

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 Sobral 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 Sobral com os serviços prestados pela Operadora.

Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Sobral

Operadora

UNIMED SOBRAL - SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA

Registrada sob n.º 303178 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista

CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda-Me

Responsável: 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.



Universo e Amostra

Universo: 11.981

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,8%

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

10/03/2023 a 15/04/2023.





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 Sobral é 16.336 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 11.981 cadastros. Foram abordados 9.033 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	407
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	111
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	14
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.481
v) Outros**	20
Beneficiário não contatado	2.948
Taxa de respondentes	4%

*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), 7 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 Sobral exigiu flexibilizar a quantidade prevista em alguns estratos para permitir o fechamento da amostra.

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 Sobral exigiu flexibilizar a quantidade prevista em alguns estratos para permitir o fechamento da amostra.

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



zoom

Inteligência em Pesquisas

Perfil da Amostra

Gênero

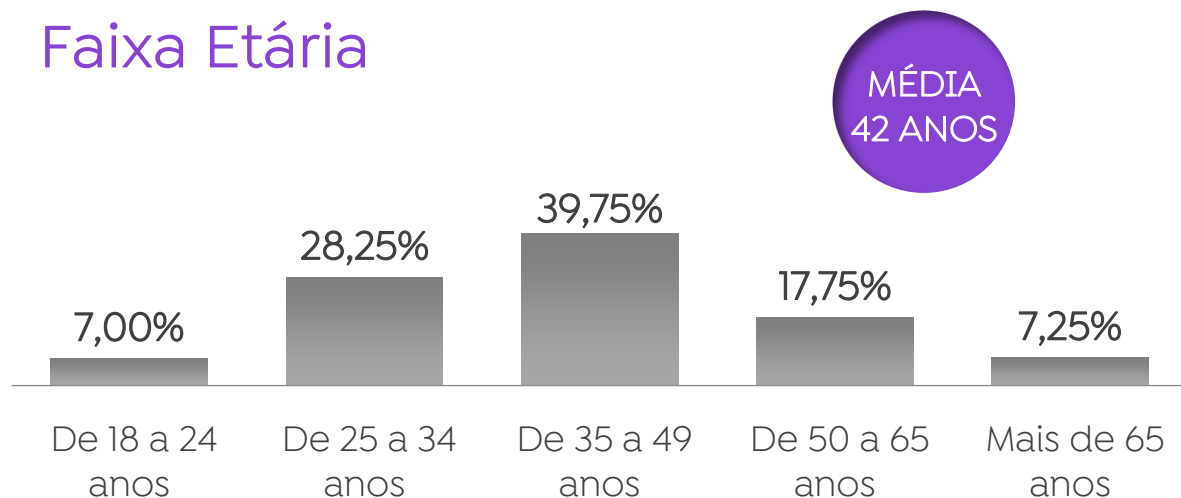


60,75%



39,25%

Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

Titular
87,75%



Dependente
12,25%

Tipo de Plano

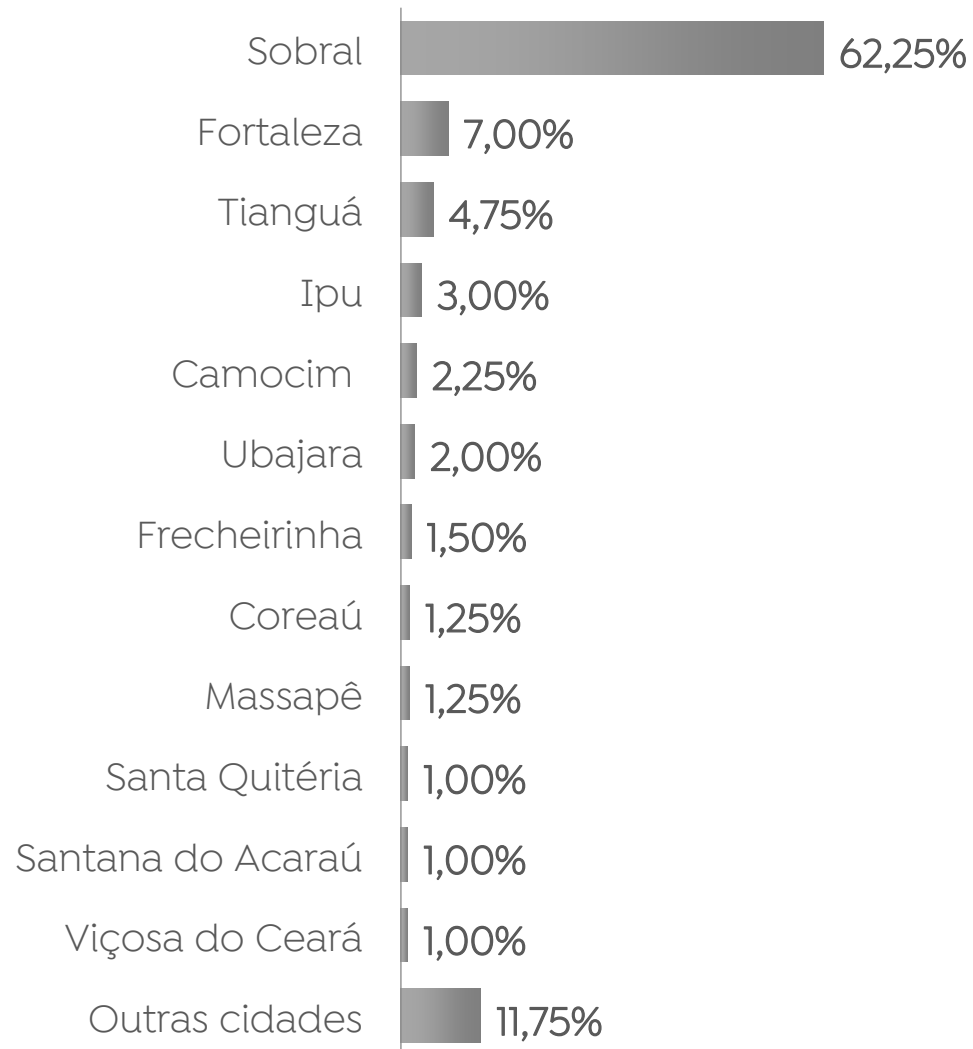
PJ
64,00%



PF
36,00%

Perfil da Amostra

Cidade

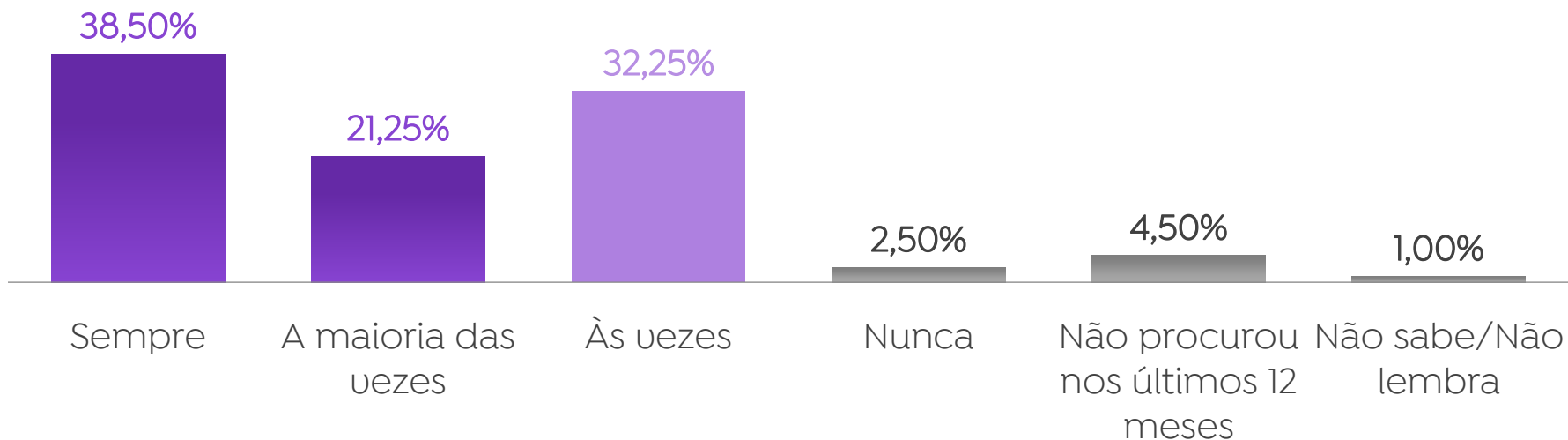


Atenção à Saúde



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, 63,23% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
63,23%



Bottom2Box*
36,77%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (378)

⚡ Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	63,49%	241
PF	62,77%	137
Masculino	70,63%	143
Feminino	58,72%	235
18 a 34	70,54%	129
35 a 49	55,26%	152
50 ou mais	65,98%	97
Sobral	62,34%	239
Tiangua	58,82%	17
Outra cidade	65,57%	122

Atenção à Saúde

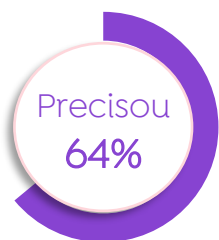
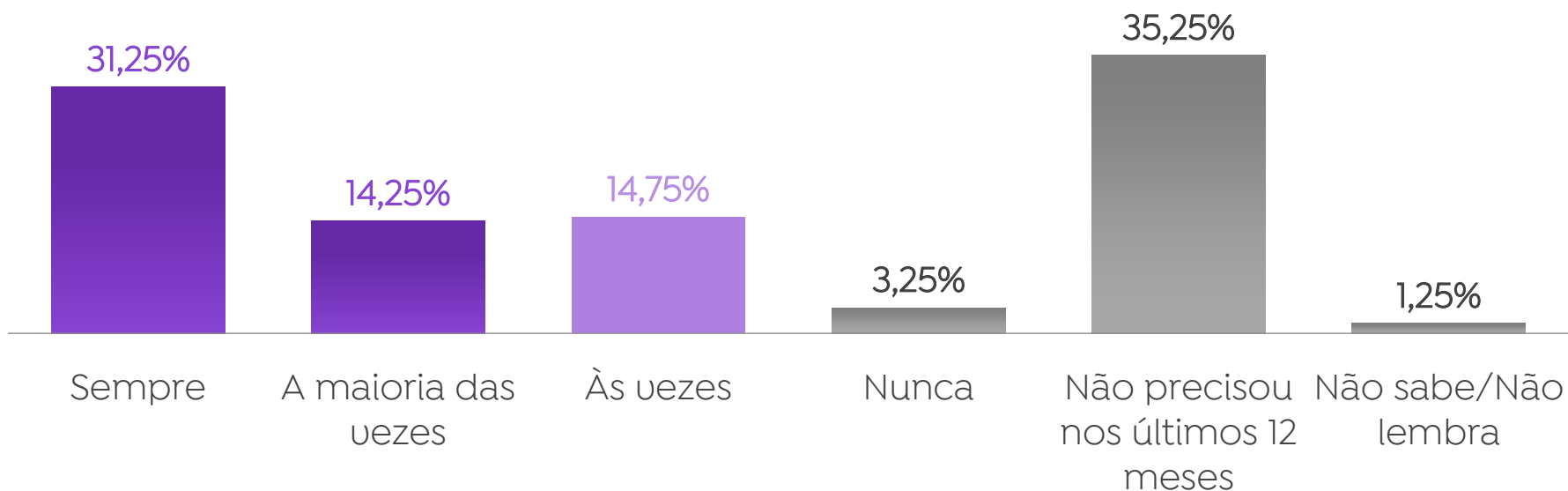
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	154	38,50%	2,43%	4,77%	33,73%	43,27%
A maioria das vezes	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Às vezes	129	32,25%	2,34%	4,58%	27,67%	36,83%
Nunca	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não procurou nos últimos 12 meses	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não sabe/Não lembra	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%

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 de um terço da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 71,65% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
71,65%



Bottom2Box*
28,35%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (254)



Zona de Atenção
Top2Box
- Por Perfil -



PJ	71,95%	164
PF	71,11%	90
Masculino	86,52%	89
Feminino	63,64%	165
18 a 34	77,01%	87
35 a 49	70,19%	104
50 ou mais	66,67%	63
Sobral	74,25%	167
Tiangua	61,54%	13
Outra cidade	67,57%	74

Atenção à Saúde

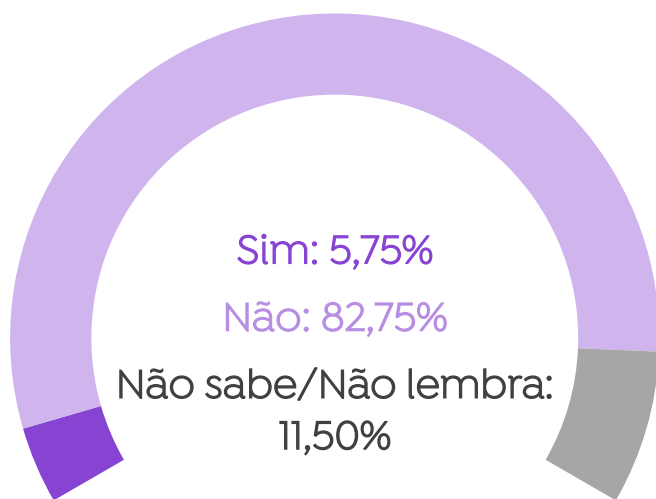
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
A maioria das vezes	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Às vezes	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Nunca	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Não precisou nos últimos 12 meses	141	35,25%	2,39%	4,68%	30,57%	39,93%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%



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 -

	 SIM	
PJ	7,03%	256
PF	3,47%	144
Masculino	5,73%	157
Feminino	5,76%	243
18 a 34	7,09%	141
35 a 49	5,66%	159
50 ou mais	4,00%	100
Sobral	6,43%	249
Tiangua	5,26%	19
Outra cidade	4,55%	132

Atenção à Saúde

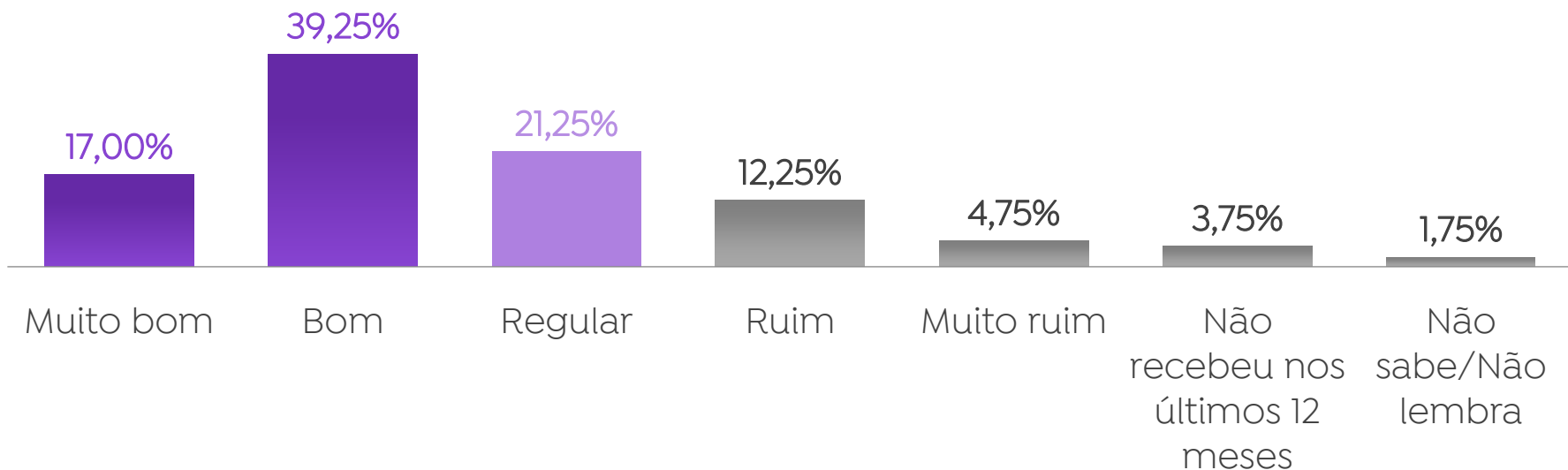
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Não	331	82,75%	1,89%	3,70%	79,05%	86,45%
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)?



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 59,52% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
59,52%



Bottom2Box*
17,99%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (378)

⚡ Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Quantidade
PJ	57,14%	238
PF	63,57%	140
Masculino	61,64%	146
Feminino	58,19%	232
18 a 34	57,58%	132
35 a 49	52,98%	151
50 ou mais	72,63%	95
Sobral	54,43%	237
Tiangua	47,06%	17
Outra cidade	70,97%	124

Atenção à Saúde

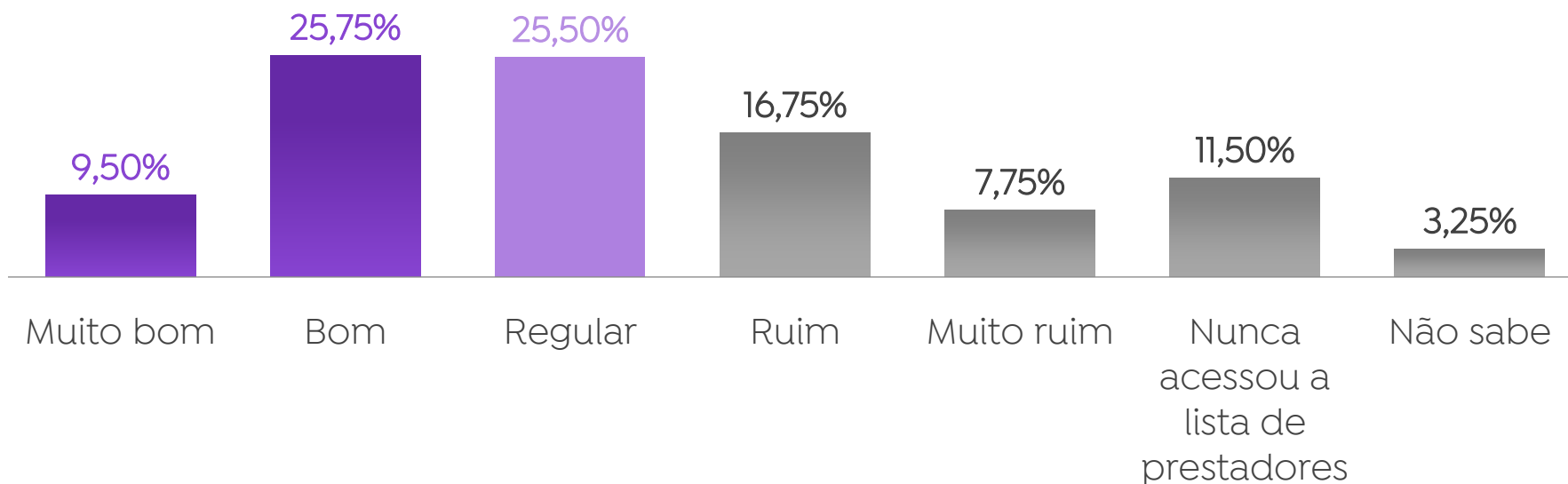
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	68	17,00%	1,88%	3,68%	13,32%	20,68%
Bom	157	39,25%	2,44%	4,79%	34,46%	44,04%
Regular	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Ruim	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Muito ruim	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Não recebeu nos últimos 12 meses	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

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
85%

Pouco mais de um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 41,35% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
41,35%



Bottom2Box*
28,74%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (341)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
PJ	43,36%	226
PF	37,39%	115
Masculino	41,86%	129
Feminino	41,04%	212
18 a 34	46,97%	132
35 a 49	35,21%	142
50 ou mais	43,28%	67
Sobral	42,33%	215
Tiangua	23,53%	17
Outra cidade	42,20%	109

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	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Bom	103	25,75%	2,19%	4,29%	21,46%	30,04%
Regular	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
Ruim	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Muito ruim	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Nunca acessou a lista de prestadores	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Não sabe	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Atenção à Saúde

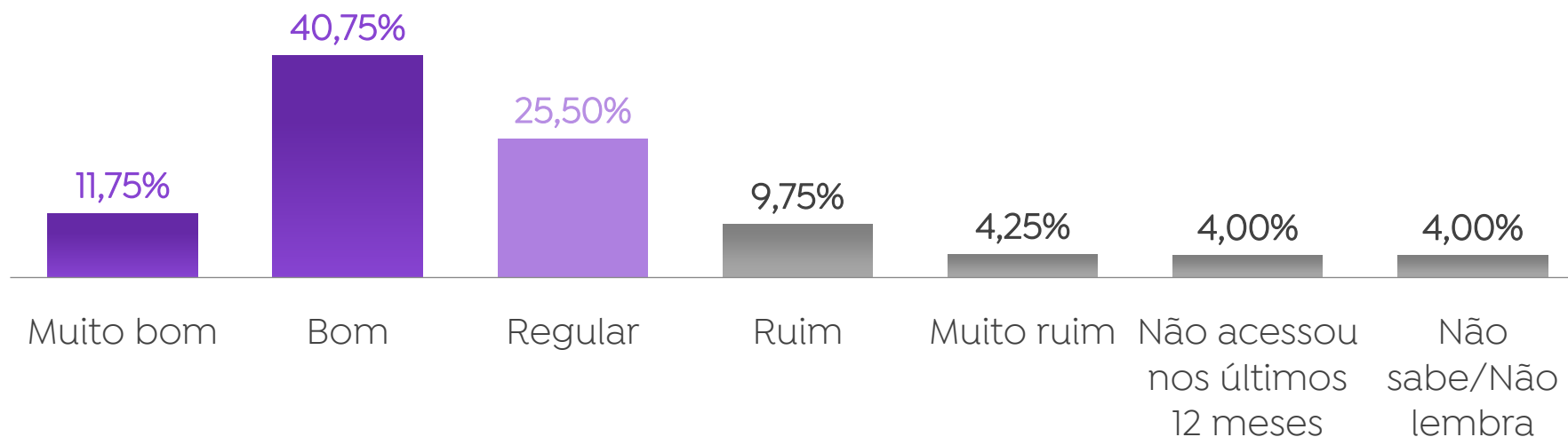
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 63,23%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Pouco mais de um terço dos 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 71,65%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- 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 moderada. O Top2Box obtido foi de 59,52%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Pouco mais de um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 41,35%, 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?



Menos de um décimo da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 57,07% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
57,07%



Bottom2Box*
15,22%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (368)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box (%)	Amostra (n)
PJ	57,38%	237
PF	56,49%	131
Masculino	60,00%	140
Feminino	55,26%	228
18 a 34	58,91%	129
35 a 49	54,42%	147
50 ou mais	58,70%	92
Sobral	53,25%	231
Tiangua	58,82%	17
Outra cidade	64,17%	120

Canais de Atendimento

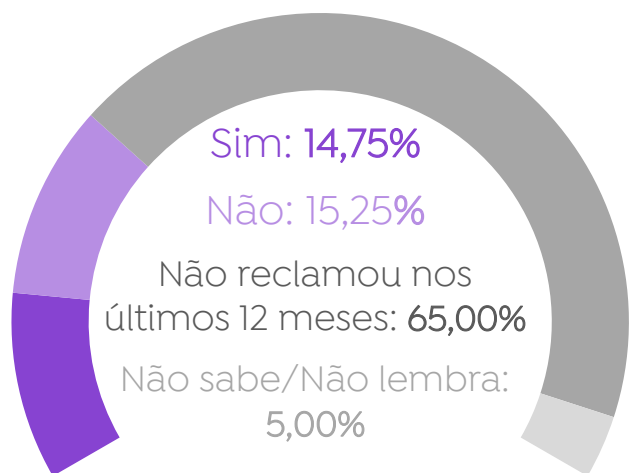
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Bom	163	40,75%	2,46%	4,82%	35,93%	45,57%
Regular	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
Ruim	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Muito ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não acessou nos últimos 12 meses	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não sabe/Não lembra	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

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?



Cerca um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 49% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	14,84%	15,63%	64,45%	5,08%	256
PF	14,58%	14,58%	65,97%	4,86%	144
Masculino	13,38%	10,19%	73,25%	3,18%	157
Feminino	15,64%	18,52%	59,67%	6,17%	243
18 a 34	11,35%	16,31%	65,96%	6,38%	141
35 a 49	15,72%	16,35%	63,52%	4,40%	159
50 ou mais	18,00%	12,00%	66,00%	4,00%	100
Sobral	16,47%	15,26%	63,45%	4,82%	249
Tiangua	15,79%	15,79%	63,16%	5,26%	19
Outra cidade	11,36%	15,15%	68,18%	5,30%	132

Canais de Atendimento

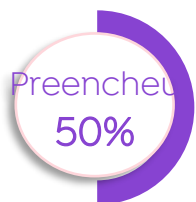
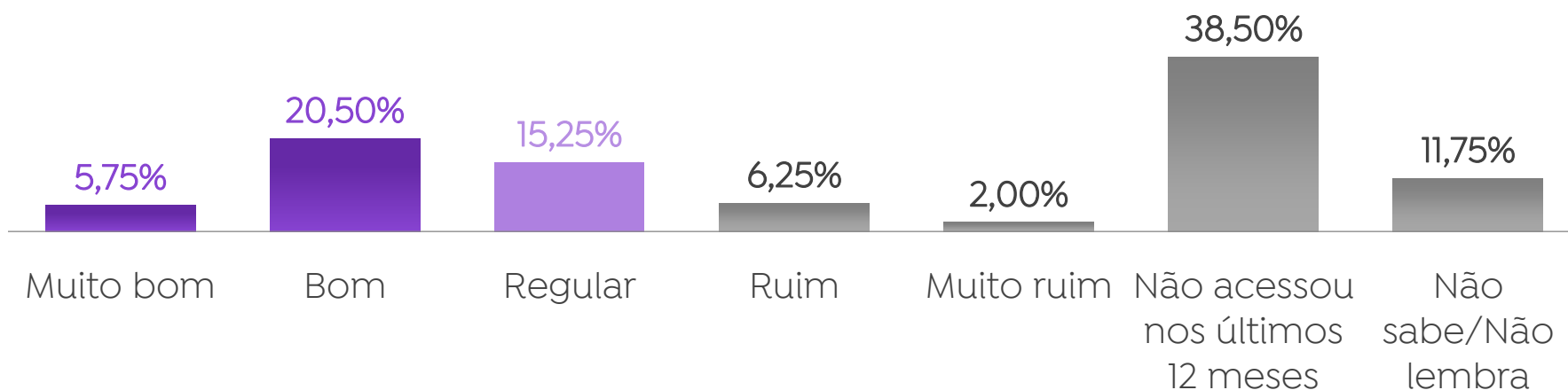
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Não	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Não reclamou nos últimos 12 meses	260	65,00%	2,38%	4,67%	60,33%	69,67%
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?



A metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 52,76% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
52,76%



Bottom2Box*
16,58%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (199)



Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Perfil
PJ	55,15%	136
PF	47,62%	63
Masculino	56,94%	72
Feminino	50,39%	127
18 a 34	48,00%	75
35 a 49	50,57%	87
50 ou mais	67,57%	37
Sobral	52,63%	114
Tiangua	54,55%	11
Outra cidade	52,70%	74

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	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Regular	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Ruim	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Nunca preencheu documentos ou formulários	154	38,50%	2,43%	4,77%	33,73%	43,27%
Não sabe/Não lembra	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%



Canais de Atendimento

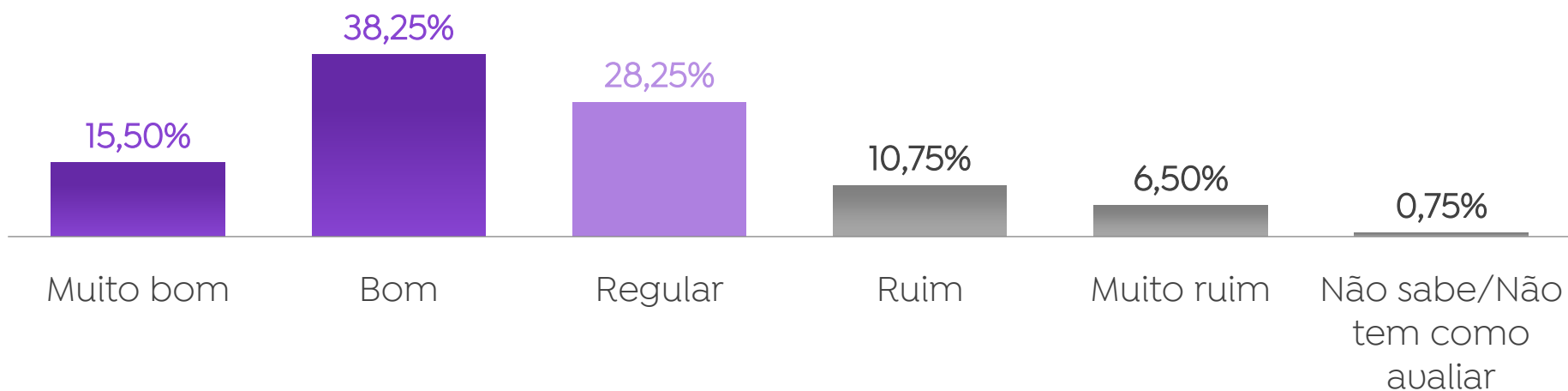
- Menos de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 57,07%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de um terço da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a metade 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 52,76%, 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, 54,16% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
54,16%



Bottom2Box*
17,38%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (397)

⚡ Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	56,13%	253
PF	50,69%	144
Masculino	58,33%	156
Feminino	51,45%	241
18 a 34	56,03%	141
35 a 49	47,13%	157
50 ou mais	62,63%	99
Sobral	49,60%	248
Tiangua	52,63%	19
Outra cidade	63,08%	130

Avaliação Geral

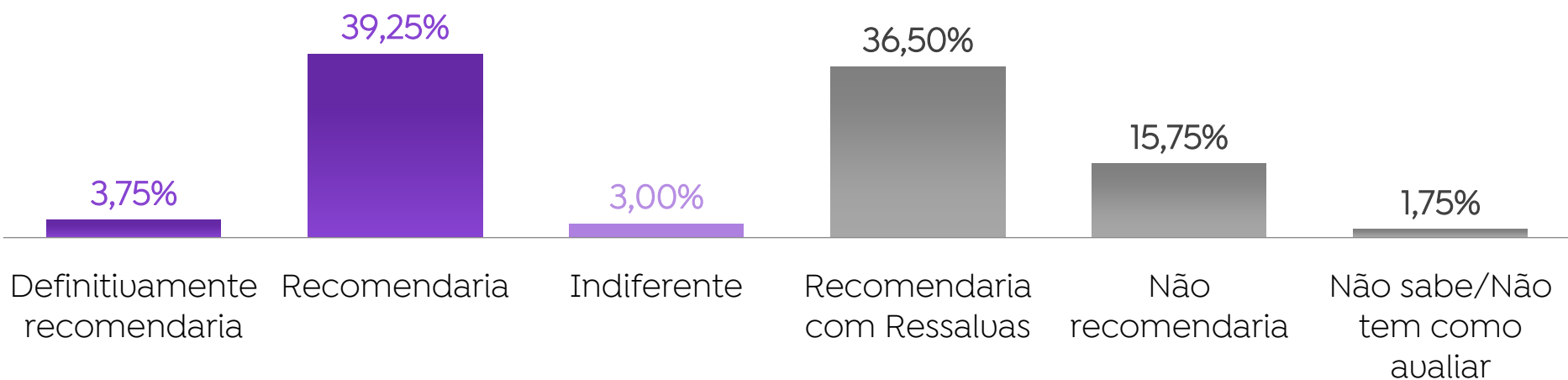
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Bom	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Regular	113	28,25%	2,25%	4,41%	23,84%	32,66%
Ruim	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Muito ruim	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não sabe/Não tem como avaliar	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%

Avaliação Geral

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



Pouco mais de dois quintos recomendariam o plano e mais de um terço faria alguma ressalva no momento da indicação.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
43,77%



Não
Recomendaria*
16,03%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (393)

Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Não Recomendaria
PJ	46,25%	253
PF	39,29%	140
Masculino	49,68%	155
Feminino	39,92%	238
18 a 34	48,20%	139
35 a 49	37,34%	158
50 ou mais	47,92%	96
Sobral	38,37%	245
Tiangua	31,58%	19
Outra cidade	55,81%	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	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Recomendaria	157	39,25%	2,44%	4,79%	34,46%	44,04%
Indiferente	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Recomendaria com Ressalvas	146	36,50%	2,41%	4,72%	31,78%	41,22%
Não recomendaria	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%
Não sabe/Não tem como avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, pouco mais da metade classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um terço como Regular e 17,38% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 54,16%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Quanto à recomendação, pouco mais de dois quintos recomendariam o plano, mais de um terço faria alguma ressalva no momento da indicação e 16,03% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 43,77%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais





Considerações Finais

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