

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 Região da Fronteira/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 Região da Fronteira/RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Região da Fronteira/RS



Operadora

UNIMED REGIÃO DA FRONTEIRA RS COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA
Registrada sob n.º 328375 na ANS.



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Estatística: 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: 3.398

Amostra: 300 respondentes

Margem de erro: 5,4%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

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



Planejamento da Pesquisa

Janeiro de 2023.



Período da Coleta

03/02/2023 a 23/03/2023.





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 Região da Fronteira/RS é 4.269 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 3.398 cadastros. Foram abordados 2.935 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	304	*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.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	122	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	11	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.441	
v) Outros**	57	
Beneficiário não contatado	463	
Taxa de respondentes	10%	

Em relação ao item (i), 4 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 Região da Fronteira/RS exigiu flexibilizar a quantidade prevista em alguns estratos para permitir o fechamento da amostra.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Região da Fronteira/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



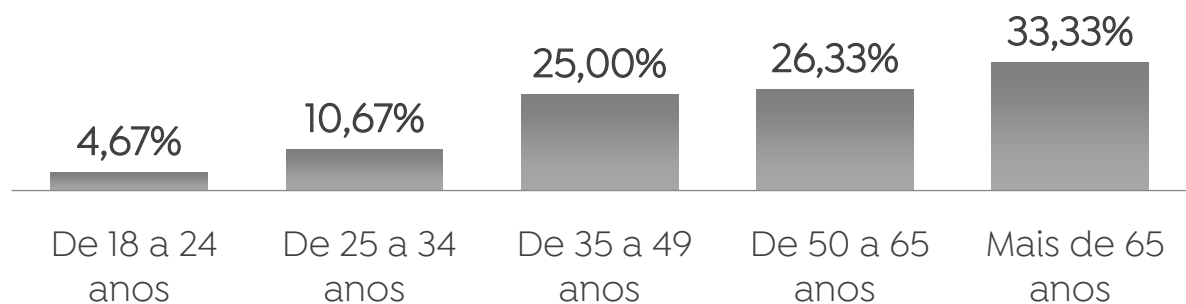
58,67%



41,33%

Faixa Etária

MÉDIA
55 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
88,67%



Dependente
11,33%

Tipo de Plano

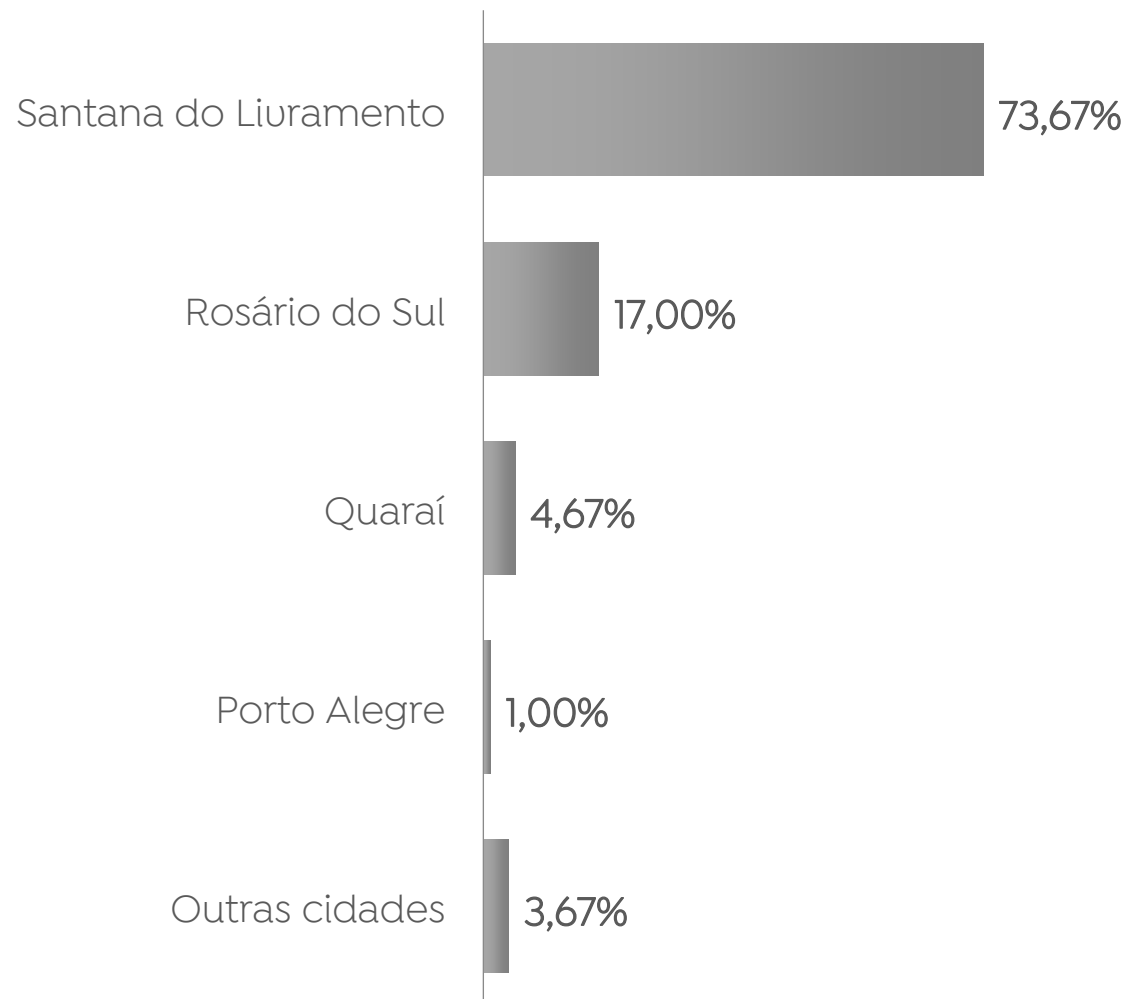
PJ
16,67%



PF
83,33%

Perfil da Amostra

Cidade

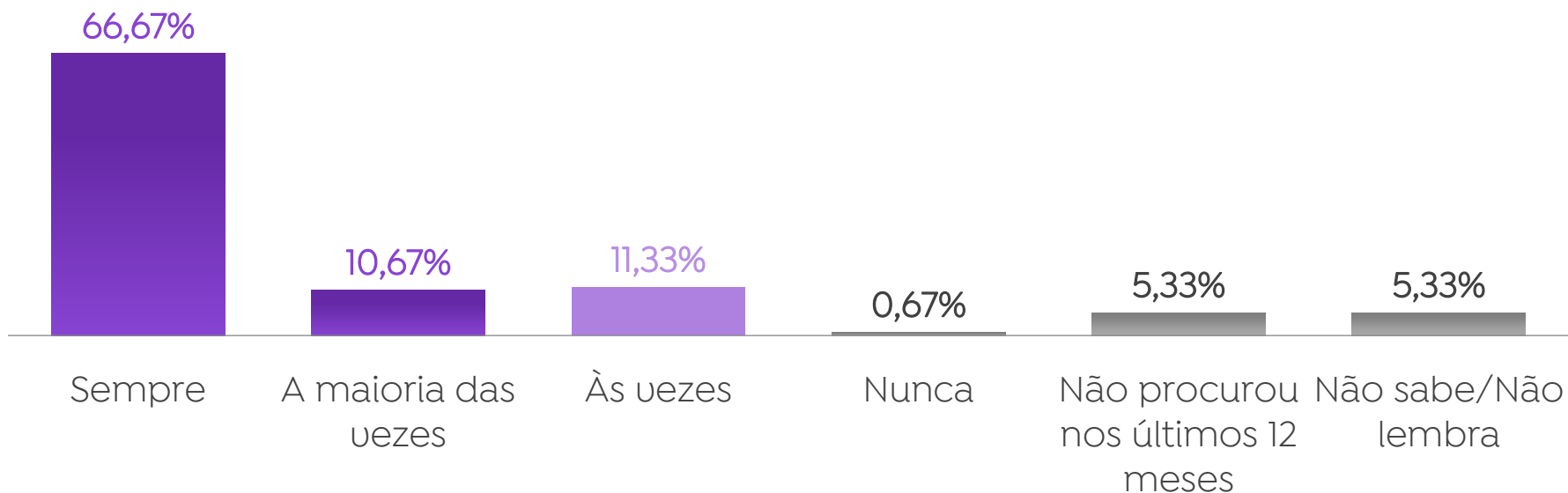


Atenção à Saúde



Atenção à Saúde

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



Um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 86,57% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
86,57%



Bottom2Box*
13,43%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (268)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	78,05%	41
PF	88,11%	227
Masculino	86,11%	108
Feminino	86,88%	160
18 a 39	82,26%	62
40 a 59	85,11%	94
60 ou mais	90,18%	112
Santana do Liramento	88,50%	200
Outras cidades	80,88%	68

Atenção à Saúde

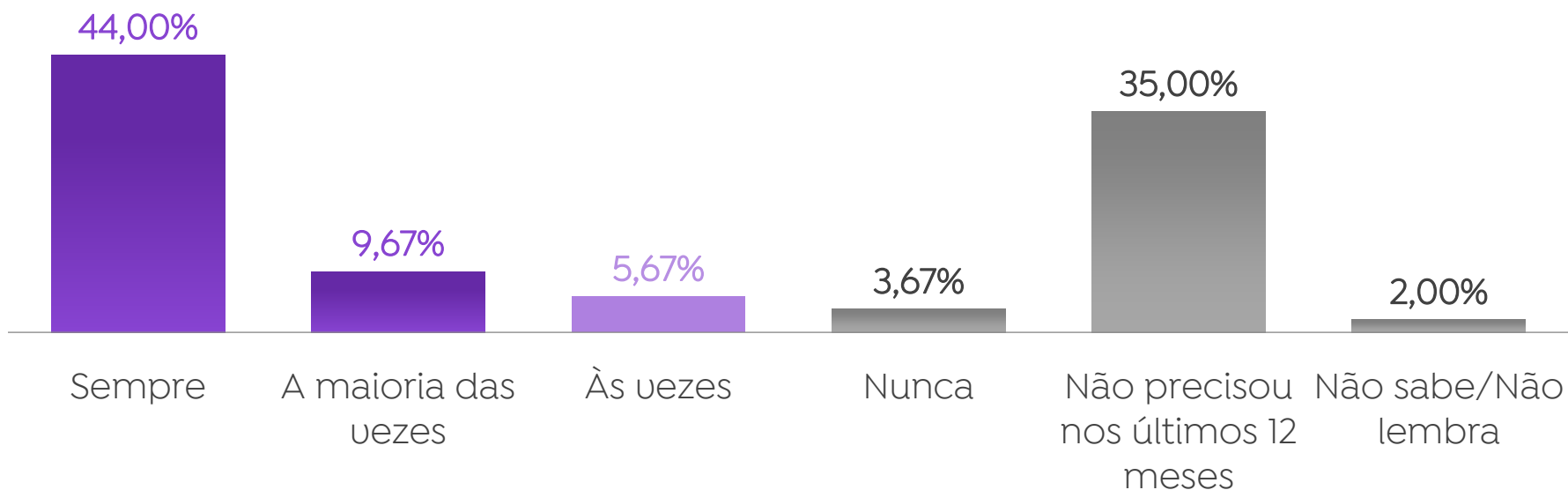
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	200	66,67%	2,72%	5,33%	61,33%	72,00%
A maioria das vezes	32	10,67%	1,78%	3,49%	7,17%	14,16%
Às vezes	34	11,33%	1,83%	3,59%	7,75%	14,92%
Nunca	2	0,67%	0,47%	0,92%	0,00%	1,59%
Não procurou nos últimos 12 meses	16	5,33%	1,30%	2,54%	2,79%	7,88%
Não sabe/Não lembra	16	5,33%	1,30%	2,54%	2,79%	7,88%

Atenção à Saúde

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



Pouco mais de um terço da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 85,19% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
85,19%



Bottom2Box*
14,81%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (189)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	83,33%	30
PF	85,53%	159
Masculino	82,43%	74
Feminino	86,96%	115
18 a 39	74,42%	43
40 a 59	87,69%	65
60 ou mais	88,89%	81
Santana do Livramento	90,28%	144
Outras cidades	68,89%	45

Atenção à Saúde

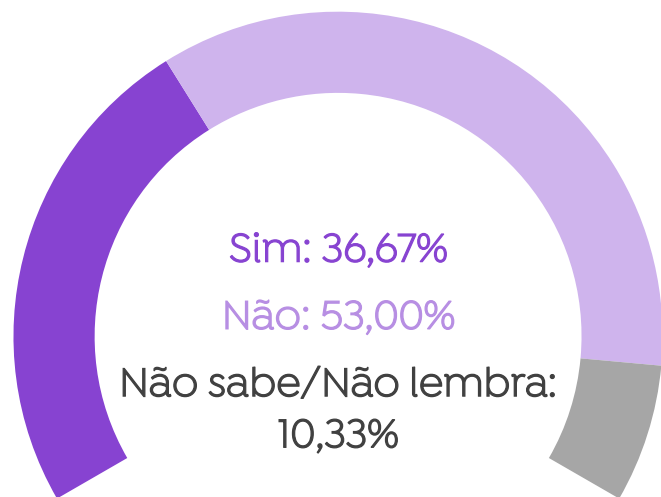
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	132	44,00%	2,87%	5,62%	38,38%	49,62%
A maioria das vezes	29	9,67%	1,71%	3,34%	6,32%	13,01%
Às vezes	17	5,67%	1,33%	2,62%	3,05%	8,28%
Nunca	11	3,67%	1,09%	2,13%	1,54%	5,79%
Não precisou nos últimos 12 meses	105	35,00%	2,75%	5,40%	29,60%	40,40%
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.?



Pouco mais de um terço 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	36,00%	50
PF	36,80%	250
Masculino	35,48%	124
Feminino	37,50%	176
18 a 39	16,18%	68
40 a 59	41,58%	101
60 ou mais	43,51%	131
Santana do Livramento	38,01%	221
Outras cidades	32,91%	79

Atenção à Saúde

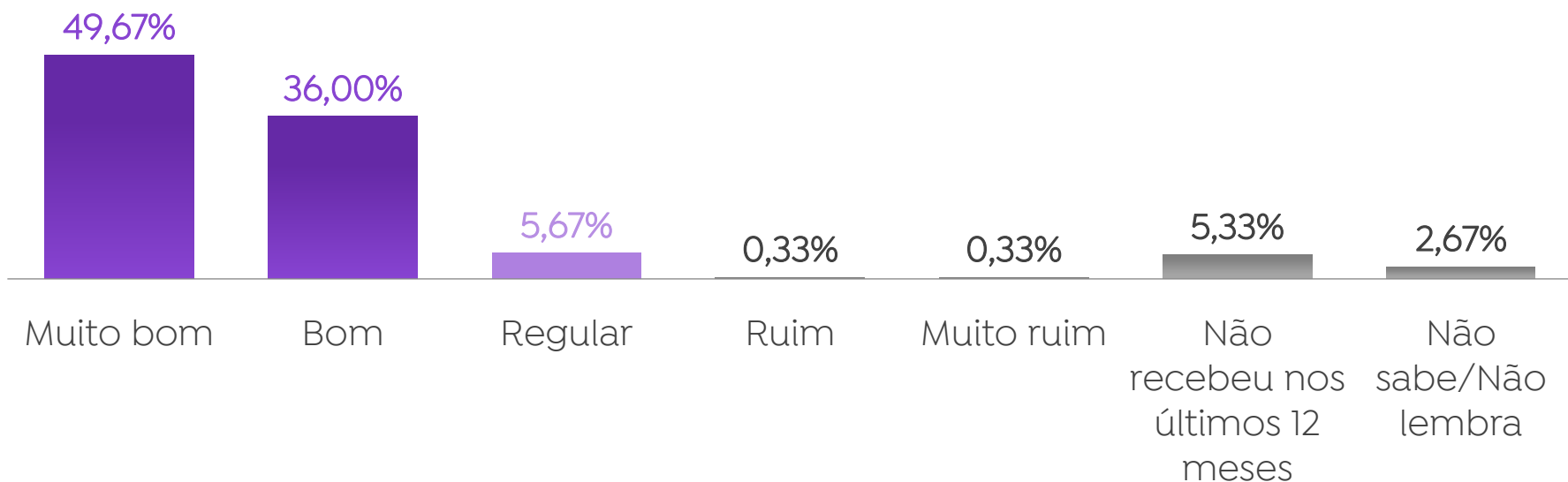
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	110	36,67%	2,78%	5,45%	31,21%	42,12%
Não	159	53,00%	2,88%	5,65%	47,35%	58,65%
Não sabe/Não lembra	31	10,33%	1,76%	3,44%	6,89%	13,78%

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)?



Pouco menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 93,12% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Excelência: Top2Box de 90% a 100%



Top2Box*
93,12%



Bottom2Box*
0,72%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (276)

Zona de Excelência

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	93,02%	43
PF	93,13%	233
Masculino	93,04%	115
Feminino	93,17%	161
18 a 39	88,33%	60
40 a 59	89,47%	95
60 ou mais	98,35%	121
Santana do Livramento	93,14%	204
Outras cidades	93,06%	72

Atenção à Saúde

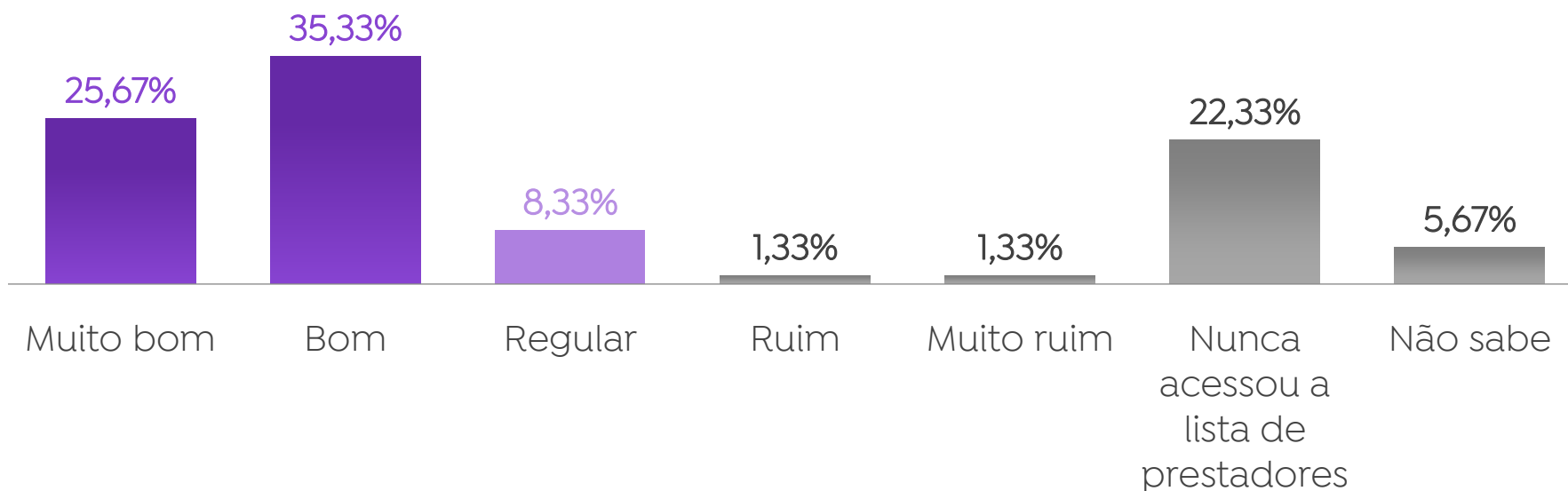
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	149	49,67%	2,89%	5,66%	44,01%	55,32%
Bom	108	36,00%	2,77%	5,43%	30,57%	41,43%
Regular	17	5,67%	1,33%	2,62%	3,05%	8,28%
Ruim	1	0,33%	0,33%	0,65%	0,00%	0,99%
Muito ruim	1	0,33%	0,33%	0,65%	0,00%	0,99%
Não recebeu nos últimos 12 meses	16	5,33%	1,30%	2,54%	2,79%	7,88%
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
72%

Pouco mais de um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 84,72% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e mais de um décimo como Regular.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,72%



Bottom2Box*
3,70%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (216)



Zona de Satisfação
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	77,14%	35
PF	86,19%	181
Masculino	83,52%	91
Feminino	85,60%	125
18 a 39	77,36%	53
40 a 59	78,79%	66
60 ou mais	92,78%	97
Santana do Livramento	84,91%	159
Outras cidades	84,21%	57

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	77	25,67%	2,52%	4,94%	20,72%	30,61%
Bom	106	35,33%	2,76%	5,41%	29,92%	40,74%
Regular	25	8,33%	1,60%	3,13%	5,21%	11,46%
Ruim	4	1,33%	0,66%	1,30%	0,04%	2,63%
Muito ruim	4	1,33%	0,66%	1,30%	0,04%	2,63%
Nunca acessou a lista de prestadores	67	22,33%	2,40%	4,71%	17,62%	27,05%
Não sabe	17	5,67%	1,33%	2,62%	3,05%	8,28%



Atenção à Saúde

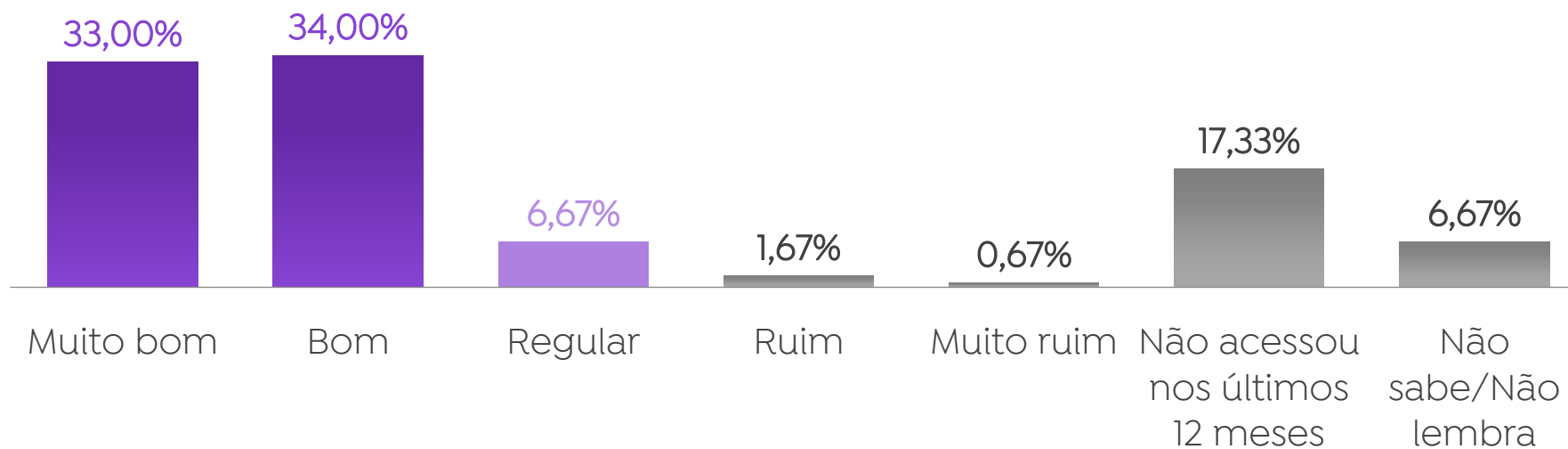
- Um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 86,57%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um terço dos respondentes não utilizou os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 85,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um terço 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 elevada. O Top2Box obtido foi de 93,12%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Cerca de um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 84,72%, 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 quarto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 88,16% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
88,16%



Bottom2Box*
3,07%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (228)



Zona de Satisfação

Top2Box

- Por Perfil -

	Top2Box	Nº
PJ	85,71%	35
PF	88,60%	193
Masculino	87,10%	93
Feminino	88,89%	135
18 a 39	77,78%	54
40 a 59	87,32%	71
60 ou mais	94,17%	103
Santana do Livramento	88,76%	169
Outras cidades	86,44%	59

Canais de Atendimento

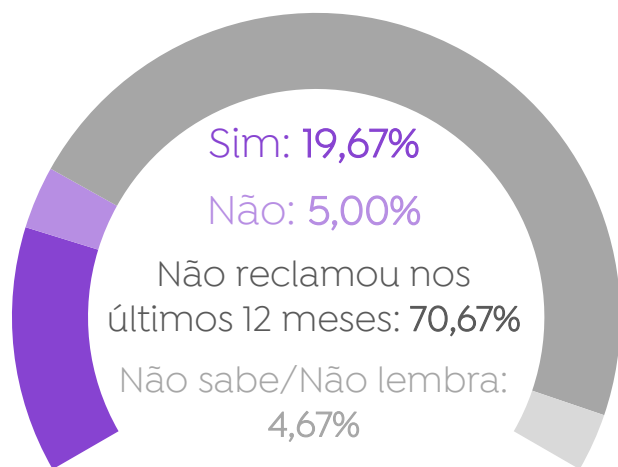
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	99	33,00%	2,71%	5,32%	27,68%	38,32%
Bom	102	34,00%	2,73%	5,36%	28,64%	39,36%
Regular	20	6,67%	1,44%	2,82%	3,84%	9,49%
Ruim	5	1,67%	0,74%	1,45%	0,22%	3,12%
Muito ruim	2	0,67%	0,47%	0,92%	0,00%	1,59%
Não acessou nos últimos 12 meses	52	17,33%	2,19%	4,28%	13,05%	21,62%
Não sabe/Não lembra	20	6,67%	1,44%	2,82%	3,84%	9,49%

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?



Um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 80% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,00%	4,00%	72,00%	8,00%	50
PF	20,40%	5,20%	70,40%	4,00%	250
Masculino	19,35%	4,03%	71,77%	4,84%	124
Feminino	19,89%	5,68%	69,89%	4,55%	176
18 a 39	8,82%	5,88%	82,35%	2,94%	68
40 a 59	16,83%	7,92%	71,29%	3,96%	101
60 ou mais	27,48%	2,29%	64,12%	6,11%	131
Santana do Livramento	19,46%	4,98%	71,04%	4,52%	221
Outras cidades	20,25%	5,06%	69,62%	5,06%	79

Canais de Atendimento

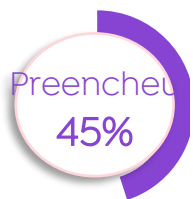
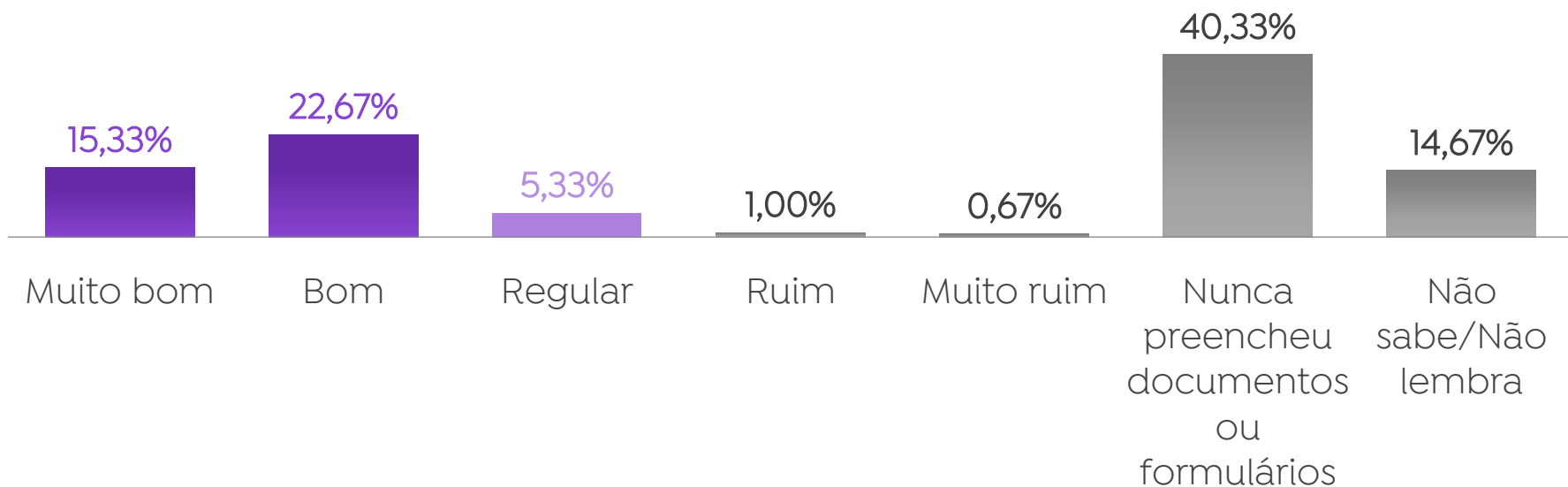
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	59	19,67%	2,29%	4,50%	15,17%	24,16%
Não	15	5,00%	1,26%	2,47%	2,53%	7,47%
Não reclamou nos últimos 12 meses	212	70,67%	2,63%	5,15%	65,51%	75,82%
Não sabe/Não lembra	14	4,67%	1,22%	2,39%	2,28%	7,05%

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, 84,44% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,44%



Bottom2Box*
3,70%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (135)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box	Base
PJ	89,29%	28
PF	83,18%	107
Masculino	82,76%	58
Feminino	85,71%	77
18 a 39	80,00%	45
40 a 59	84,62%	39
60 ou mais	88,24%	51
Santana do Livramento	84,69%	98
Outras cidades	83,78%	37

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	46	15,33%	2,08%	4,08%	11,26%	19,41%
Bom	68	22,67%	2,42%	4,74%	17,93%	27,40%
Regular	16	5,33%	1,30%	2,54%	2,79%	7,88%
Ruim	3	1,00%	0,57%	1,13%	0,00%	2,13%
Muito ruim	2	0,67%	0,47%	0,92%	0,00%	1,59%
Nunca preencheu documentos ou formulários	121	40,33%	2,83%	5,55%	34,78%	45,88%
Não sabe/Não lembra	44	14,67%	2,04%	4,00%	10,66%	18,67%



Canais de Atendimento

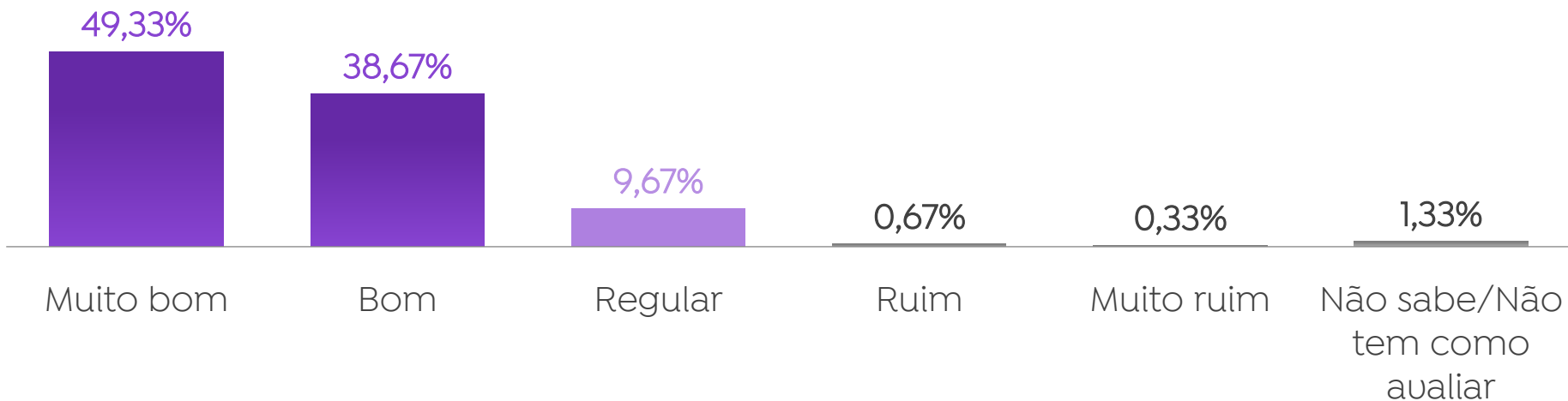
- Cerca de um quarto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 88,16%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quarto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Pouco 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 84,44%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação é positiva, 89,19% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
89,19%



Bottom2Box*
1,01%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (296)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	89,58%	48
PF	89,11%	248
Masculino	86,18%	123
Feminino	91,33%	173
18 a 39	85,07%	67
40 a 59	82,00%	100
60 ou mais	96,90%	129
Santana do Livramento	88,53%	218
Outras cidades	91,03%	78

Avaliação Geral

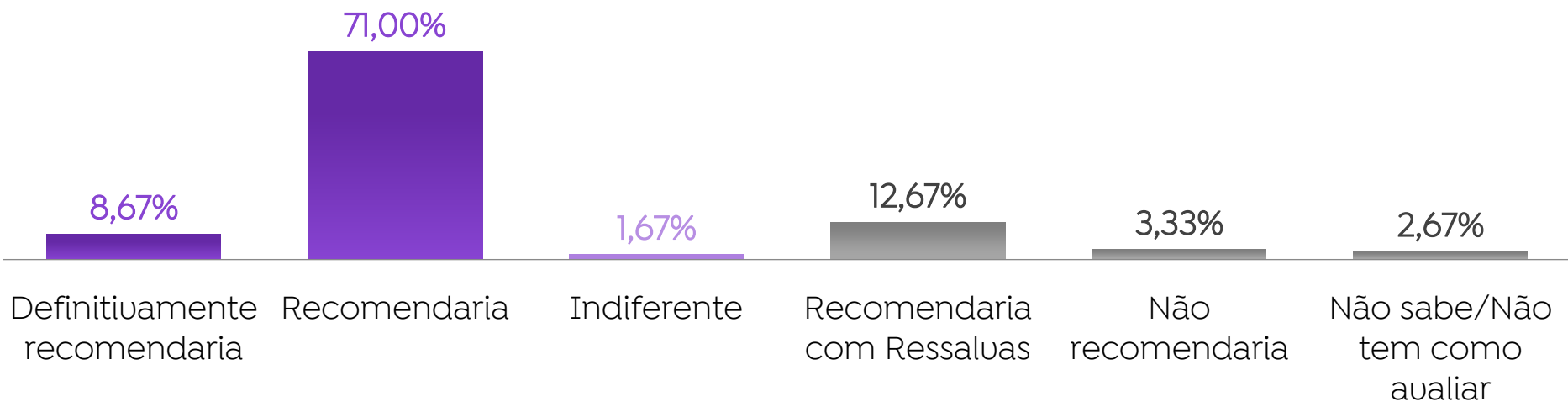
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	148	49,33%	2,89%	5,66%	43,68%	54,99%
Bom	116	38,67%	2,81%	5,51%	33,16%	44,18%
Regular	29	9,67%	1,71%	3,34%	6,32%	13,01%
Ruim	2	0,67%	0,47%	0,92%	0,00%	1,59%
Muito ruim	1	0,33%	0,33%	0,65%	0,00%	0,99%
Não sabe/Não tem como avaliar	4	1,33%	0,66%	1,30%	0,04%	2,63%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano e pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
81,85%



Não
Recomendaria*
3,42%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (292)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	83,67%	49
PF	81,48%	243
Masculino	79,83%	119
Feminino	83,24%	173
18 a 39	78,79%	66
40 a 59	74,23%	97
60 ou mais	89,15%	129
Santana do Liuramento	81,31%	214
Outras cidades	83,33%	78

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	213	71,00%	2,62%	5,13%	65,87%	76,13%
Indiferente	5	1,67%	0,74%	1,45%	0,22%	3,12%
Recomendaria com Ressalvas	38	12,67%	1,92%	3,76%	8,90%	16,43%
Não recomendaria	10	3,33%	1,04%	2,03%	1,30%	5,36%
Não sabe/Não tem como avaliar	8	2,67%	0,93%	1,82%	0,84%	4,49%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, um décimo como Regular e 1,01% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 89,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A maioria recomendaria o plano, mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 3,42% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 81,85%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Atenção em saúde recebida.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - 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.
- Pouco mais de um terço da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quarto 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