

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



Unimed 
São Sebastião
do Paraíso

Ano Base 2022
Emitido em 06/04/2023

zoom Inteligência
em Pesquisas

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 São Sebastião do Paraíso 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 São Sebastião do Paraíso com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed São Sebastião do Paraíso



Operadora

UNIMED SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Registrada sob n.º 327352 na ANS.



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues 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: 5.919

Amostra: 300 respondentes

Margem de erro: 5,5%

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

27/02/2023 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 São Sebastião do Paraíso é 7.533 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 5.919 cadastros. Foram abordados 4.803 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	307	*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	333	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	26	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	4.046	
v) Outros**	91	
Beneficiário não contatado	1.116	
Taxa de respondentes	6%	

Em relação ao item (i), 7 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed São Sebastião do Paraíso 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 São Sebastião do Paraíso 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.

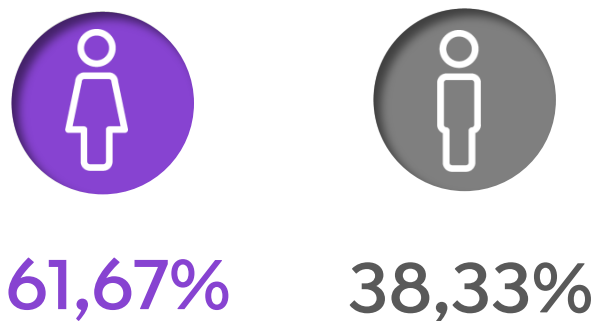
Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra

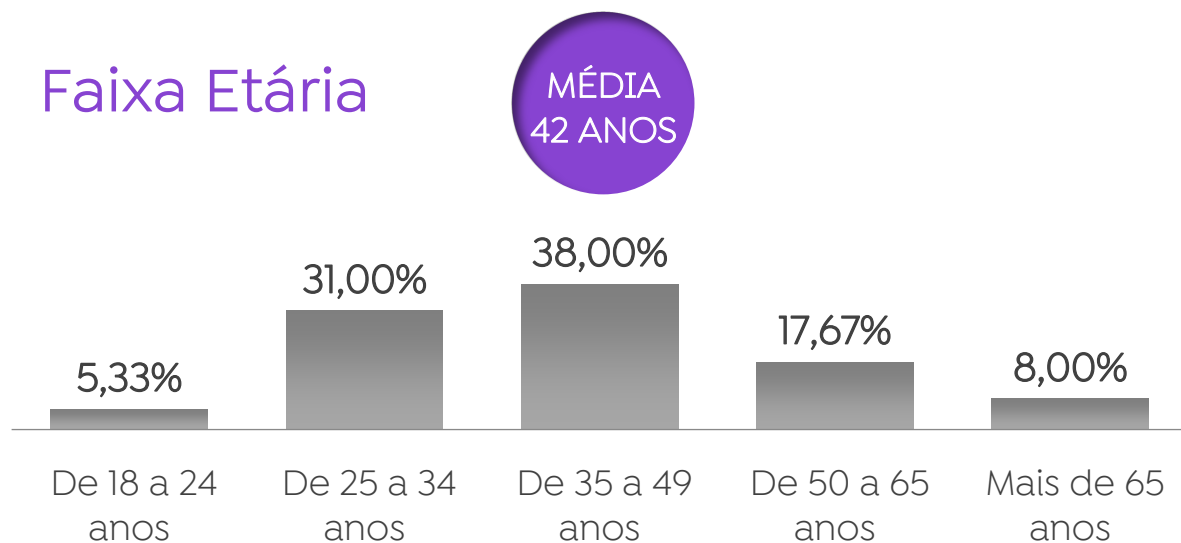


Perfil da Amostra

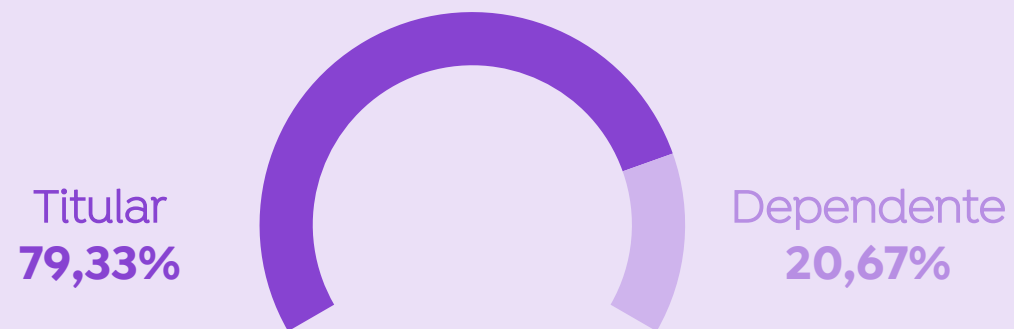
Gênero



Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

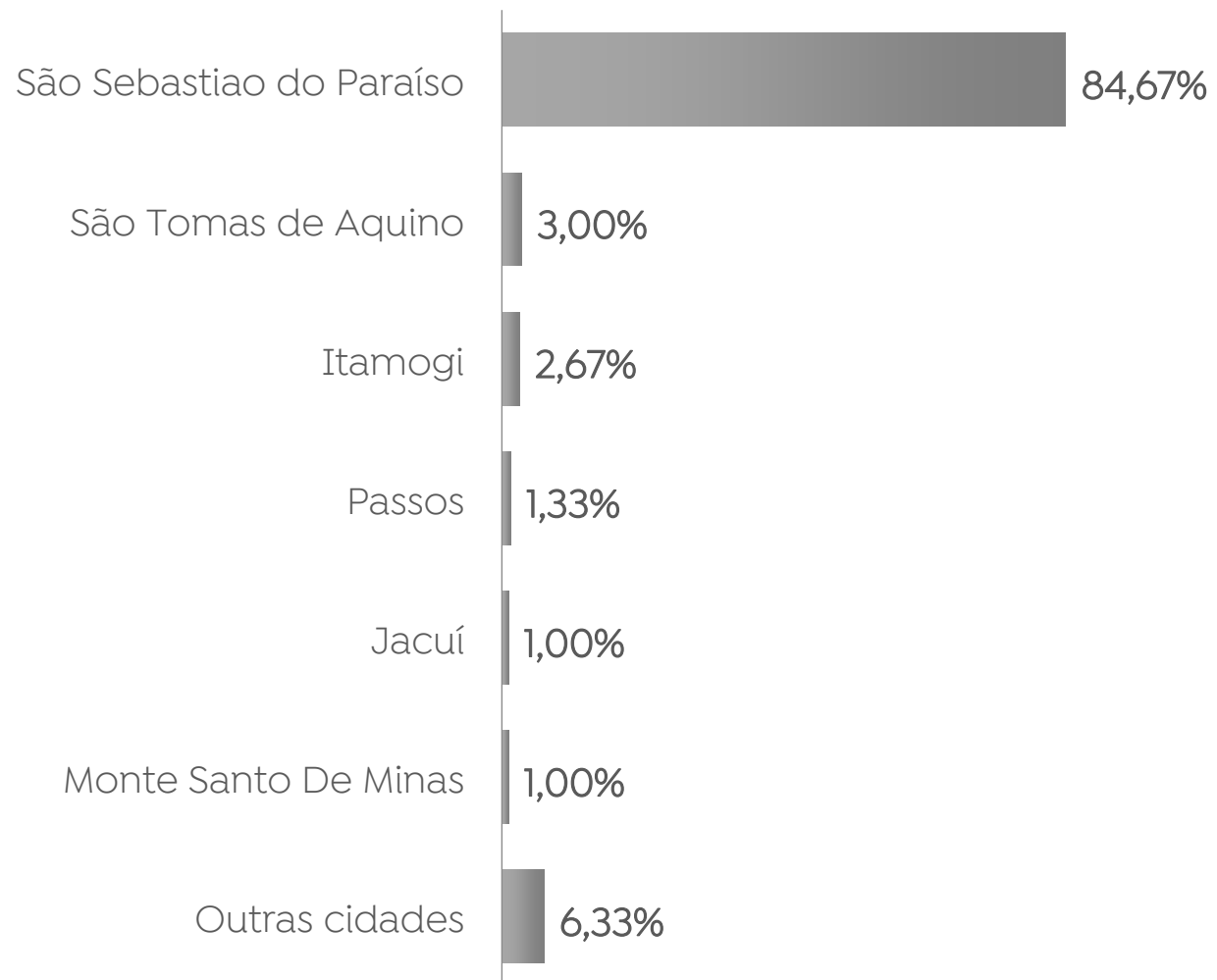


Tipo de Plano



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, 80,58% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
80,58%



Bottom2Box*
19,42%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (278)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	80,56%	252
PF	80,77%	26
Masculino	75,76%	99
Feminino	83,24%	179
18 a 34	80,20%	101
35 a 50	81,90%	105
Mais de 50	79,17%	72
São Sebastião do Paraíso	79,57%	235
Outra cidade	86,05%	43

Atenção à Saúde

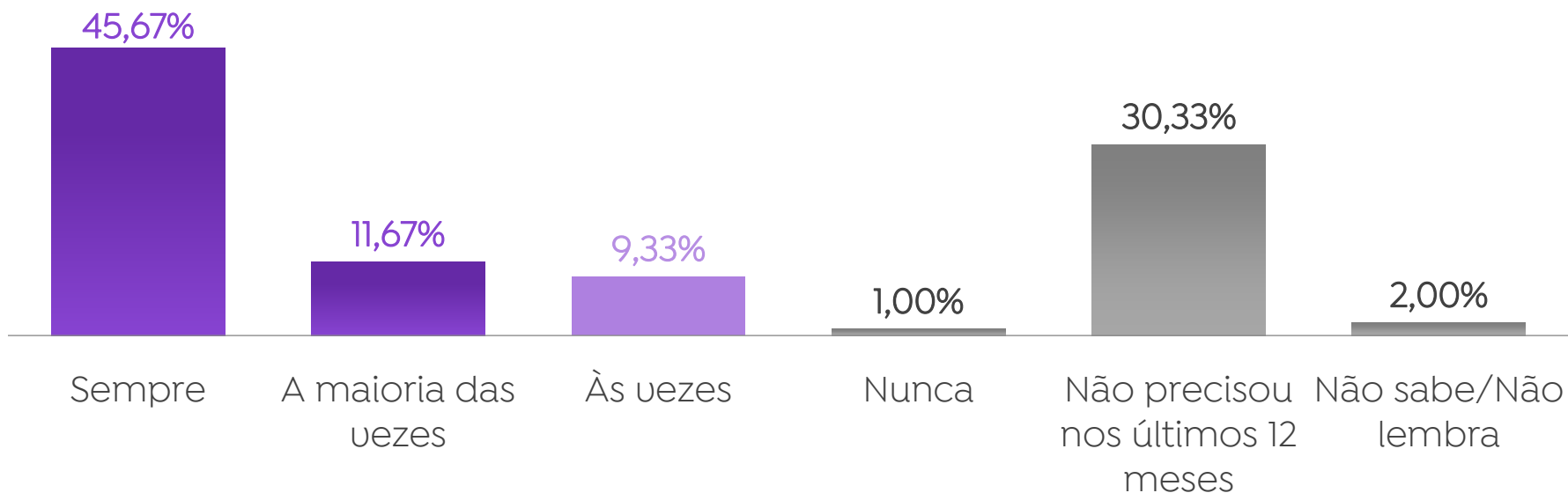
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	178	59,33%	2,84%	5,56%	53,77%	64,89%
A maioria das vezes	46	15,33%	2,08%	4,08%	11,26%	19,41%
Às vezes	51	17,00%	2,17%	4,25%	12,75%	21,25%
Nunca	3	1,00%	0,57%	1,13%	0,00%	2,13%
Não procurou nos últimos 12 meses	18	6,00%	1,37%	2,69%	3,31%	8,69%
Não sabe/Não lembra	4	1,33%	0,66%	1,30%	0,04%	2,63%

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?



Um terço da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 84,73% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,73%



Bottom2Box*
15,27%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (203)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	84,95%	186
PF	82,35%	17
Masculino	85,92%	71
Feminino	84,09%	132
18 a 34	80,00%	70
35 a 50	87,21%	86
Mais de 50	87,23%	47
São Sebastião do Paraíso	84,57%	175
Outra cidade	85,71%	28

Atenção à Saúde

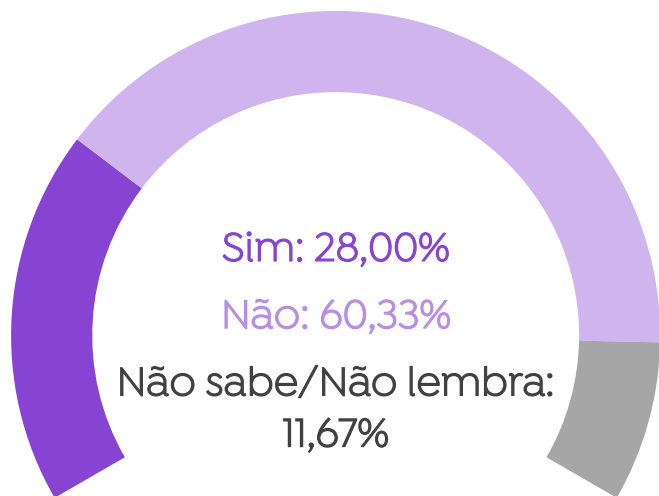
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	137	45,67%	2,88%	5,64%	40,03%	51,30%
A maioria das vezes	35	11,67%	1,85%	3,63%	8,03%	15,30%
Às vezes	28	9,33%	1,68%	3,29%	6,04%	12,63%
Nunca	3	1,00%	0,57%	1,13%	0,00%	2,13%
Não precisou nos últimos 12 meses	91	30,33%	2,65%	5,20%	25,13%	35,54%
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 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 -



PJ	28,89%	270
PF	20,00%	30
Masculino	27,83%	115
Feminino	28,11%	185
18 a 34	24,77%	109
35 a 50	26,32%	114
Mais de 50	35,06%	77
São Sebastião do Paraíso	28,74%	254
Outra cidade	23,91%	46

Atenção à Saúde

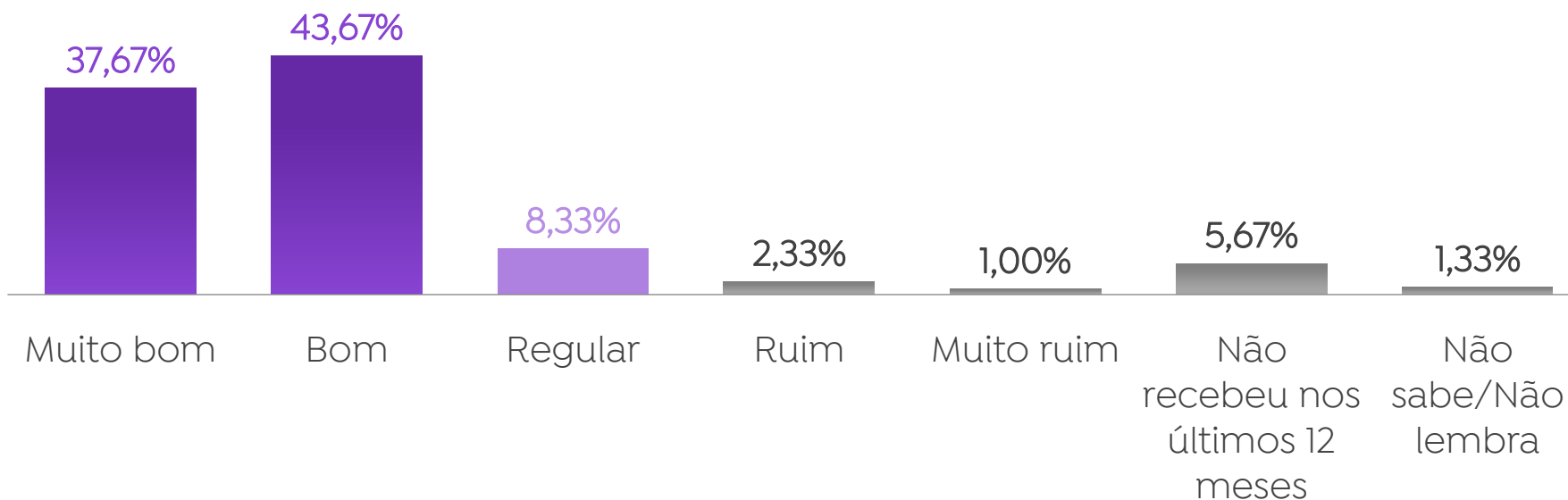
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	84	28,00%	2,59%	5,08%	22,92%	33,08%
Não	181	60,33%	2,82%	5,54%	54,80%	65,87%
Não sabe/Não lembra	35	11,67%	1,85%	3,63%	8,03%	15,30%

Atenção à Saúde

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



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 87,46% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
87,46%



Bottom2Box*
3,58%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (279)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	88,54%	253
PF	76,92%	26
Masculino	91,00%	100
Feminino	85,47%	179
18 a 34	91,00%	100
35 a 50	84,11%	107
Mais de 50	87,50%	72
São Sebastião do Paraíso	86,97%	238
Outra cidade	90,24%	41

Atenção à Saúde

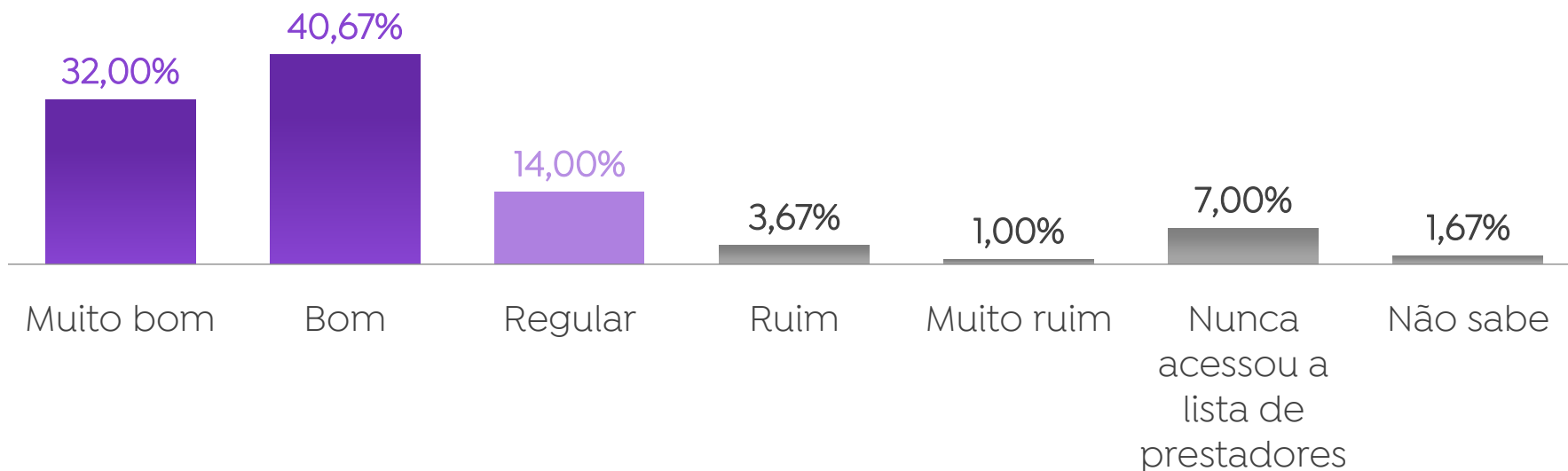
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	113	37,67%	2,80%	5,48%	32,18%	43,15%
Bom	131	43,67%	2,86%	5,61%	38,05%	49,28%
Regular	25	8,33%	1,60%	3,13%	5,21%	11,46%
Ruim	7	2,33%	0,87%	1,71%	0,63%	4,04%
Muito ruim	3	1,00%	0,57%	1,13%	0,00%	2,13%
Não recebeu nos últimos 12 meses	17	5,67%	1,33%	2,62%	3,05%	8,28%
Não sabe/Não lembra	4	1,33%	0,66%	1,30%	0,04%	2,63%

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
91%

Um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 79,56% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.
Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
79,56%



Bottom2Box*
5,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (274)

Zona de Atenção
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	80,57%	247
PF	70,37%	27
Masculino	76,47%	102
Feminino	81,40%	172
18 a 34	77,78%	99
35 a 50	81,65%	109
Mais de 50	78,79%	66
São Sebastião do Paraíso	79,48%	229
Outra cidade	80,00%	45

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	96	32,00%	2,69%	5,28%	26,72%	37,28%
Bom	122	40,67%	2,84%	5,56%	35,11%	46,23%
Regular	42	14,00%	2,00%	3,93%	10,07%	17,93%
Ruim	11	3,67%	1,09%	2,13%	1,54%	5,79%
Muito ruim	3	1,00%	0,57%	1,13%	0,00%	2,13%
Nunca acessou a lista de prestadores	21	7,00%	1,47%	2,89%	4,11%	9,89%
Não sabe	5	1,67%	0,74%	1,45%	0,22%	3,12%



Atenção à Saúde

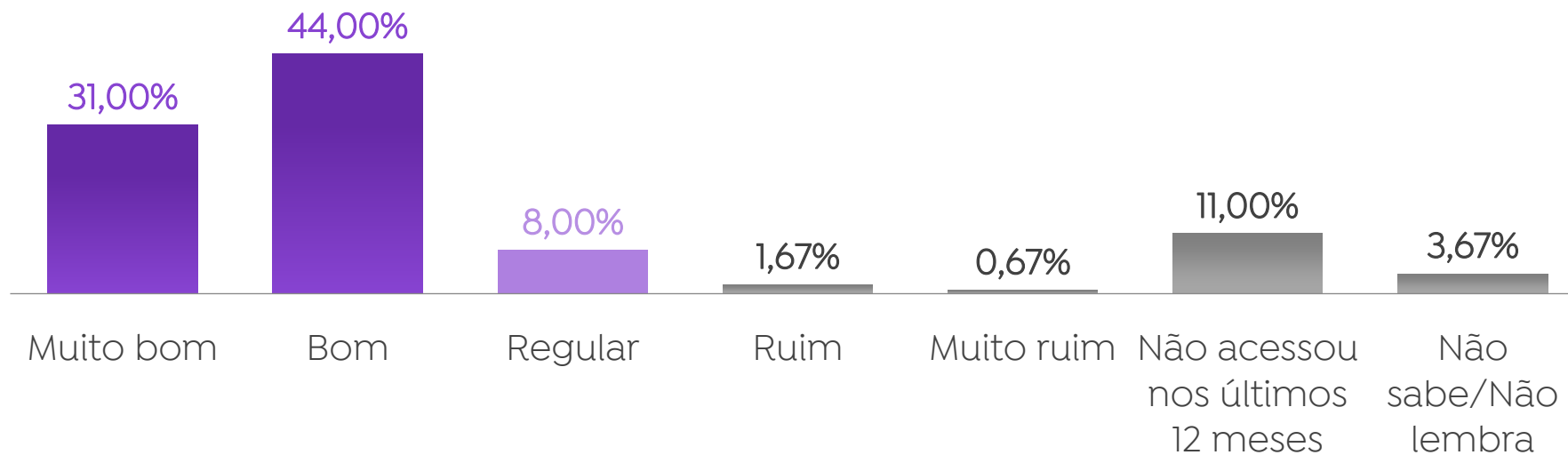
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 80,58%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um terço dos respondentes 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 84,73%, 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 avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é positiva. O Top2Box obtido foi de 87,46%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 79,56%, 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?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 87,89% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
87,89%



Bottom2Box*
2,73%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (256)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	87,93%	232
PF	87,50%	24
Masculino	88,76%	89
Feminino	87,43%	167
18 a 34	88,04%	92
35 a 50	87,63%	97
Mais de 50	88,06%	67
São Sebastião do Paraíso	87,04%	216
Outra cidade	92,50%	40

Canais de Atendimento

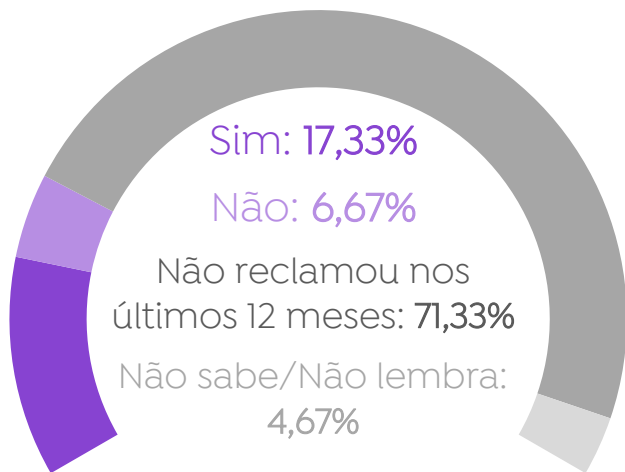
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	93	31,00%	2,67%	5,23%	25,77%	36,23%
Bom	132	44,00%	2,87%	5,62%	38,38%	49,62%
Regular	24	8,00%	1,57%	3,07%	4,93%	11,07%
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	33	11,00%	1,81%	3,54%	7,46%	14,54%
Não sabe/Não lembra	11	3,67%	1,09%	2,13%	1,54%	5,79%

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?



Um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 72% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	17,04%	7,04%	71,85%	4,07%	270
PF	20,00%	3,33%	66,67%	10,00%	30
Masculino	16,52%	3,48%	73,91%	6,09%	115
Feminino	17,84%	8,65%	69,73%	3,78%	185
18 a 34	15,60%	8,26%	70,64%	5,50%	109
35 a 50	17,54%	7,02%	73,68%	1,75%	114
Mais de 50	19,48%	3,90%	68,83%	7,79%	77
São Sebastião do Paraíso	17,32%	5,91%	72,05%	4,72%	254
Outra cidade	17,39%	10,87%	67,39%	4,35%	46

Canais de Atendimento

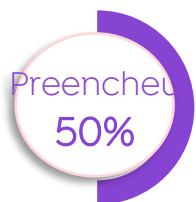
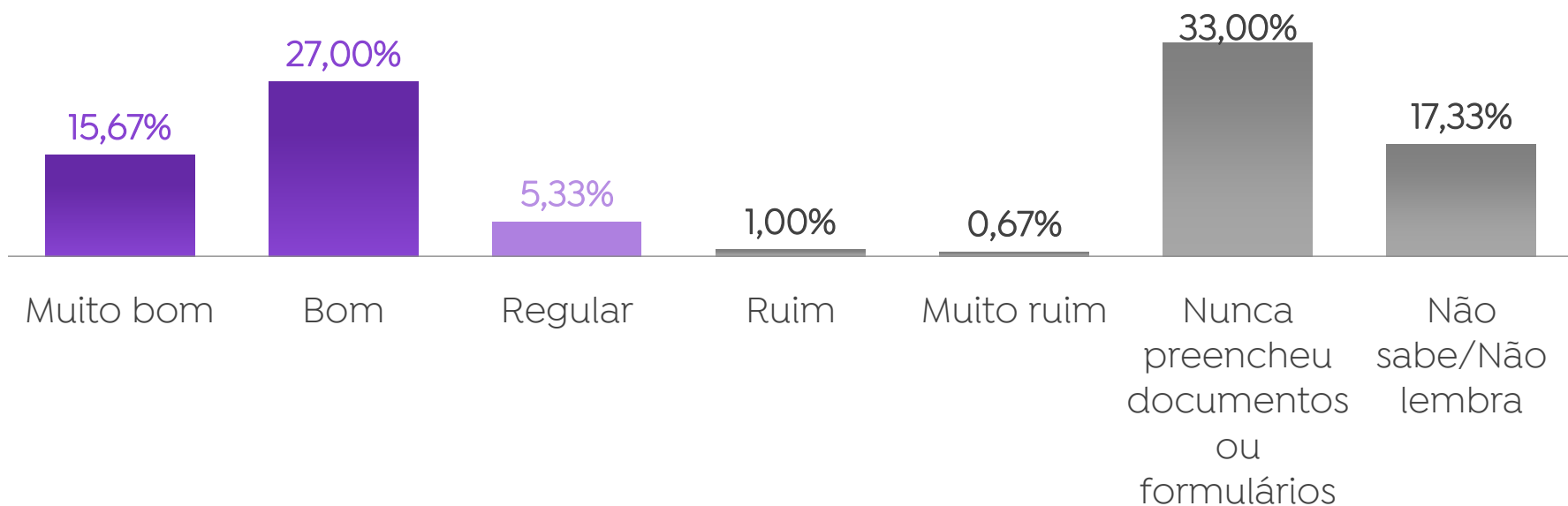
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	52	17,33%	2,19%	4,28%	13,05%	21,62%
Não	20	6,67%	1,44%	2,82%	3,84%	9,49%
Não reclamou nos últimos 12 meses	214	71,33%	2,61%	5,12%	66,22%	76,45%
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?



Metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 85,91% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
85,91%



Bottom2Box*
3,36%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (149)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box	Quantidade
PJ	85,07%	134
PF	93,33%	15
Masculino	78,00%	50
Feminino	89,90%	99
18 a 34	90,77%	65
35 a 50	84,00%	50
Mais de 50	79,41%	34
São Sebastião do Paraíso	87,70%	122
Outra cidade	77,78%	27

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	47	15,67%	2,10%	4,11%	11,55%	19,78%
Bom	81	27,00%	2,56%	5,02%	21,98%	32,02%
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	99	33,00%	2,71%	5,32%	27,68%	38,32%
Não sabe/Não lembra	52	17,33%	2,19%	4,28%	13,05%	21,62%



Canais de Atendimento

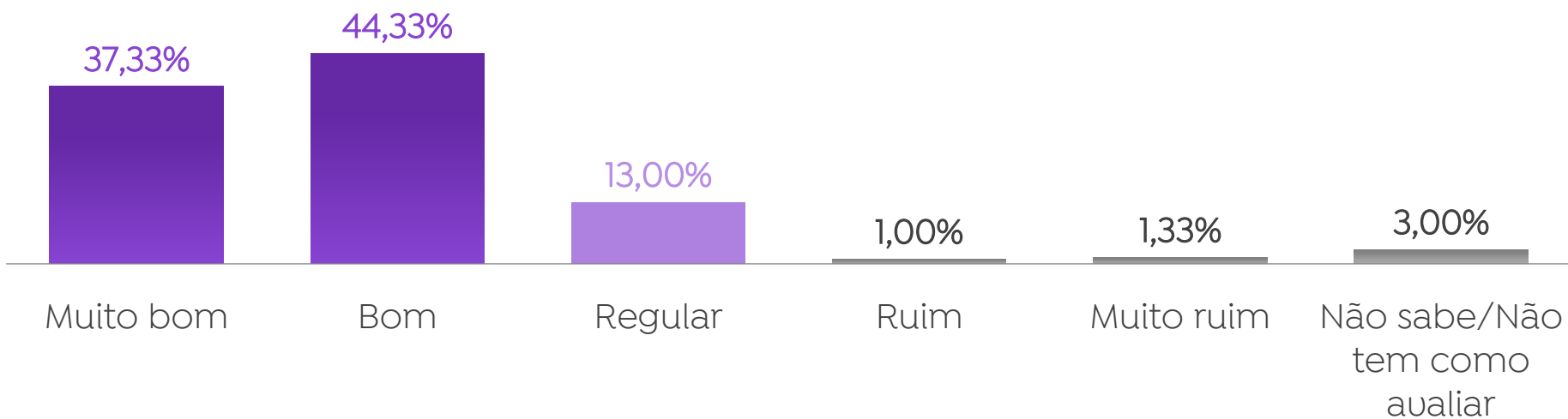
- Pouco mais de um décimo dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 87,89%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quarto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- 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 85,91%, 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, 84,19% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,19%



Bottom2Box*
2,41%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (291)



Zona de Satisfação

**Top2Box
- Por Perfil -**



PJ	84,35%	262
PF	82,76%	29
Masculino	84,96%	113
Feminino	83,71%	178
18 a 34	84,76%	105
35 a 50	84,82%	112
Mais de 50	82,43%	74
São Sebastião do Paraíso	83,47%	248
Outra cidade	88,37%	43

Avaliação Geral

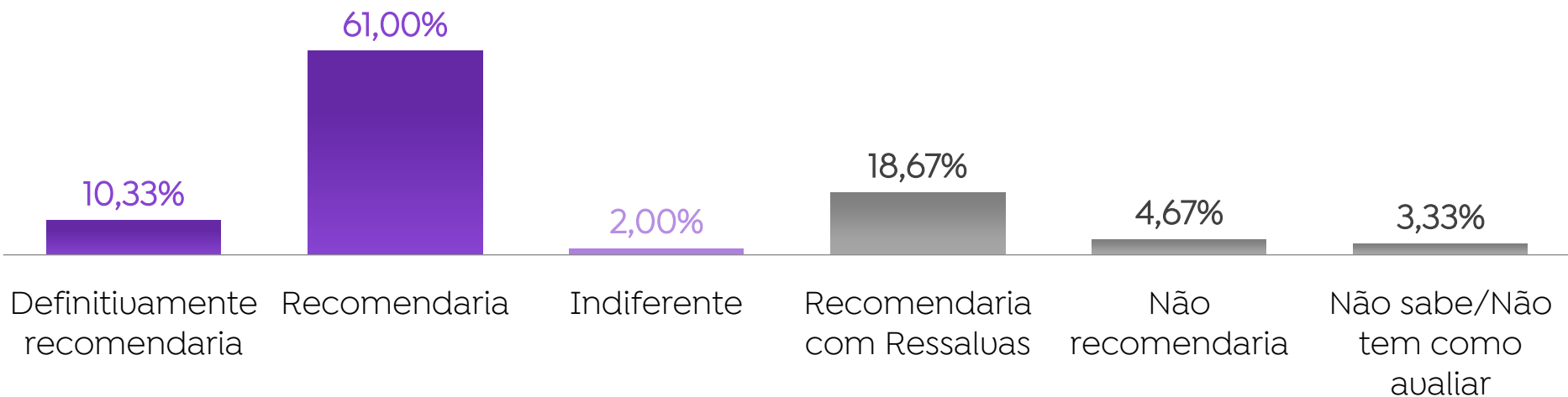
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	112	37,33%	2,79%	5,47%	31,86%	42,81%
Bom	133	44,33%	2,87%	5,62%	38,71%	49,95%
Regular	39	13,00%	1,94%	3,81%	9,19%	16,81%
Ruim	3	1,00%	0,57%	1,13%	0,00%	2,13%
Muito ruim	4	1,33%	0,66%	1,30%	0,04%	2,63%
Não sabe/Não tem como avaliar	9	3,00%	0,98%	1,93%	1,07%	4,93%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano e menos de um quinto faria alguma ressalva.
Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
73,79%



Não
Recomendaria*
4,83%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (290)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	73,95%	261
PF	72,41%	29
Masculino	74,34%	113
Feminino	73,45%	177
18 a 34	72,90%	107
35 a 50	73,87%	111
Mais de 50	75,00%	72
São Sebastião do Paraíso	71,26%	247
Outra cidade	88,37%	43

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	31	10,33%	1,76%	3,44%	6,89%	13,78%
Recomendaria	183	61,00%	2,82%	5,52%	55,48%	66,52%
Indiferente	6	2,00%	0,81%	1,58%	0,42%	3,58%
Recomendaria com Ressalvas	56	18,67%	2,25%	4,41%	14,26%	23,08%
Não recomendaria	14	4,67%	1,22%	2,39%	2,28%	7,05%
Não sabe/Não tem como avaliar	10	3,33%	1,04%	2,03%	1,30%	5,36%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, mais de um décimo como Regular e 2,41% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 84,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A maioria recomendaria o plano, cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 4,83% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 73,79%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

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 às informações através dos canais;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Recomendação do plano.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Nenhum atributo na Zona de Risco.
- Pouco mais de um quarto dos entrevistados 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