

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 Guarapuava 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 Guarapuava com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Guarapuava



Operadora

UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registrada sob n.º 322571 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: 25.242

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

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



Planejamento da Pesquisa

Dezembro de 2022.



Período da Coleta

15/02/2023 a 01/03/2023.





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 Guarapuava é 33.554 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 25.242 cadastros. Foram abordados 11.203 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	414
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	133
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	7
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	10.617
v) Outros**	32
Beneficiário não contatado	14.039
Taxa de respondentes	4%

*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), 14 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 Guarapuava 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 Guarapuava 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



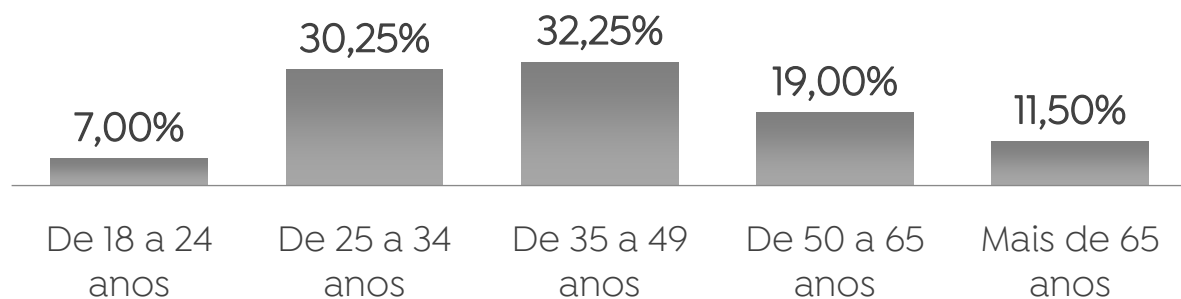
52,50%



47,50%

Faixa Etária

MÉDIA
43 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
66,50%



Dependente
33,50%

Tipo de Plano

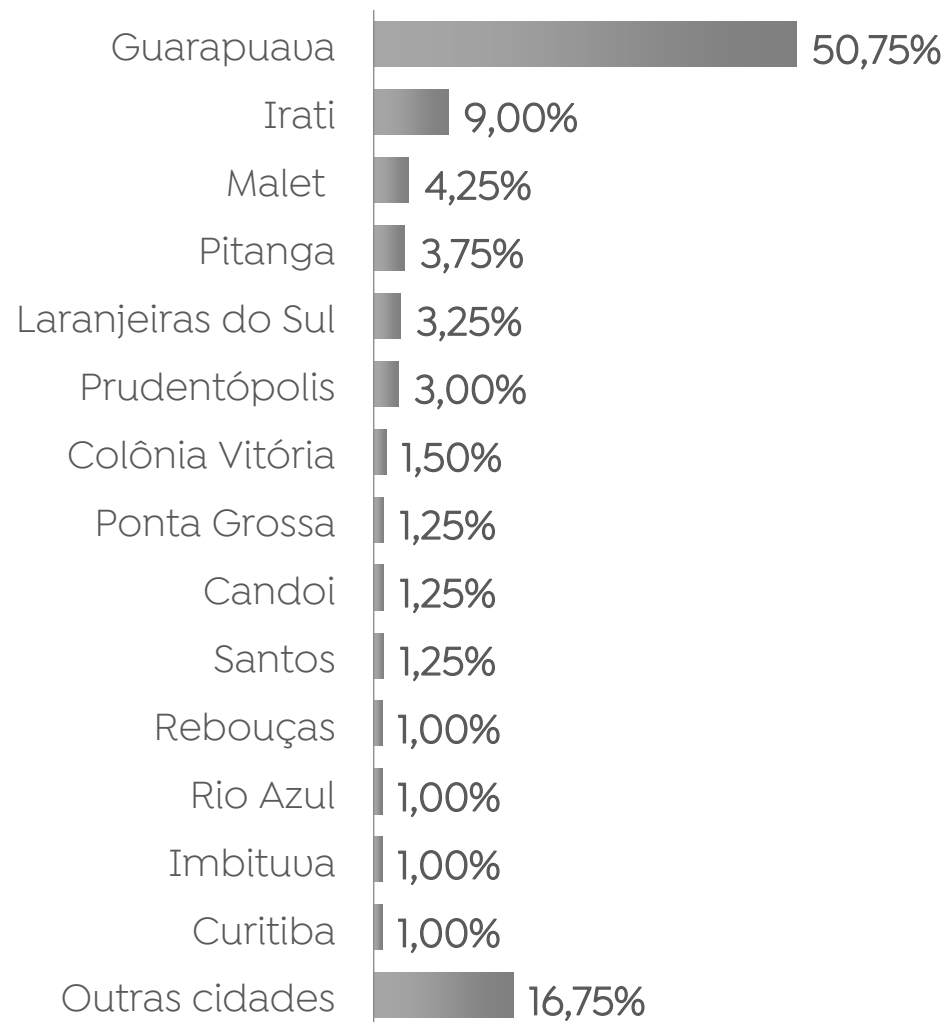
PJ
74,25%



PF
25,75%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

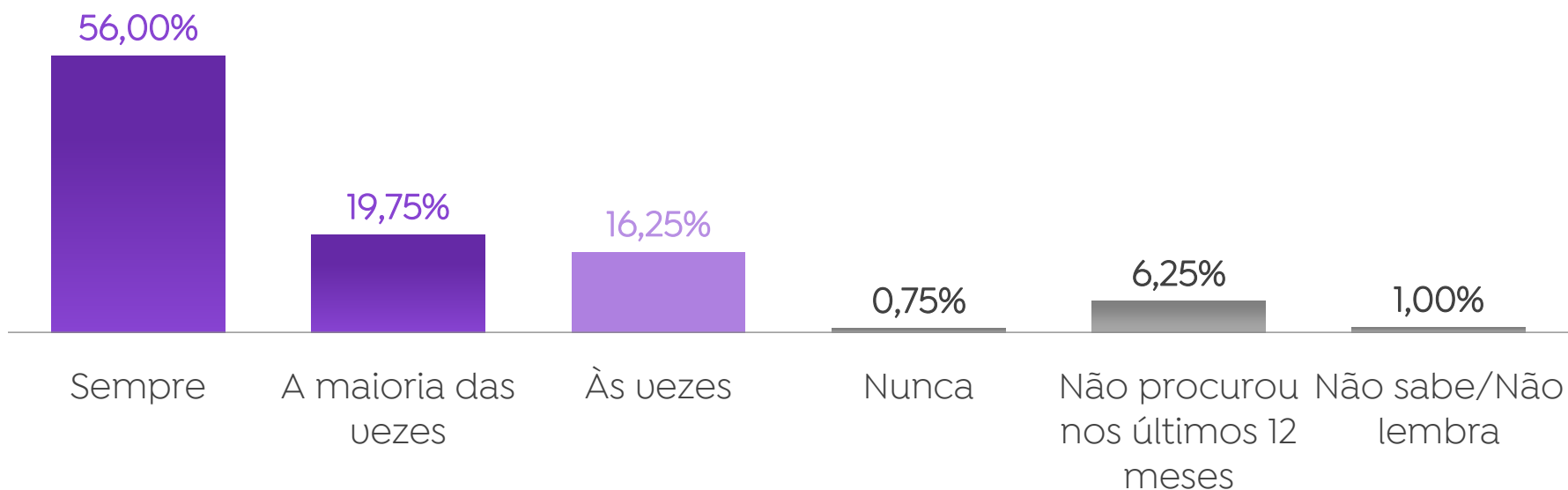


zoom

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, 81,67% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
81,67%



Bottom2Box*
18,33%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	80,44%	271
PF	85,00%	100
Masculino	78,36%	171
Feminino	84,50%	200
18 a 34	73,13%	134
35 a 49	83,19%	119
50 ou mais	89,83%	118
Guarapuava	81,82%	198
Outras Cidades	81,50%	173

Atenção à Saúde

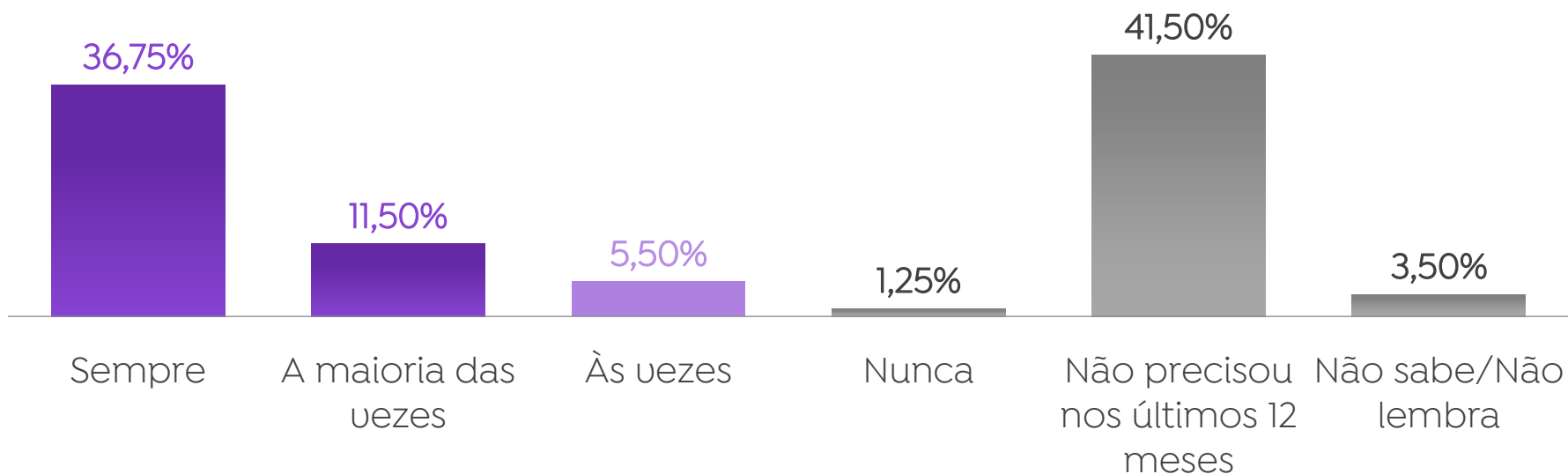
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	224	56,00%	2,48%	4,86%	51,14%	60,86%
A maioria das vezes	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Às vezes	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Não sabe/Não lembra	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%

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?



Mais de dois quintos da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 87,73% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
87,73%



Bottom2Box*
12,27%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (220)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	88,48%	165
PF	85,45%	55
Masculino	87,00%	100
Feminino	88,33%	120
18 a 34	86,08%	79
35 a 49	87,50%	80
50 ou mais	90,16%	61
Guarapuava	85,38%	130
Outras Cidades	91,11%	90

Atenção à Saúde

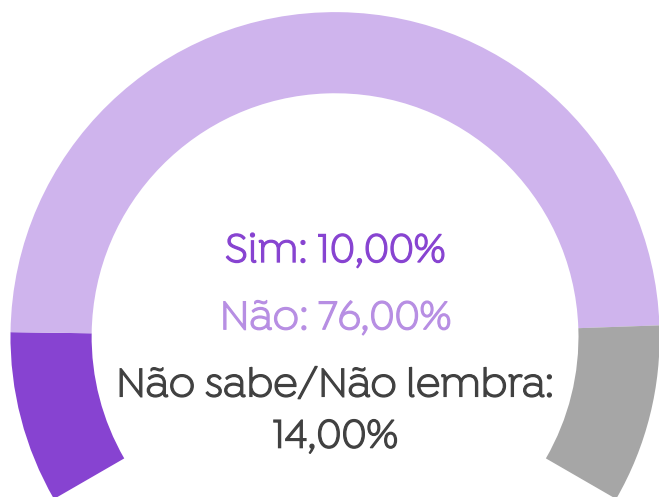
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	147	36,75%	2,41%	4,72%	32,03%	41,47%
A maioria das vezes	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Às vezes	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Nunca	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não precisou nos últimos 12 meses	166	41,50%	2,46%	4,83%	36,67%	46,33%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

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.?



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	6,06%	297
PF	21,36%	103
Masculino	5,26%	190
Feminino	14,29%	210
18 a 34	4,70%	149
35 a 49	8,53%	129
50 ou mais	18,03%	122
Guarapuava	12,32%	203
Outras Cidades	7,61%	197

Atenção à Saúde

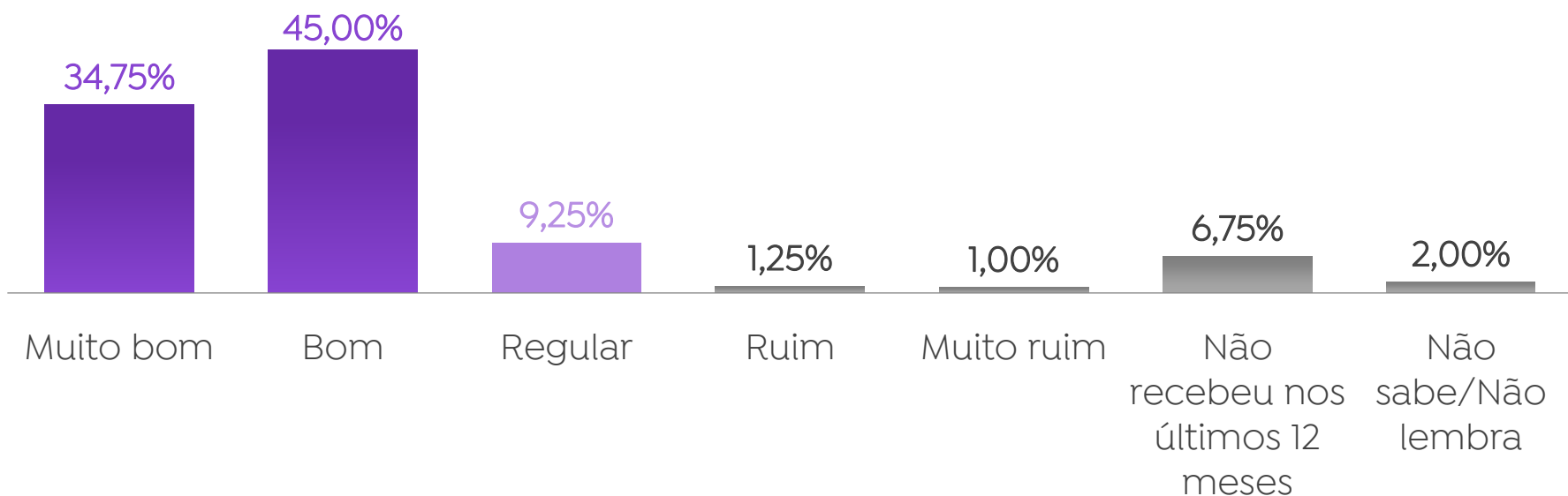
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Não	304	76,00%	2,14%	4,19%	71,81%	80,19%
Não sabe/Não lembra	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%

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, 87,40% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
87,40%



Bottom2Box*
2,47%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (365)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	86,94%	268
PF	88,66%	97
Masculino	87,43%	175
Feminino	87,37%	190
18 a 34	88,64%	132
35 a 49	83,47%	121
50 ou mais	90,18%	112
Guarapuava	85,05%	194
Outras Cidades	90,06%	171

Atenção à Saúde

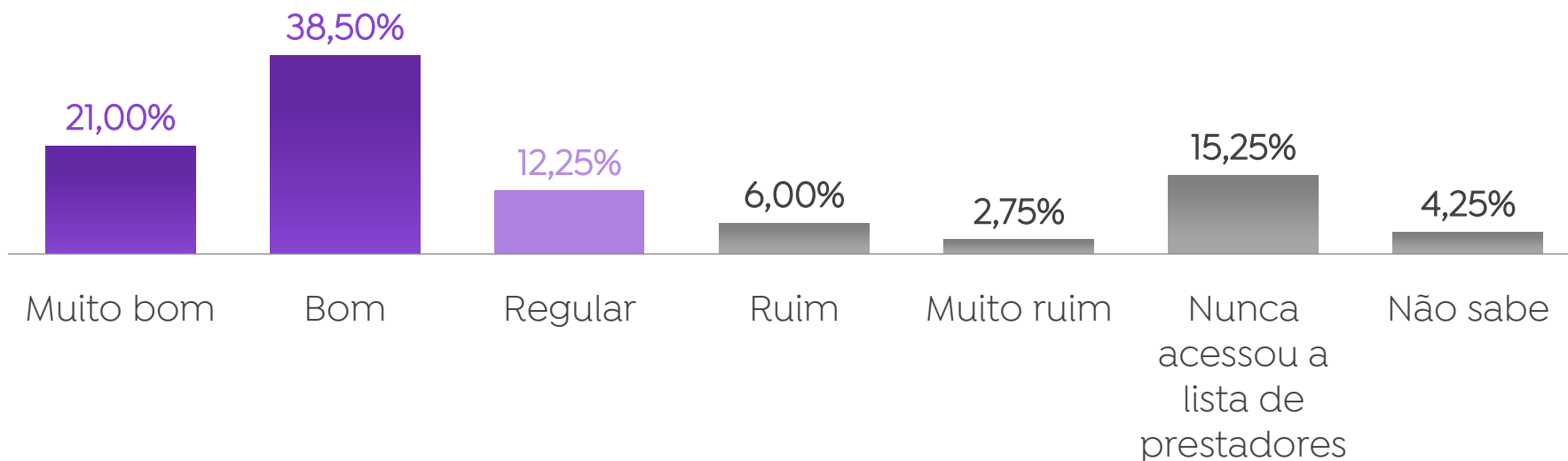
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	139	34,75%	2,38%	4,67%	30,08%	39,42%
Bom	180	45,00%	2,49%	4,88%	40,12%	49,88%
Regular	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não recebeu nos últimos 12 meses	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

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)?



Cerca de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 73,91% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e mais de um décimo como Regular.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%

Acessou
81%



Top2Box*
73,91%



Bottom2Box*
10,87%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (322)

Zona de Atenção Top2Box - Por Perfil -

Perfil	Top2Box	Quantidade
PJ	72,80%	239
PF	77,11%	83
Masculino	75,97%	154
Feminino	72,02%	168
18 a 34	68,00%	125
35 a 49	67,68%	99
50 ou mais	87,76%	98
Guarapuava	71,69%	166
Outras Cidades	76,28%	156

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	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Bom	154	38,50%	2,43%	4,77%	33,73%	43,27%
Regular	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Ruim	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca acessou a lista de prestadores	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Não sabe	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%



Atenção à Saúde

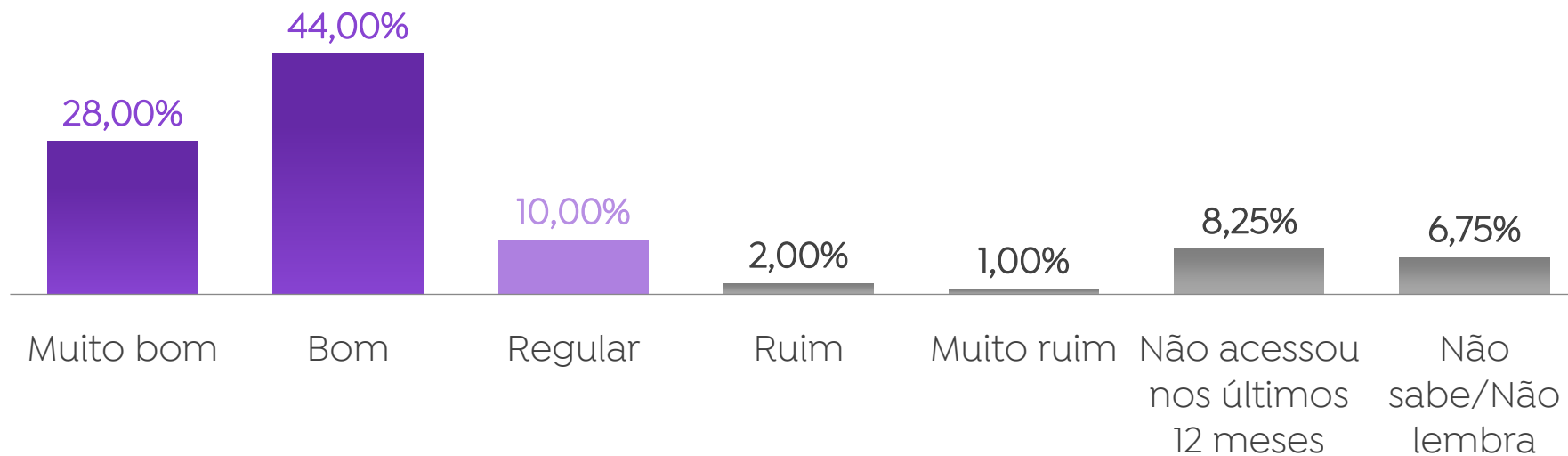
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, mais de um décimo encontrou alguma dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 81,67%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Mais de dois quintos 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 87,73%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- 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 87,40%, 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 73,91%, 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 da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 84,71% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,71%



Bottom2Box*
3,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (340)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	83,20%	250
PF	88,89%	90
Masculino	84,81%	158
Feminino	84,62%	182
18 a 34	81,89%	127
35 a 49	82,73%	110
50 ou mais	90,29%	103
Guarapuava	84,44%	180
Outras Cidades	85,00%	160

Canais de Atendimento

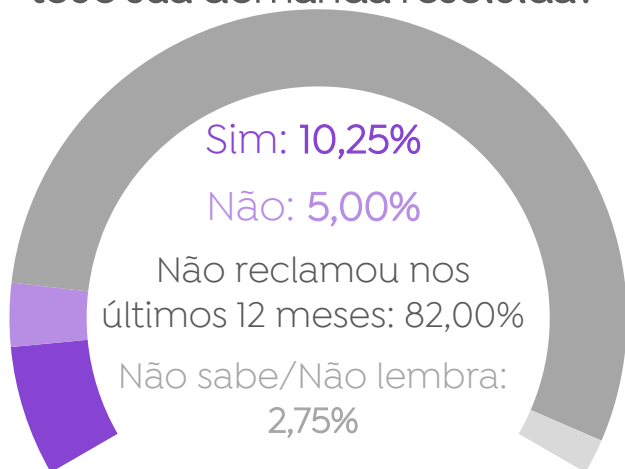
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	112	28,00%	2,24%	4,40%	23,60%	32,40%
Bom	176	44,00%	2,48%	4,86%	39,14%	48,86%
Regular	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não acessou nos últimos 12 meses	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Não sabe/Não lembra	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%

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?



Menos de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 67% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	8,75%	6,06%	81,82%	3,37%	297
PF	14,56%	1,94%	82,52%	0,97%	103
Masculino	8,95%	2,63%	85,26%	3,16%	190
Feminino	11,43%	7,14%	79,05%	2,38%	210
18 a 34	10,07%	6,04%	80,54%	3,36%	149
35 a 49	13,18%	6,20%	79,84%	0,78%	129
50 ou mais	7,38%	2,46%	86,07%	4,10%	122
Guarapuava	10,34%	5,91%	81,28%	2,46%	203
Outras Cidades	10,15%	4,06%	82,74%	3,05%	197

Canais de Atendimento

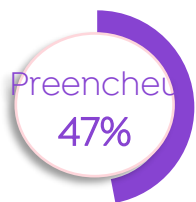
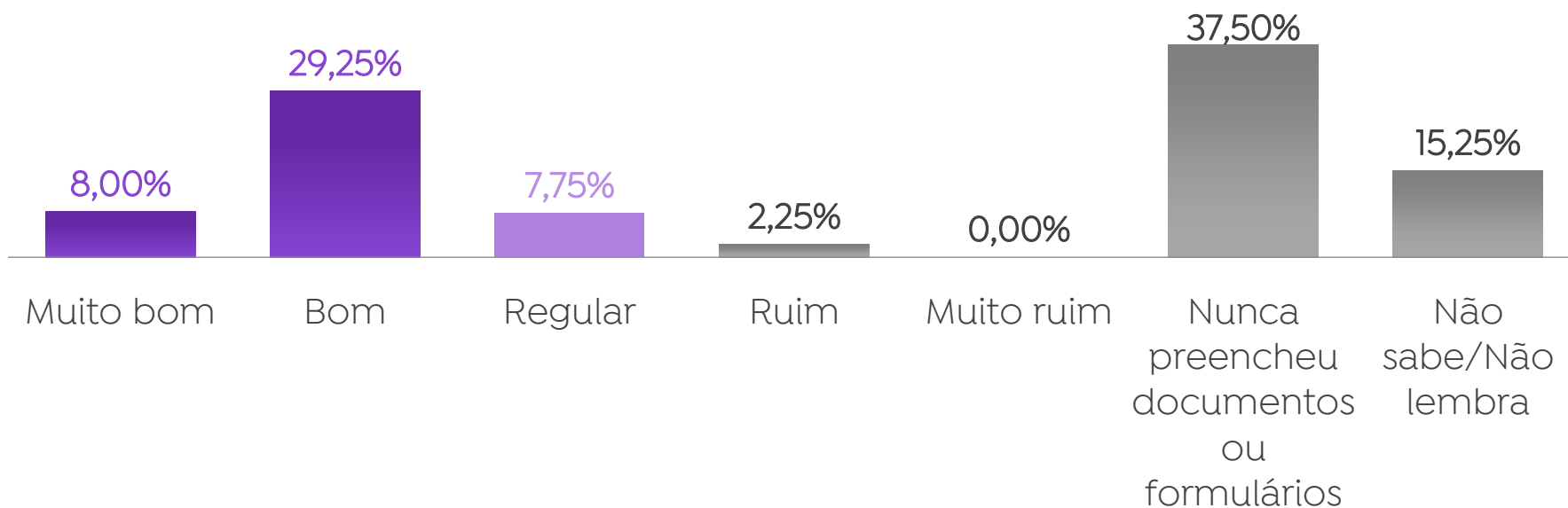
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Não	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não reclamou nos últimos 12 meses	328	82,00%	1,92%	3,77%	78,23%	85,77%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

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, 78,84% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
78,84%



Bottom2Box*
4,76%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (189)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Perfil
PJ	76,82%	151
PF	86,84%	38
Masculino	78,16%	87
Feminino	79,41%	102
18 a 34	77,11%	83
35 a 49	71,93%	57
50 ou mais	89,80%	49
Guarapuava	78,89%	90
Outras Cidades	78,79%	99

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	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Bom	117	29,25%	2,27%	4,46%	24,79%	33,71%
Regular	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca preencheu documentos ou formulários	150	37,50%	2,42%	4,74%	32,76%	42,24%
Não sabe/Não lembra	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%



Canais de Atendimento

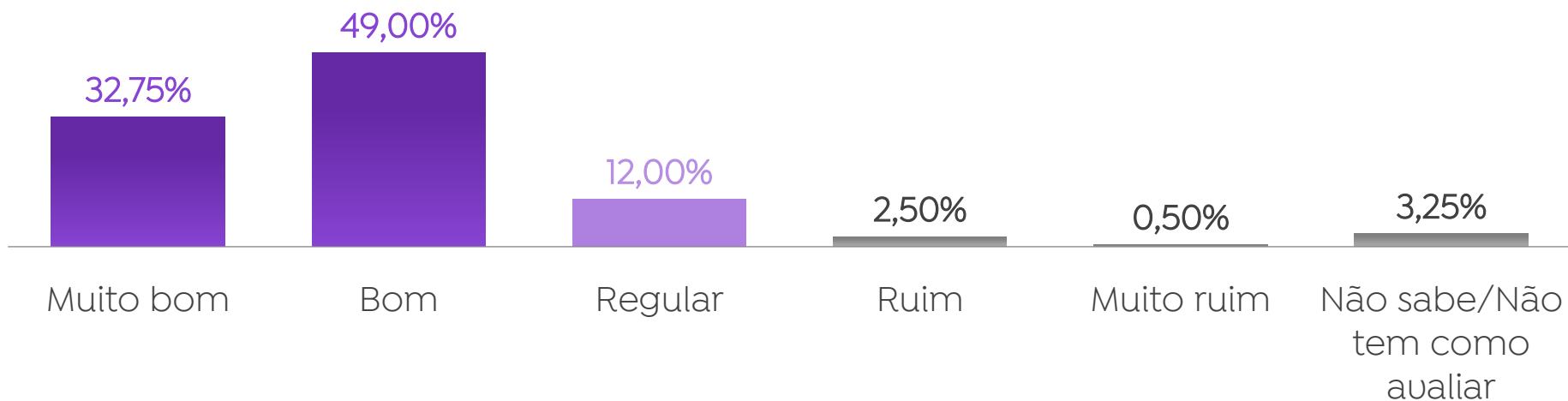
- Pouco mais de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 84,71%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um quinto da amostra registrou 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 78,84%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é positiva, 84,50% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,50%



Bottom2Box*
3,10%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	84,32%	287
PF	85,00%	100
Masculino	83,61%	183
Feminino	85,29%	204
18 a 34	81,56%	141
35 a 49	84,13%	126
50 ou mais	88,33%	120
Guarapuava	83,76%	197
Outras Cidades	85,26%	190

Avaliação Geral

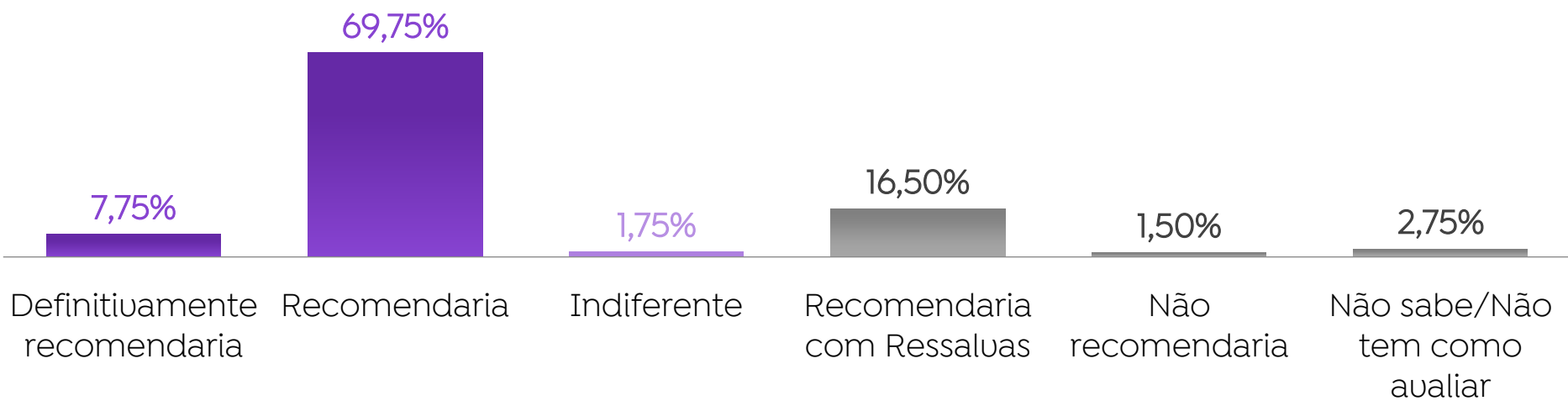
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	131	32,75%	2,35%	4,60%	28,15%	37,35%
Bom	196	49,00%	2,50%	4,90%	44,10%	53,90%
Regular	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano. Mais de um décimo faria alguma ressalva.
Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
79,69%



Não
Recomendaria*
1,54%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (389)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Base
PJ	78,75%	287
PF	82,35%	102
Masculino	78,57%	182
Feminino	80,68%	207
18 a 34	75,34%	146
35 a 49	76,98%	126
50 ou mais	88,03%	117
Guarapuava	78,57%	196
Outras Cidades	80,83%	193

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	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Recomendaria	279	69,75%	2,30%	4,50%	65,25%	74,25%
Indiferente	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Recomendaria com Ressalvas	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Não recomendaria	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, mais de um décimo como Regular e 3,10% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 84,50%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 1,54% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 79,69%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box 90% ou mais:
 - Nenhum atributo na Zona de Excelência!
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
 - Qualificação do plano;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Recomendação do plano;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Nenhum atributo na Zona de Risco.
- Um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Menos de um quinto realizou alguma 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