

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

27/02/2025

Unimed 
Chapecó

zoom

Inteligência
em Pesquisas



Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41

01

Introdução



Introdução

A Unimed Chapecó contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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 35429-5 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Responsável: Joana Paula Machado (CONRE: 8920-A)

02

Metodologia



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: 65.866

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

Início em 16/12/2024.

Período da Coleta

27/01/2025 a 13/02/2025.

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 78.655 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 65.866 cadastros. Foram abordados 8.499 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	416
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	297
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	23
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.743
v) Outros**	20
Beneficiário não contatado	57.367
Taxa de respondentes	5%

*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.

Em relação ao item (i), 16 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 efetivada 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.

03

Perfil da Amostra





Perfil da Amostra

Gênero



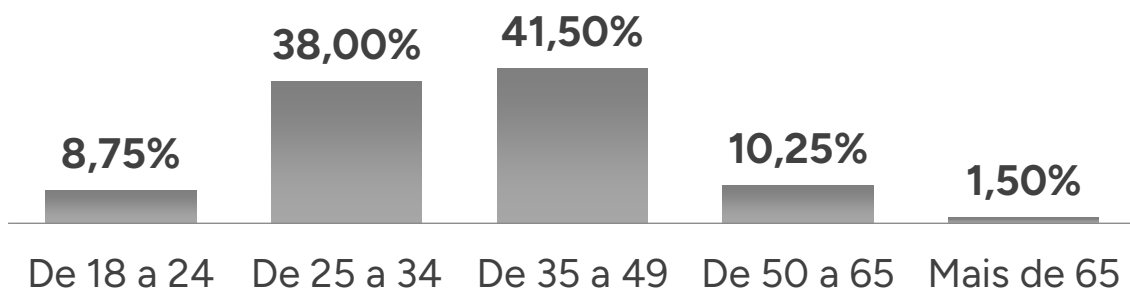
51,25%



48,75%

Faixa Etária

Média: 37 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
89,25%



Dependente
10,75%

Tipo de Plano

PJ
97,50%

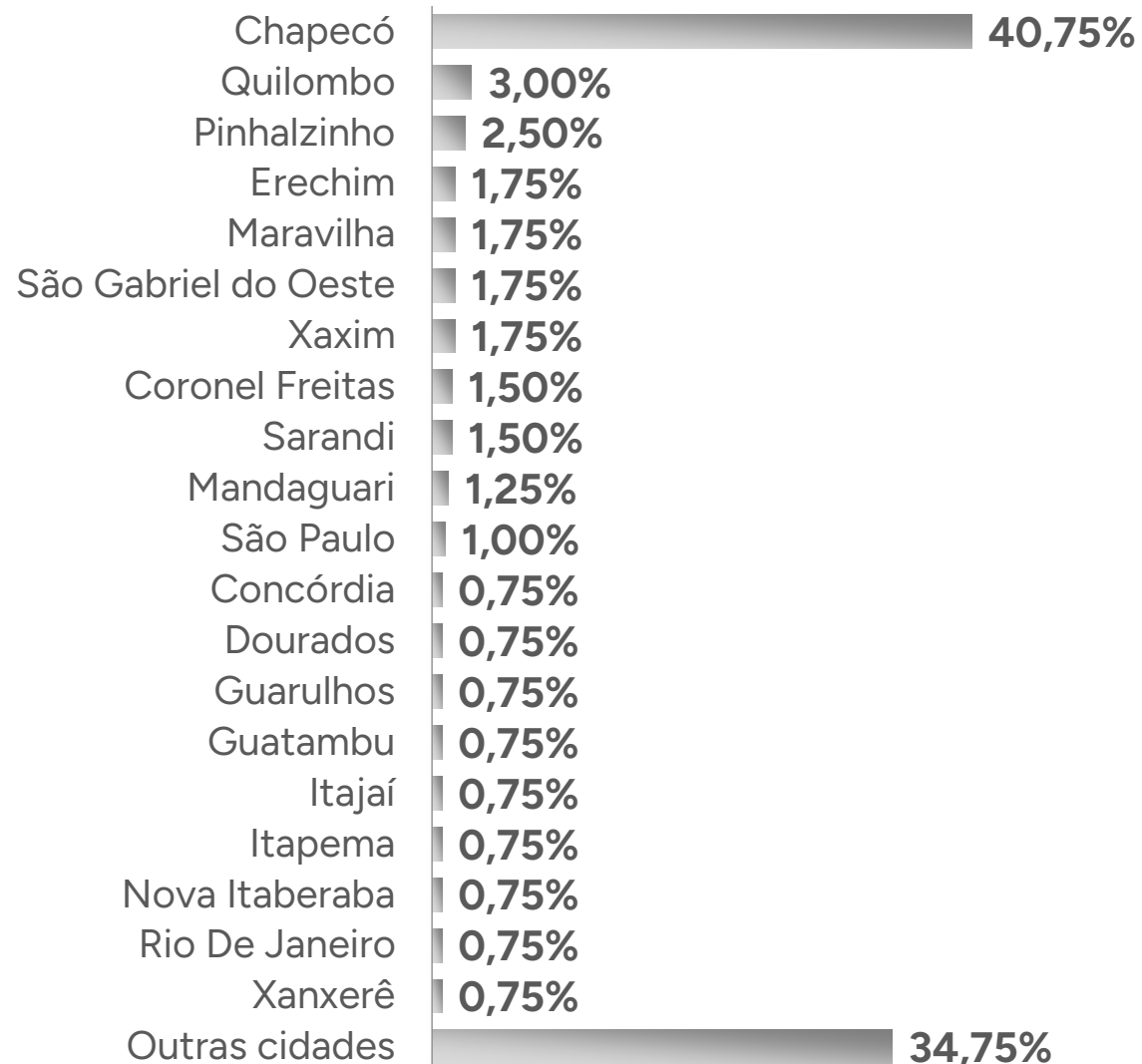


PF
2,50%



Perfil da Amostra

Cidade



04

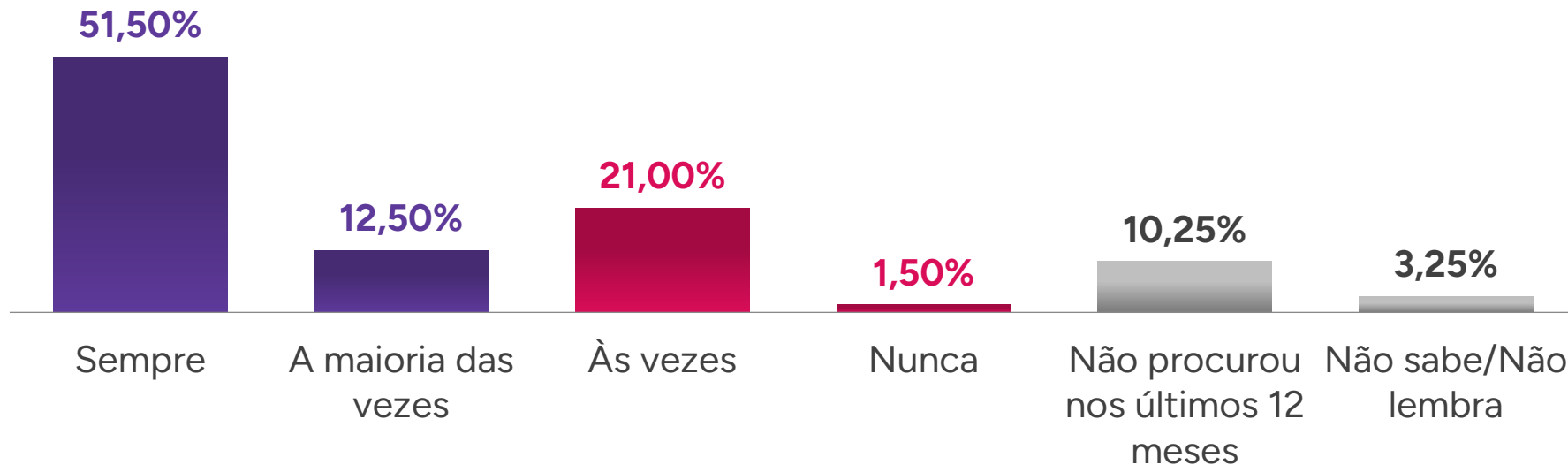
Atenção à Saúde



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?



Nos últimos 12 meses, 73,99% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 26,01% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
73,99%

Bottom2Box
26,01%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (346)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino 70,19% 161

Feminino 77,30% 185

Idade

De 18 a 30 76,72% 116

De 31 a 40 78,18% 110

41 ou mais 67,50% 120

Cidade

Chapecó 76,35% 148

Outras cidades 72,22% 198



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

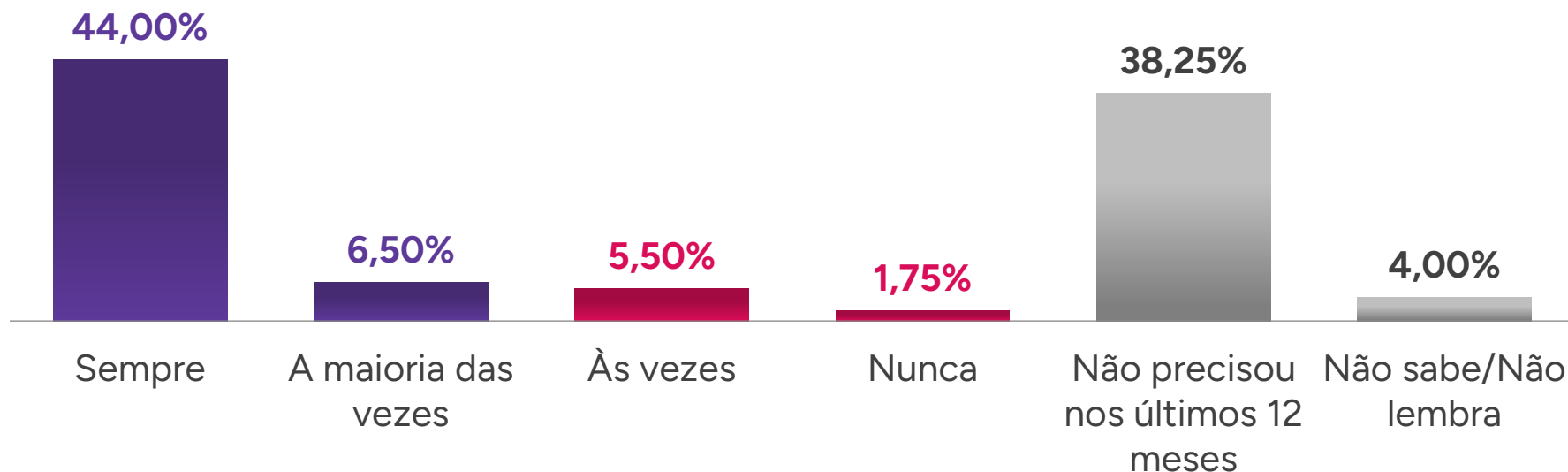
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	206	51,50%	2,50%	4,90%	46,60%	56,40%
A maioria das vezes	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Às vezes	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Nunca	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não procurou nos últimos 12 meses	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Não sabe/Não lembra	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



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?



Nos últimos 12 meses, 87,45% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 12,55% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente ou nunca. Dois quintos não buscaram atendimento de emergência.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
87,45%

Bottom2Box
12,55%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (231)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino 85,44% 103

Feminino 89,06% 128

Idade

De 18 a 30 82,72% 81

De 31 a 40 94,67% 75

41 ou mais 85,33% 75

Cidade

Chapecó 91,96% 112

Outras cidades 83,19% 119



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

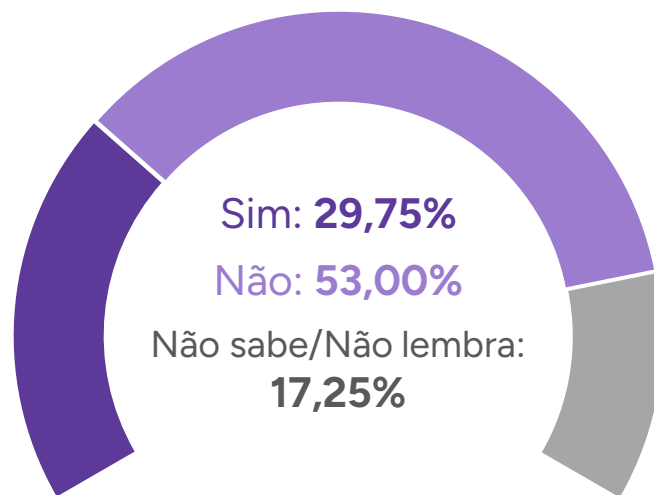
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	176	44,00%	2,48%	4,86%	39,14%	48,86%
A maioria das vezes	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Às vezes	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não precisou nos últimos 12 meses	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Não sabe/Não lembra	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%



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.?



Cerca de 30% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Recebeu [Por Perfil]

Gênero



Masculino	25,37%	205
Feminino	34,36%	195

Idade

De 18 a 30	32,33%	133
De 31 a 40	33,59%	128
41 ou mais	23,74%	139

Cidade

Chapecó	41,72%	163
Outras cidades	21,52%	237



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

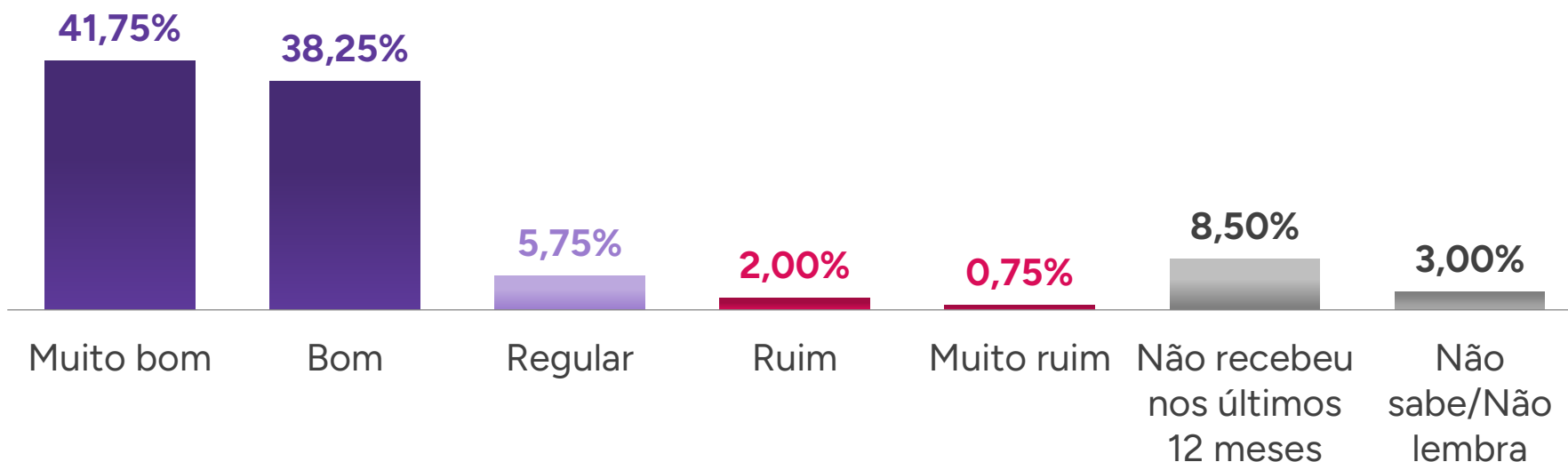
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	119	29,75%	2,29%	4,48%	25,27%	34,23%
Não	212	53,00%	2,50%	4,89%	48,11%	57,89%
Não sabe/Não lembra	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%



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)?



Nos últimos 12 meses, 90,40% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,11% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
90,40%

Bottom2Box
3,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (354)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino 90,70% 172

Feminino 90,11% 182

Idade

De 18 a 30 93,10% 116

De 31 a 40 89,57% 115

41 ou mais 88,62% 123

Cidade

Chapecó 93,96% 149

Outras cidades 87,80% 205



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

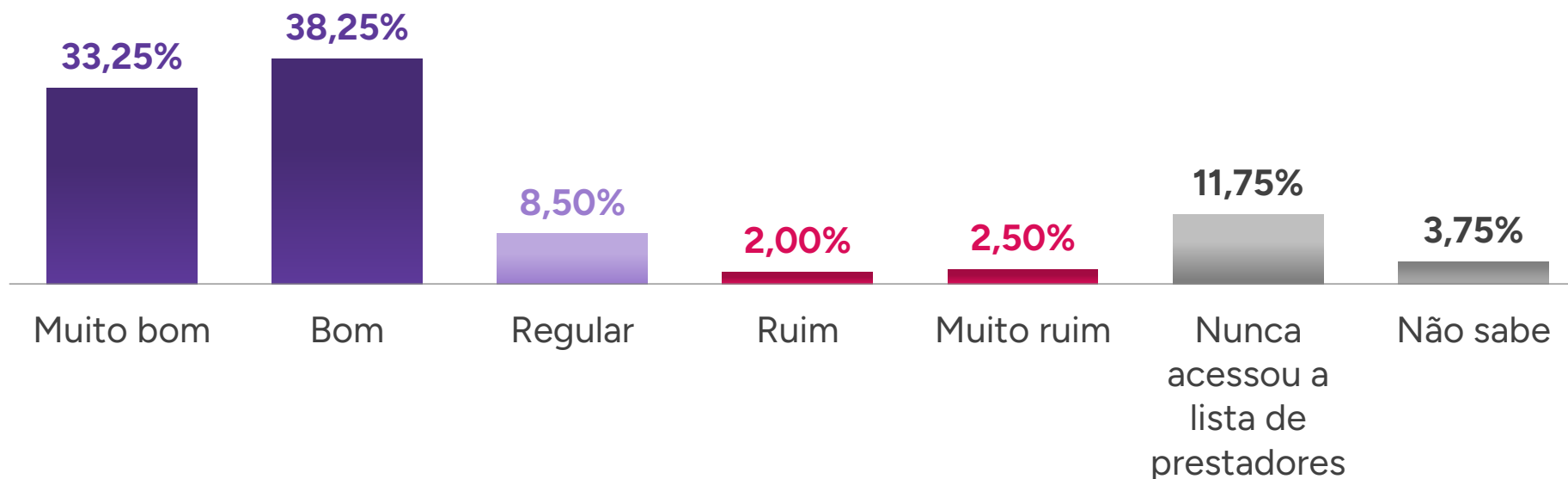
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	167	41,75%	2,47%	4,83%	36,92%	46,58%
Bom	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Regular	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não recebeu nos últimos 12 meses	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%



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)?



84,62% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 5,33% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
84,62%

Bottom2Box
5,33%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (338)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino 84,80% 171

Feminino 84,43% 167

Idade

De 18 a 30 88,14% 118

De 31 a 40 84,21% 114

41 ou mais 81,13% 106

Cidade

Chapecó 86,90% 145

Outras cidades 82,90% 193



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	133	33,25%	2,36%	4,62%	28,63%	37,87%
Bom	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Regular	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca acessou a lista de prestadores	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Não sabe	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 73,99% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 26,01% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 87,45% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 12,55% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente ou nunca.

29,75% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

90,40% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,11% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 84,62% dos beneficiários, enquanto 5,33% a classificaram como ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

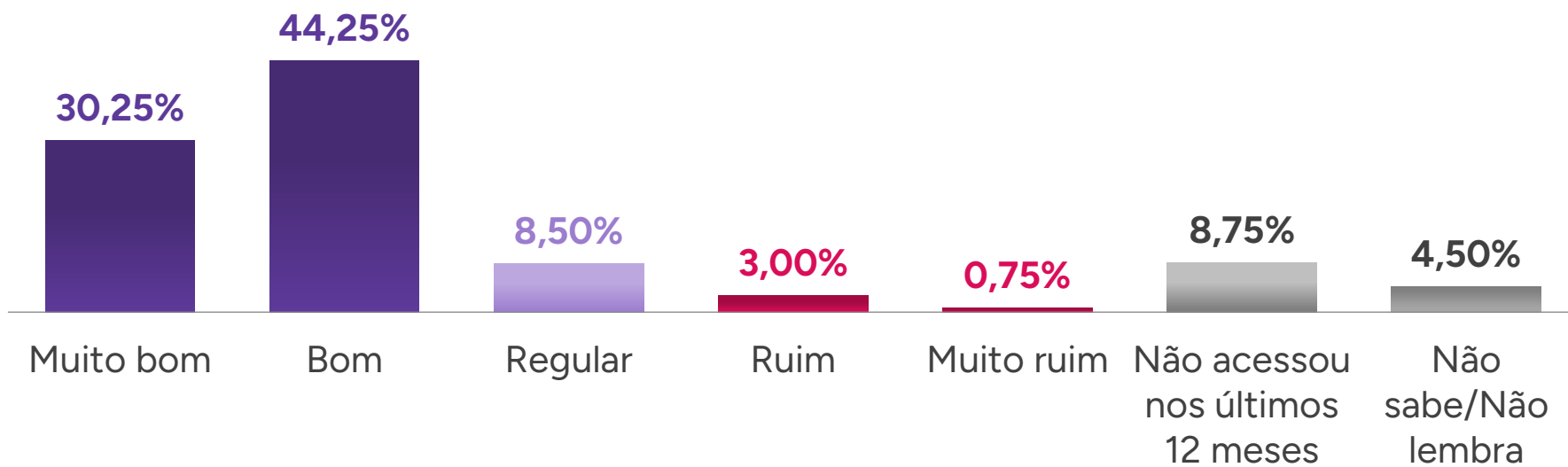




Canais de Atendimento



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?



Nos últimos 12 meses, 85,88% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 4,32% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Top2Box
85,88%

Bottom2Box
4,32%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (347)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino

84,71% 170

Feminino

87,01% 177

Idade

De 18 a 30

87,90% 124

De 31 a 40

83,93% 112

41 ou mais

85,59% 111

Cidade

Chapecó

86,67% 150

Outras cidades

85,28% 197



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

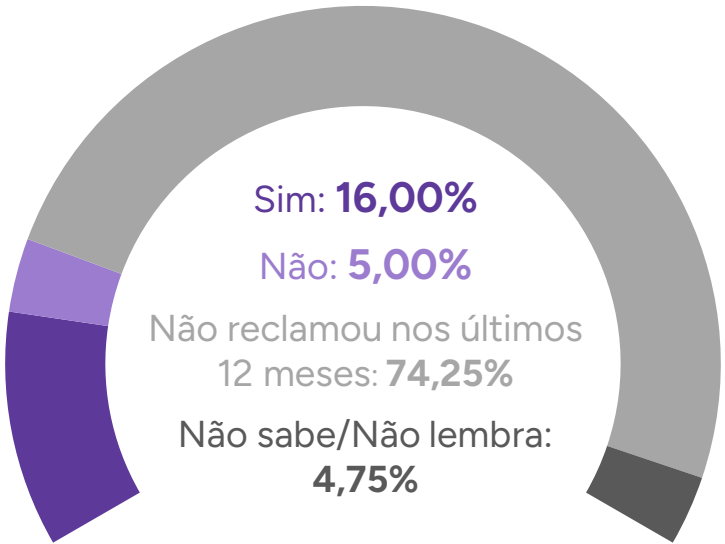
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	121	30,25%	2,30%	4,50%	25,75%	34,75%
Bom	177	44,25%	2,48%	4,87%	39,38%	49,12%
Regular	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Ruim	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não acessou nos últimos 12 meses	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Não sabe/Não lembra	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%



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 quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 76,19% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Gênero	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Masculino	15,12%	4,39%	76,59%	3,90%	205
Feminino	16,92%	5,64%	71,79%	5,64%	195
Idade					
De 18 a 30	12,78%	3,76%	75,94%	7,52%	133
De 31 a 40	14,06%	2,34%	78,91%	4,69%	128
41 ou mais	20,86%	8,63%	68,35%	2,16%	139
Cidade					
Chapecó	15,95%	5,52%	74,23%	4,29%	163
Outras cidades	16,03%	4,64%	74,26%	5,06%	237



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

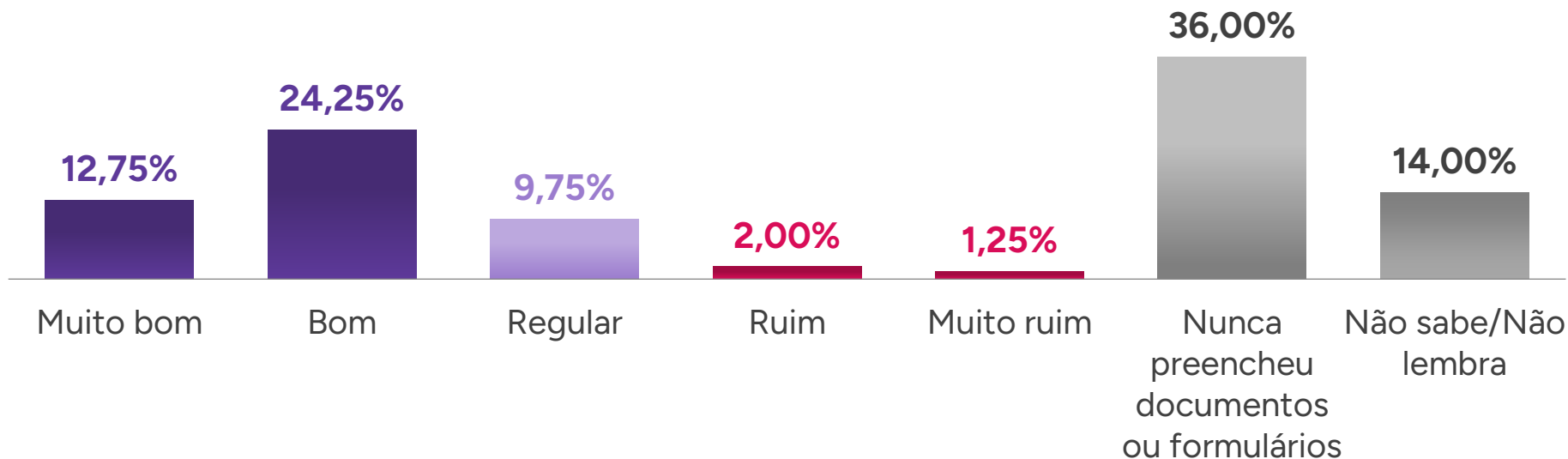
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Não	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não reclamou nos últimos 12 meses	297	74,25%	2,19%	4,29%	69,96%	78,54%
Não sabe/Não lembra	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



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?



74,00% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 6,50% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
74,00%

Bottom2Box
6,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (200)

 Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino

75,25% 101

Feminino

72,73% 99

Idade

De 18 a 30

75,00% 80

De 31 a 40

77,61% 67

41 ou mais

67,92% 53

Cidade

Chapecó

71,58% 95

Outras cidades

76,19% 105



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	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca preencheu documentos ou formulários	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Não sabe/Não lembra	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 85,88% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 4,32% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Pouco mais de um quinto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 76,19% tiveram suas solicitações resolvidas.

74,00% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 6,50% avaliaram como ruim ou muito ruim.

06

Avaliação Geral

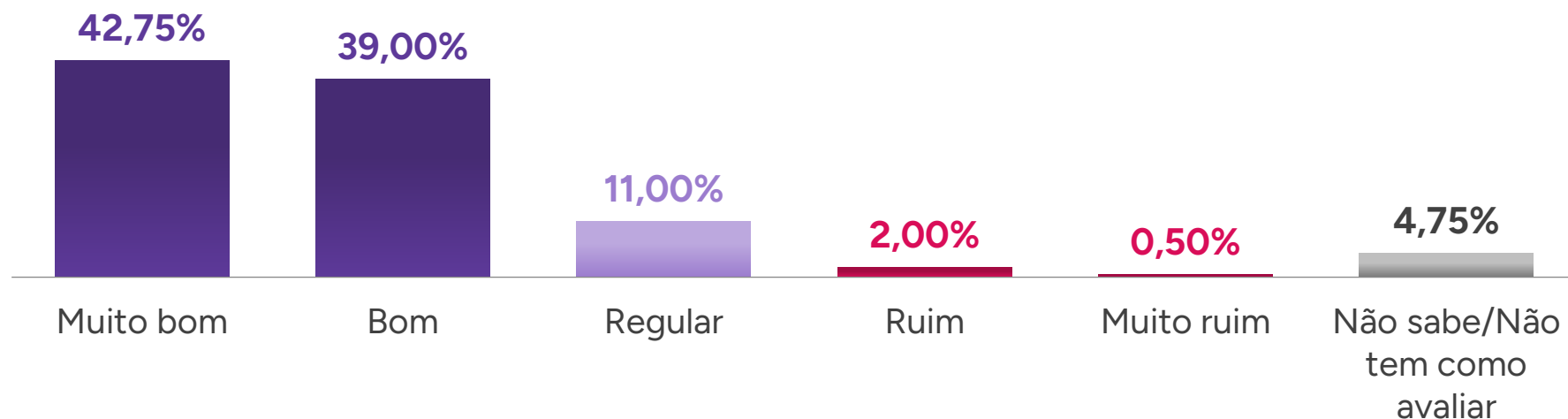




Avaliação Geral



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



85,83% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 2,62% o consideraram ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
85,83%

Bottom2Box
2,62%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (381)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino

86,46% 192

Feminino

85,19% 189

Idade

De 18 a 30

88,46% 130

De 31 a 40

87,60% 121

41 ou mais

81,54% 130

Cidade

Chapecó

85,44% 158

Outras cidades

86,10% 223



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	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
Bom	156	39,00%	2,44%	4,78%	34,22%	43,78%
Regular	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem como avaliar	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



Avaliação Geral



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



83,68% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 3,11% não o recomendariam.

Recomendaria
83,68%

Não recomendaria
3,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (386)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Gênero



Masculino

84,77% 197

Feminino

82,54% 189

Idade

De 18 a 30

86,92% 130

De 31 a 40

83,74% 123

41 ou mais

80,45% 133

Cidade

Chapecó

84,05% 163

Outras cidades

83,41% 223

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



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	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Recomendaria	287	71,75%	2,25%	4,41%	67,34%	76,16%
Indiferente	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Recomendaria com Ressalvas	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Não recomendaria	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Não sabe/Não tem como avaliar	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

Avaliação Geral



85,83% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 2,62% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 83,68% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 3,11% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	Masc	Fem	18 a 30	31 a 40	41 ou +	Chapecó	Outras cidades
Acesso a cuidados com a saúde quando necessário	73,99%	70,19%	77,30%	76,72%	78,18%	67,50%	76,35%	72,22%
Acesso a atenção imediata quando necessário	87,45%	85,44%	89,06%	82,72%	94,67%	85,33%	91,96%	83,19%
Recebeu alguma comunicação	29,75%	25,37%	34,36%	32,33%	33,59%	23,74%	41,72%	21,52%
Atenção em saúde recebida	90,40%	90,70%	90,11%	93,10%	89,57%	88,62%	93,96%	87,80%
Facilidade de acesso a lista de prestadores	84,62%	84,80%	84,43%	88,14%	84,21%	81,13%	86,90%	82,90%
Atendimento dos canais	85,88%	84,71%	87,01%	87,90%	83,93%	85,59%	86,67%	85,28%
Fez alguma reclamação	21,00%	19,51%	22,56%	16,54%	16,41%	29,50%	21,47%	20,68%
Teve a demanda resolvida	76,19%	77,50%	75,00%	77,27%	85,71%	70,73%	74,29%	77,55%
Facilidade no preenchimento de documentos	74,00%	75,25%	72,73%	75,00%	77,61%	67,92%	71,58%	76,19%
Qualificação do plano	85,83%	86,46%	85,19%	88,46%	87,60%	81,54%	85,44%	86,10%
Recomendação do plano	83,68%	84,77%	82,54%	86,92%	83,74%	80,45%	84,05%	83,41%

Considerações Finais



Zona de Excelência, Top2Box igual ou superior a 90%:

- Atenção em saúde recebida.

Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Acesso a atenção imediata quando necessitado;
- Atendimento dos canais;
- Facilidade de acesso a lista de prestadores;
- Qualificação do plano;
- Recomendação do plano.

Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:

- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Facilidade no preenchimento de documentos.



Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

📍 Rua Acyr Guimarães, 436 | Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR