfação à operadora, 67,57% tiveram sua demanda resolvida, enquanto 32,43% registraram irresolução.*

*Cabe ressaltar que, analisando os termos utilizados na questão, a expressão “demanda resolvida” pode ser interpretada como a “autorização de exames previamente negados”, o que é errôneo, dado o compromisso desta operadora em cumprir rigorosamente as Diretrizes de Utilização (DUT's) elaboradas pela ANS.*

*Ainda assim, a equipe gestora do Plano Médico identificou a necessidade de melhorias na monitoração das reclamações, a fim de esclarecê-las aos seus respectivos beneficiários no menor tempo possível.*

Base: 572 beneficiários

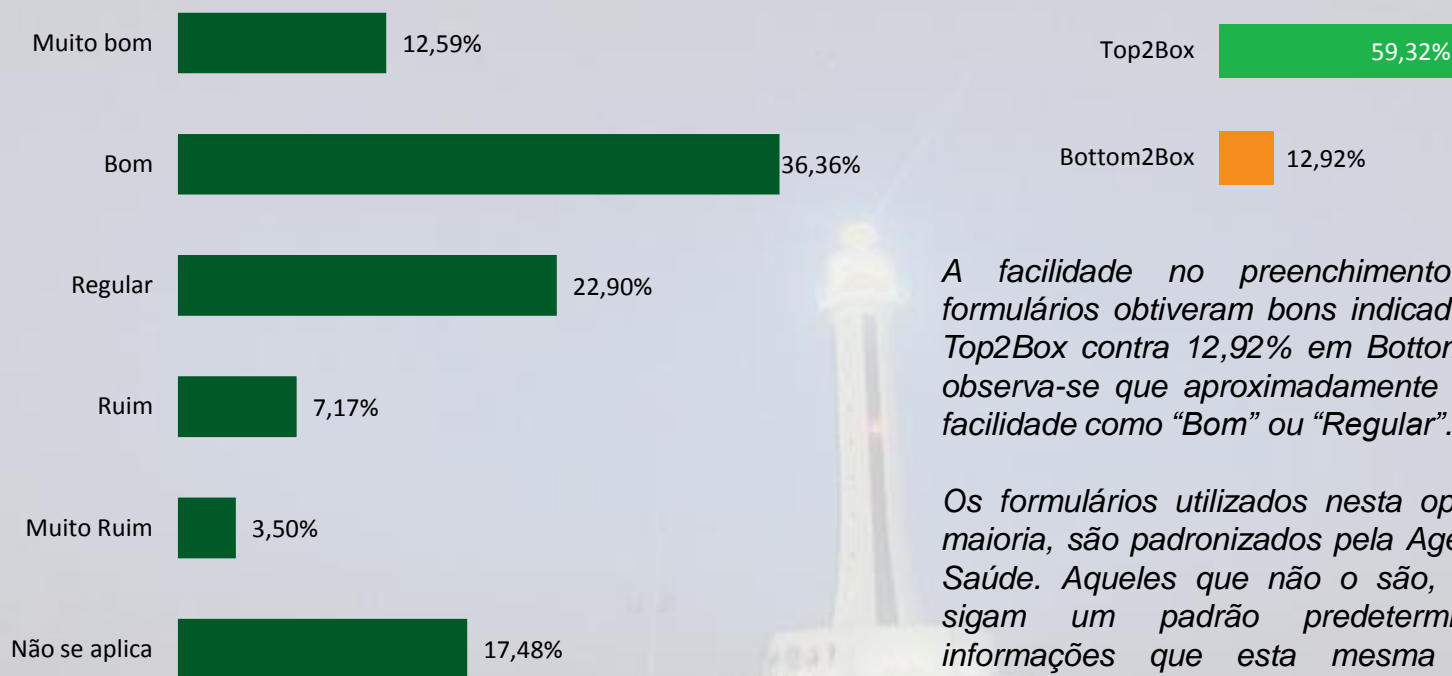
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

### • CANAIS DE ATENDIMENTO

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo Plano Médico da INB, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



*A facilidade no preenchimento e envio dos formulários obtiveram bons indicadores (59,32% em Top2Box contra 12,92% em Bottom2Box). Contudo, observa-se que aproximadamente 60% avaliaram a facilidade como “Bom” ou “Regular”.*

*Os formulários utilizados nesta operadora, em sua maioria, são padronizados pela Agência Nacional de Saúde. Aqueles que não o são, mesmo que não sigam um padrão predeterminado, solicitam informações que esta mesma Agência exige, inflexibilizando de certa forma possíveis melhorias no preenchimento dos formulários.*

Base: 572 beneficiários

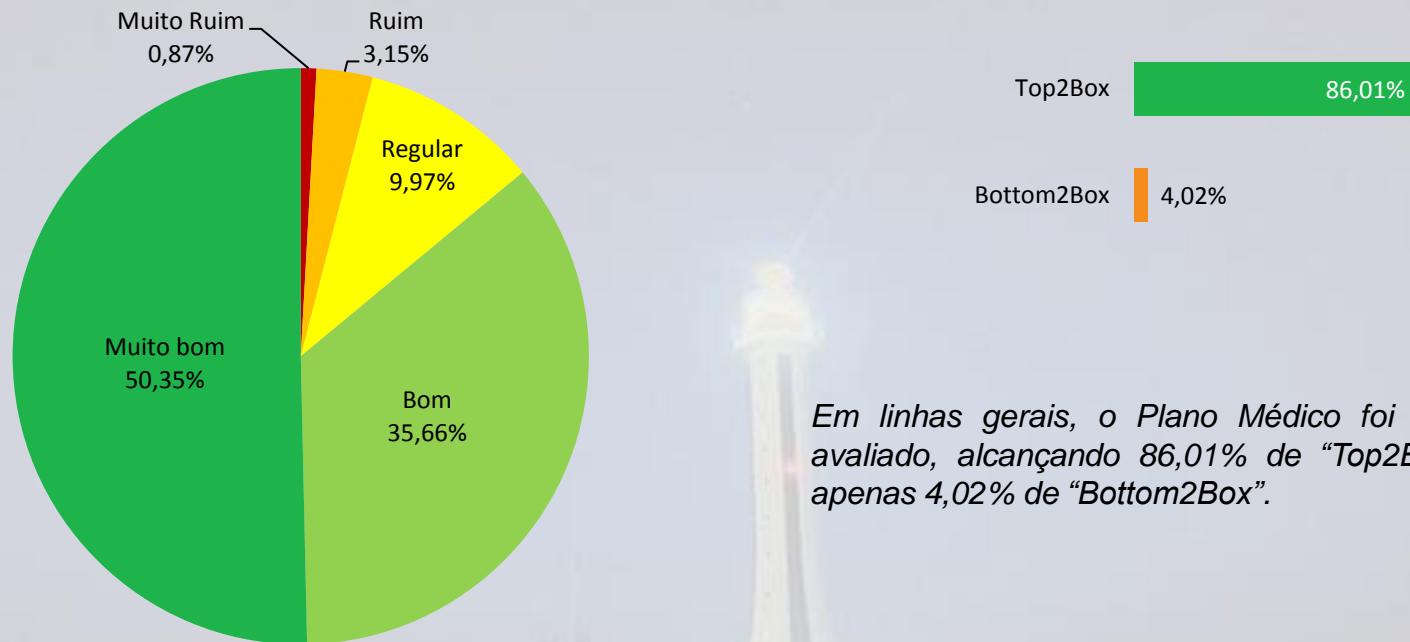
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

- AVALIAÇÃO GERAL

9) Como você avalia o Plano Médico da INB?



*Em linhas gerais, o Plano Médico foi muito bem avaliado, alcançando 86,01% de “Top2Box” contra apenas 4,02% de “Bottom2Box”.*

Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

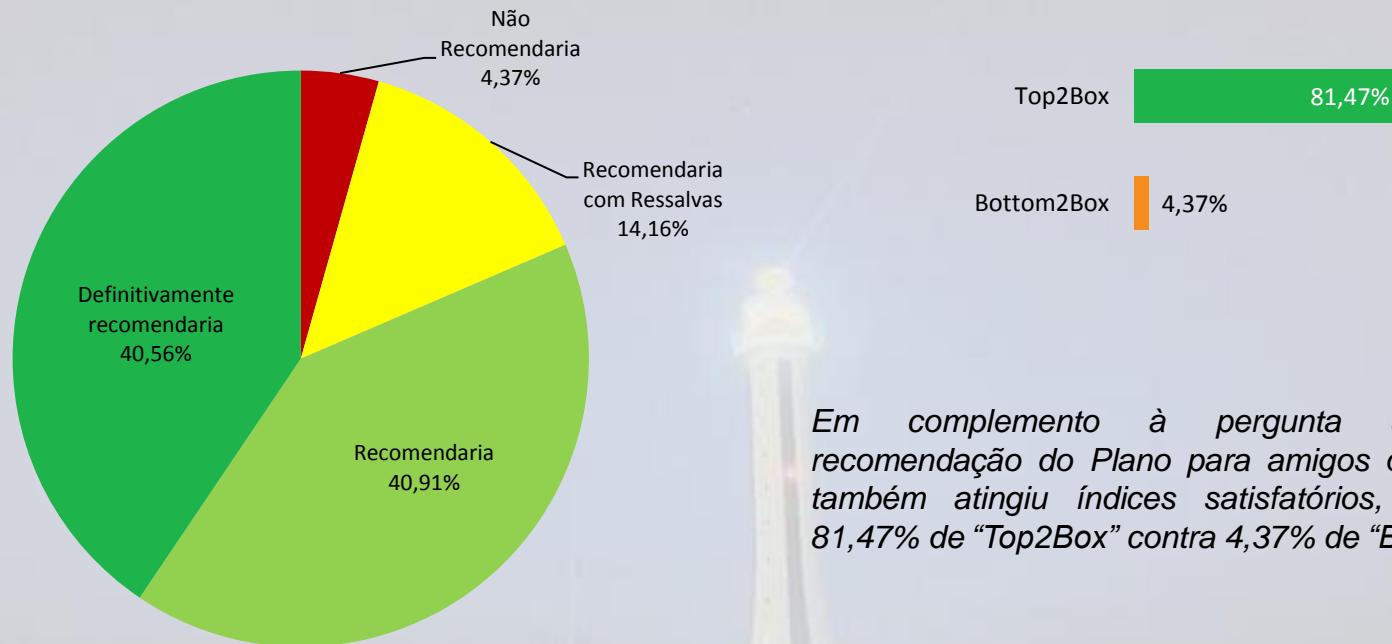
Intervalo de confiança: 95%



## 4. RESULTADOS

- AVALIAÇÃO GERAL

10) Você recomendaria o Plano Médico da INB para amigos ou familiares?



*Em complemento à pergunta anterior, a recomendação do Plano para amigos ou familiares também atingiu índices satisfatórios, alcançando 81,47% de “Top2Box” contra 4,37% de “Bottom2Box”.*

Base: 572 beneficiários

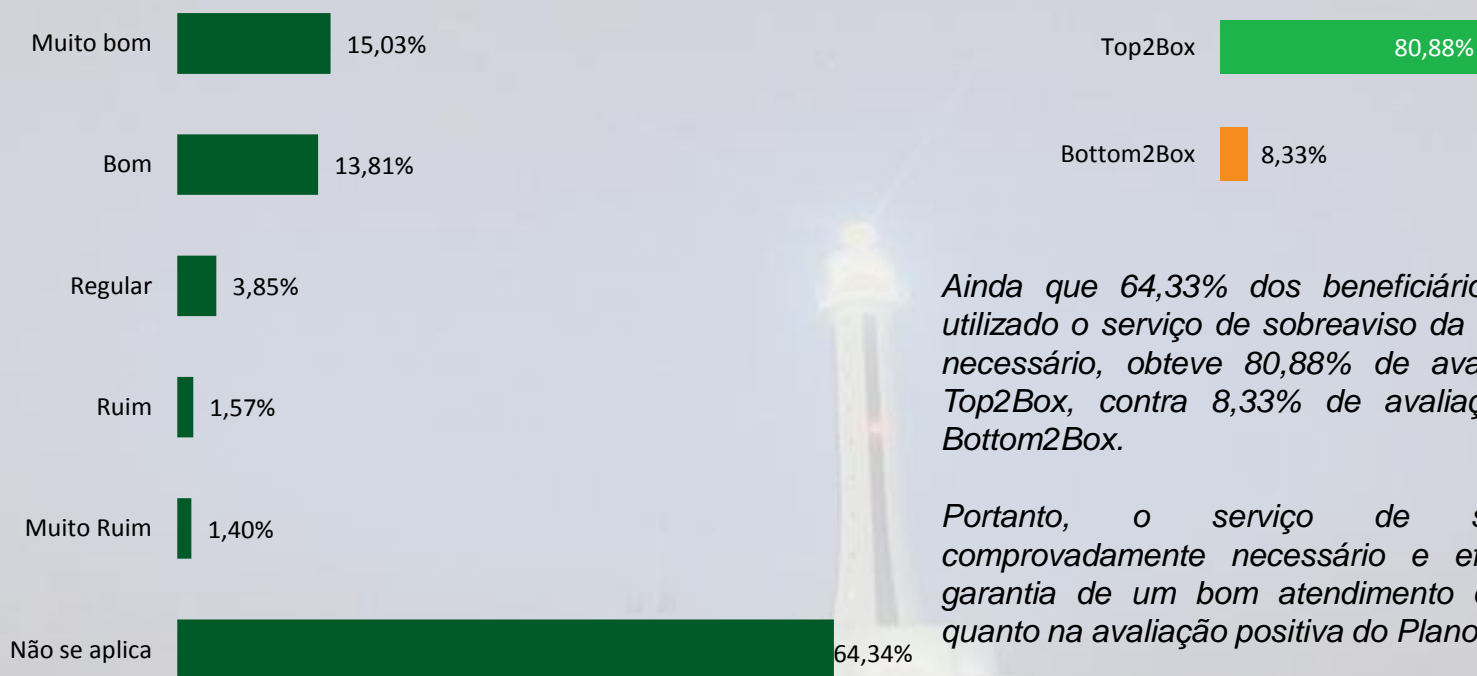
Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

- SOBREAVERSO**

11) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atendimento através do telefone de sobreaviso do Plano Médico da INB, como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelo atendente?



*Ainda que 64,33% dos beneficiários não tenham utilizado o serviço de sobreaviso da INB, quando foi necessário, obteve 80,88% de avaliação positiva, Top2Box, contra 8,33% de avaliações negativas, Bottom2Box.*

*Portanto, o serviço de sobreaviso é comprovadamente necessário e eficaz, tanto na garantia de um bom atendimento em emergência quanto na avaliação positiva do Plano Médico.*

Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 4. RESULTADOS

### • CRÍTICAS / ELOGIOS / SUGESTÕES

#### ▼ CRÍTICAS

Quantidade: 115

Mais recorrentes:

- Divergência de Cadastro dos Prestadores no Portal;
- Carência de Credenciados especificamente em:
  - Cruzeiro e região;
  - Barra Mansa;
  - Buena e região.
- Reembolso com valores baixos.

#### ▲ ELOGIOS

Quantidade: 195

Mais recorrentes:

- Rede Credenciada;
- Qualidade no Atendimento prestado pela equipe do Plano Médico;
- Agilidade no atendimento aos beneficiários.

#### ↔ SUGESTÕES

Quantidade: 212

Mais recorrentes:

- Disponibilização de avaliação do prestador por parte dos beneficiários do Plano;
- Disponibilização de um aplicativo para celular, visando facilitar a consulta de credenciados e outras demandas diversas relativas ao plano;
- Ampliação da rede em determinadas regiões e especialidades.

Base: 572 beneficiários

Margem de Erro: 2,87%

Intervalo de confiança: 95%

## 5. PLANO DE AÇÃO

### 1. Prospecção de Novos Credenciados

- Cruzeiro e Região – Em andamento
- Barra Mansa
- Buena e Região

Prazo para conclusão: 31/07/2021.

Status: Em andamento

### 2. Tratamento e Indicadores de Reclamações – Fale Conosco

- Adequação do Canal de Atendimento, bem como sua divulgação e conscientização.

Prazo para conclusão: 15/06/2021.

Status: Em andamento

## 5. PLANO DE AÇÃO

### 3. Atualização Cadastral de Prestadores

- Conferência e Atualização de toda a Rede Credenciada.

Prazo para conclusão: 31/07/2021.

Status: Em andamento

### 4. Implantação de Aplicativo para Dispositivos Móveis

- Serviços como consulta à Rede Credenciada e Carteirinha Digital devem ser disponibilizados através do App.

Prazo para conclusão: 31/01/2022.

Status: A Iniciar

## 5. PLANO DE AÇÃO

### 5. Reembolso Eletrônico

- Praticidade no envio e análise dos documentos pertinentes.

Prazo para conclusão: 31/01/2022.

Status: A iniciar

## 6. CONCLUSÃO

A avaliação dos serviços prestados pelo Plano Médico da INB é um indicador fundamental da qualidade de vida e satisfação dos empregados.

E o bom atendimento aos beneficiários, bem como a oferta de credenciados de referência, a agilidade na aprovação de procedimentos de grande risco, fruto da facilidade de acesso à equipe gestora da operadora, resultaram em um grau de favorabilidade de **74,88%**.

Ainda assim, foram identificadas contingências que precisam ser sanadas, como o credenciamento de especialidades pontuais em regiões específicas, bem como a atualização de dados dos credenciados, a fim de mitigar a perda de tempo na procura da especialidade desejada.

O plano de ação subsidiará a equipe do Plano Médico na atuação dos pontos de melhoria identificados, visando melhorar a disponibilização do benefício de assistência médica aos seus beneficiários.

# OBRIGADO!

[RODRIGOBASIL@INB.GOV.BR](mailto:RODRIGOBASIL@INB.GOV.BR)  
[CODEP-PLANOMEDICO@INB.GOV.BR](mailto:CODEP-PLANOMEDICO@INB.GOV.BR)  
(24)3321-8219