

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 Fronteira Noroeste/RS 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 Fronteira Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Fronteira Noroeste/RS.



Operadora

Unimed Fronteira Noroeste/RS – Cooperativa de Assistência à Saúde | Registro sob n.º 35217-9 na ANS.



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves 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.



Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 18..583

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

Agosto de 2022.



Período da Coleta

18/10/2022 a 01/11/2022.





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 Fronteira Noroeste/RS é 24.053 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 18.583 cadastros. Foram abordados 8.864 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	158
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	14
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.249
v) Outros**	26
Beneficiário não contatado	9.719
Taxa de respondentes	5%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 17 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 Fronteira Noroeste/RS 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 Fronteira Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.

- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.

- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:

- manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
- não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
- devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido

confiada nos termos do projeto de pesquisa.

- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;

- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

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

Perfil da Amostra



Perfil da Amostra

Gênero



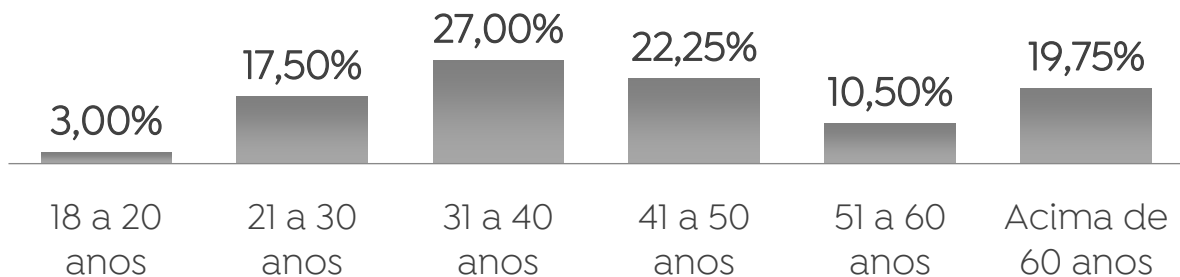
51,75%



48,25%

Faixa Etária

MÉDIA
44 ANOS



Tipo de Beneficiário

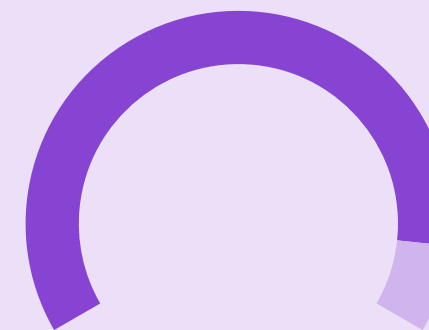
Titular
70,50%



Dependente
29,50%

Tipo de Plano

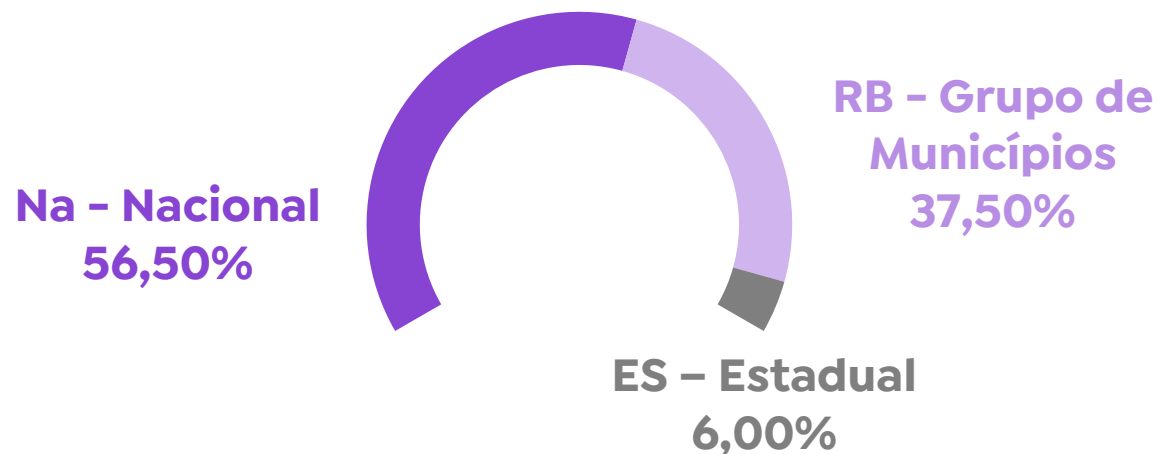
PJ
90,00%



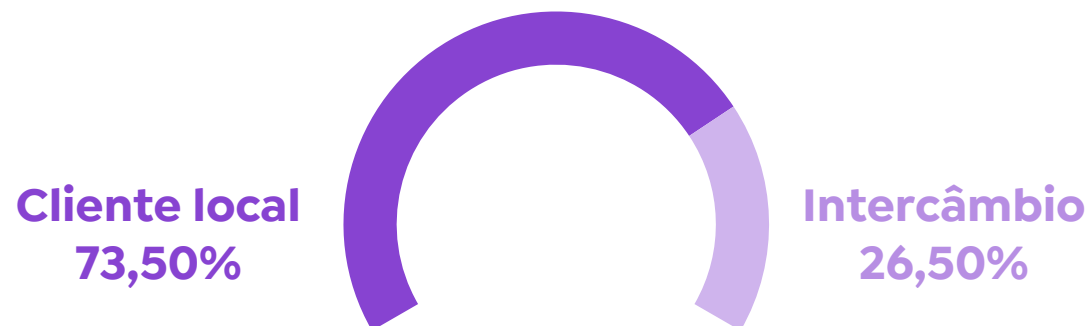
PF
10,00%

Perfil da Amostra

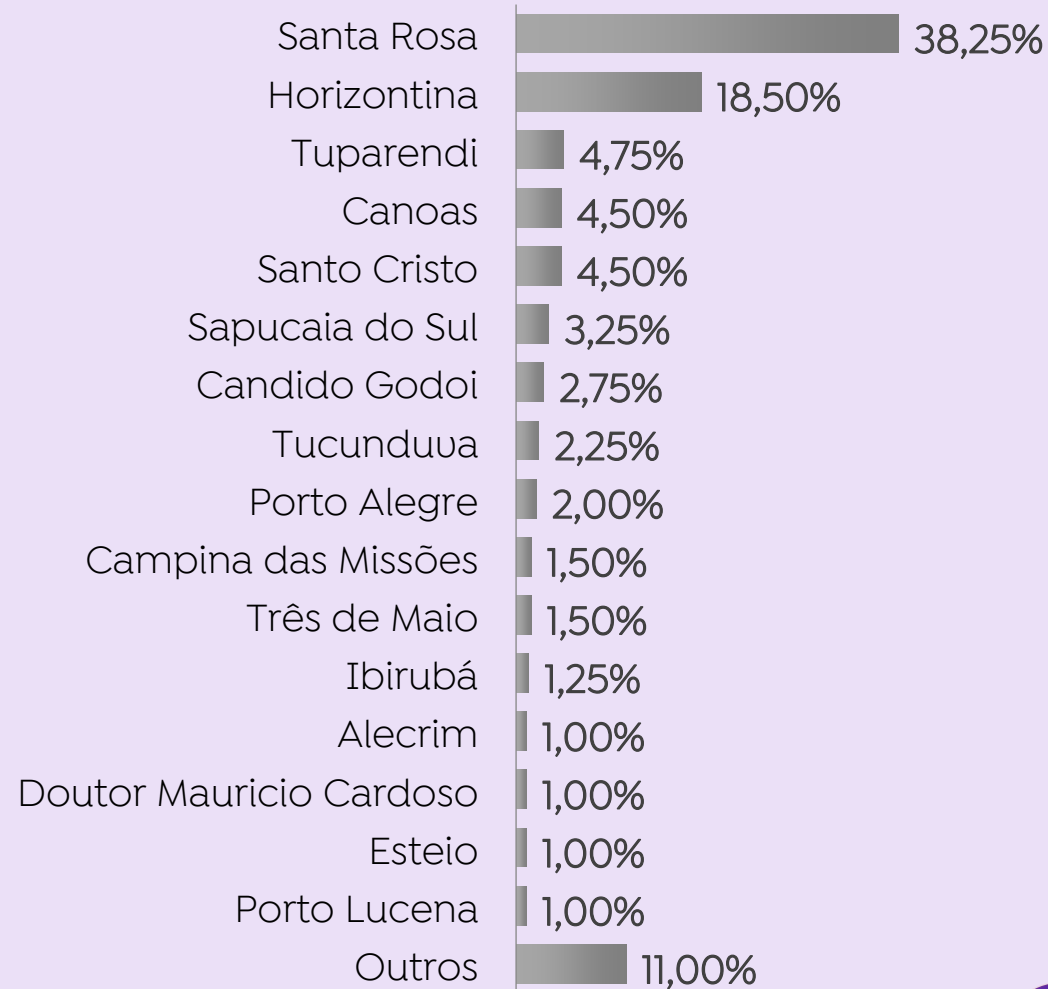
Abrangência



Tipo de Cliente



Cidade



Atenção à Saúde

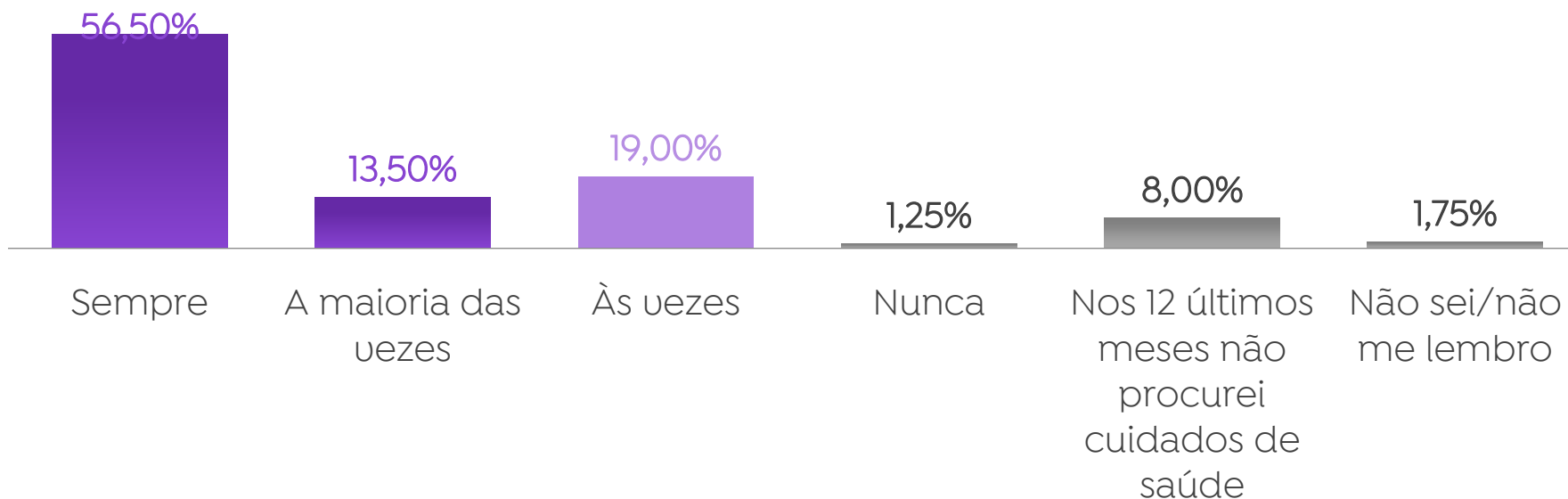


zoom

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?



Um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 77,56% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
77,56%



Bottom2Box*
22,44%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (361)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	76,71%	322
PF	84,62%	39
Masculino	73,05%	167
Feminino	81,44%	194
De 18 a 35	75,61%	123
De 36 a 50	77,60%	125
Mais de 50	79,65%	113
Cliente local	75,75%	268
Intercâmbio	82,80%	93

Atenção à Saúde

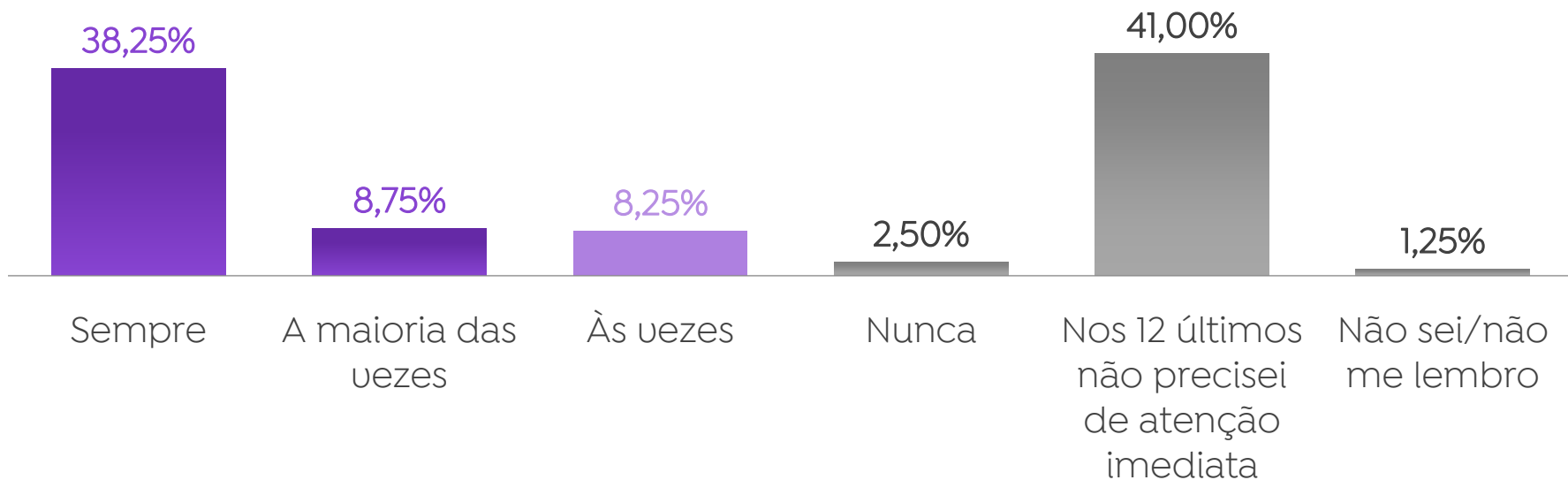
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	226	56,50%	2,48%	4,86%	51,64%	61,36%
A maioria das vezes	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Às vezes	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Nunca	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não sei/não me lembro	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

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?



Precisou
58%

Pouco mais de dois quintos não utilizaram serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 81,39% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
81,39%



Bottom2Box*
18,61%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (231)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**

PJ	80,30%	203
PF	89,29%	28
Masculino	80,37%	107
Feminino	82,26%	124
De 18 a 35	73,81%	84
De 36 a 50	80,56%	72
Mais de 50	90,67%	75
Cliente local	80,23%	172
Intercâmbio	84,75%	59

Atenção à Saúde

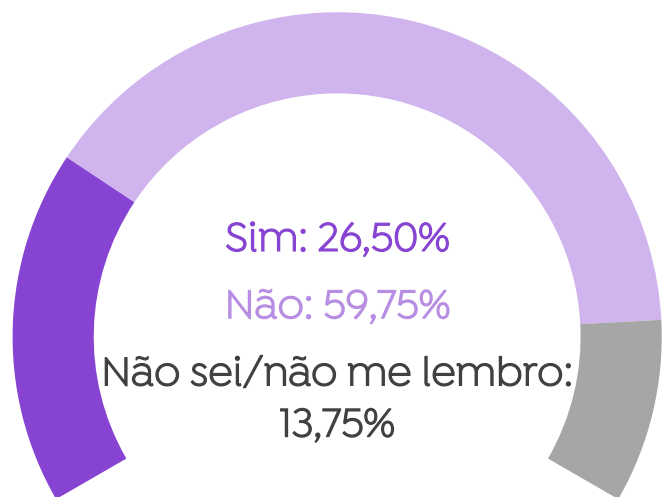
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
A maioria das vezes	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Às vezes	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Nunca	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	164	41,00%	2,46%	4,82%	36,18%	45,82%
Não sei/não me lembro	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.?



Pouco mais de um quarto 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	Perfil
PJ	23,33%	360
PF	55,00%	40
Masculino	17,10%	193
Feminino	35,27%	207
De 18 a 35	15,07%	146
De 36 a 50	20,30%	133
Mais de 50	47,11%	121
Cliente local	30,95%	294
Intercâmbio	14,15%	106

Atenção à Saúde

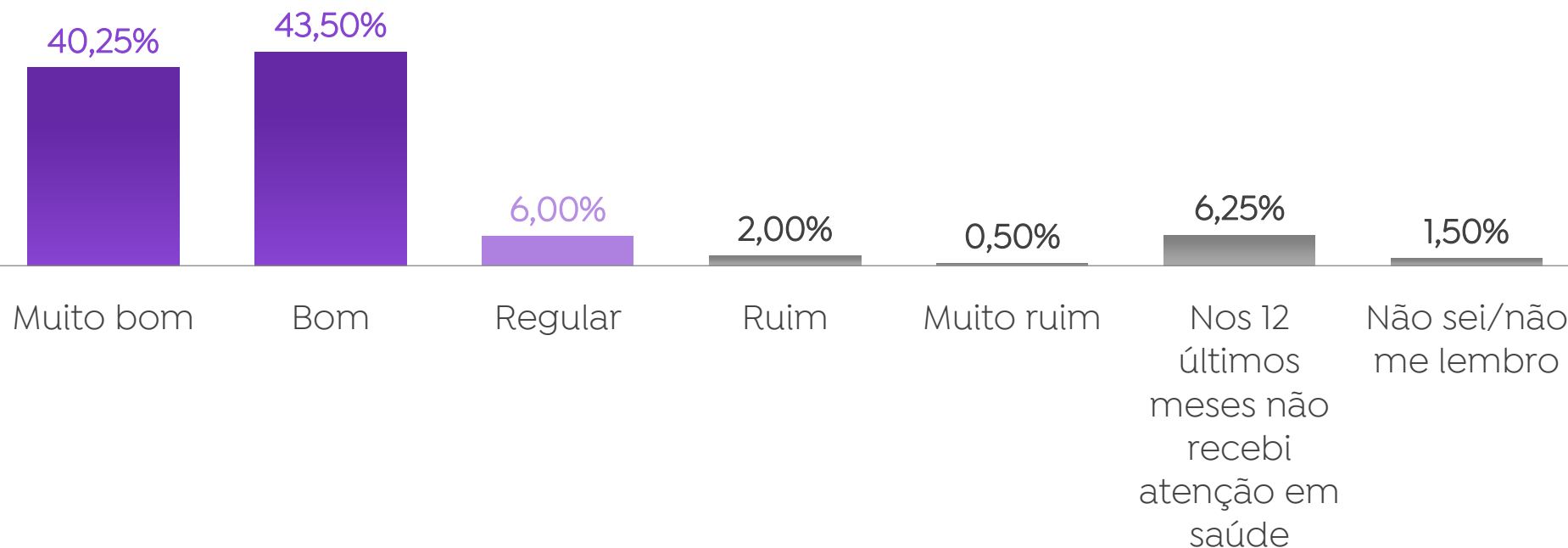
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	106	26,50%	2,21%	4,33%	22,17%	30,83%
Não	239	59,75%	2,45%	4,81%	54,94%	64,56%
Não sei/não me lembro	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%

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)?



Cerca de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 90,79% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Excelência: Top2Box de 90% a 100%



Top2Box*
90,79%



Bottom2Box*
2,71%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (369)



Zona de Excelência

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	90,61%	330
PF	92,31%	39
Masculino	90,12%	172
Feminino	91,37%	197
De 18 a 35	86,26%	131
De 36 a 50	93,44%	122
Mais de 50	93,10%	116
Cliente local	90,77%	271
Intercâmbio	90,82%	98

Atenção à Saúde

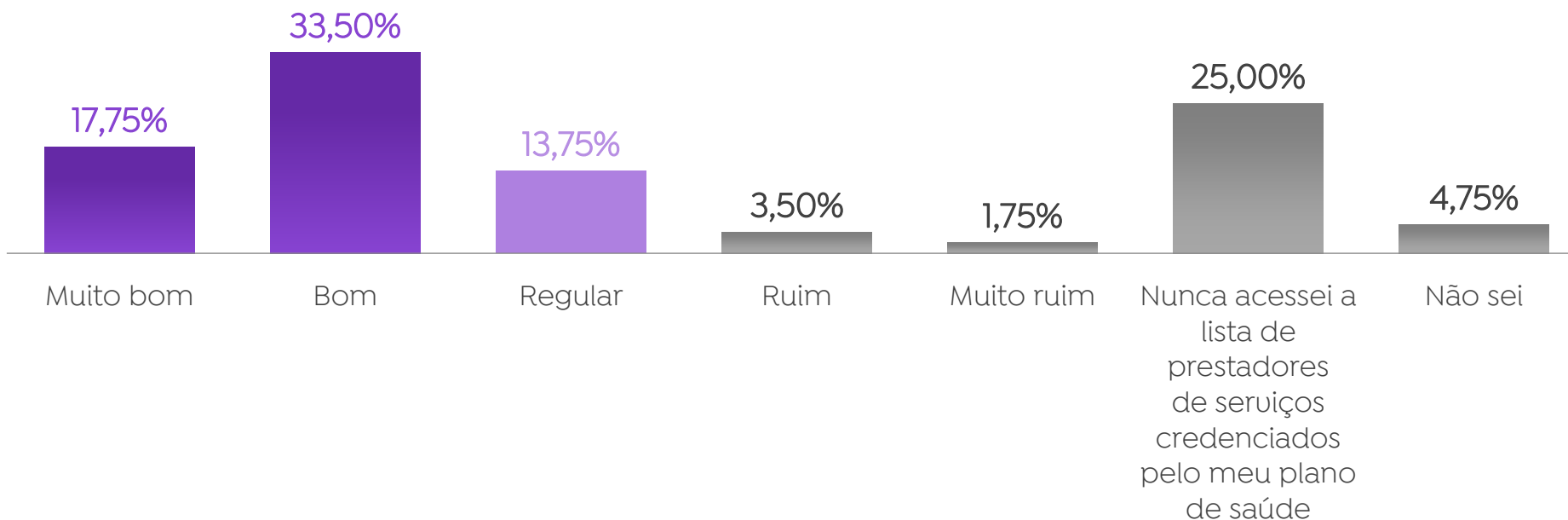
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
Bom	174	43,50%	2,48%	4,86%	38,64%	48,36%
Regular	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Não sei/não me lembro	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

Atenção à Saúde

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Acessou
70%

Pouco menos de um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 72,95% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e cerca de um décimo como Regular.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
72,95%



Bottom2Box*
7,47%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (281)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	74,10%	251
PF	63,33%	30
Masculino	74,02%	127
Feminino	72,08%	154
De 18 a 35	62,63%	99
De 36 a 50	75,79%	95
Mais de 50	81,61%	87
Cliente local	73,04%	204
Intercâmbio	72,73%	77

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	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%
Bom	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
Regular	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	100	25,00%	2,17%	4,24%	20,76%	29,24%
Não sei	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



Atenção à Saúde

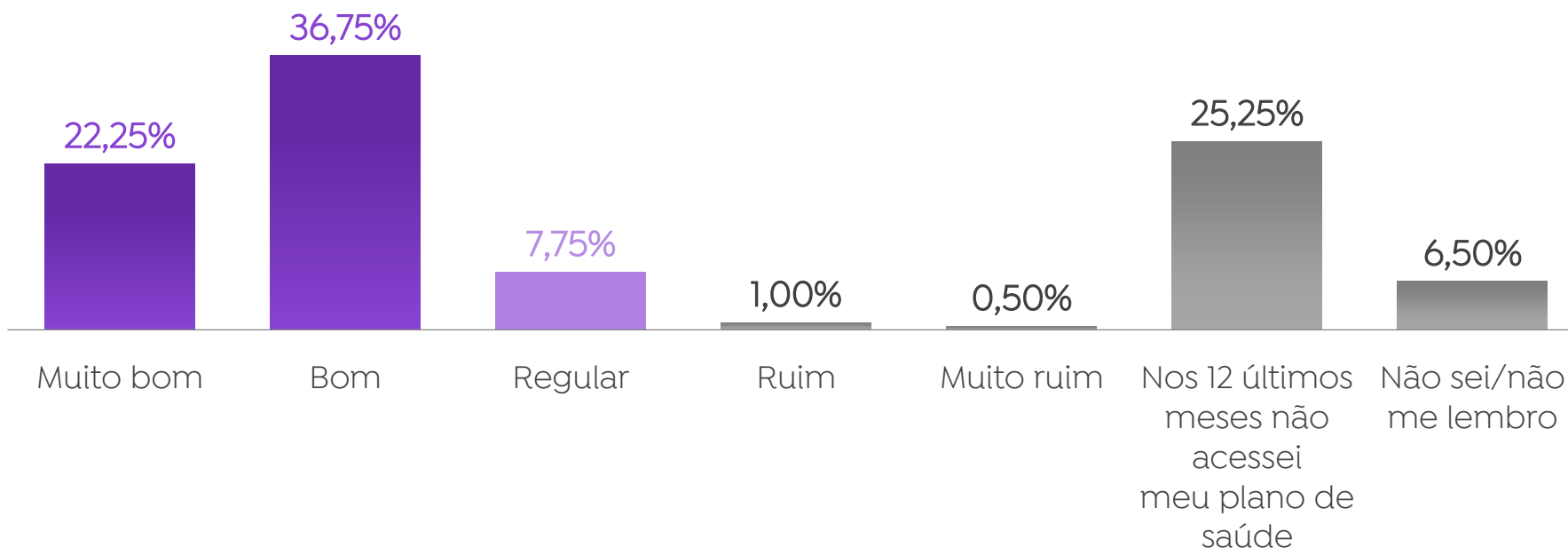
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou e um quinto encontrou dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 77,56%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Cerca de dois quintos da amostra não utilizaram 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 e quase um quinto encontrou dificuldade no acesso. O Top2Box obtido foi de 81,39%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quarto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 90,79%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Pouco menos de um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 72,95%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

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?



Acessou
68%

Cerca de um terço não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Considerando os beneficiários que avaliaram, 86,45% classificaram como Muito bom ou Bom o acesso as informações de que precisava.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
86,45%



Bottom2Box*
2,20%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (273)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,42%	240
PF	93,94%	33
Masculino	85,48%	124
Feminino	87,25%	149
De 18 a 35	81,25%	96
De 36 a 50	90,00%	90
Mais de 50	88,51%	87
Cliente local	87,11%	194
Intercâmbio	84,81%	79

Canais de Atendimento

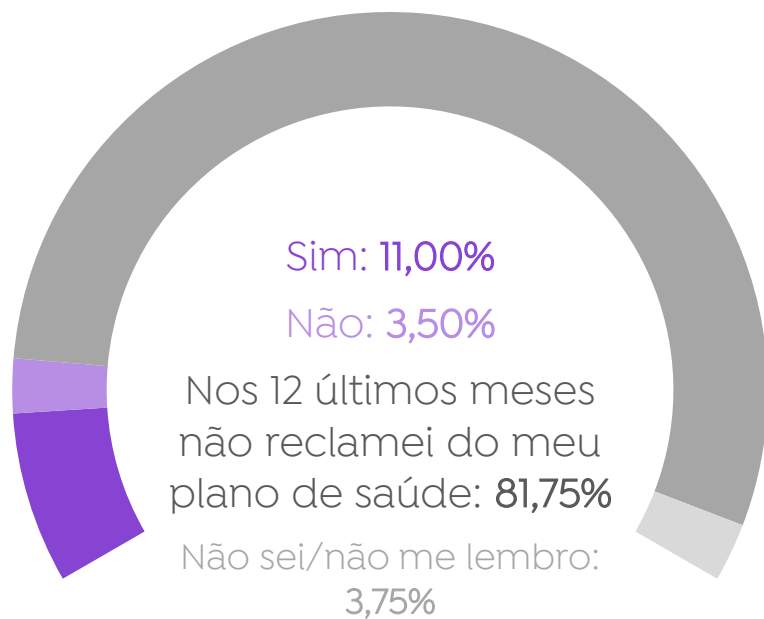
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Bom	147	36,75%	2,41%	4,72%	32,03%	41,47%
Regular	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Não sei/não me lembro	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%

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?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 76% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	9,17%	3,06%	83,89%	3,89%	360
PF	27,50%	7,50%	62,50%	2,50%	40
Masculino	9,33%	5,18%	80,83%	4,66%	193
Feminino	12,56%	1,93%	82,61%	2,90%	207
18 a 34	5,48%	3,42%	87,67%	3,42%	146
35 a 49	11,28%	0,75%	84,21%	3,76%	133
Mais de 50	17,36%	6,61%	71,90%	4,13%	121
Cliente local	10,88%	4,08%	81,29%	3,74%	294
Intercâmbio	11,32%	1,89%	83,02%	3,77%	106

Canais de Atendimento

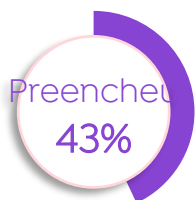
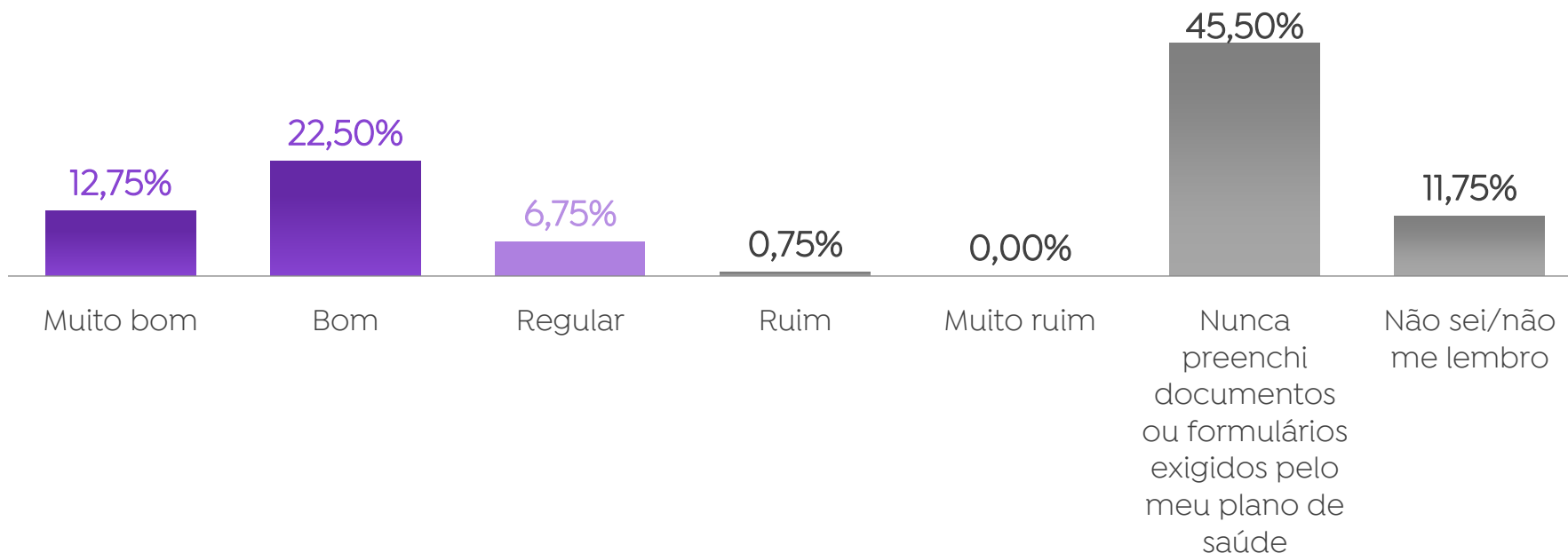
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Não	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	327	81,75%	1,93%	3,79%	77,96%	85,54%
Não sei/não me lembro	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

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?



Pouco mais da metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 82,46% classificaram como Muito bom ou Bom a facilidade no preenchimento e envio.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
82,46%



Bottom2Box*
1,75%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (171)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	80,92%	152
PF	94,74%	19
Masculino	78,41%	88
Feminino	86,75%	83
De 18 a 35	79,73%	74
De 36 a 50	79,25%	53
Mais de 50	90,91%	44
Cliente local	78,40%	125
Intercâmbio	93,48%	46

Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Bom	90	22,50%	2,09%	4,09%	18,41%	26,59%
Regular	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	182	45,50%	2,49%	4,88%	40,62%	50,38%
Não sei/não me lembro	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%



Canais de Atendimento

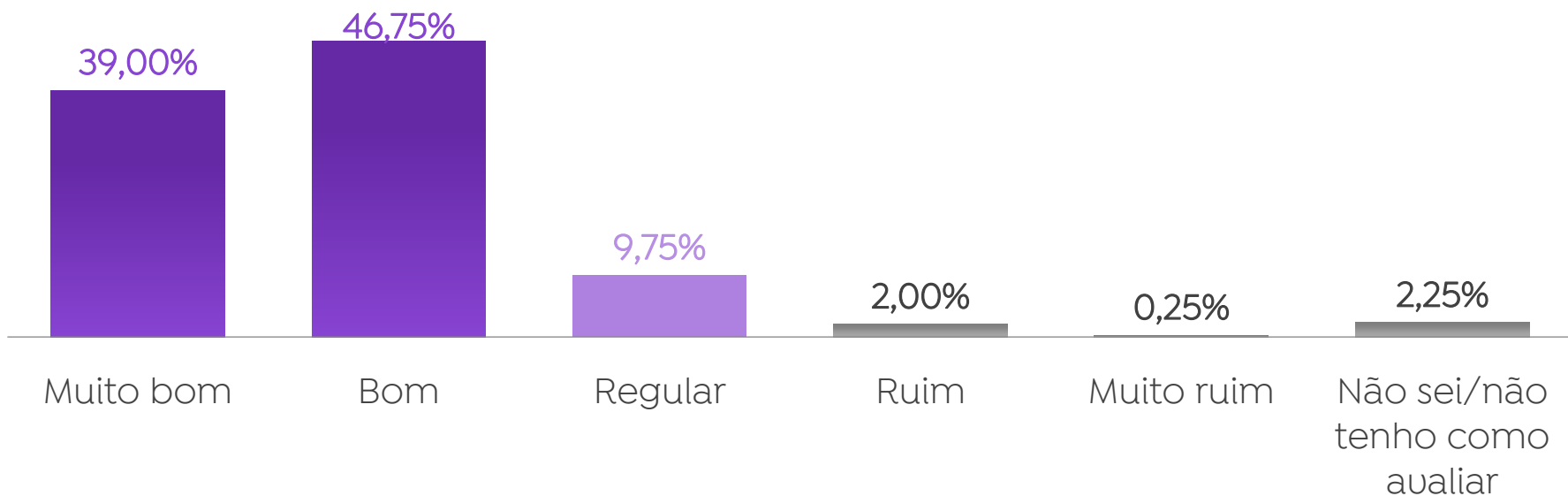
- Cerca de um terço da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 86,45%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um décimo da amostra registrou 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 82,46%, 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 positiva, 87,72% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
87,72%



Bottom2Box*
2,30%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (391)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	87,46%	351
PF	90,00%	40
Masculino	86,10%	187
Feminino	89,22%	204
De 18 a 35	87,41%	143
De 36 a 50	86,92%	130
Mais de 50	88,98%	118
Cliente local	86,41%	287
Intercâmbio	91,35%	104

Avaliação Geral

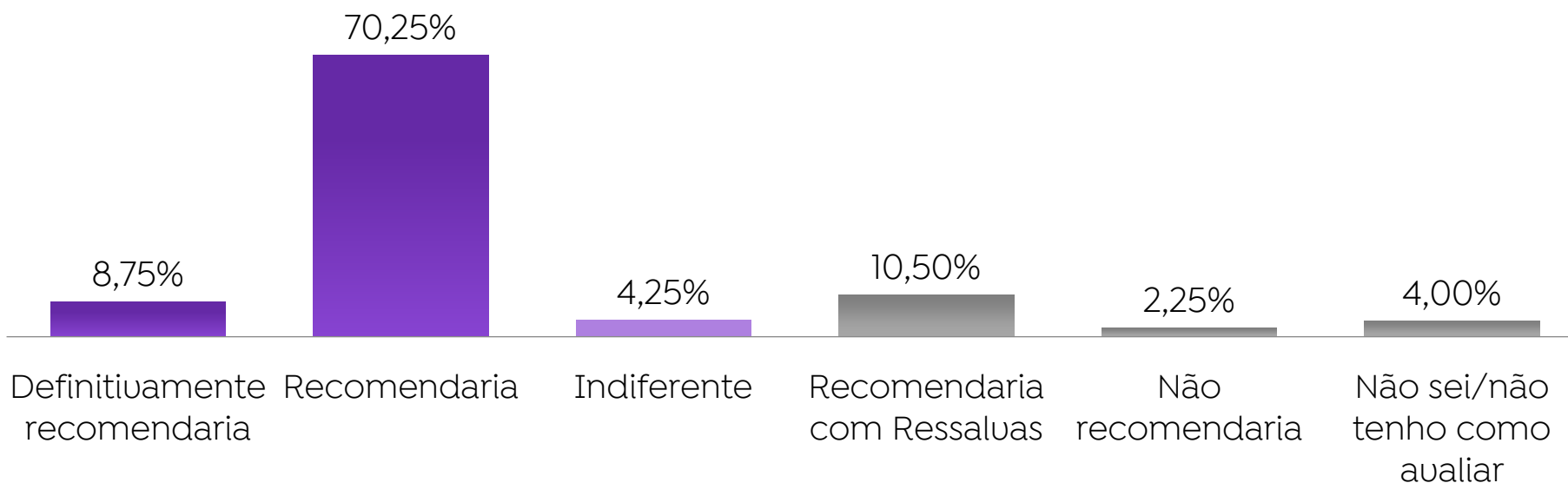
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	156	39,00%	2,44%	4,78%	34,22%	43,78%
Bom	187	46,75%	2,49%	4,89%	41,86%	51,64%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não sei/não tenho como avaliar	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano, 82,29% Definitivamente recomendaria ou Recomendaria.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
82,29%



**Não
Recomendaria***
2,34%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (384)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**

PJ	81,74%	345
PF	87,18%	39
Masculino	83,24%	185
Feminino	81,41%	199
De 18 a 35	83,57%	140
De 36 a 50	78,63%	131
Mais de 50	84,96%	113
Cliente local	81,43%	280
Intercâmbio	84,62%	104

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	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Recomendaria	281	70,25%	2,29%	4,48%	65,77%	74,73%
Indiferente	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Recomendaria com Ressalvas	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Não recomendaria	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não sei/não tenho como avaliar	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

Avaliação Geral



- A avaliação geral do plano é positiva. Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, um décimo como Regular e 2,30% Como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 87,72%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,34% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 82,29%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
 - Atenção em saúde recebida;
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso à atenção imediata;
 - Acesso às informações pelos canais de atendimento;
 - Facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários;
 - Avaliação geral do plano;
 - Recomendação.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Acesso aos cuidados de saúde;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
- Cerca de um quarto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Pouco mais de um décimo realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda recebida.



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