

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 Cataguases 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 Cataguases com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Cataguases



## Operadora

UNIMED DE CATAGUASES COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO

Registrada sob n.º 315648 na ANS.



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Responsável: Fernando Bortoletto

# Metodologia

## Pesquisa Quantitativa

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

## Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

## Tipo de amostra

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



## Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 9.151

Amostra: 300 respondentes

Margem de erro: 5,6%

Nível de Confiança: 95%



## Instrumento

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



## Planejamento da Pesquisa

Feuereiro de 2023.



## Período da Coleta

23/03/2023 a 07/04/2023.





# 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 Cataguases é 12.516 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 9.150 cadastros. Foram abordados 7.630 beneficiários identificados conforme abaixo:

| Status   | Beneficiários |  |
|--|---------------|--|
| i) Questionário concluído  | 305           | *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. |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa                    | 88            |  |
| iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário | 21            |  |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário*                           | 7.186         |  |
| v) Outros**  | 30            |  |
| Beneficiário não contatado   | 1.520         | ** Beneficiário incapacitado.  |
| <b>Taxa de respondentes</b>  | <b>4%</b>     |  |

Em relação ao item (i), 5 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 Cataguases 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 Cataguases 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



**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# Perfil da Amostra

## Gênero



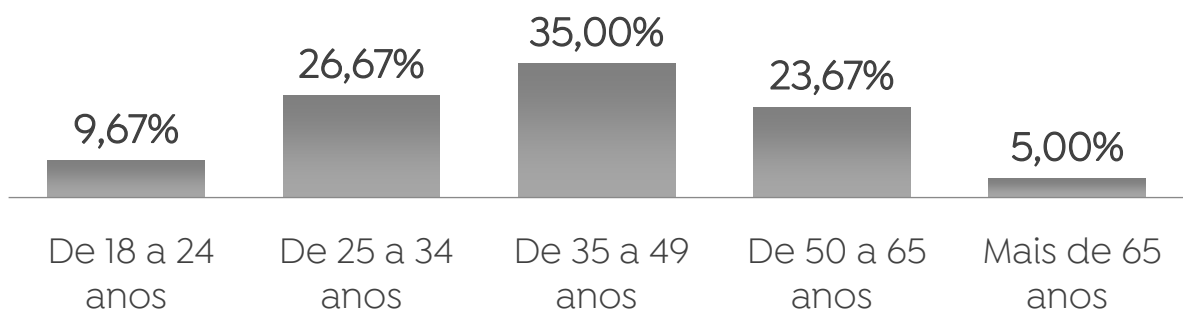
60,33%



39,67%

## Faixa Etária

MÉDIA  
41 ANOS



## Tipo de Beneficiário

Titular  
75,33%

Dependente  
24,67%

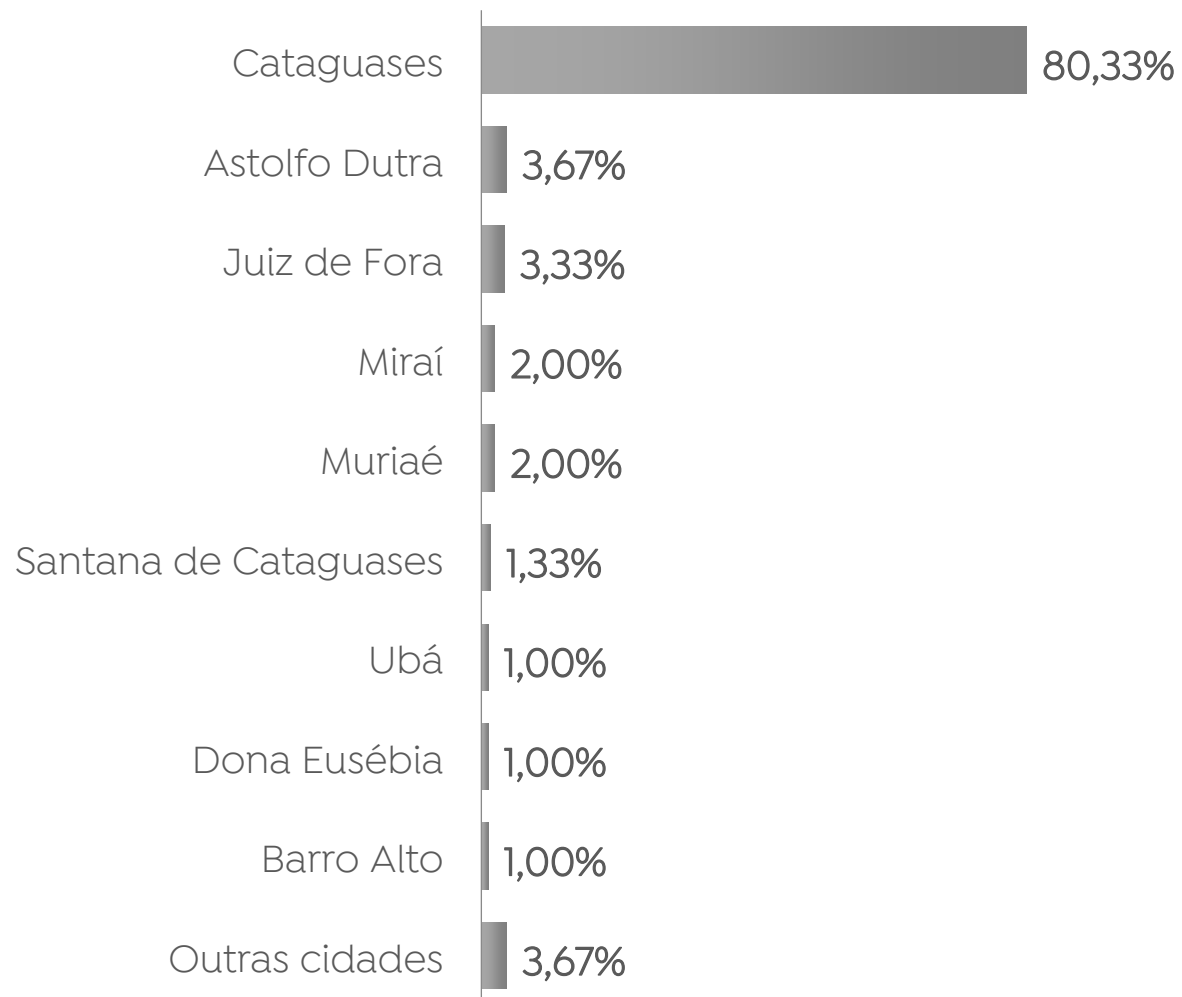
## Tipo de Plano

PJ  
78,00%

PF  
22,00%

# Perfil da Amostra

## Cidade



# Atenção à Saúde

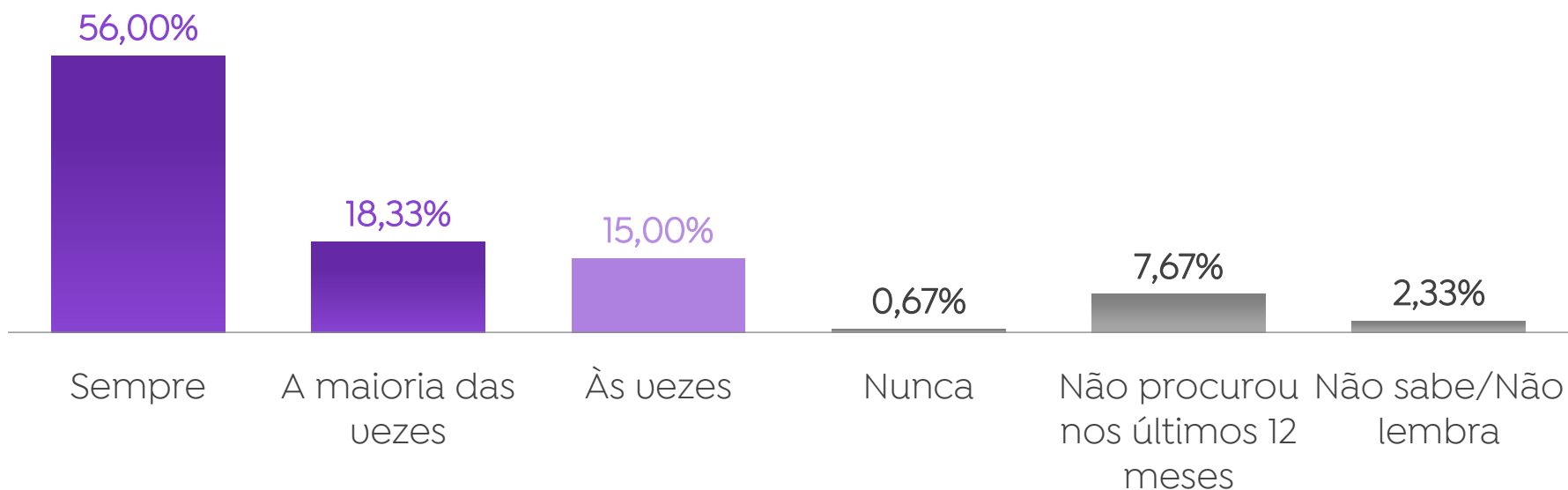


**zoom**

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?



Menos de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 82,59% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box\*  
82,59%



Bottom2Box\*  
17,41%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (270)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -



|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| PJ             | 83,25% | 209 |
| PF             | 80,33% | 61  |
| Masculino      | 86,73% | 98  |
| Feminino       | 80,23% | 172 |
| 18 a 35        | 79,61% | 103 |
| 36 a 50        | 90,43% | 94  |
| 51 ou mais     | 76,71% | 73  |
| Cataguases     | 83,33% | 216 |
| Outras cidades | 79,63% | 54  |

# Atenção à Saúde

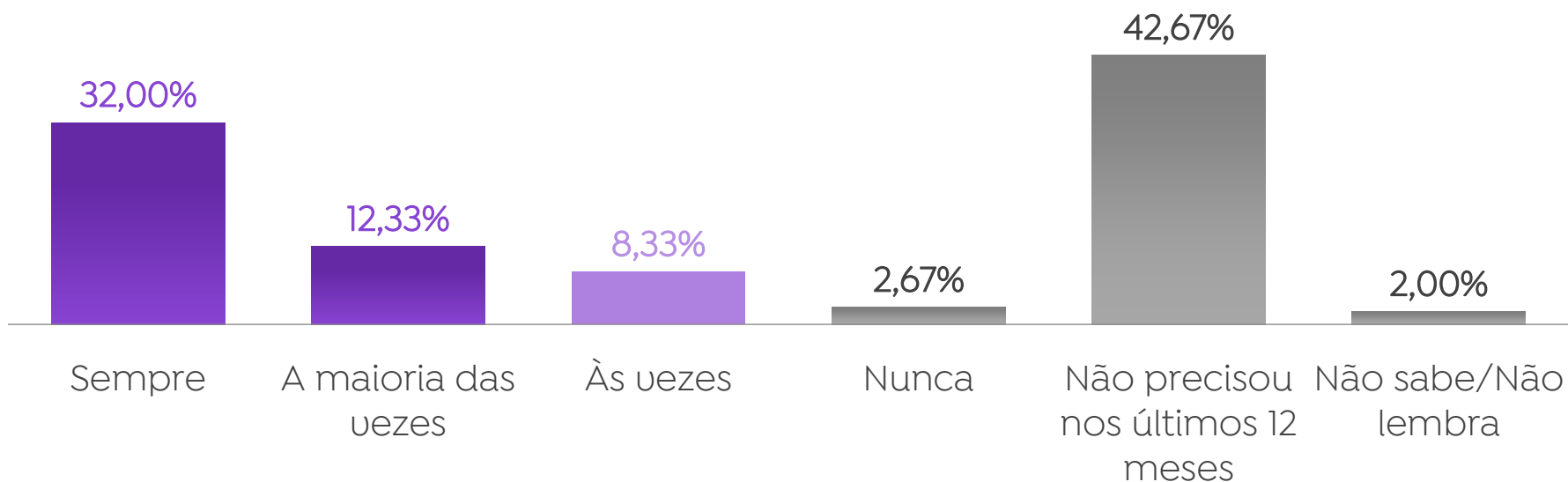
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                            | 168  | 56,00%    | 2,87%       | 5,62%         | 50,38%          | 61,62%          |
| A maioria das vezes               | 55   | 18,33%    | 2,23%       | 4,38%         | 13,95%          | 22,71%          |
| Às vezes                          | 45   | 15,00%    | 2,06%       | 4,04%         | 10,96%          | 19,04%          |
| Nunca                             | 2    | 0,67%     | 0,47%       | 0,92%         | 0,00%           | 1,59%           |
| Não procurou nos últimos 12 meses | 23   | 7,67%     | 1,54%       | 3,01%         | 4,66%           | 10,68%          |
| Não sabe/Não lembra               | 7    | 2,33%     | 0,87%       | 1,71%         | 0,63%           | 4,04%           |

# 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 menos da metade da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 80,12% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box\*  
80,12%



Bottom2Box\*  
19,88%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (166)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -



|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| PJ             | 77,95% | 127 |
| PF             | 87,18% | 39  |
| Masculino      | 86,44% | 59  |
| Feminino       | 76,64% | 107 |
| 18 a 35        | 87,10% | 62  |
| 36 a 50        | 83,61% | 61  |
| 51 ou mais     | 65,12% | 43  |
| Cataguases     | 81,16% | 138 |
| Outras cidades | 75,00% | 28  |



# Atenção à Saúde

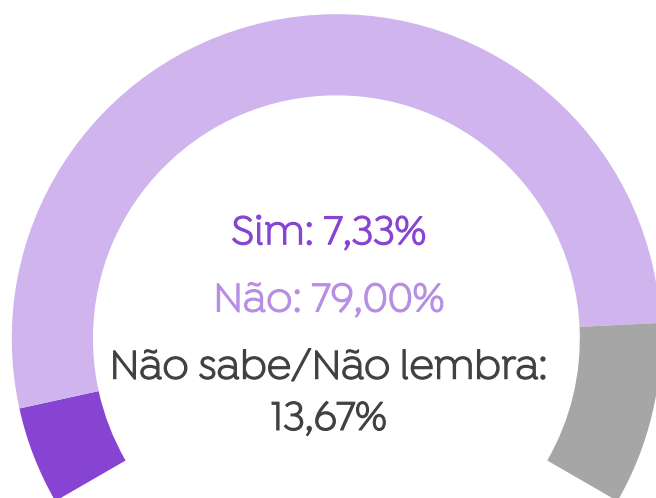
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## - Estatísticas -

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                            | 96   | 32,00%    | 2,69%       | 5,28%         | 26,72%          | 37,28%          |
| A maioria das vezes               | 37   | 12,33%    | 1,90%       | 3,72%         | 8,61%           | 16,05%          |
| Às vezes                          | 25   | 8,33%     | 1,60%       | 3,13%         | 5,21%           | 11,46%          |
| Nunca                             | 8    | 2,67%     | 0,93%       | 1,82%         | 0,84%           | 4,49%           |
| Não precisou nos últimos 12 meses | 128  | 42,67%    | 2,86%       | 5,60%         | 37,07%          | 48,26%          |
| Não sabe/Não lembra               | 6    | 2,00%     | 0,81%       | 1,58%         | 0,42%           | 3,58%           |

# 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 -



|                |       |     |
|----------------|-------|-----|
| PJ             | 6,84% | 234 |
| PF             | 9,09% | 66  |
| Masculino      | 9,24% | 119 |
| Feminino       | 6,08% | 181 |
| 18 a 35        | 6,96% | 115 |
| 36 a 50        | 8,49% | 106 |
| 51 ou mais     | 6,33% | 79  |
| Cataguases     | 8,30% | 241 |
| Outras cidades | 3,39% | 59  |

# Atenção à Saúde

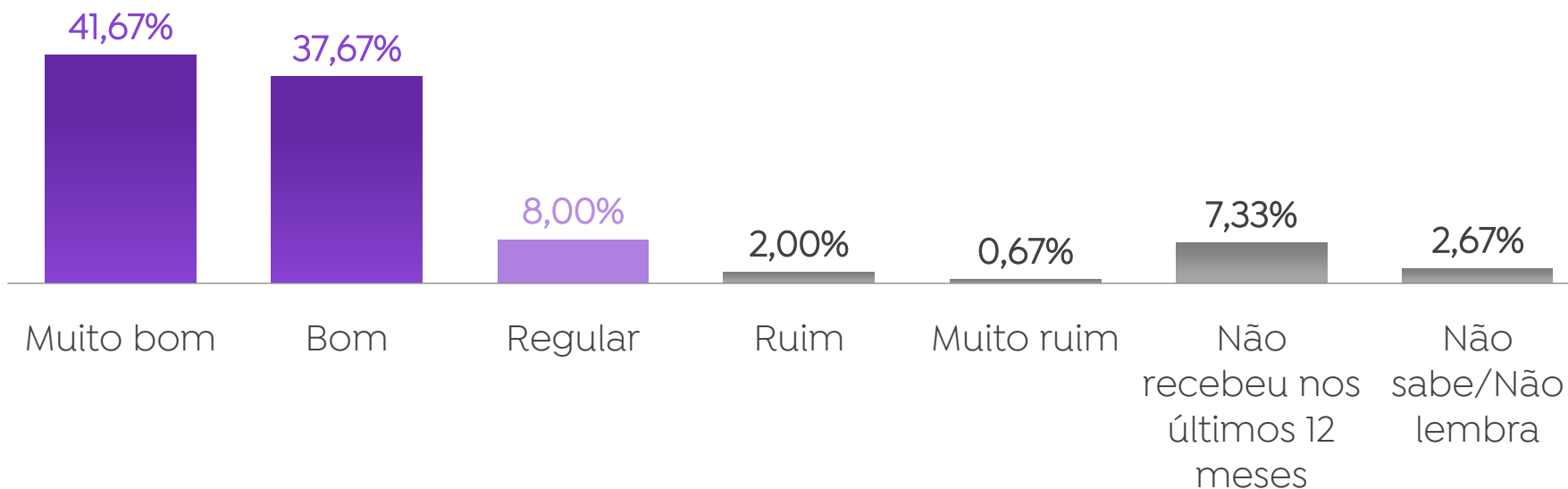
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

## - Estatísticas -

|                     | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                 | 22   | 7,33%     | 1,51%       | 2,95%         | 4,38%           | 10,28%          |
| Não                 | 237  | 79,00%    | 2,35%       | 4,61%         | 74,39%          | 83,61%          |
| Não sabe/Não lembra | 41   | 13,67%    | 1,98%       | 3,89%         | 9,78%           | 17,55%          |

# 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)?



Um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 88,15% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
88,15%



**Bottom2Box\***  
2,96%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (270)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

|                | Top2Box | Perfil |
|----------------|---------|--------|
| PJ             | 88,15%  | 211    |
| PF             | 88,14%  | 59     |
| Masculino      | 93,20%  | 103    |
| Feminino       | 85,03%  | 167    |
| 18 a 35        | 89,32%  | 103    |
| 36 a 50        | 89,47%  | 95     |
| 51 ou mais     | 84,72%  | 72     |
| Cataguases     | 88,18%  | 220    |
| Outras cidades | 88,00%  | 50     |

# Atenção à Saúde

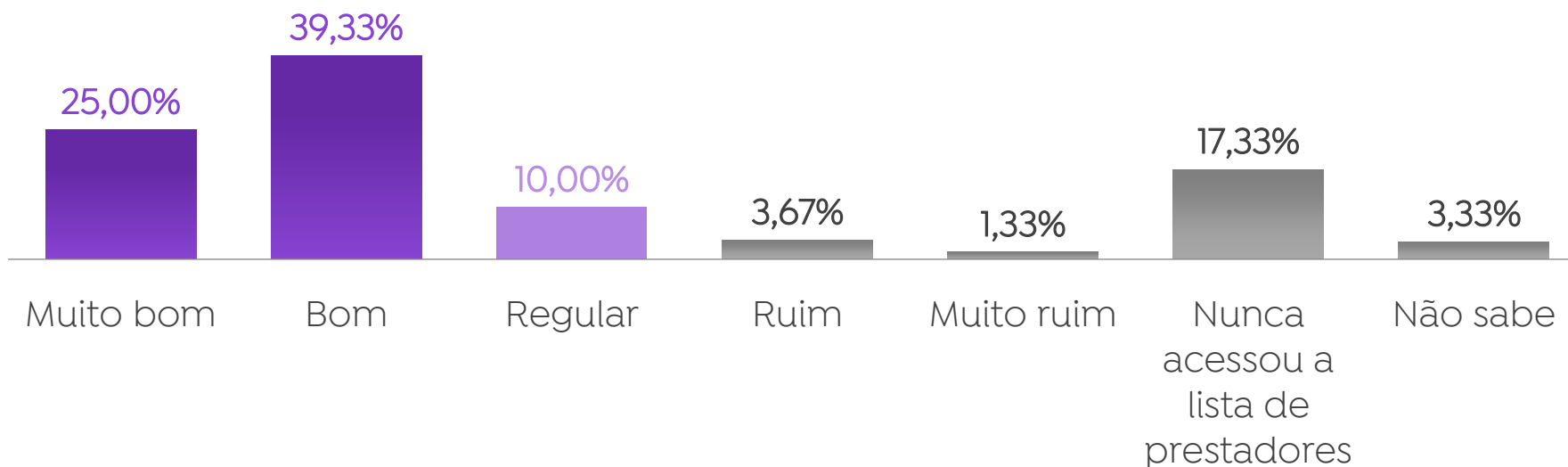
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

## - Estatísticas -

|                                  | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                        | 125  | 41,67%    | 2,85%       | 5,58%         | 36,09%          | 47,25%          |
| Bom                              | 113  | 37,67%    | 2,80%       | 5,48%         | 32,18%          | 43,15%          |
| Regular                          | 24   | 8,00%     | 1,57%       | 3,07%         | 4,93%           | 11,07%          |
| Ruim                             | 6    | 2,00%     | 0,81%       | 1,58%         | 0,42%           | 3,58%           |
| Muito ruim                       | 2    | 0,67%     | 0,47%       | 0,92%         | 0,00%           | 1,59%           |
| Não recebeu nos últimos 12 meses | 22   | 7,33%     | 1,51%       | 2,95%         | 4,38%           | 10,28%          |
| Não sabe/Não lembra              | 8    | 2,67%     | 0,93%       | 1,82%         | 0,84%           | 4,49%           |

# 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  
79%

Cerca de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 81,09% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e um décimo como Regular.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
81,09%



**Bottom2Box\***  
6,30%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (238)



**Zona de Satisfação**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

|                | Top2Box | Total |
|----------------|---------|-------|
| PJ             | 82,35%  | 187   |
| PF             | 76,47%  | 51    |
| Masculino      | 86,17%  | 94    |
| Feminino       | 77,78%  | 144   |
| 18 a 35        | 80,90%  | 89    |
| 36 a 50        | 80,23%  | 86    |
| 51 ou mais     | 82,54%  | 63    |
| Cataguases     | 83,59%  | 195   |
| Outras cidades | 69,77%  | 43    |

# 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                            | 75   | 25,00%    | 2,50%       | 4,90%         | 20,10%          | 29,90%          |
| Bom                                  | 118  | 39,33%    | 2,82%       | 5,53%         | 33,81%          | 44,86%          |
| Regular                              | 30   | 10,00%    | 1,73%       | 3,39%         | 6,61%           | 13,39%          |
| Ruim                                 | 11   | 3,67%     | 1,09%       | 2,13%         | 1,54%           | 5,79%           |
| Muito ruim                           | 4    | 1,33%     | 0,66%       | 1,30%         | 0,04%           | 2,63%           |
| Nunca acessou a lista de prestadores | 52   | 17,33%    | 2,19%       | 4,28%         | 13,05%          | 21,62%          |
| Não sabe                             | 10   | 3,33%     | 1,04%       | 2,03%         | 1,30%           | 5,36%           |



# Atenção à Saúde

- 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 82,59%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- 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 80,12%, 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 positiva. O Top2Box obtido foi de 88,15%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 81,09%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

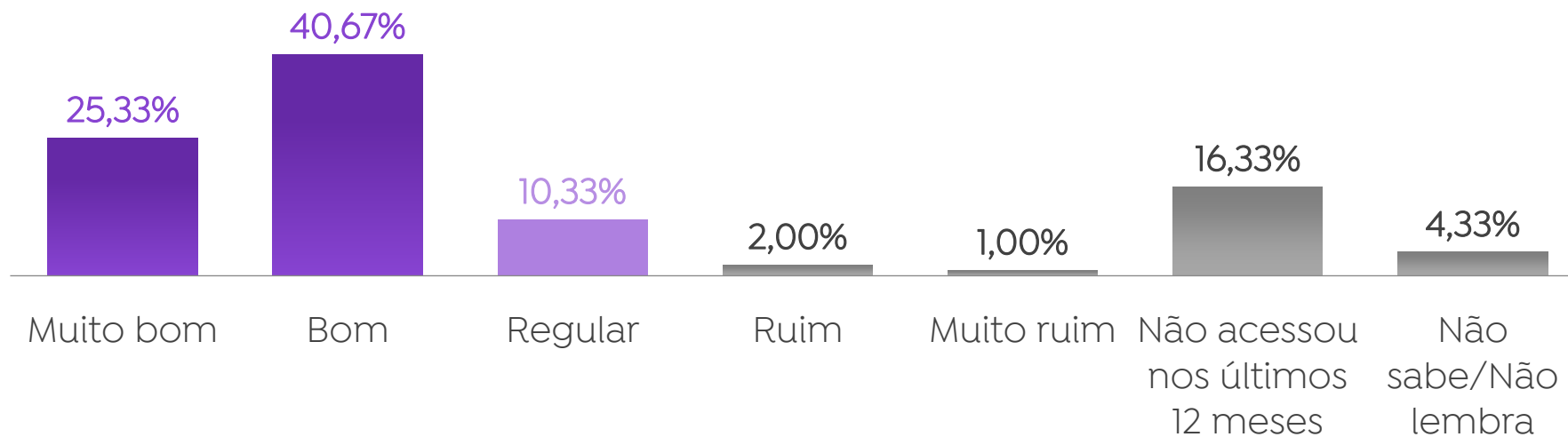


# Canais de Atendimento



# 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?



Cerca de um quinto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 83,19% classificaram o acesso as informações de que precisava como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
83,19%



**Bottom2Box\***  
3,78%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (238)



**Zona de Satisfação**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

|                | Top2Box | Bottom2Box |
|----------------|---------|------------|
| PJ             | 84,53%  | 181        |
| PF             | 78,95%  | 57         |
| Masculino      | 83,52%  | 91         |
| Feminino       | 82,99%  | 147        |
| 18 a 35        | 82,80%  | 93         |
| 36 a 50        | 84,71%  | 85         |
| 51 ou mais     | 81,67%  | 60         |
| Cataguases     | 82,90%  | 193        |
| Outras cidades | 84,44%  | 45         |

# Canais de Atendimento

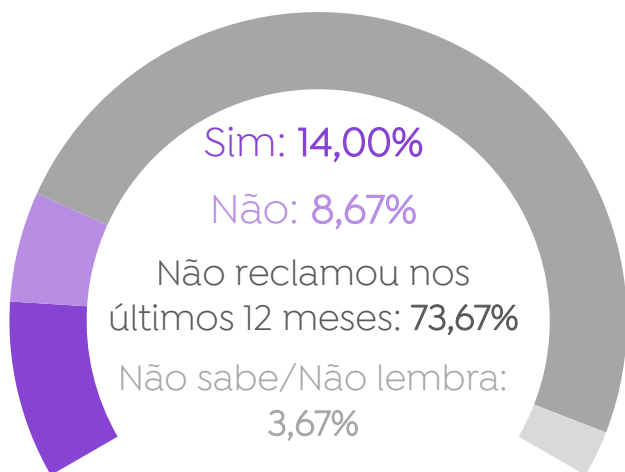
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

## - Estatísticas -

|                                  | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                        | 76   | 25,33%    | 2,51%       | 4,92%         | 20,41%          | 30,25%          |
| Bom                              | 122  | 40,67%    | 2,84%       | 5,56%         | 35,11%          | 46,23%          |
| Regular                          | 31   | 10,33%    | 1,76%       | 3,44%         | 6,89%           | 13,78%          |
| Ruim                             | 6    | 2,00%     | 0,81%       | 1,58%         | 0,42%           | 3,58%           |
| Muito ruim                       | 3    | 1,00%     | 0,57%       | 1,13%         | 0,00%           | 2,13%           |
| Não acessou nos últimos 12 meses | 49   | 16,33%    | 2,13%       | 4,18%         | 12,15%          | 20,52%          |
| Não sabe/Não lembra              | 13   | 4,33%     | 1,18%       | 2,30%         | 2,03%           | 6,64%           |

# 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 realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 62% tiveram sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

|                | Sim    | Não    | Não reclamou | Não sabe | Base |
|----------------|--------|--------|--------------|----------|------|
| PJ             | 12,82% | 7,69%  | 75,21%       | 4,27%    | 234  |
| PF             | 18,18% | 12,12% | 68,18%       | 1,52%    | 66   |
| Masculino      | 15,97% | 6,72%  | 74,79%       | 2,52%    | 119  |
| Feminino       | 12,71% | 9,94%  | 72,93%       | 4,42%    | 181  |
| 18 a 35        | 12,17% | 7,83%  | 77,39%       | 2,61%    | 115  |
| 36 a 50        | 16,04% | 8,49%  | 69,81%       | 5,66%    | 106  |
| 51 ou mais     | 13,92% | 10,13% | 73,42%       | 2,53%    | 79   |
| Cataguases     | 15,35% | 9,13%  | 71,37%       | 4,15%    | 241  |
| Outras cidades | 8,47%  | 6,78%  | 83,05%       | 1,69%    | 59   |

# Canais de Atendimento

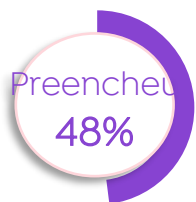
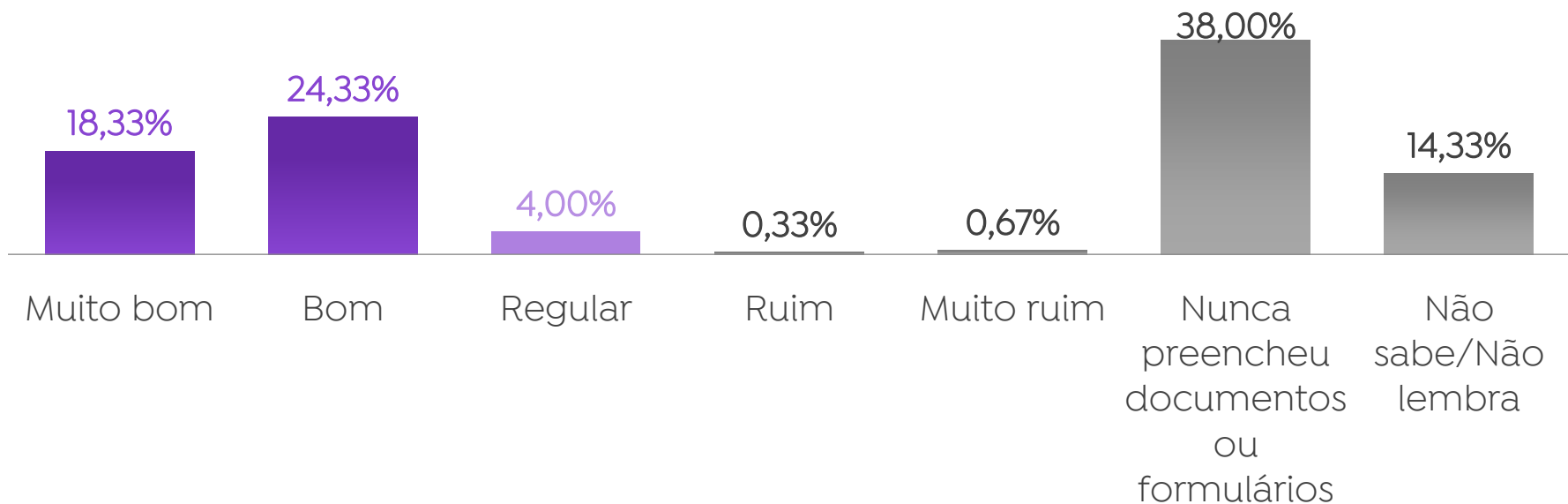
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

## - Estatísticas -

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                               | 42   | 14,00%    | 2,00%       | 3,93%         | 10,07%          | 17,93%          |
| Não                               | 26   | 8,67%     | 1,62%       | 3,18%         | 5,48%           | 11,85%          |
| Não reclamou nos últimos 12 meses | 221  | 73,67%    | 2,54%       | 4,98%         | 68,68%          | 78,65%          |
| Não sabe/Não lembra               | 11   | 3,67%     | 1,09%       | 2,13%         | 1,54%           | 5,79%           |

# 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, 89,51% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
89,51%



**Bottom2Box\***  
2,10%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (143)



**Zona de Satisfação**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

| PJ             | 88,79% | 116 |
|----------------|--------|-----|
| PF             | 92,59% | 27  |
| Masculino      | 91,04% | 67  |
| Feminino       | 88,16% | 76  |
| 18 a 35        | 91,23% | 57  |
| 36 a 50        | 89,47% | 57  |
| 51 ou mais     | 86,21% | 29  |
| Cataguases     | 88,89% | 117 |
| Outras cidades | 92,31% | 26  |

# 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                                 | 55   | 18,33%    | 2,23%       | 4,38%         | 13,95%          | 22,71%          |
| Bom                                       | 73   | 24,33%    | 2,48%       | 4,86%         | 19,48%          | 29,19%          |
| Regular                                   | 12   | 4,00%     | 1,13%       | 2,22%         | 1,78%           | 6,22%           |
| Ruim                                      | 1    | 0,33%     | 0,33%       | 0,65%         | 0,00%           | 0,99%           |
| Muito ruim                                | 2    | 0,67%     | 0,47%       | 0,92%         | 0,00%           | 1,59%           |
| Nunca preencheu documentos ou formulários | 114  | 38,00%    | 2,80%       | 5,49%         | 32,51%          | 43,49%          |
| Não sabe/Não lembra                       | 43   | 14,33%    | 2,02%       | 3,97%         | 10,37%          | 18,30%          |



# Canais de Atendimento

- Cerca 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 83,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco 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 89,51%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

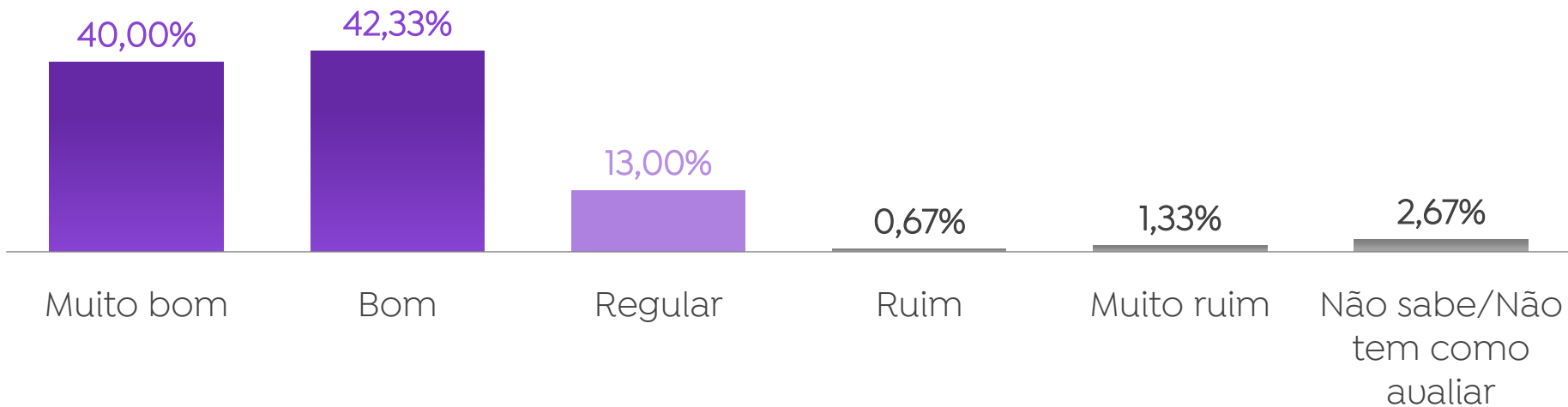


# Avaliação Geral



# Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é elevada, 84,59% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.  
Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
84,59%



**Bottom2Box\***  
2,05%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (292)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box  
- Por Perfil -**



|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| PJ             | 84,14% | 227 |
| PF             | 86,15% | 65  |
| Masculino      | 85,22% | 115 |
| Feminino       | 84,18% | 177 |
| 18 a 35        | 86,49% | 111 |
| 36 a 50        | 86,54% | 104 |
| 51 ou mais     | 79,22% | 77  |
| Cataguases     | 83,40% | 235 |
| Outras cidades | 89,47% | 57  |

# Avaliação Geral

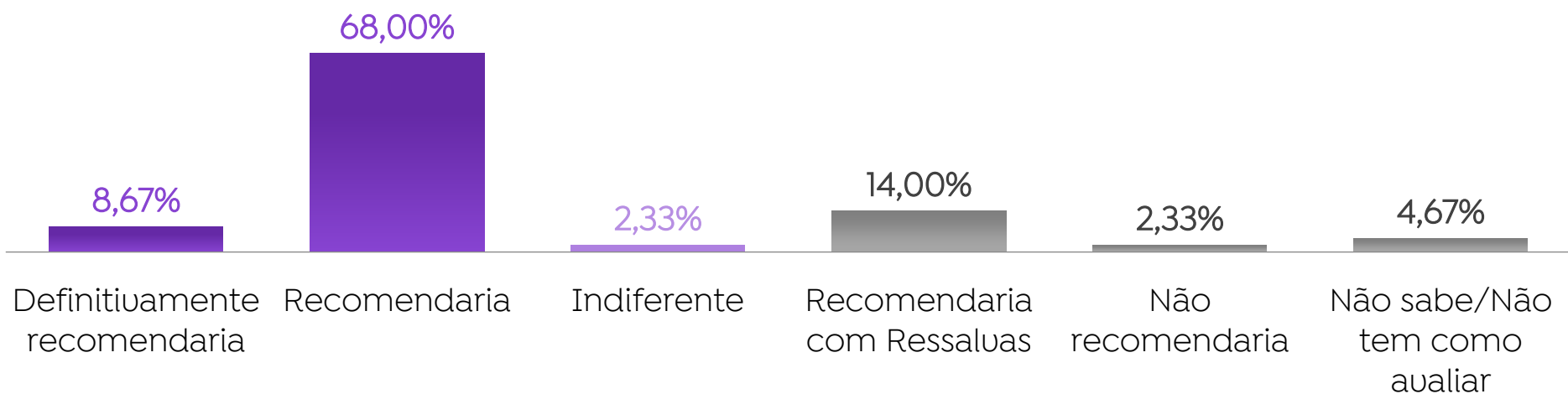
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

|                               | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                     | 120  | 40,00%    | 2,83%       | 5,54%         | 34,46%          | 45,54%          |
| Bom                           | 127  | 42,33%    | 2,85%       | 5,59%         | 36,74%          | 47,92%          |
| Regular                       | 39   | 13,00%    | 1,94%       | 3,81%         | 9,19%           | 16,81%          |
| Ruim                          | 2    | 0,67%     | 0,47%       | 0,92%         | 0,00%           | 1,59%           |
| Muito ruim                    | 4    | 1,33%     | 0,66%       | 1,30%         | 0,04%           | 2,63%           |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 8    | 2,67%     | 0,93%       | 1,82%         | 0,84%           | 4,49%           |

# Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano. Cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box\*  
80,42%



Não  
Recomendaria\*  
2,45%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (286)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -



|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| PJ             | 79,82% | 223 |
| PF             | 82,54% | 63  |
| Masculino      | 81,65% | 109 |
| Feminino       | 79,66% | 177 |
| 18 a 35        | 80,91% | 110 |
| 36 a 50        | 82,18% | 101 |
| 51 ou mais     | 77,33% | 75  |
| Cataguases     | 80,00% | 230 |
| Outras cidades | 82,14% | 56  |

# 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  | 26   | 8,67%     | 1,62%       | 3,18%         | 5,48%           | 11,85%          |
| Recomendaria                  | 204  | 68,00%    | 2,69%       | 5,28%         | 62,72%          | 73,28%          |
| Indiferente                   | 7    | 2,33%     | 0,87%       | 1,71%         | 0,63%           | 4,04%           |
| Recomendaria com Ressalvas    | 42   | 14,00%    | 2,00%       | 3,93%         | 10,07%          | 17,93%          |
| Não recomendaria              | 7    | 2,33%     | 0,87%       | 1,71%         | 0,63%           | 4,04%           |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 14   | 4,67%     | 1,22%       | 2,39%         | 2,28%           | 7,05%           |

# Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, mais de um décimo como Regular e 2,05% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 84,59%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,45% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 80,42%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

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