

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 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.
Taxa de respondentes	4%	

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



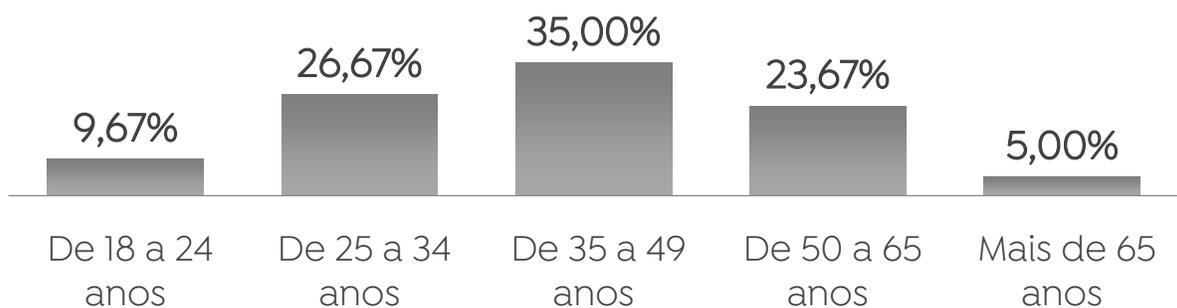
60,33%



39,67%

Faixa Etária

MÉDIA
41 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
75,33%

Dependente
24,67%

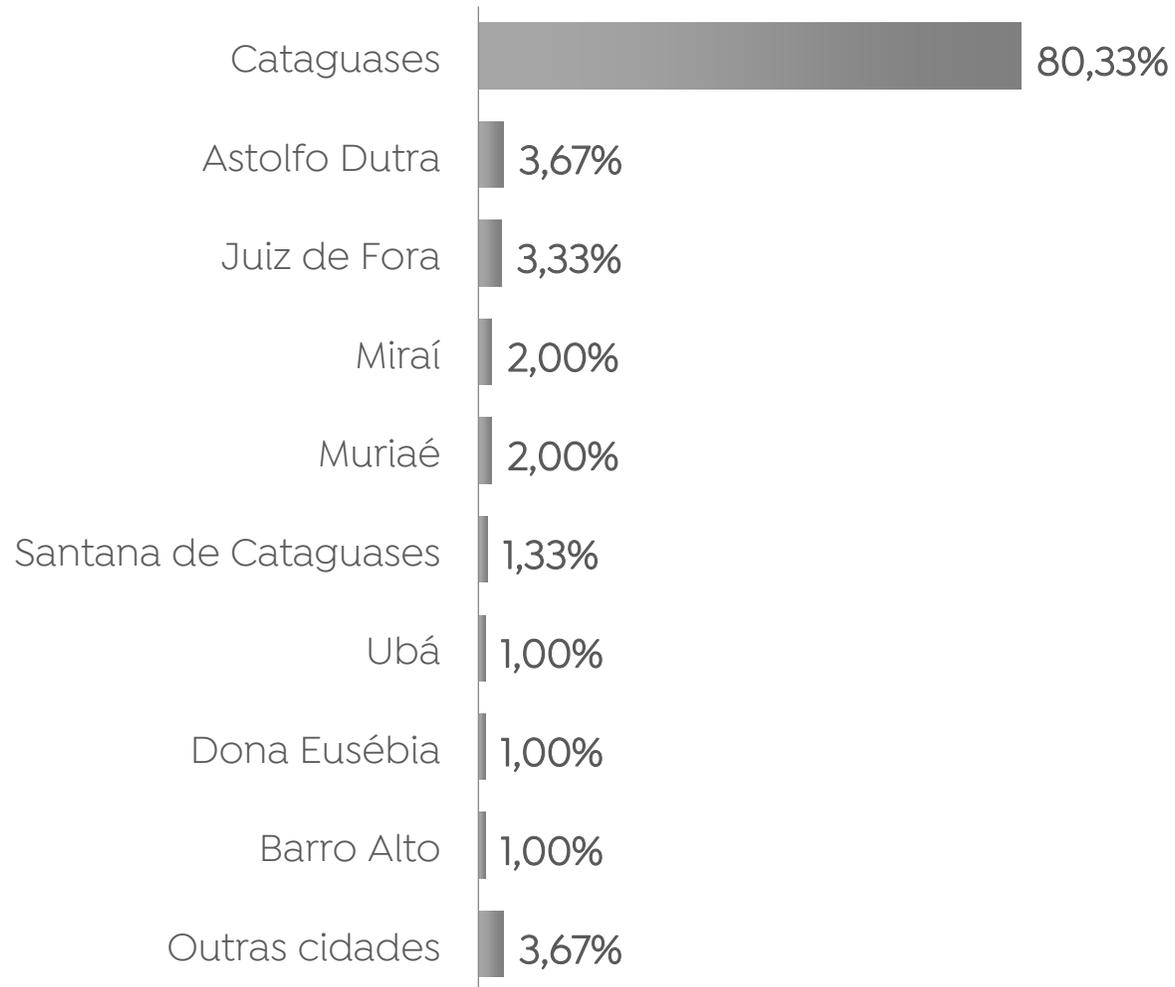
Tipo de Plano

PJ
78,00%

PF
22,00%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

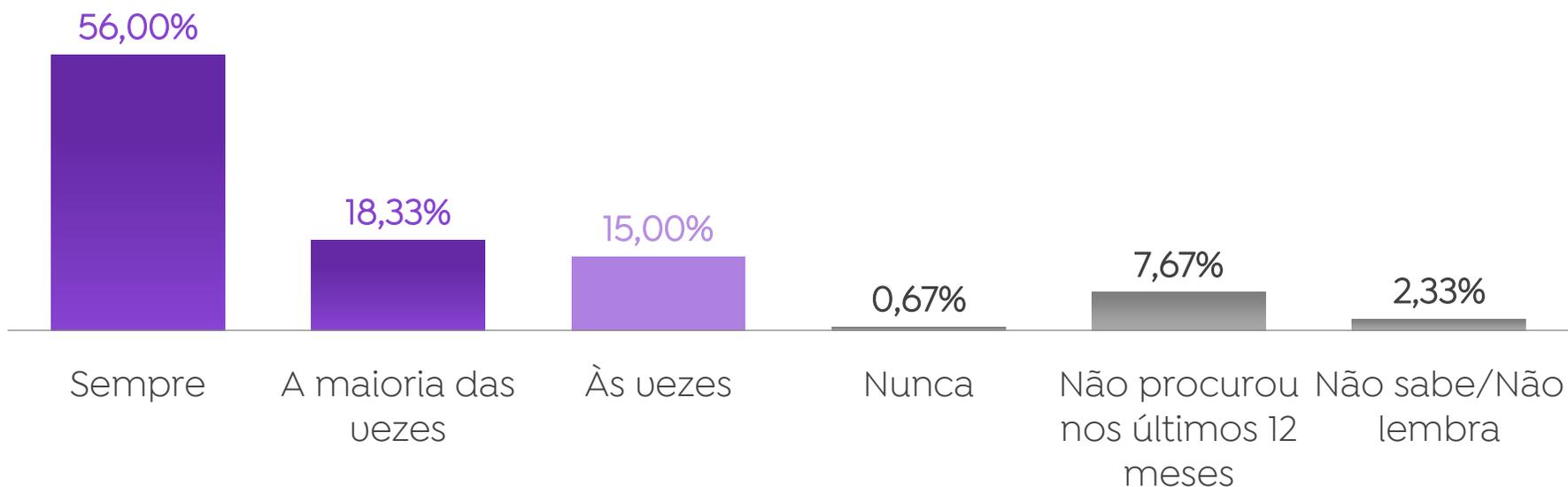


zoom

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

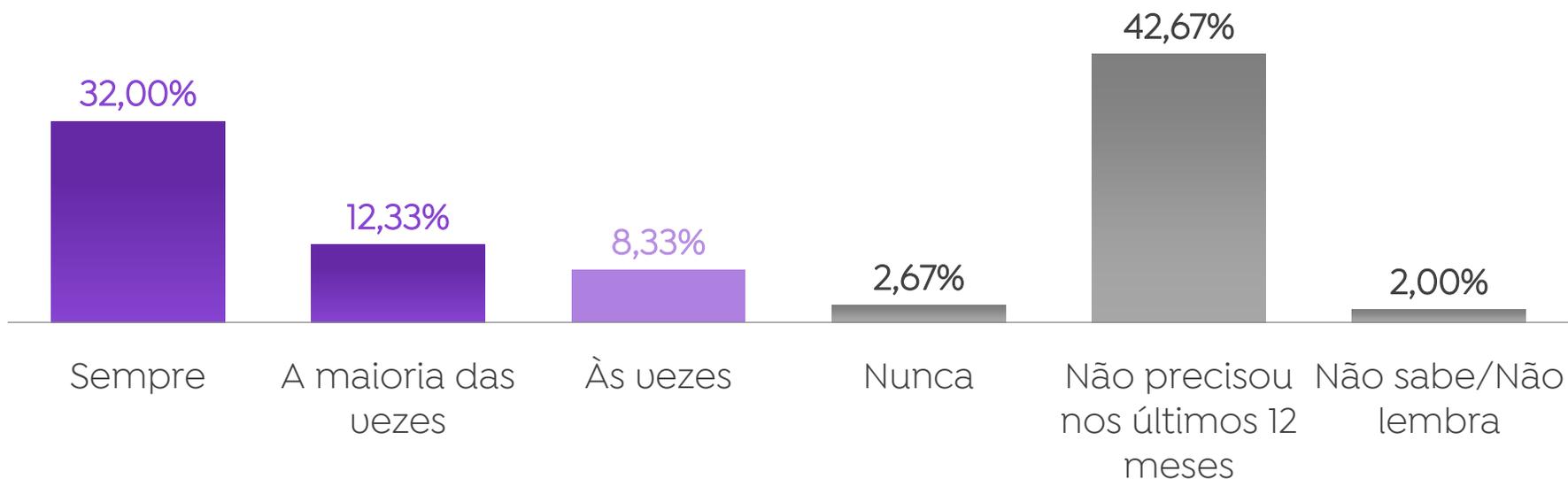
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- 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

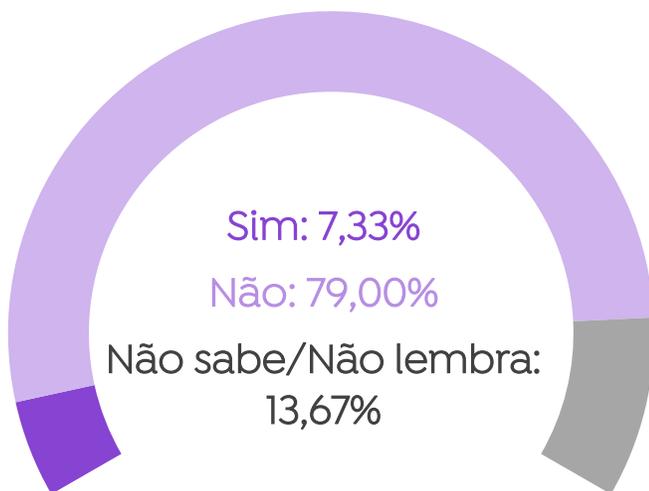
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- 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

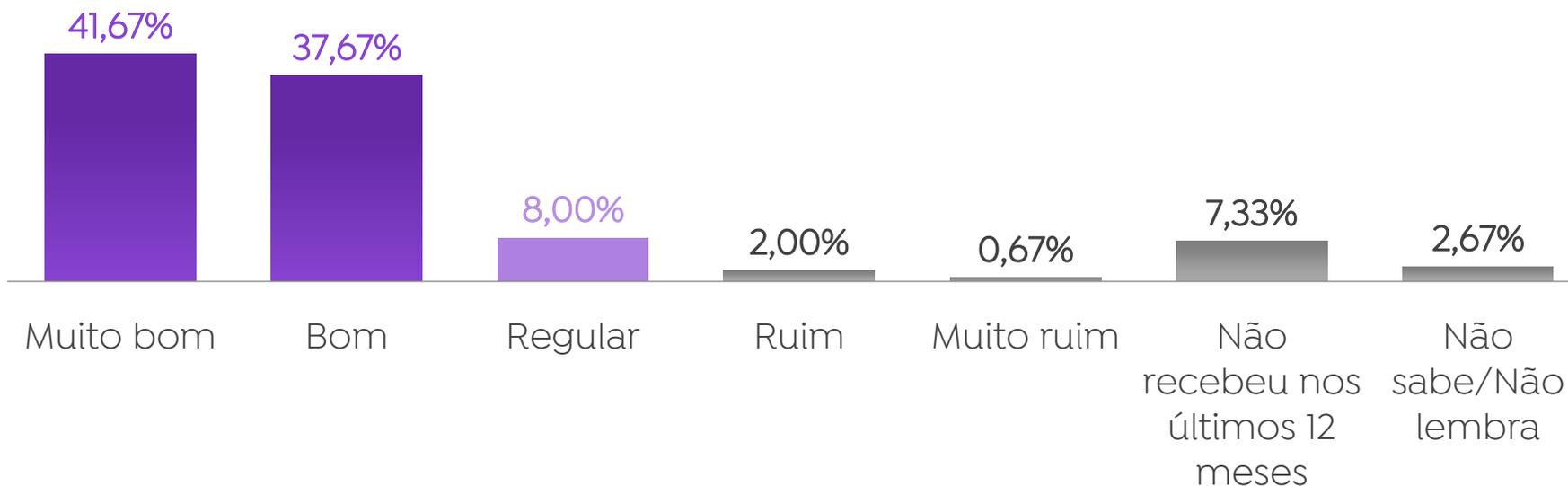
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

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

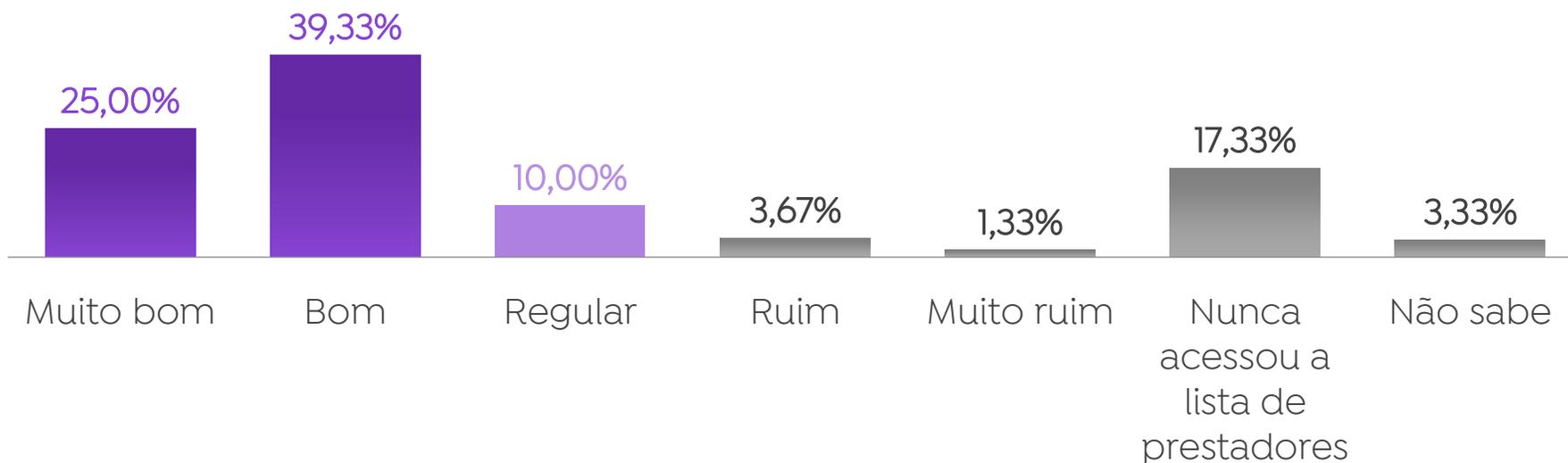
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- 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 -



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

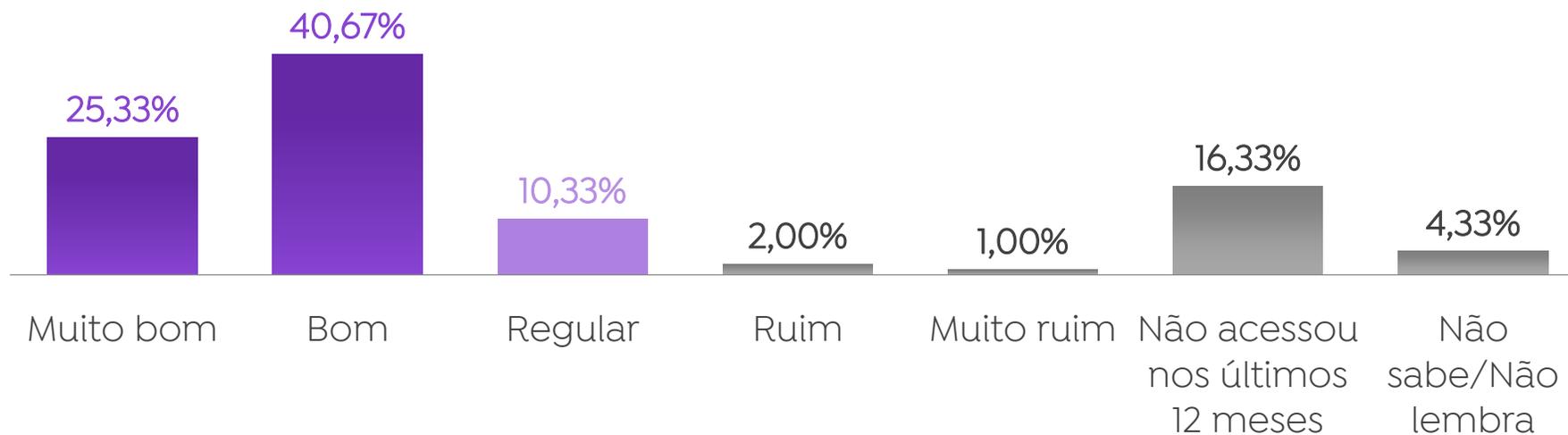
- Um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 82,59%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quase metade dos respondentes não 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

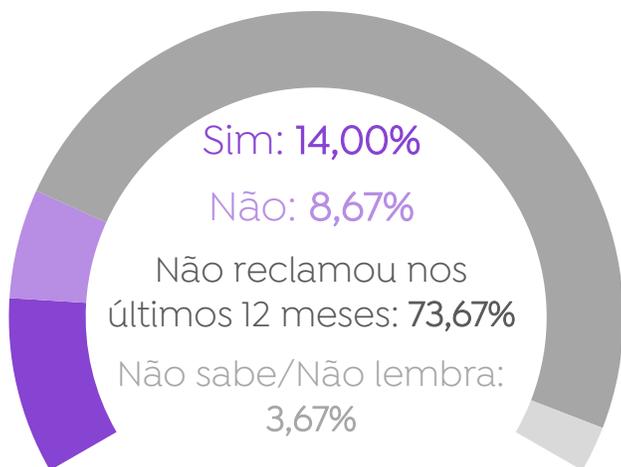
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

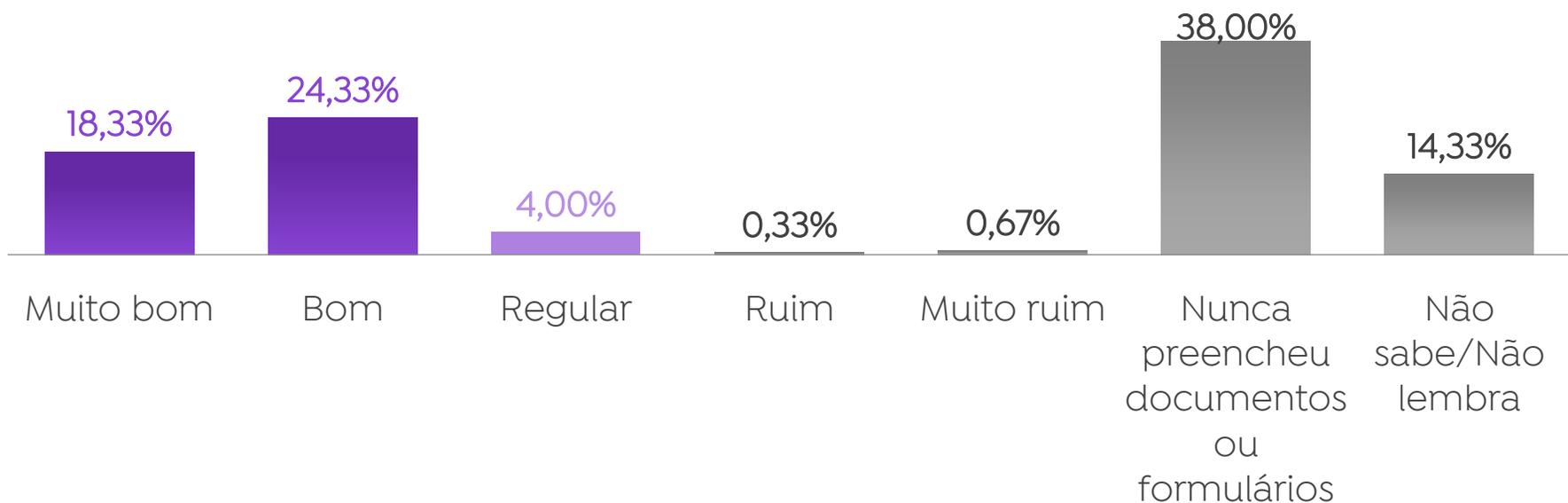
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- 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 -

	Top2Box	Beneficiários
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

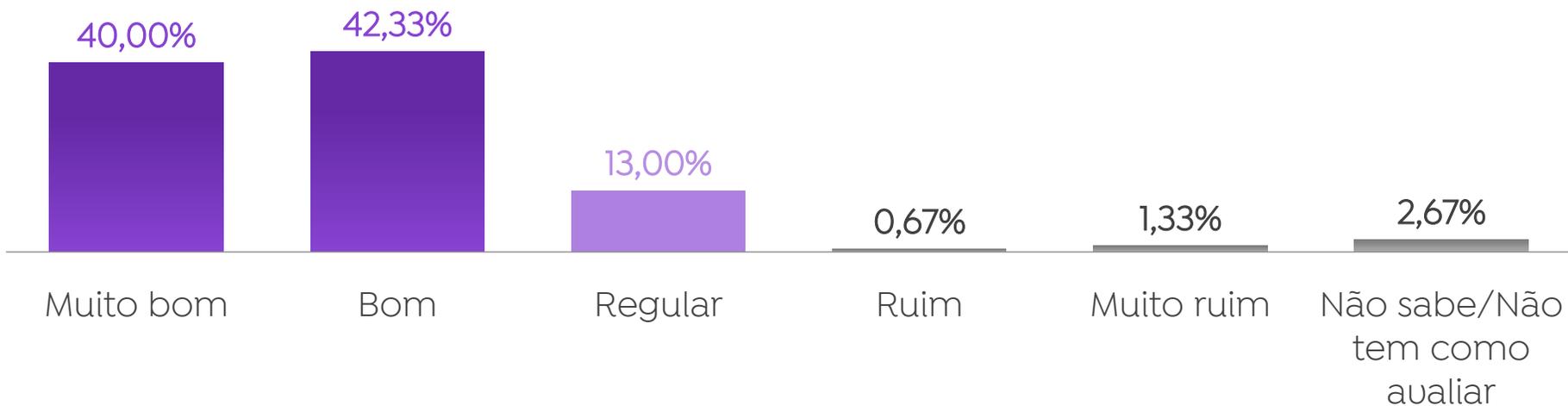
- Cerca de um quinto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 83,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quinto da amostra registrou 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

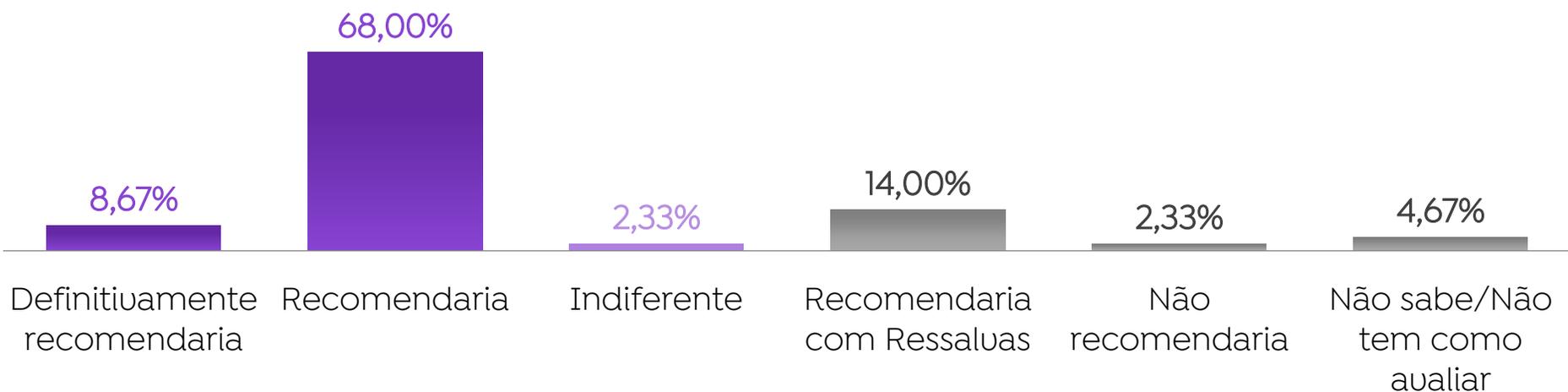
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- 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