

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 Norte Capixaba 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 Norte Capixaba com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Norte Capixaba



Operadora

UNIMED NORTE CAPIXABA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Registrada sob n.º 371777 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Responsável: Paulo Cesar Zanellato
CREA n.º: ES-005567/D

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: 30.800

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

Outubro de 2022.



Período da Coleta

17/12/2022 a 18/01/2023.





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%

Metodologia

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 Norte Capixaba é 40.280 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 30.800 cadastros. Foram abordados 12.015 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	418
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	195
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	35
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	11.291
v) Outros**	76
Beneficiário não contatado	18.785
Taxa de respondentes	3%

*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), 18 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 Norte Capixaba 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 Norte Capixaba 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.

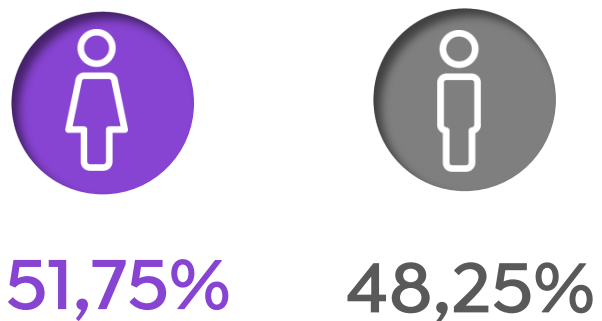
Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra

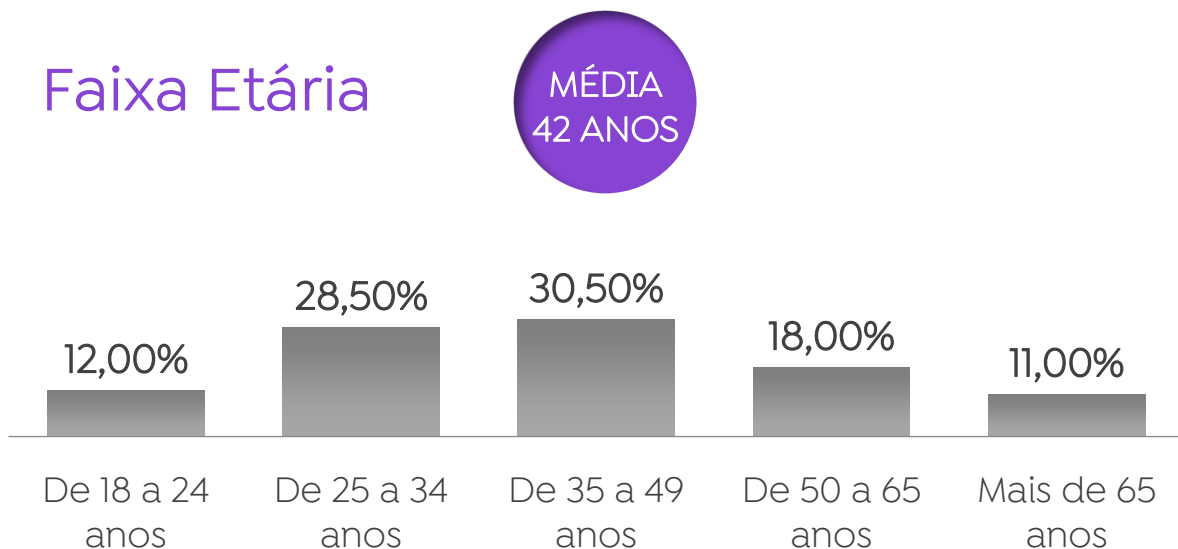


Perfil da Amostra

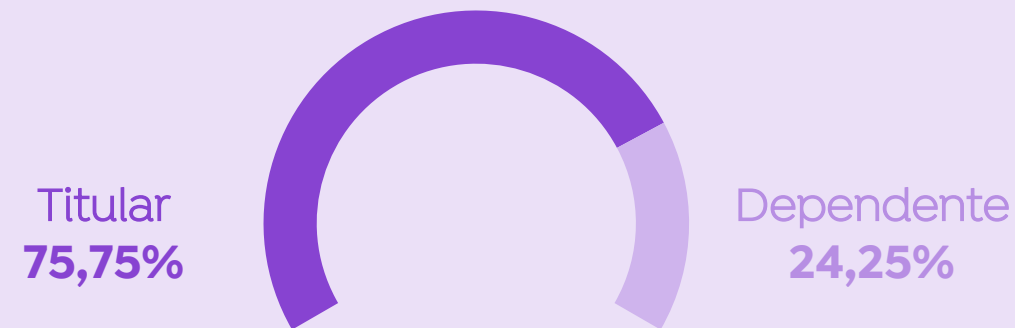
Gênero



Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

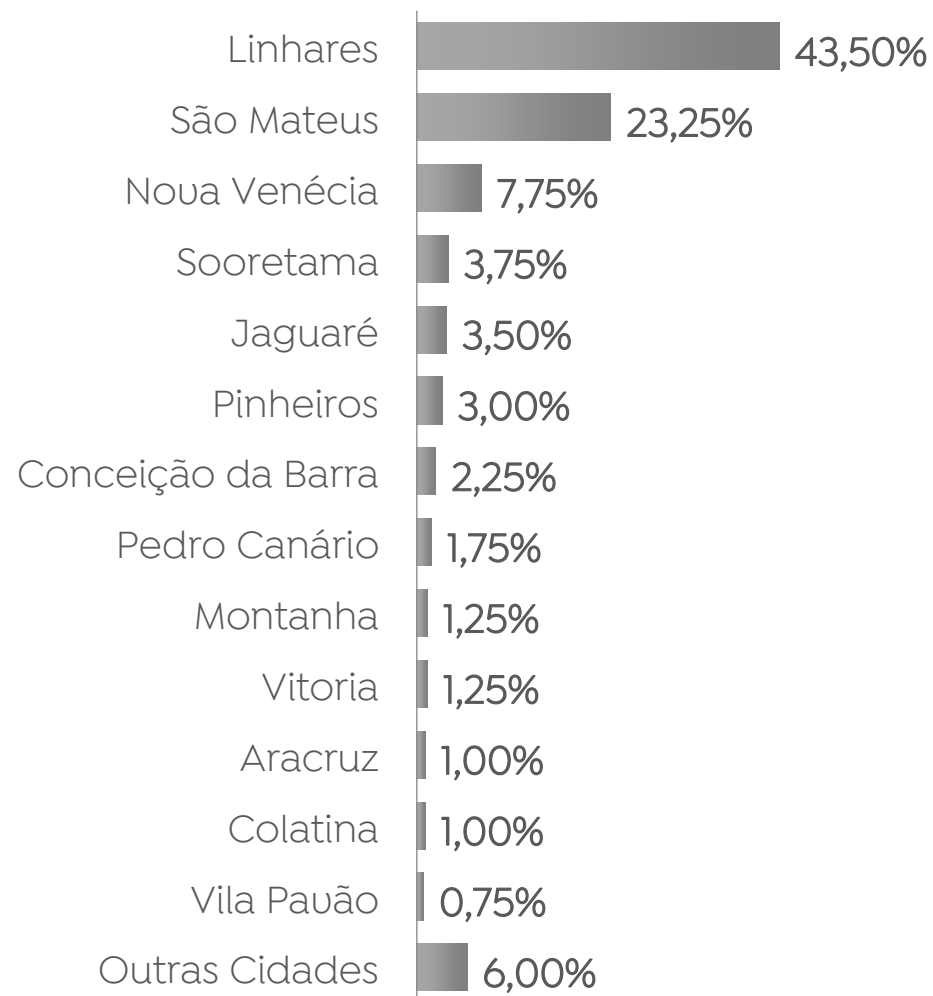


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

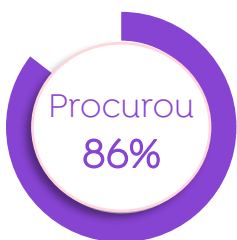
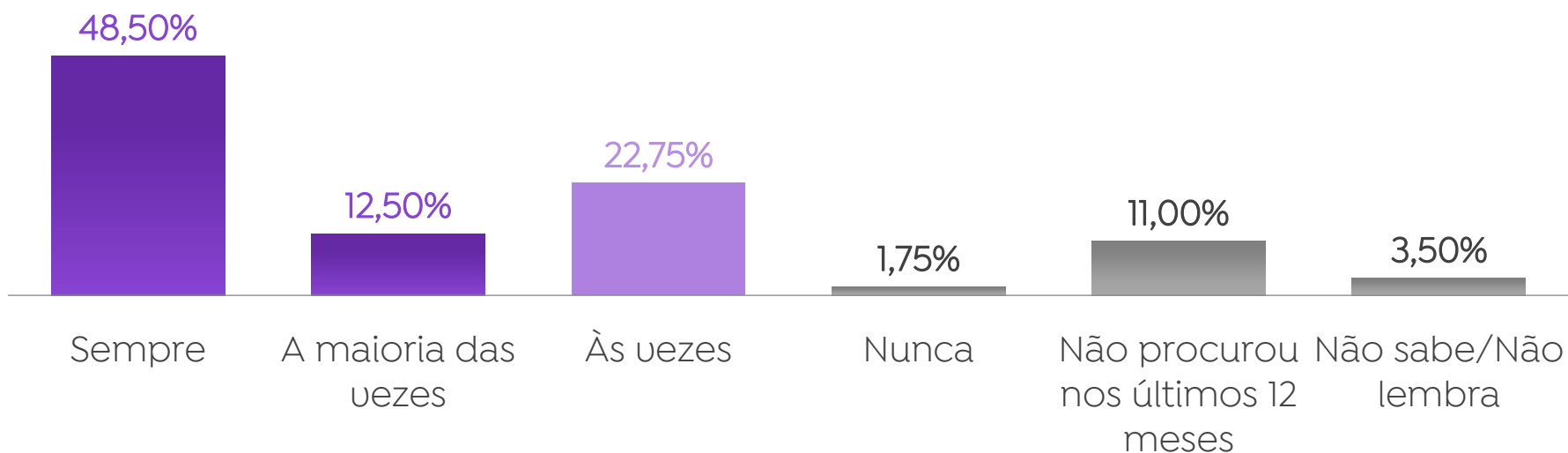


zoom

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?



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 71,35% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
71,35%



Bottom2Box*
28,65%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (342)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	71,72%	290
PF	69,23%	52
Masculino	63,87%	155
Feminino	77,54%	187
18 a 30	70,59%	85
31 a 45	72,26%	137
46 ou mais	70,83%	120
Linhares	74,48%	145
São Mateus	61,54%	78
Outras cidades	73,95%	119

Atenção à Saúde

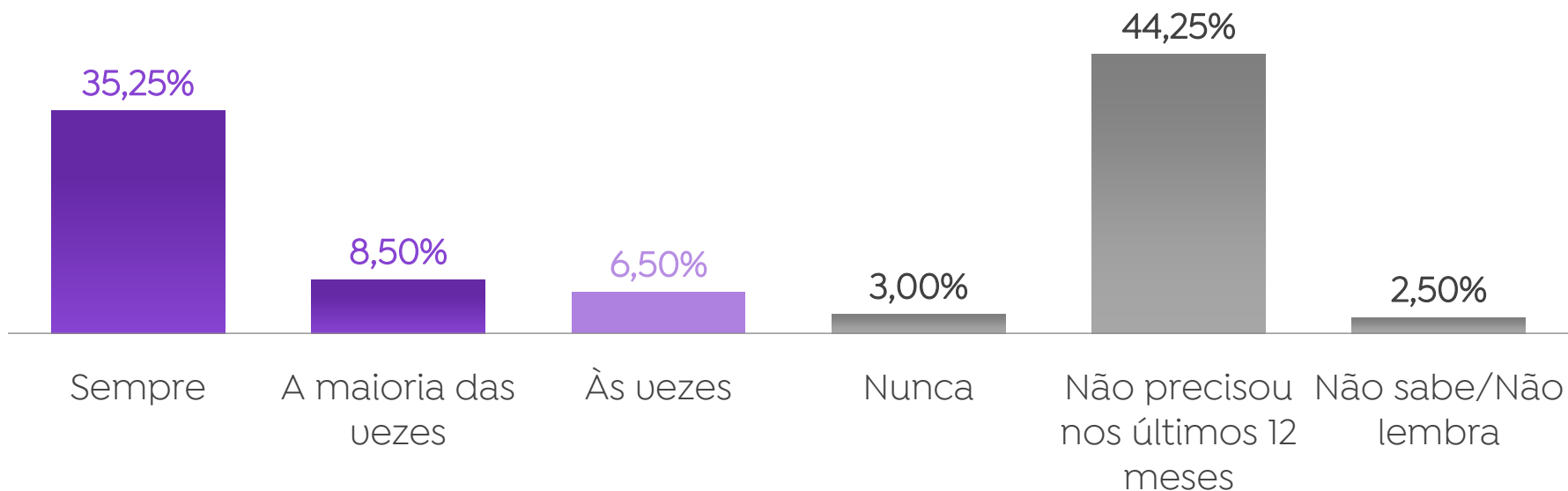
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	194	48,50%	2,50%	4,90%	43,60%	53,40%
A maioria das vezes	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Às vezes	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não procurou nos últimos 12 meses	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

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?



Quase metade da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 82,16% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
82,16%



Bottom2Box*
17,84%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (213)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	83,06%	183
PF	76,67%	30
Masculino	79,81%	104
Feminino	84,40%	109
18 a 30	79,25%	53
31 a 45	85,39%	89
46 ou mais	80,28%	71
Linhares	83,81%	105
São Mateus	75,56%	45
Outras cidades	84,13%	63

Atenção à Saúde

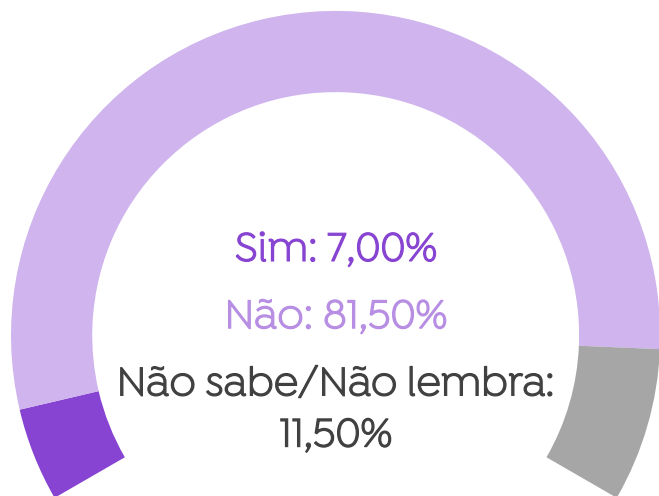
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	141	35,25%	2,39%	4,68%	30,57%	39,93%
A maioria das vezes	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Às vezes	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Nunca	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Não precisou nos últimos 12 meses	177	44,25%	2,48%	4,87%	39,38%	49,12%
Não sabe/Não lembra	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



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.?



Menos de um décimo 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 -

	 %	 n
PJ	7,85%	344
PF	1,79%	56
Masculino	8,29%	193
Feminino	5,80%	207
18 a 30	11,71%	111
31 a 45	3,75%	160
46 ou mais	6,98%	129
Linhares	7,47%	174
São Mateus	5,38%	93
Outras cidades	7,52%	133

Atenção à Saúde

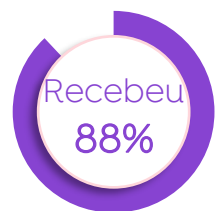
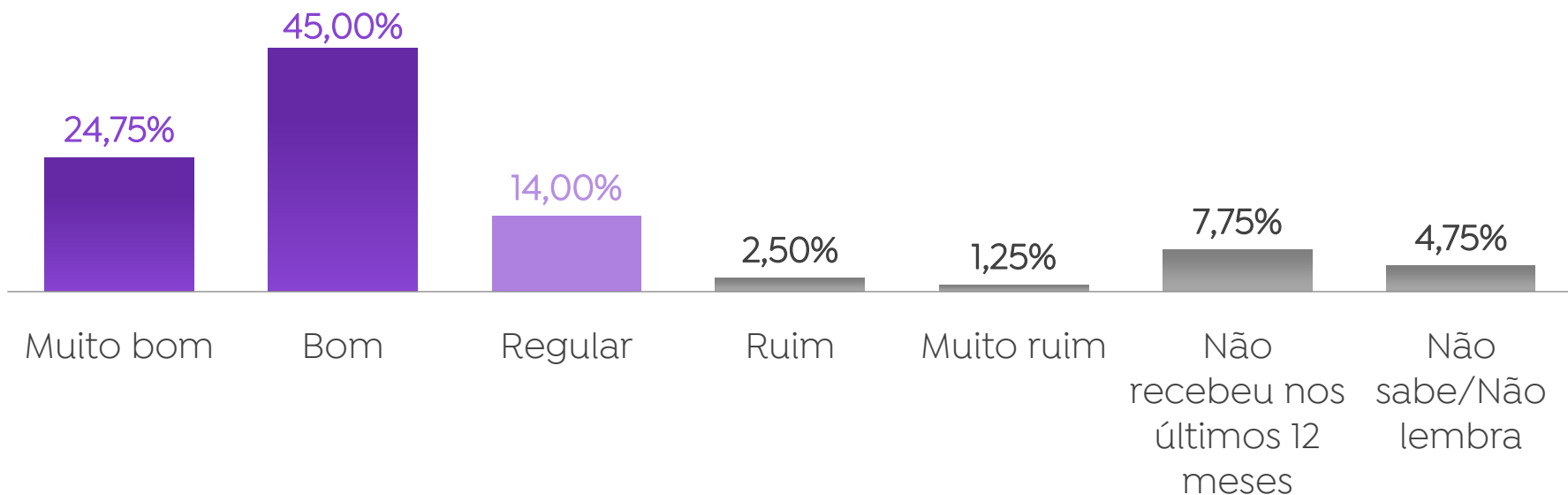
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não	326	81,50%	1,94%	3,81%	77,69%	85,31%
Não sabe/Não lembra	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%

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)?



Mais de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 79,71% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
79,71%



Bottom2Box*
4,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (350)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**

PJ	79,12%	297
PF	83,02%	53
Masculino	79,39%	165
Feminino	80,00%	185
18 a 30	80,90%	89
31 a 45	76,22%	143
46 ou mais	83,05%	118
Linhares	77,12%	153
São Mateus	78,48%	79
Outras cidades	83,90%	118

Atenção à Saúde

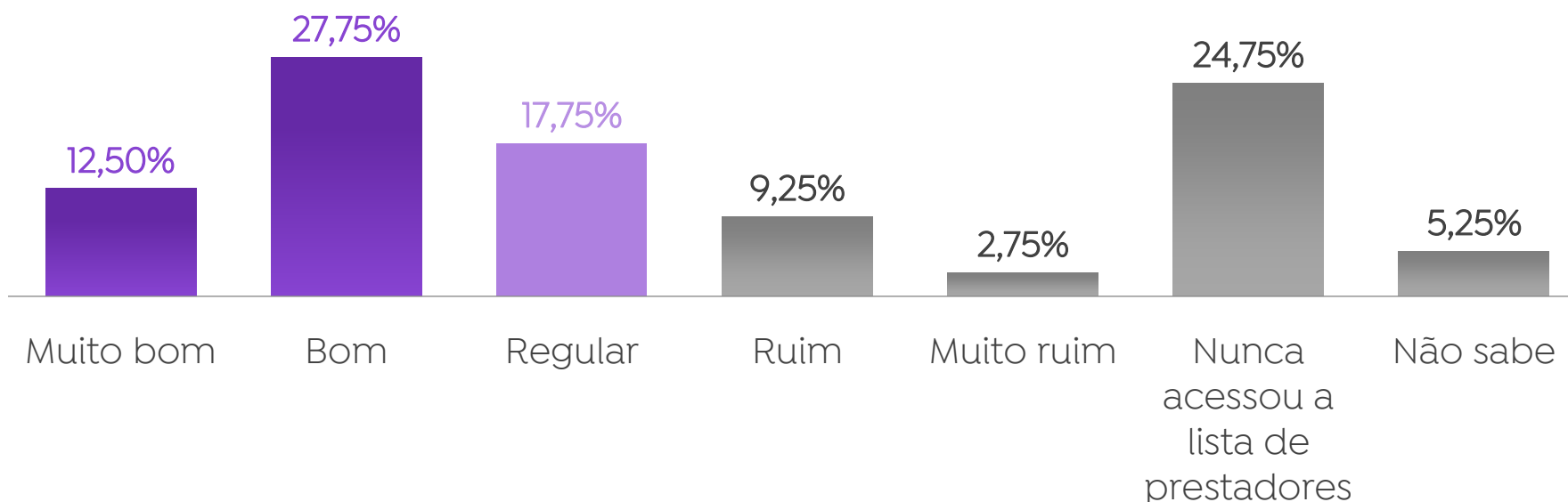
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Bom	180	45,00%	2,49%	4,88%	40,12%	49,88%
Regular	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Não sabe/Não lembra	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%

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
70%

Aproximadamente um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 57,50% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e cerca de um quinto como Regular.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
57,50%



Bottom2Box*
17,14%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (280)

Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	55,74%	244
PF	69,44%	36
Masculino	62,88%	132
Feminino	52,70%	148
18 a 30	64,38%	73
31 a 45	45,38%	119
46 ou mais	68,18%	88
Linhares	58,40%	125
São Mateus	45,45%	66
Outras cidades	65,17%	89

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	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Bom	111	27,75%	2,24%	4,39%	23,36%	32,14%
Regular	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%
Ruim	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca acessou a lista de prestadores	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Não sabe	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%



Atenção à Saúde

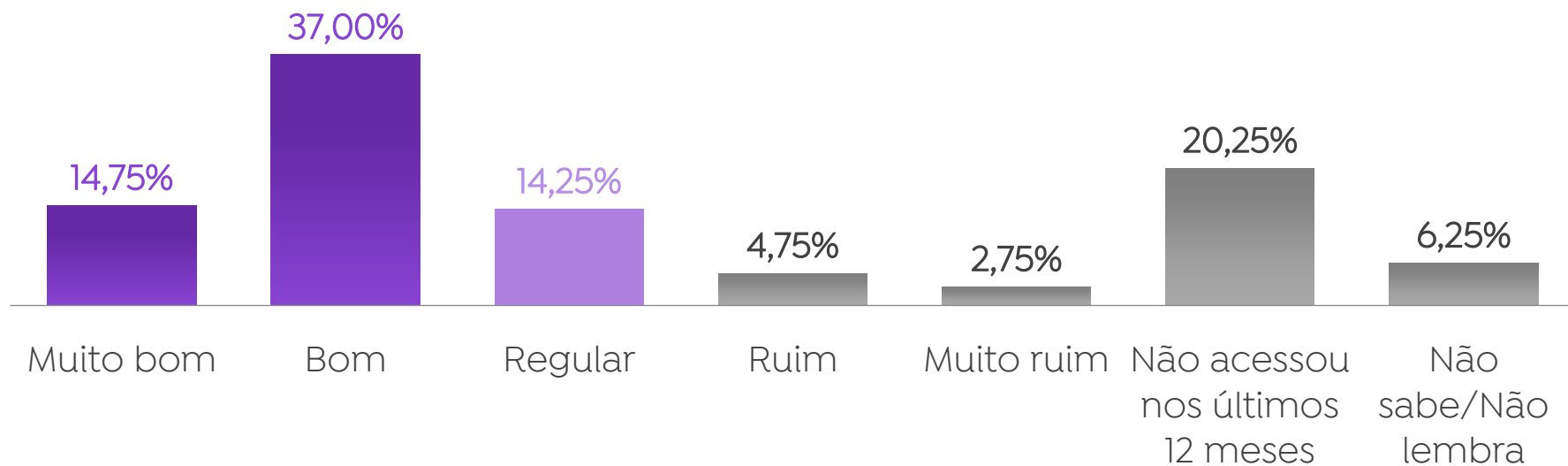
- Pouco mais de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, cerca de um quarto encontrou dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 71,35%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quase 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 82,16%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um décimo 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 satisfatória. O Top2Box obtido foi de 79,71%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Aproximadamente um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 57,50%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

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 quarto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 70,41% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
70,41%



Bottom2Box*
10,20%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (294)

Zona de Atenção

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
PJ	68,57%	245
PF	79,59%	49
Masculino	68,94%	132
Feminino	71,60%	162
18 a 30	71,05%	76
31 a 45	66,36%	110
46 ou mais	74,07%	108
Linhares	75,38%	130
São Mateus	56,52%	69
Outras cidades	73,68%	95

Canais de Atendimento

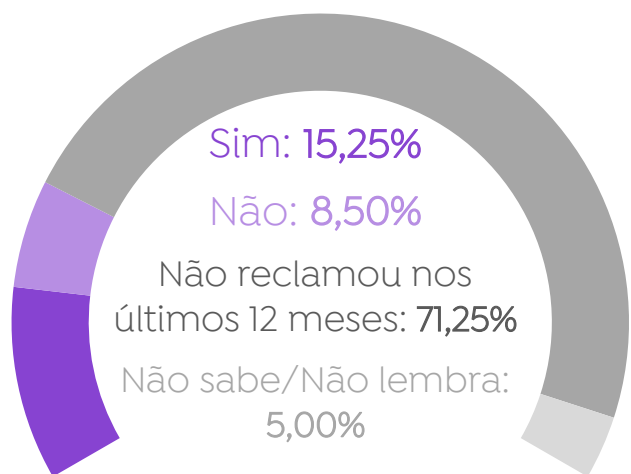
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Bom	148	37,00%	2,41%	4,73%	32,27%	41,73%
Regular	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Ruim	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não acessou nos últimos 12 meses	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Não sabe/Não lembra	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%

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?



Mais de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 64% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	14,24%	8,72%	71,80%	5,23%	344
PF	21,43%	7,14%	67,86%	3,57%	56
Masculino	15,54%	8,81%	69,43%	6,22%	193
Feminino	14,98%	8,21%	72,95%	3,86%	207
18 a 30	9,01%	7,21%	79,28%	4,50%	111
31 a 45	11,25%	8,75%	74,38%	5,63%	160
46 ou mais	25,58%	9,30%	60,47%	4,65%	129
Linhares	15,52%	6,90%	72,99%	4,60%	174
São Mateus	15,05%	5,38%	75,27%	4,30%	93
Outras cidades	15,04%	12,78%	66,17%	6,02%	133

Canais de Atendimento

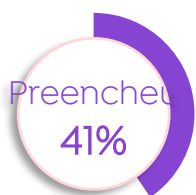
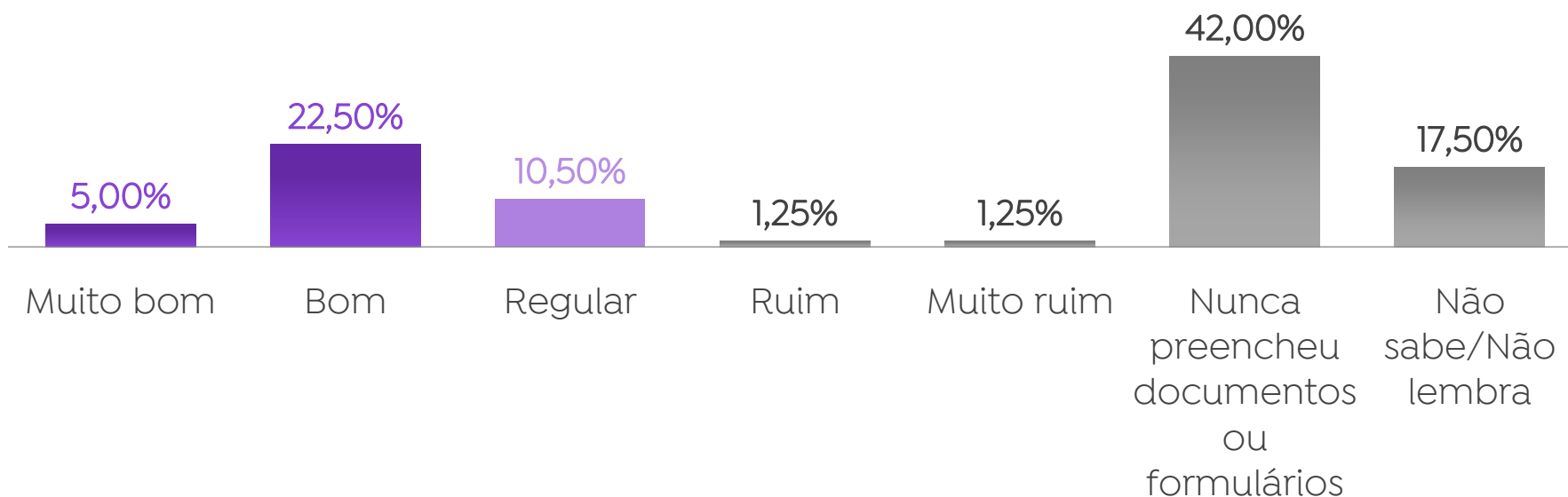
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Não	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	285	71,25%	2,26%	4,44%	66,81%	75,69%
Não sabe/Não lembra	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%

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?



Mais da metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 67,90% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
67,90%



Bottom2Box*
6,17%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (162)

Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Perfil
PJ	66,67%	147
PF	80,00%	15
Masculino	73,81%	84
Feminino	61,54%	78
18 a 30	77,36%	53
31 a 45	56,45%	62
46 ou mais	72,34%	47
Linhares	75,34%	73
São Mateus	56,10%	41
Outras cidades	66,67%	48

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	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Bom	90	22,50%	2,09%	4,09%	18,41%	26,59%
Regular	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca preencheu documentos ou formulários	168	42,00%	2,47%	4,84%	37,16%	46,84%
Não sabe/Não lembra	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%



Canais de Atendimento

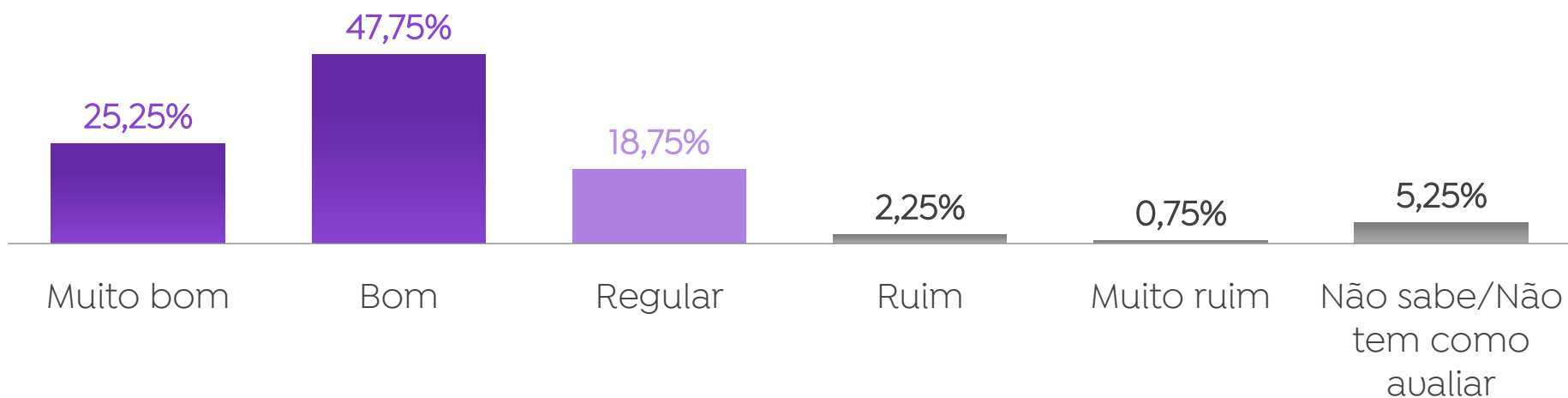
- Um quarto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 70,41%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Mais de um quinto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Mais da 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 67,90%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é moderada, 77,04% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
77,04%



Bottom2Box*
3,37%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	76,07%	326
PF	83,02%	53
Masculino	78,77%	179
Feminino	75,50%	200
18 a 30	78,85%	104
31 a 45	74,83%	151
46 ou mais	78,23%	124
Linhares	75,74%	169
São Mateus	72,94%	85
Outras cidades	81,60%	125

Avaliação Geral

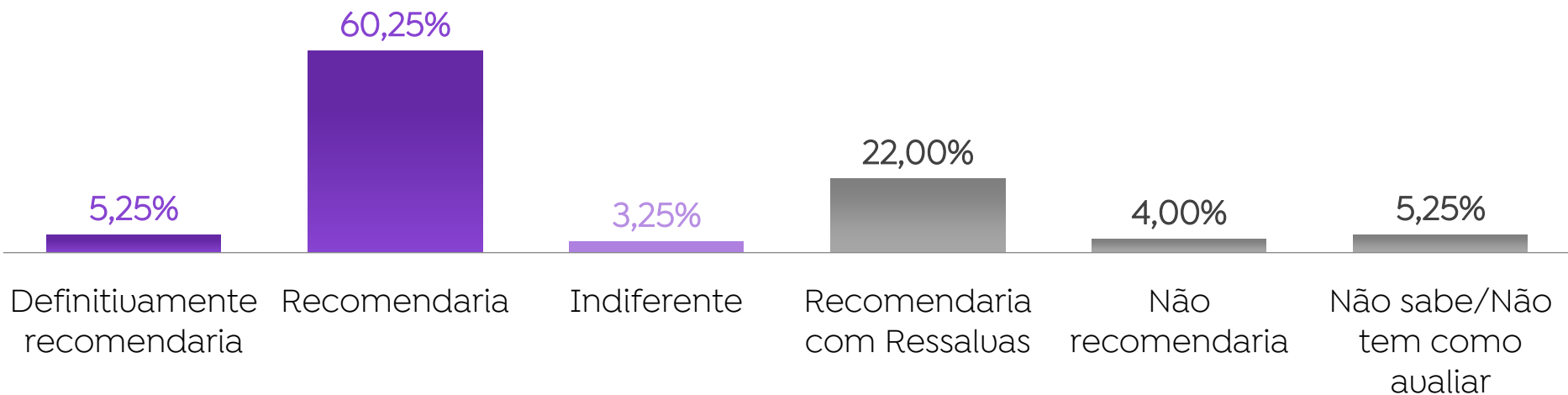
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Bom	191	47,75%	2,50%	4,90%	42,85%	52,65%
Regular	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não sabe/Não tem como avaliar	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%

Avaliação Geral

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



Pouco mais de dois terços recomendaria o plano.
Cerca de um quinto faria alguma ressalva.
Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
69,13%



Não
Recomendaria*
4,22%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	70,55%	326
PF	60,38%	53
Masculino	71,67%	180
Feminino	66,83%	199
18 a 30	79,25%	106
31 a 45	65,13%	152
46 ou mais	65,29%	121
Linhares	70,83%	168
São Mateus	62,20%	82
Outras cidades	71,32%	129

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	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Recomendaria	241	60,25%	2,45%	4,80%	55,45%	65,05%
Indiferente	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria com Ressalvas	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Não recomendaria	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não sabe/Não tem como avaliar	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, cerca de um quinto como Regular e 3,37% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 77,04%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quanto à recomendação, pouco mais de dois terços recomendariam o plano, cerca de um quinto fazia alguma ressalva no momento da indicação e 4,22% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 69,13%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
 - Nenhum atributo avaliado alcançou a Zona de Excelência.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso à atenção imediata;
 - Atenção à saúde recebida.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Acesso aos cuidados de saúde;
 - Acesso às informações pelos canais de atendimento;
 - Avaliação geral do plano.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Recomendação.
- Menos de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Mais 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