

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
- IDSS | RN 507 -



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	slide 03
<b>METODOLOGIA</b>	slide 04
<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	slide 10
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	slide 13
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 25
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	slide 39



# Introdução

A Unimed Chapecó 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 Chapecó com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Chapecó



## Operadora

UNIMED CHAPECÓ – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO OESTE CATARINENSE  
Registrada sob n.º 354295 na ANS



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista  
CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento  
Estatística: Joana Paula Machado  
CONRE: 8920 – A



# 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.



## Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 58.659

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



## Instrumento

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



## Planejamento da Pesquisa

Janeiro de 2023.



## Período da Coleta

31/01/2023 a 15/02/2023.





# 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 Chapecó é 67.891 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 58.659 cadastros. Foram abordados 14.289 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	419	*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	179	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	8	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.663	
v) Outros**	20	
Beneficiário não contatado	44.370	
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>3%</b>	

Em relação ao item (i), 19 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 Chapecó 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 Chapecó 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



46,00%



54,00%

## Faixa Etária

MÉDIA  
36 ANOS

15,50%

37,50%

31,75%

13,00%

2,25%

De 18 a 24  
anos

De 25 a 34  
anos

De 35 a 49  
anos

De 50 a 65  
anos

Mais de 65  
anos

## Perfil

Titular  
88,25%



Dependente  
11,75%

## Tipo de Plano

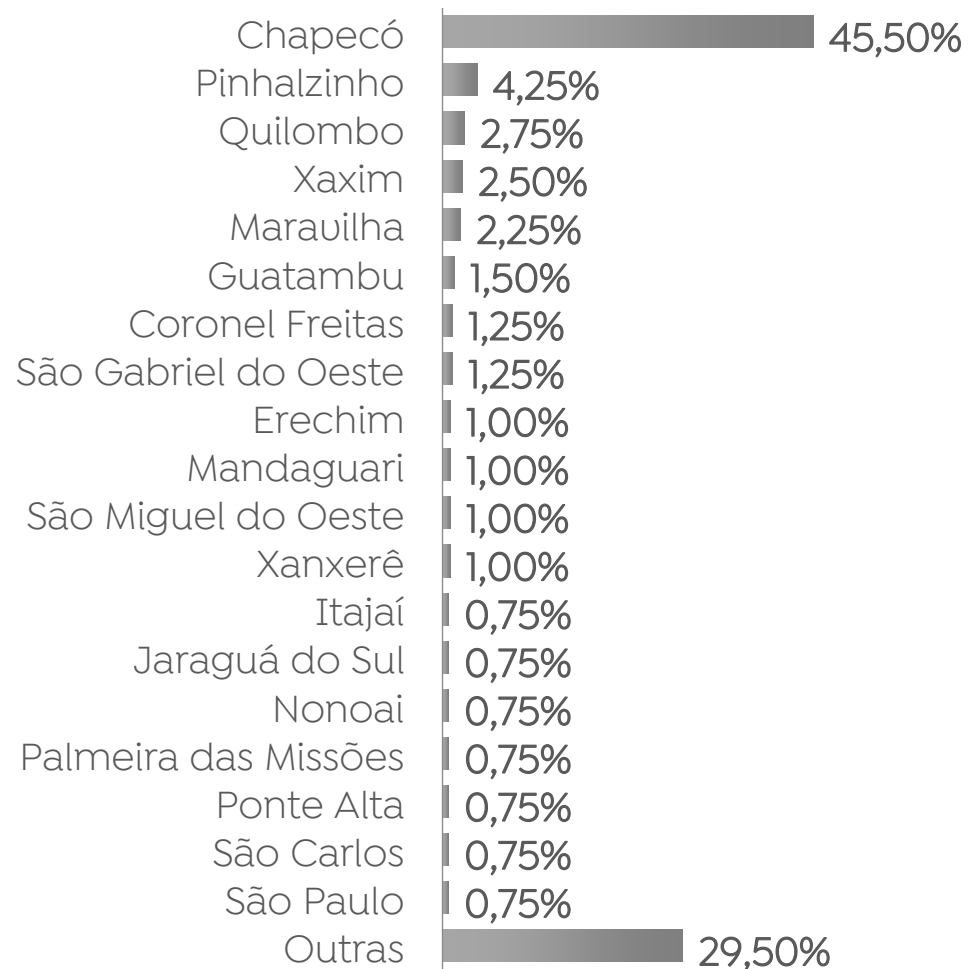
PJ  
96,25%



PF  
3,75%

# Perfil da Amostra

## Cidade





# Atenção à Saúde

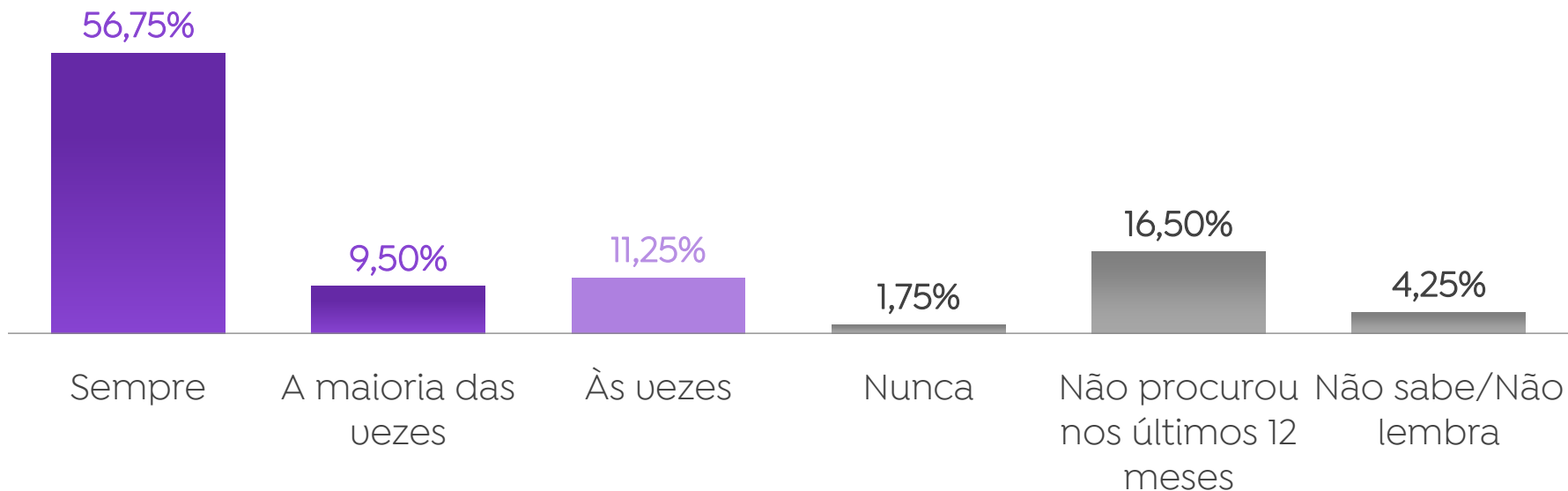


**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# 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?



Um quinto dos beneficiários não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 83,60% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box\*  
83,60%



Bottom2Box\*  
16,40%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (317)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -

Masculino	82,00%	150
Feminino	85,03%	167
18 a 30	77,42%	93
31 a 40	83,48%	115
Mais de 40	88,99%	109
Chapecó	85,53%	159
Outras cidades	81,65%	158

# Atenção à Saúde

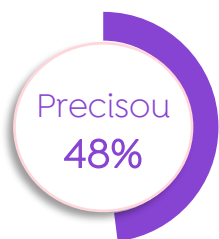
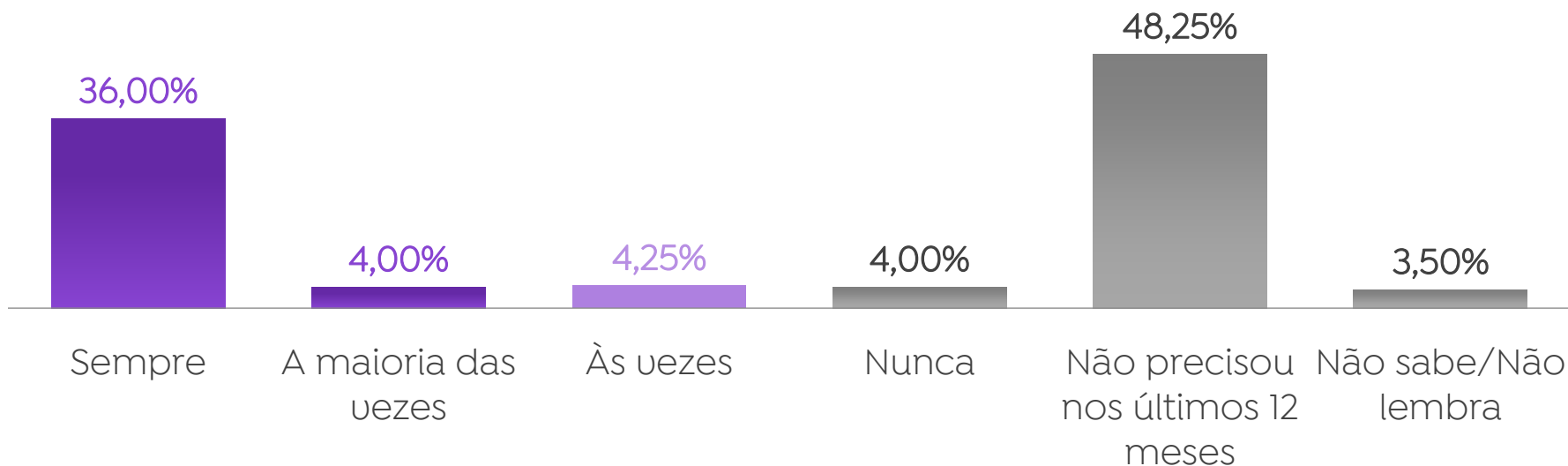
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	227	56,75%	2,48%	4,86%	51,89%	61,61%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não procurou nos últimos 12 meses	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Não sabe/Não lembra	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

# 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?



Pouco mais da metade da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 82,90% foram atendidos na urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes que precisaram.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box\*  
82,90%



Bottom2Box\*  
17,10%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (193)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -

Masculino	77,78%	90
Feminino	87,38%	103
18 a 30	75,00%	56
31 a 40	87,67%	73
Mais de 40	84,38%	64
Chapecó	89,52%	105
Outras cidades	75,00%	88



# Atenção à Saúde

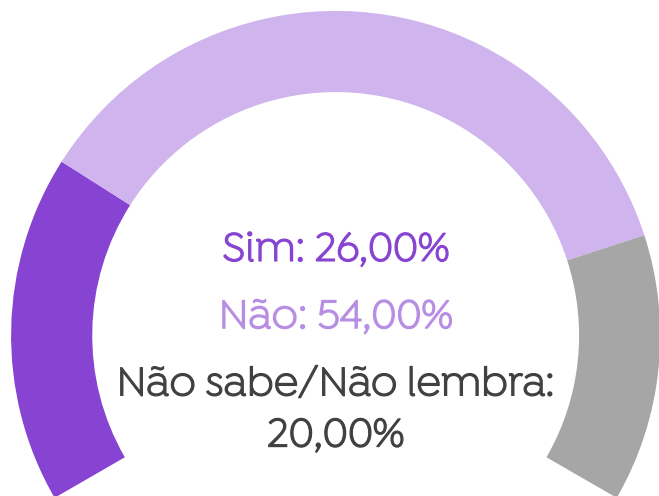
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
A maioria das vezes	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Às vezes	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Nunca	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não precisou nos últimos 12 meses	193	48,25%	2,50%	4,90%	43,35%	53,15%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

# 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.?



Um quarto 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 -



Masculino	25,46%	216
Feminino	26,63%	184
18 a 30	26,81%	138
31 a 40	25,55%	137
Mais de 40	25,60%	125
Chapecó	28,02%	182
Outras cidades	24,31%	218

# Atenção à Saúde

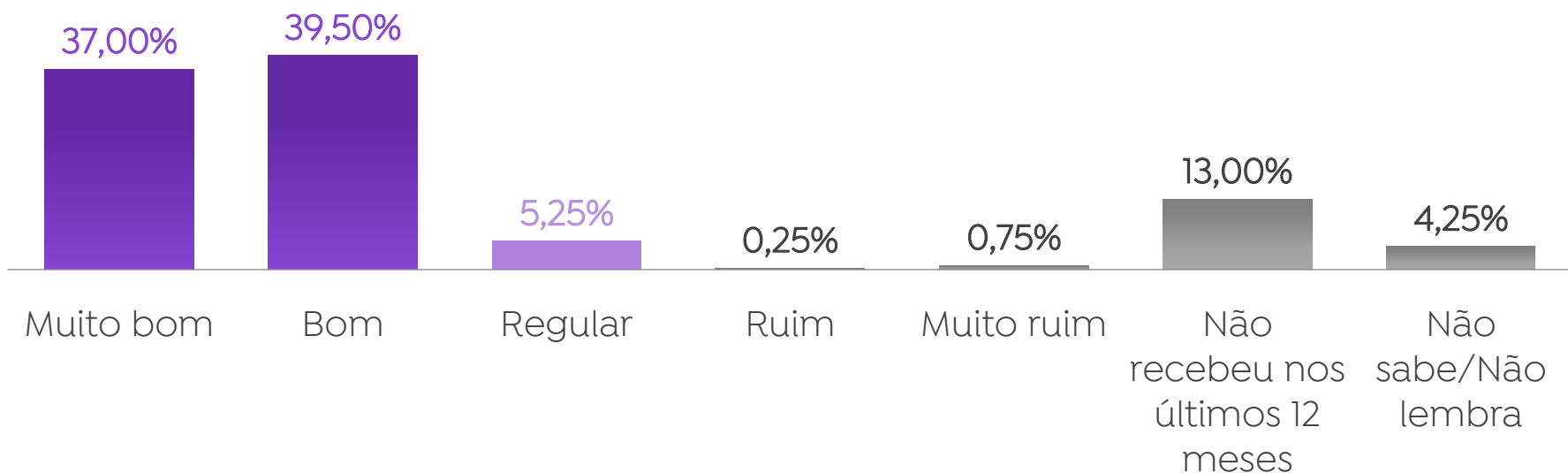
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	104	26,00%	2,19%	4,30%	21,70%	30,30%
Não	216	54,00%	2,49%	4,88%	49,12%	58,88%
Não sabe/Não lembra	80	20,00%	2,00%	3,92%	16,08%	23,92%

# 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 quinto não recebeu atendimento da Operadora ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 92,45% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Excelência: Top2Box de 90% a 100%



Top2Box\*  
92,45%



Bottom2Box\*  
1,21%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (331)

## Zona de Excelência

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Count
Masculino	92,17%	166
Feminino	92,73%	165
18 a 30	93,88%	98
31 a 40	90,91%	121
Mais de 40	92,86%	112
Chapecó	93,90%	164
Outras cidades	91,02%	167



# Atenção à Saúde

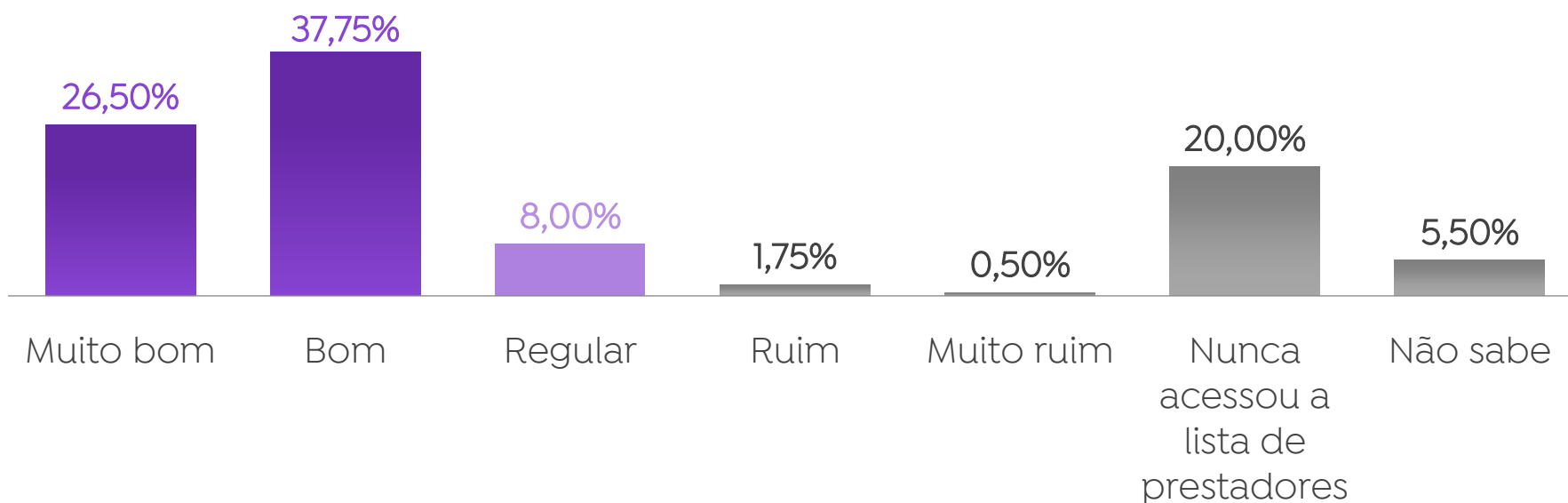
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	148	37,00%	2,41%	4,73%	32,27%	41,73%
Bom	158	39,50%	2,44%	4,79%	34,71%	44,29%
Regular	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não recebeu nos últimos 12 meses	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Não sabe/Não lembra	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

# 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)?



Acessou  
75%

Um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 86,24% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



**Top2Box\***  
86,24%



**Bottom2Box\***  
3,02%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (298)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
- Por Perfil -



Masculino 82,80% 157

Feminino 90,07% 141

18 a 30 87,63% 97

31 a 40 85,32% 109

Mais de 40 85,87% 92

Chapecó 86,81% 144

Outras cidades 85,71% 154

# 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	106	26,50%	2,21%	4,33%	22,17%	30,83%
Bom	151	37,75%	2,42%	4,75%	33,00%	42,50%
Regular	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca acessou a lista de prestadores	80	20,00%	2,00%	3,92%	16,08%	23,92%
Não sabe	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%



# Atenção à Saúde

- Um quinto 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, cerca de um décimo encontrou alguma dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 83,60%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais da metade dos respondentes não utilizou 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 82,90%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quarto 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 92,45%, 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 86,24%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

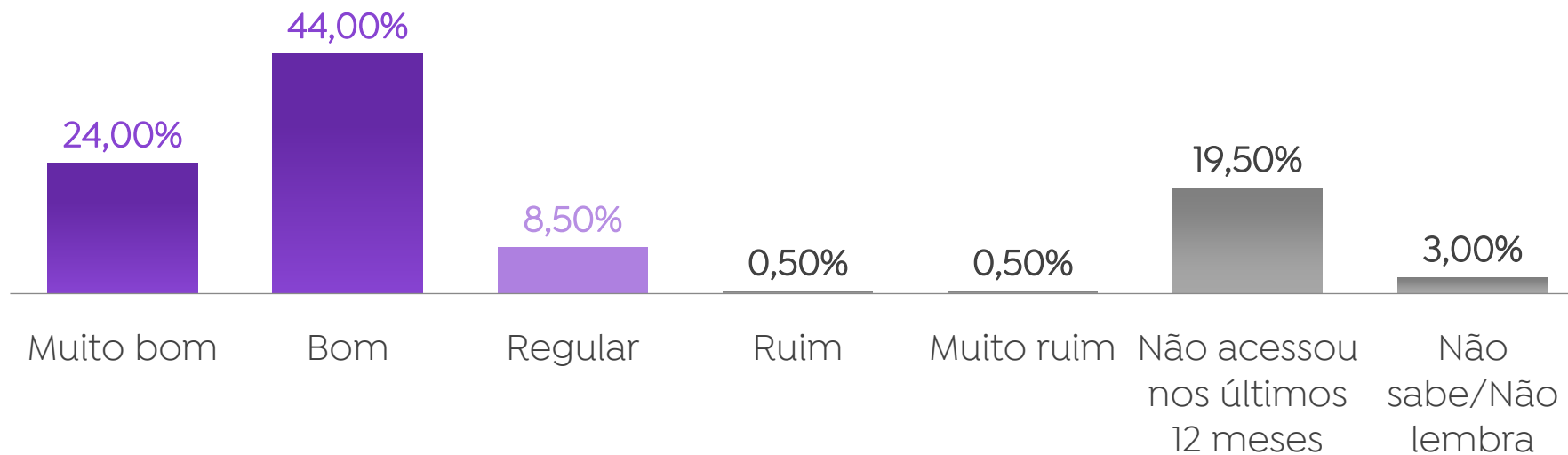


# Canais de Atendimento



# 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?



Pouco mais de um quinto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 87,74% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



**Top2Box\***  
87,74%



**Bottom2Box\***  
1,29%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (310)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
- Por Perfil -

Masculino	86,88%	160
Feminino	88,67%	150
18 a 30	87,37%	95
31 a 40	86,21%	116
Mais de 40	89,90%	99
Chapecó	88,24%	153
Outras cidades	87,26%	157



# Canais de Atendimento

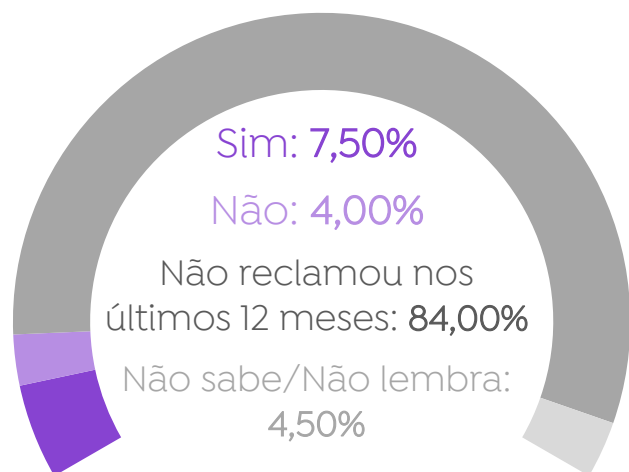
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
Bom	176	44,00%	2,48%	4,86%	39,14%	48,86%
Regular	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não acessou nos últimos 12 meses	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

# 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?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários realizou reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 65% tiveram sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Masculino	7,41%	3,70%	82,87%	6,02%	216
Feminino	7,61%	4,35%	85,33%	2,72%	184
18 a 30	5,07%	2,90%	86,23%	5,80%	138
31 a 40	5,84%	5,11%	84,67%	4,38%	137
Mais de 40	12,00%	4,00%	80,80%	3,20%	125
Chapecó	8,24%	5,49%	82,42%	3,85%	182
Outras cidades	6,88%	2,75%	85,32%	5,05%	218

# Canais de Atendimento

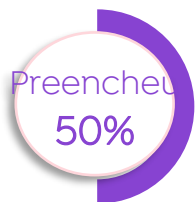
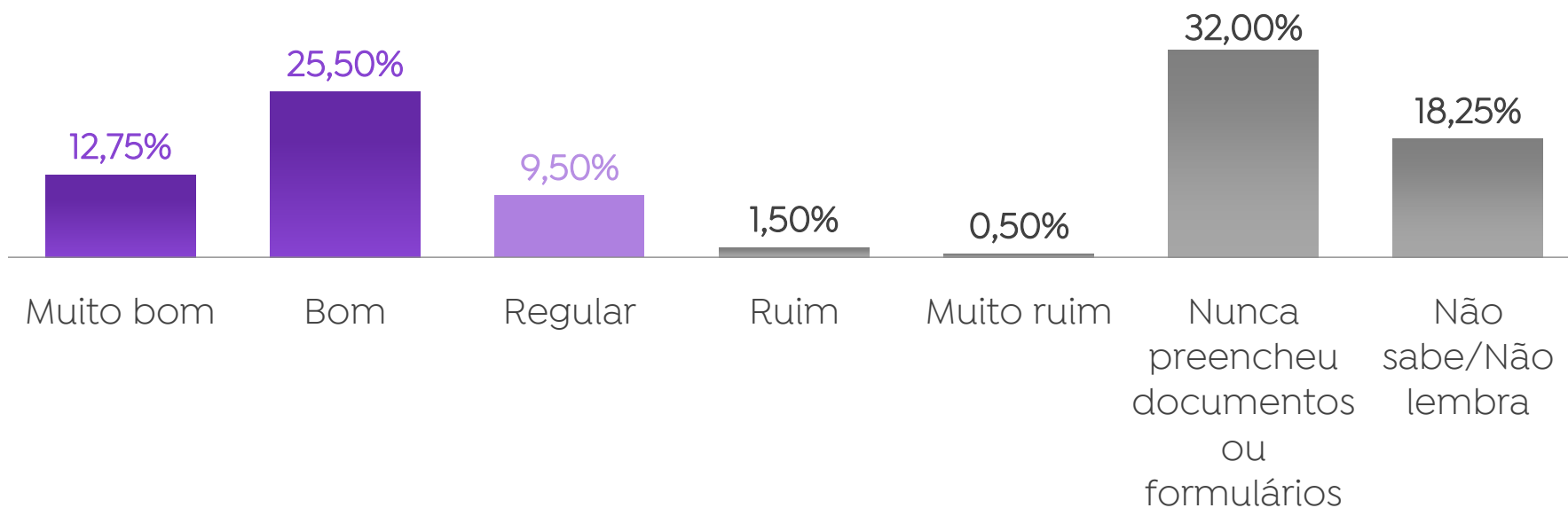
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Não	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não reclamou nos últimos 12 meses	336	84,00%	1,83%	3,59%	80,41%	87,59%
Não sabe/Não lembra	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%

# 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?



Metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 76,88% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom. Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



**Top2Box\***  
76,88%



**Bottom2Box\***  
4,02%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (199)



**Zona de Atenção**

**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

Masculino	77,08%	96
Feminino	76,70%	103
18 a 30	76,47%	68
31 a 40	81,08%	74
Mais de 40	71,93%	57
Chapecó	74,23%	97
Outras cidades	79,41%	102

# 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	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Bom	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
Regular	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca preencheu documentos ou formulários	128	32,00%	2,33%	4,57%	27,43%	36,57%
Não sabe/Não lembra	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%

# Canais de Atendimento

- Pouco mais de 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 87,74%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um décimo da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube 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 76,88%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

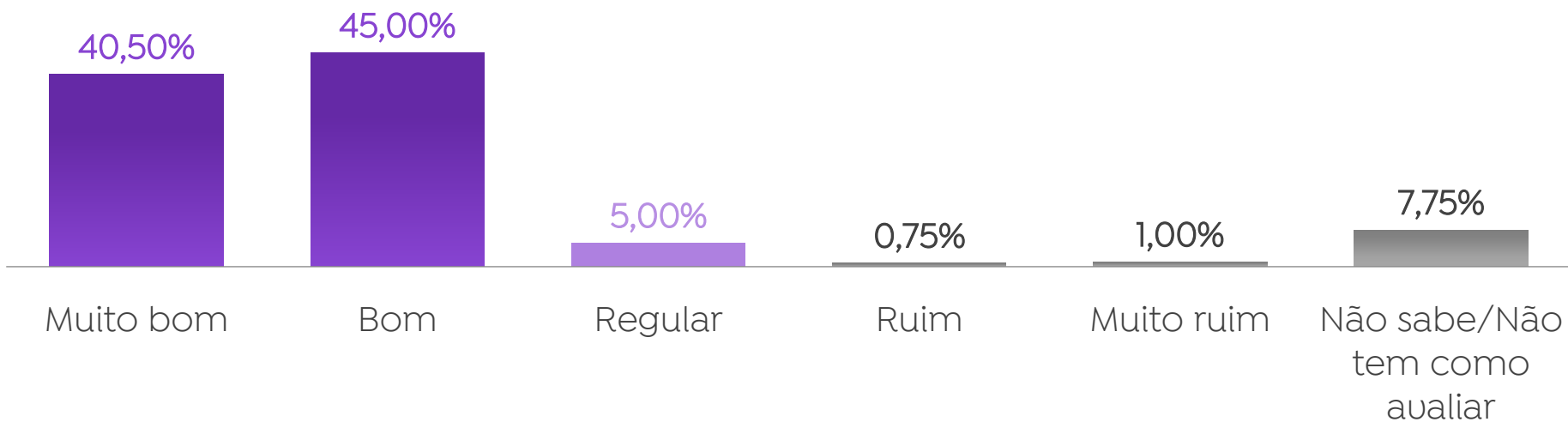


# Avaliação Geral



# Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é elevada, 92,68% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.

Zona de Excelência: Top2Box de 90% a 100%



**Top2Box\***  
92,68%



**Bottom2Box\***  
1,90%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (369)

**Zona de Excelência**

**Top2Box**  
- Por Perfil -

Masculino	90,72%	194
Feminino	94,86%	175
18 a 30	93,28%	119
31 a 40	90,77%	130
Mais de 40	94,17%	120
Chapecó	93,89%	180
Outras cidades	91,53%	189

# Avaliação Geral

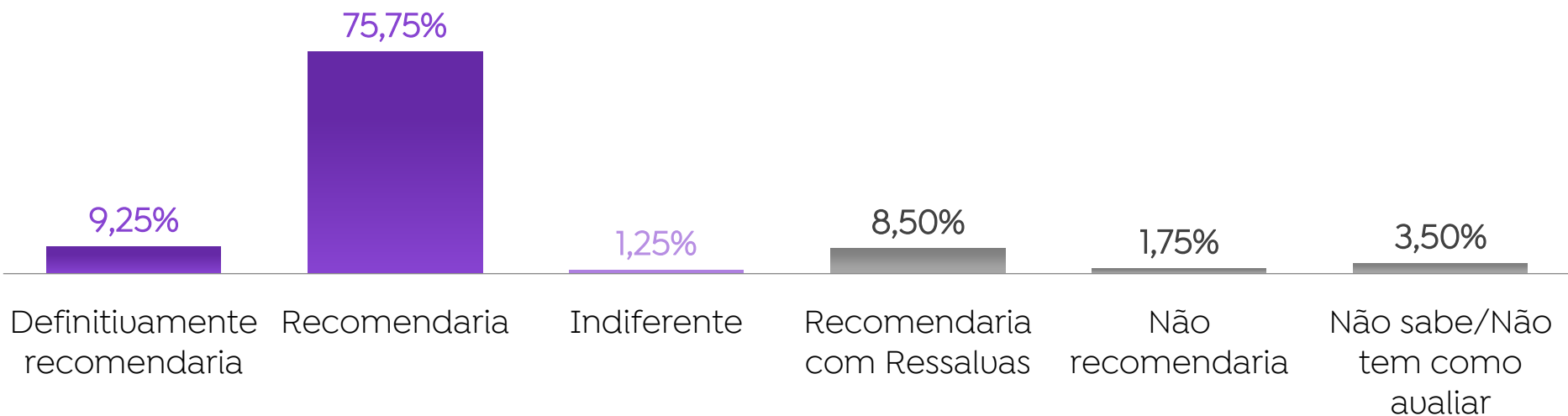
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	162	40,50%	2,45%	4,81%	35,69%	45,31%
Bom	180	45,00%	2,49%	4,88%	40,12%	49,88%
Regular	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não sabe/Não tem como avaliar	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%

# Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano. Menos de um décimo faria alguma ressalva.  
Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box\*  
88,08%



Não  
Recomendaria\*  
1,81%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (386)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -

Masculino	87,44%	207
Feminino	88,83%	179
18 a 30	89,39%	132
31 a 40	87,97%	133
Mais de 40	86,78%	121
Chapecó	85,47%	179
Outras cidades	90,34%	207

# 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	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Recomendaria	303	75,75%	2,14%	4,20%	71,55%	79,95%
Indiferente	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Recomendaria com Ressalvas	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não recomendaria	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não sabe/Não tem como avaliar	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

# Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um décimo como Regular e 1,90% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 92,68%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A maioria recomendaria o plano, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 1,81% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 88,08%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.



# Considerações Finais



# Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
  - Atenção em saúde recebida;
  - Qualificação do plano.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
  - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
  - Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
  - Recomendação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
  - Nenhum atributo na Zona de Risco.
- Um quarto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Pouco mais de um décimo 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](http://zoompesquisas.com.br)