

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 25
AValiação GERAL	slide 33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 39



Introdução

A Unimed Blumenau contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Blumenau com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Blumenau



Operadora

UNIMED BLUMENAU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registrada sob n.º 334561 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Responsável: Fernando Bortoletto

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.



Universo e Amostra

Universo: 102.887

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Fevereiro de 2023.



Período da Coleta

03/03/2023 a 29/03/2023.



Indicadores

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Blumenau é 128.681 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 102.887 cadastros. Foram abordados 13.545 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	622	*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. ** Beneficiário incapacitado.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	550	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	30	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	12.271	
v) Outros**	72	
Beneficiário não contatado	89.342	
Taxa de respondentes	4%	

Em relação ao item (i), 22 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Blumenau possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Blumenau possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

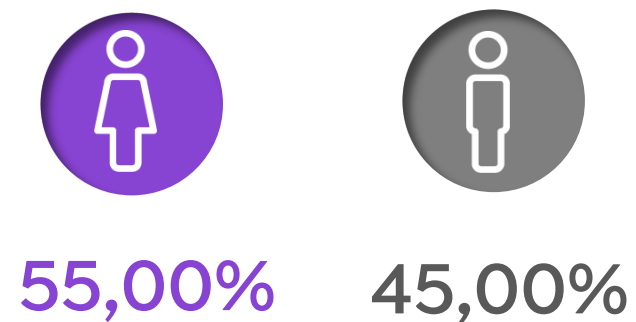
Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra

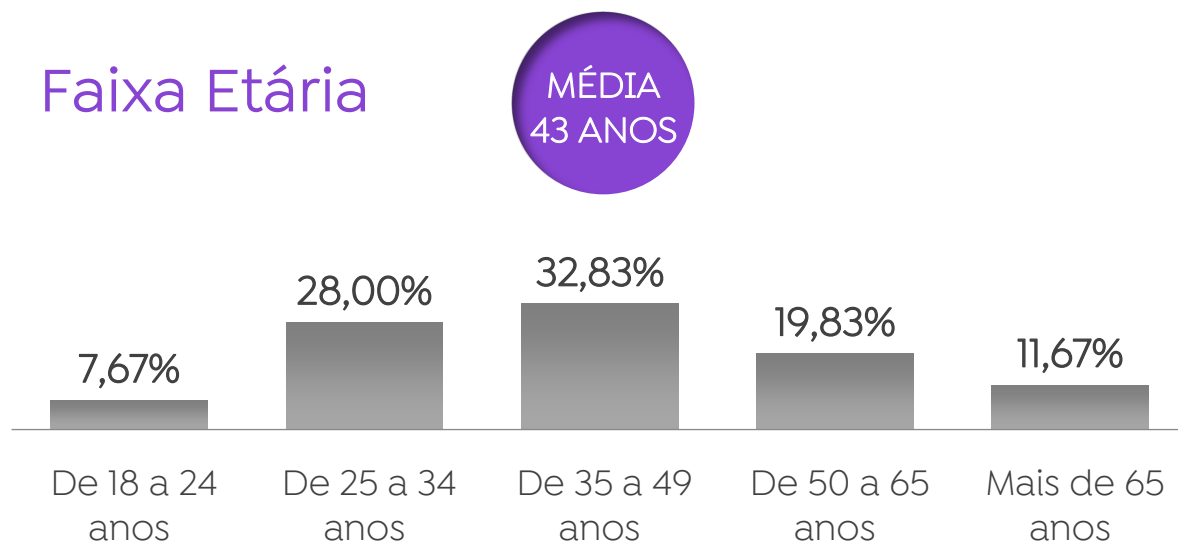


Perfil da Amostra

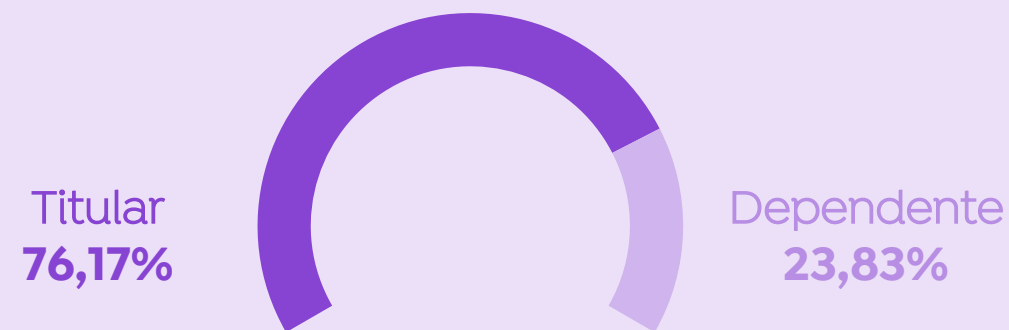
Gênero



Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

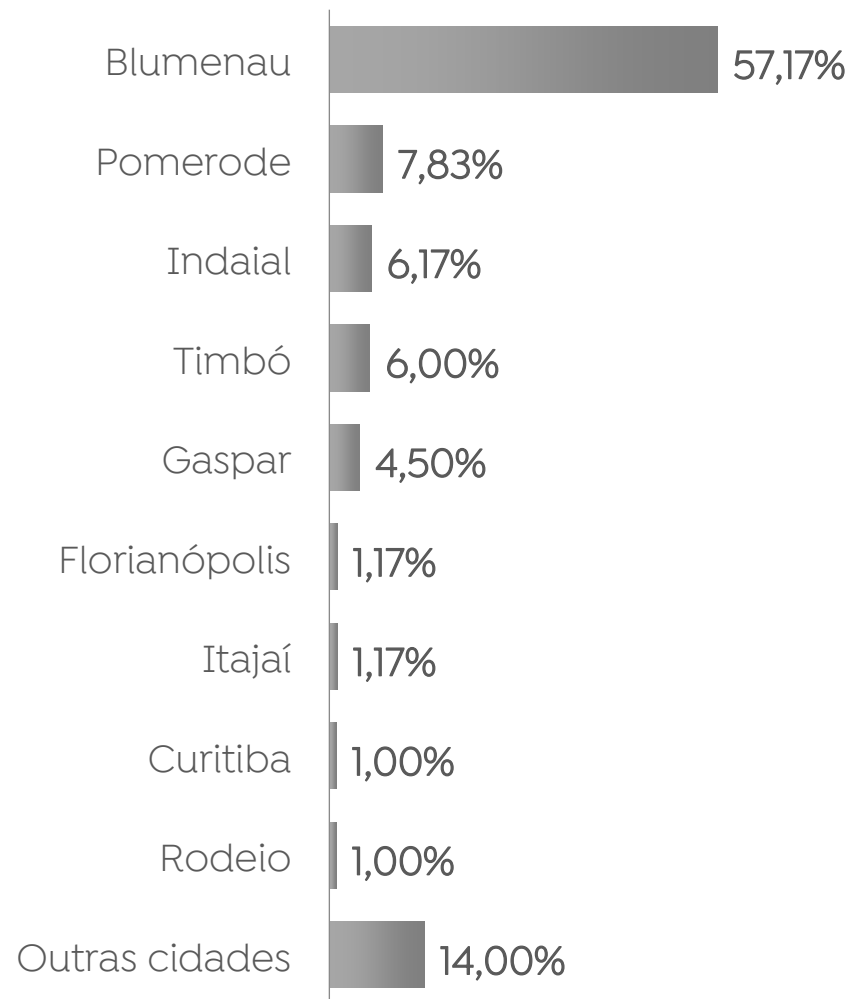


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde



Atenção à Saúde

Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Menos de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 88,18% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
88,18%



Bottom2Box*
11,82%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (550)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	87,07%	433
PF	92,31%	117
Masculino	85,89%	241
Feminino	89,97%	309
18 a 34	83,77%	191
35 a 50	90,72%	194
Mais de 50	90,30%	165
Blumenau	88,20%	322
Outras cidades	88,16%	228

Atenção à Saúde

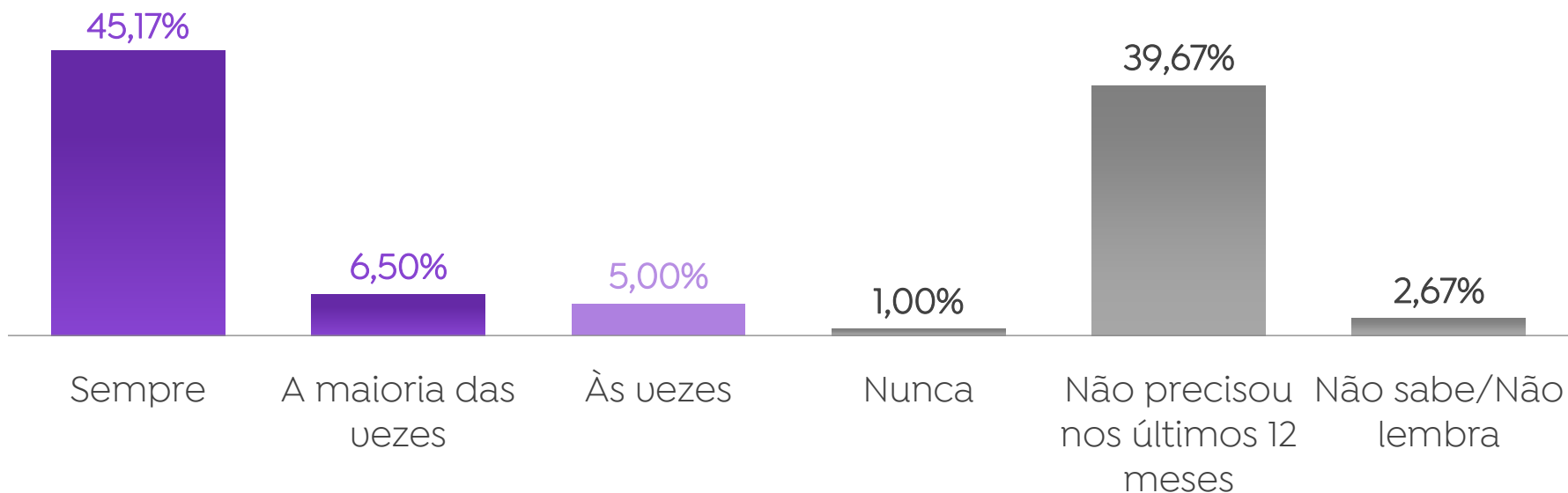
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	410	68,33%	1,90%	3,72%	64,61%	72,06%
A maioria das vezes	75	12,50%	1,35%	2,65%	9,85%	15,15%
Às vezes	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
Não sabe/Não lembra	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Precisou
58%

Dois quintos da amostra não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 89,60% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
89,60%



Bottom2Box*
10,40%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (346)



Zona de Satisfação
Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	88,09%	277
PF	95,65%	69
Masculino	89,81%	157
Feminino	89,42%	189
18 a 34	87,50%	120
35 a 50	87,31%	134
Mais de 50	95,65%	92
Blumenau	88,24%	204
Outras cidades	91,55%	142

Atenção à Saúde

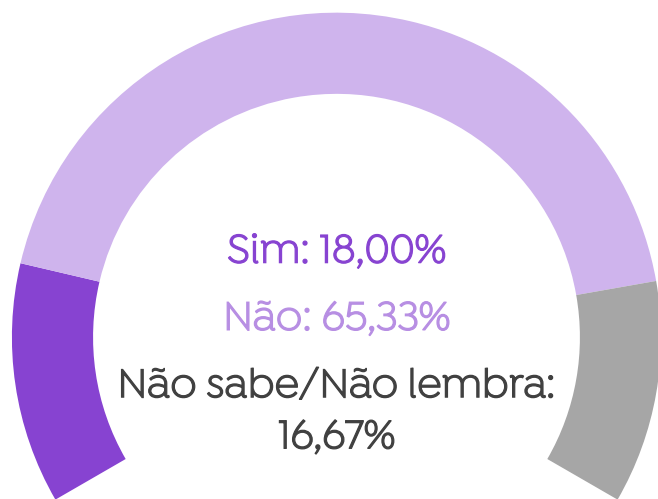
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	271	45,17%	2,03%	3,98%	41,18%	49,15%
A maioria das vezes	39	6,50%	1,01%	1,97%	4,53%	8,47%
Às vezes	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Nunca	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não precisou nos últimos 12 meses	238	39,67%	2,00%	3,91%	35,75%	43,58%
Não sabe/Não lembra	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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, etc.?



Quase um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

- Por Perfil -



PJ	16,81%	476
PF	22,58%	124
Masculino	16,30%	270
Feminino	19,39%	330
18 a 34	12,62%	214
35 a 50	15,24%	210
Mais de 50	27,84%	176
Blumenau	19,53%	343
Outras cidades	15,95%	257

Atenção à Saúde

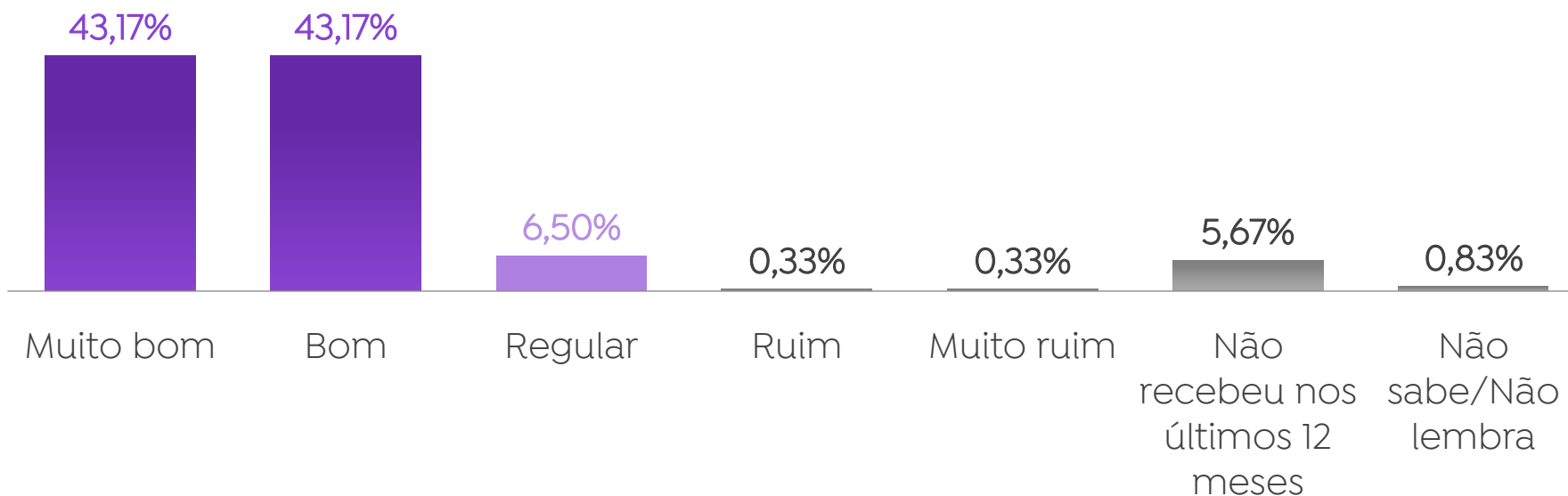
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	108	18,00%	1,57%	3,07%	14,93%	21,07%
Não	392	65,33%	1,94%	3,81%	61,53%	69,14%
Não sabe/Não lembra	100	16,67%	1,52%	2,98%	13,68%	19,65%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 92,34% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Excelência: Top2Box de 90% a 100%



Top2Box*
92,34%



Bottom2Box*
0,71%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (561)



Zona de Excelência

Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	91,24%	445
PF	96,55%	116
Masculino	91,97%	249
Feminino	92,63%	312
18 a 34	90,86%	197
35 a 50	90,31%	196
Mais de 50	96,43%	168
Blumenau	90,61%	330
Outras cidades	94,81%	231

Atenção à Saúde

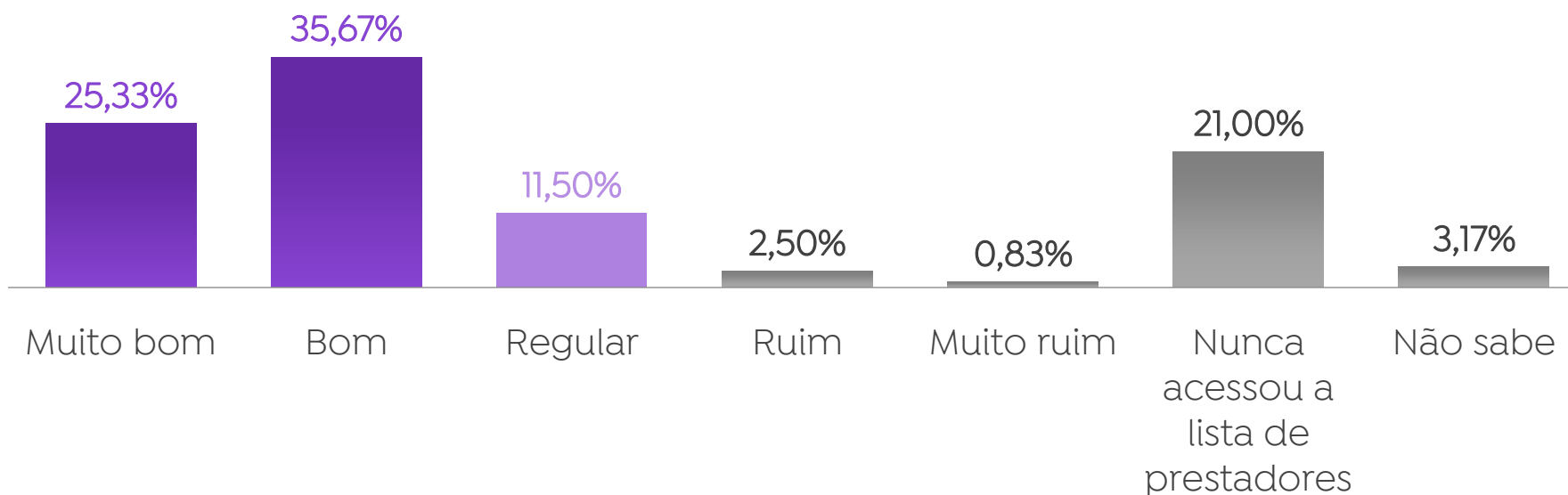
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	259	43,17%	2,02%	3,96%	39,20%	47,13%
Bom	259	43,17%	2,02%	3,96%	39,20%	47,13%
Regular	39	6,50%	1,01%	1,97%	4,53%	8,47%
Ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não recebeu nos últimos 12 meses	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Não sabe/Não lembra	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%

Atenção à Saúde

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 80,44% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e mais de um décimo como Regular. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%

Acessou
76%



Top2Box*
80,44%



Bottom2Box*
4,40%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (455)



Zona de Satisfação
Top2Box
- Por Perfil -



PJ	80,55%	365
PF	80,00%	90
Masculino	77,29%	207
Feminino	83,06%	248
18 a 34	77,01%	174
35 a 50	78,34%	157
Mais de 50	87,90%	124
Blumenau	80,84%	261
Outras cidades	79,90%	194

Atenção à Saúde

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	152	25,33%	1,78%	3,48%	21,85%	28,81%
Bom	214	35,67%	1,96%	3,83%	31,83%	39,50%
Regular	69	11,50%	1,30%	2,55%	8,95%	14,05%
Ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Nunca acessou a lista de prestadores	126	21,00%	1,66%	3,26%	17,74%	24,26%
Não sabe	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%



Atenção à Saúde

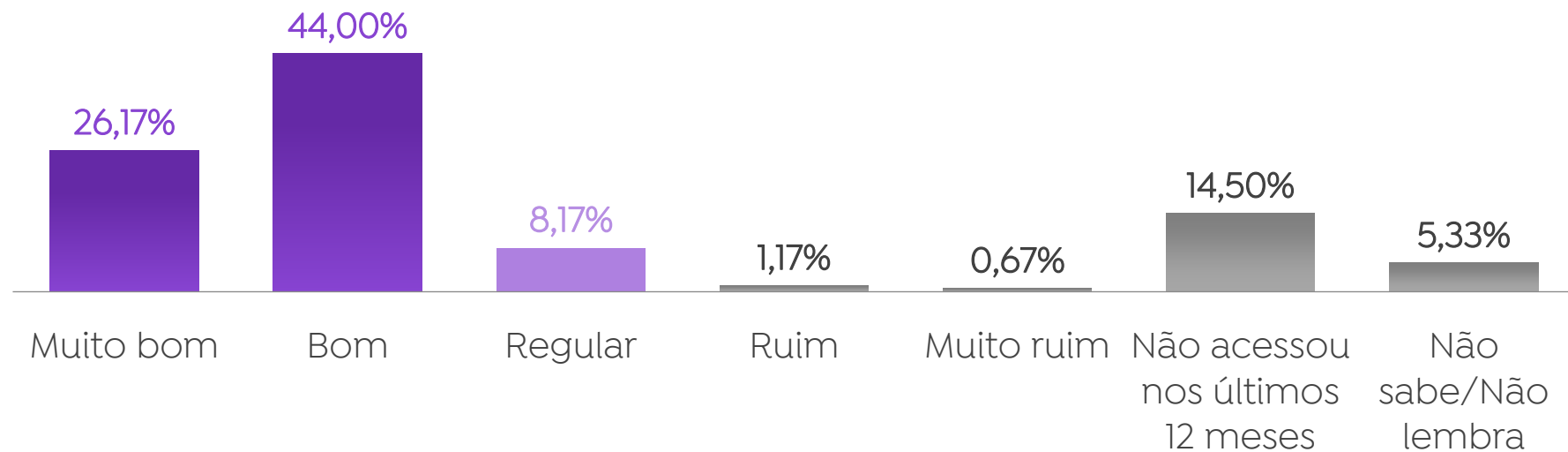
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 88,18%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Dois quintos dos respondentes não utilizaram os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 89,60%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quase um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é elevada. O Top2Box obtido foi de 92,34%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 80,44%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Canais de Atendimento



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Um quinto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 87,53% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%

Acessou
80%



Top2Box*
87,53%



Bottom2Box*
2,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (481)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**



PJ	86,28%	379
PF	92,16%	102
Masculino	86,57%	216
Feminino	88,30%	265
18 a 34	84,97%	173
35 a 50	81,44%	167
Mais de 50	97,87%	141
Blumenau	87,59%	282
Outras cidades	87,44%	199

Canais de Atendimento

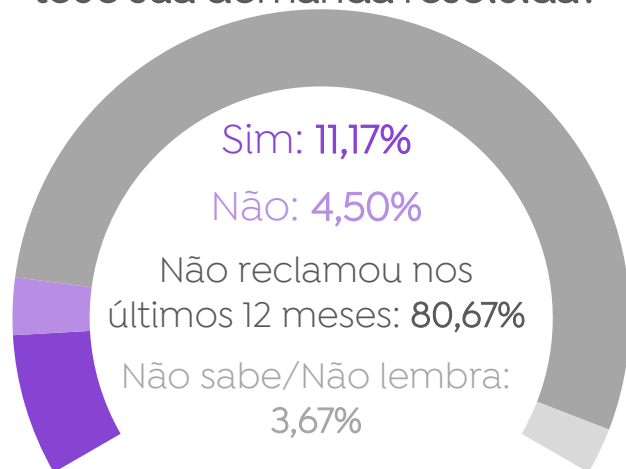
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	157	26,17%	1,79%	3,52%	22,65%	29,68%
Bom	264	44,00%	2,03%	3,97%	40,03%	47,97%
Regular	49	8,17%	1,12%	2,19%	5,98%	10,36%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não acessou nos últimos 12 meses	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Não sabe/Não lembra	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Menos de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 71% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	10,29%	4,20%	82,14%	3,36%	476
PF	14,52%	5,65%	75,00%	4,84%	124
Masculino	10,00%	4,07%	81,85%	4,07%	270
Feminino	12,12%	4,85%	79,70%	3,33%	330
18 a 34	9,35%	3,27%	85,05%	2,34%	214
35 a 50	12,38%	5,24%	78,57%	3,81%	210
Mais de 50	11,93%	5,11%	77,84%	5,11%	176
Blumenau	9,33%	5,54%	82,22%	2,92%	343
Outras cidades	13,62%	3,11%	78,60%	4,67%	257

Canais de Atendimento

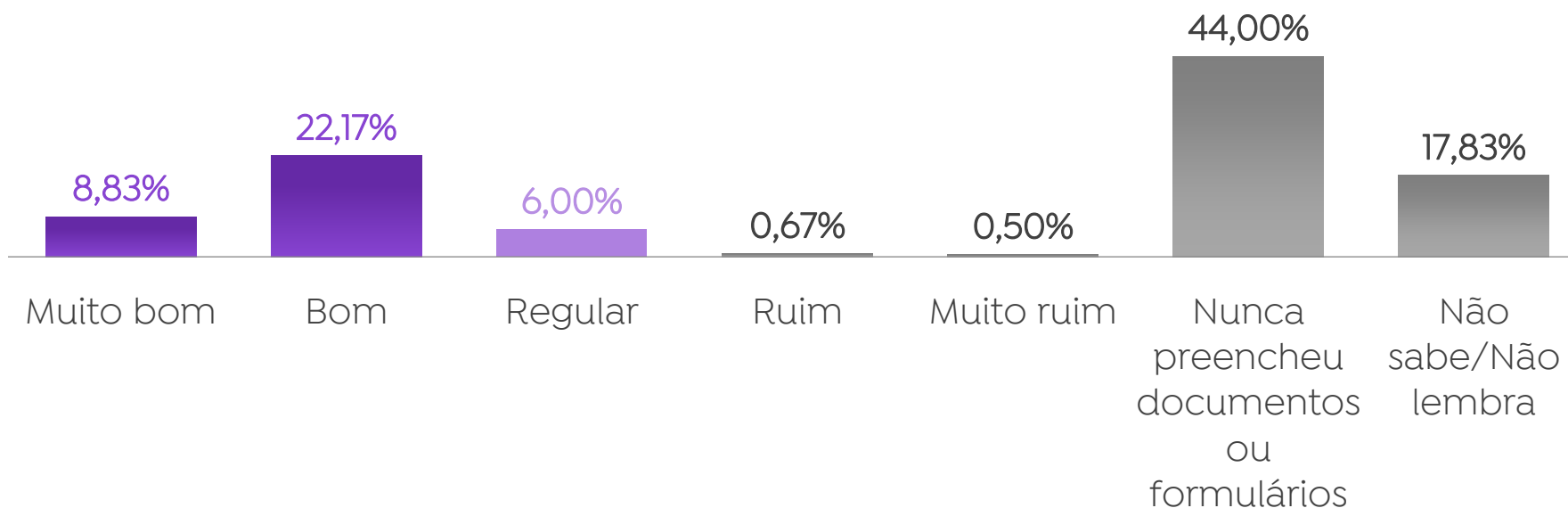
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	67	11,17%	1,29%	2,52%	8,65%	13,69%
Não	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%
Não reclamou nos últimos 12 meses	484	80,67%	1,61%	3,16%	77,51%	83,83%
Não sabe/Não lembra	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%

Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Preencheu
38%

Três quintos dos respondentes nunca preencheram ou não souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 81,22% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
81,22%



Bottom2Box*
3,06%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (229)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**



PJ	82,20%	191
PF	76,32%	38
Masculino	76,85%	108
Feminino	85,12%	121
18 a 34	81,00%	100
35 a 50	79,22%	77
Mais de 50	84,62%	52
Blumenau	79,23%	130
Outras cidades	83,84%	99

Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Bom	133	22,17%	1,70%	3,32%	18,84%	25,49%
Regular	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%
Ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Nunca preencheu documentos ou formulários	264	44,00%	2,03%	3,97%	40,03%	47,97%
Não sabe/Não lembra	107	17,83%	1,56%	3,06%	14,77%	20,90%



Canais de Atendimento

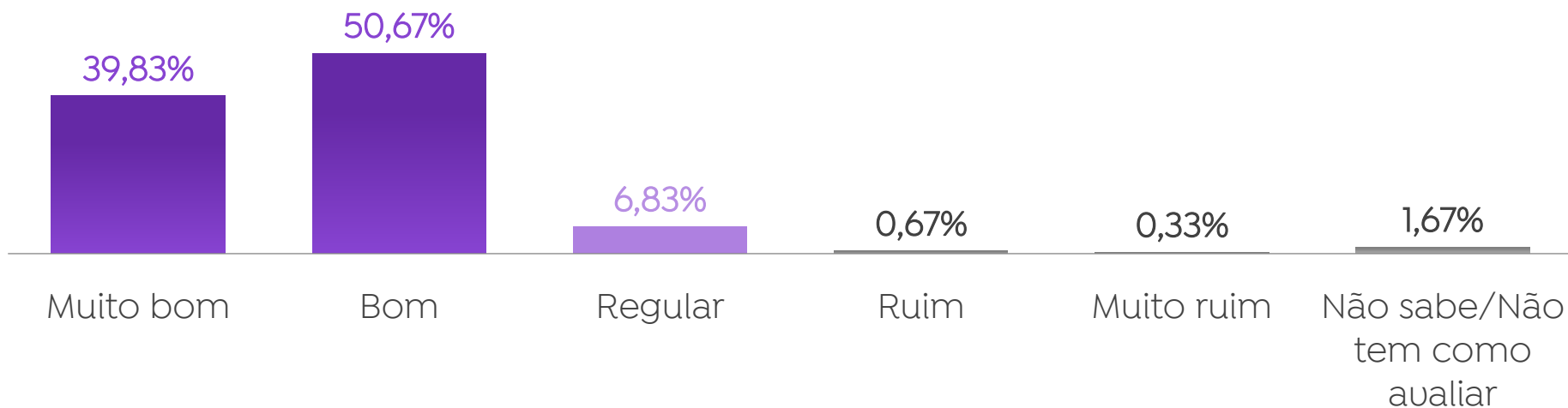
- Um quinto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 87,53%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um quinto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Três quintos dos beneficiários nunca preencheram ou não souberam avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 81,22%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



A satisfação é elevada, 92,03% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Excelência: Top2Box de 90% a 100%



Top2Box*
92,03%



Bottom2Box*
1,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (590)



Zona de Excelência

Top2Box

- Por Perfil -



PJ	91,67%	468
PF	93,44%	122
Masculino	90,91%	264
Feminino	92,94%	326
18 a 34	91,87%	209
35 a 50	88,41%	207
Mais de 50	96,55%	174
Blumenau	91,69%	337
Outras cidades	92,49%	253

Avaliação Geral

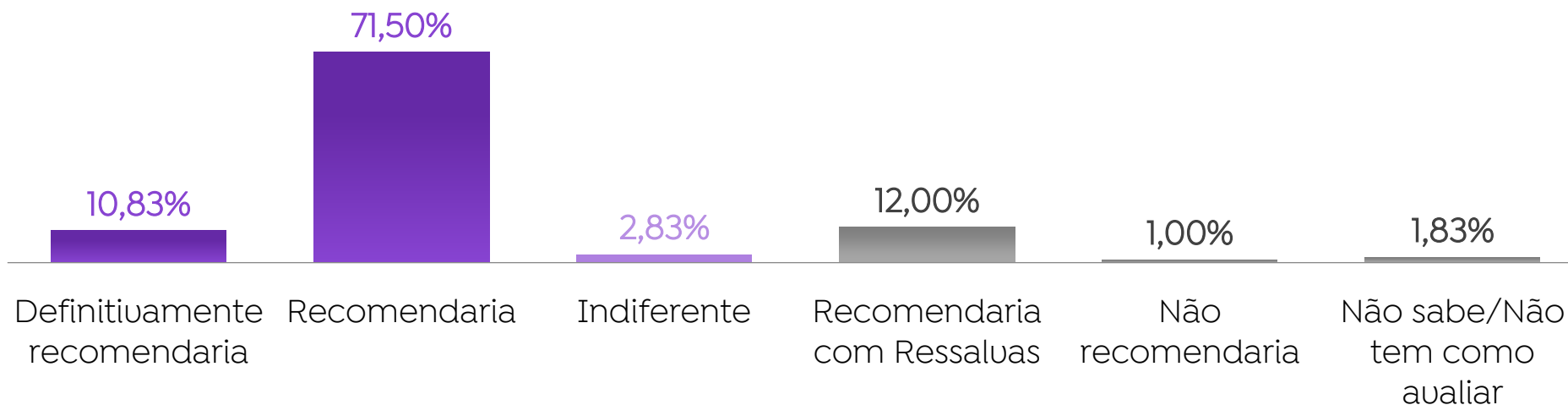
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	239	39,83%	2,00%	3,92%	35,92%	43,75%
Bom	304	50,67%	2,04%	4,00%	46,67%	54,67%
Regular	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não sabe/Não tem como avaliar	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%

Avaliação Geral

O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



A maioria recomendaria o plano e pouco mais de um décimo faria alguma ressalva.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
83,87%



**Não
Recomendaria***
1,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (589)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**



PJ	83,33%	468
PF	85,95%	121
Masculino	84,33%	268
Feminino	83,49%	321
18 a 34	85,51%	214
35 a 50	77,07%	205
Mais de 50	90,00%	170
Blumenau	83,38%	337
Outras cidades	84,52%	252

Avaliação Geral

O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Recomendaria	429	71,50%	1,84%	3,61%	67,89%	75,11%
Indiferente	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Recomendaria com Ressalvas	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Não recomendaria	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um décimo como Regular e 1,02% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 92,03%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A maioria recomendaria o plano, mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 1,02% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 83,87%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado.
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores.
 - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Recomendação do plano;
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Nenhum atributo na Zona de Atenção.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Nenhum atributo na Zona de Risco.
- Cerca de um quinto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Menos de um quinto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



zoom Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br