

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 Nordeste 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 Nordeste RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Nordeste RS



Operadora

UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.

Registrada sob n.º 325571 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: 172.655

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

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



Planejamento da Pesquisa

Feuereiro de 2023.



Período da Coleta

10/03/2023 a 31/03/2023.





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%

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 Nordeste RS é 231.330 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 172.655 cadastros. Foram abordados 22.474 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	613
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	401
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	26
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	21.387
v) Outros**	47
Beneficiário não contatado	150.181
Taxa de respondentes	3%

*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), 13 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 Nordeste 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 Nordeste 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



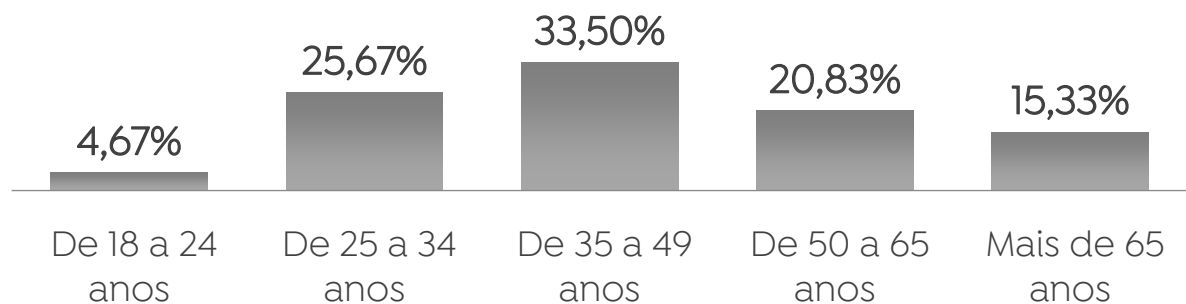
55,83%



44,17%

Faixa Etária

MÉDIA
46 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
74,67%

Dependente
25,33%

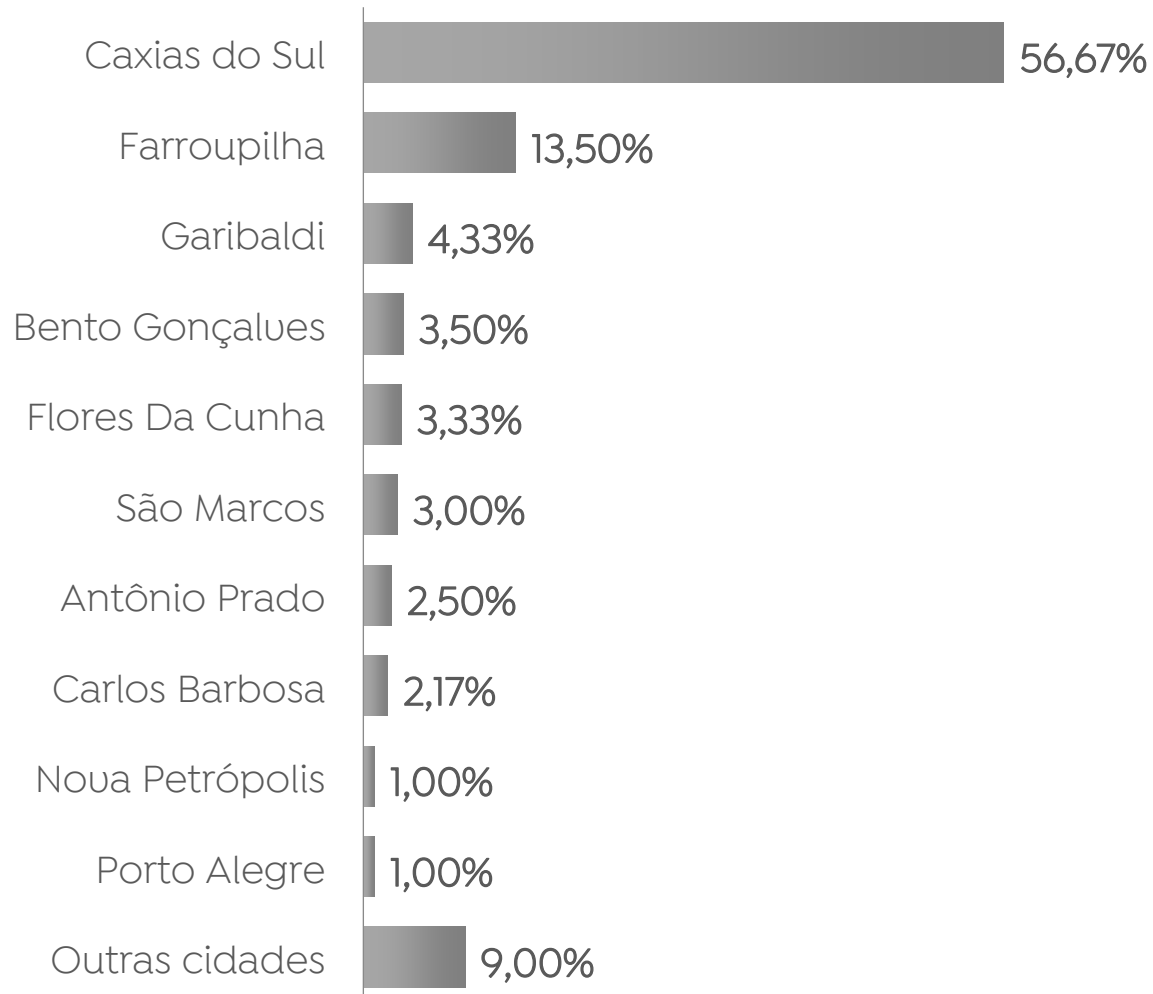
Tipo de Plano

PJ
78,67%

PF
21,33%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

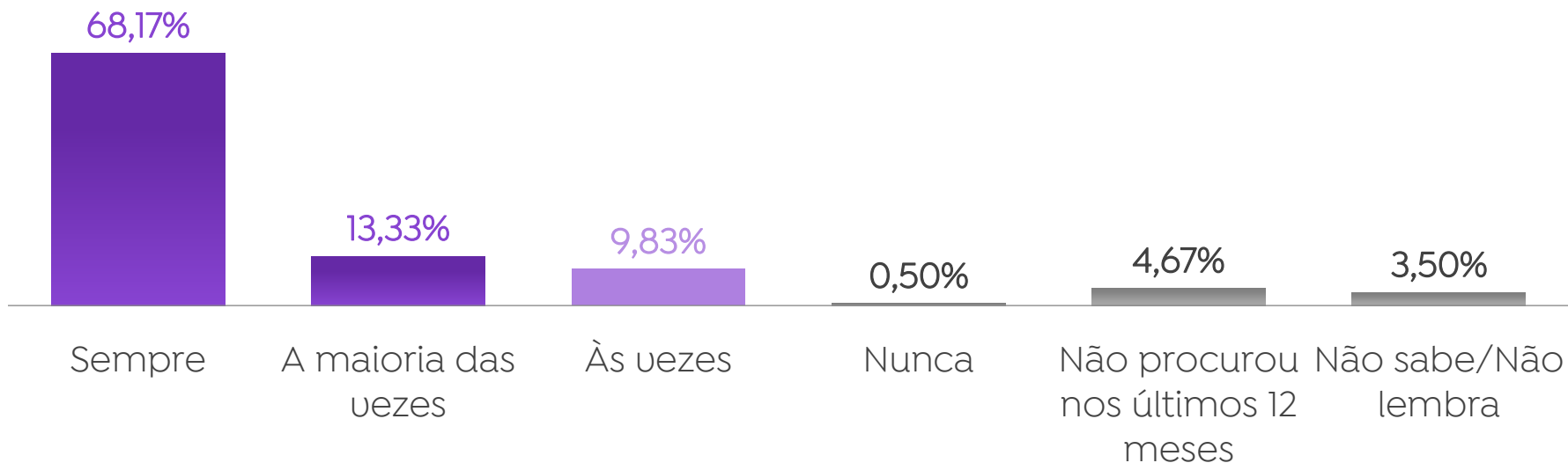


zoom

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, 88,75% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
88,75%



Bottom2Box*
11,25%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (551)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	89,35%	432
PF	86,55%	119
Masculino	87,88%	231
Feminino	89,38%	320
18 a 34	84,43%	167
35 a 49	91,40%	186
50 ou mais	89,90%	198
Caxias do Sul	89,84%	315
Outras cidades	87,29%	236

Atenção à Saúde

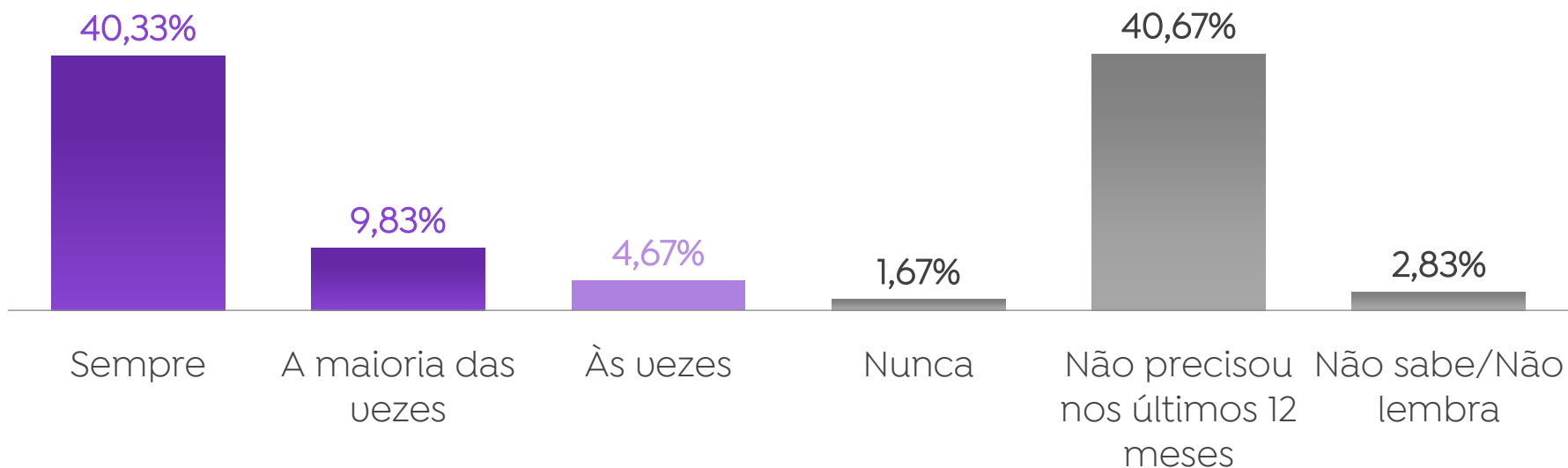
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	409	68,17%	1,90%	3,73%	64,44%	71,89%
A maioria das vezes	80	13,33%	1,39%	2,72%	10,61%	16,05%
Às vezes	59	9,83%	1,22%	2,38%	7,45%	12,22%
Nunca	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não procurou nos últimos 12 meses	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Não sabe/Não lembra	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%

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
57%

Mais de dois quintos da amostra não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 88,79% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
88,79%



Bottom2Box*
11,21%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (339)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	91,11%	270
PF	79,71%	69
Masculino	88,41%	138
Feminino	89,05%	201
18 a 34	88,99%	109
35 a 49	88,55%	131
50 ou mais	88,89%	99
Caxias do Sul	89,85%	197
Outras cidades	87,32%	142

Atenção à Saúde

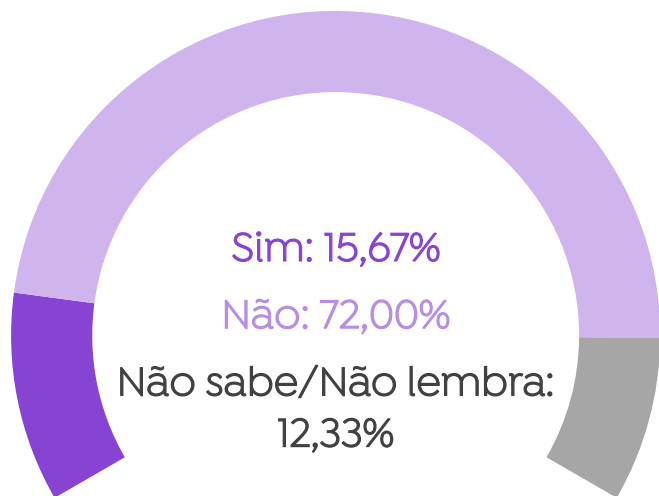
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	242	40,33%	2,00%	3,93%	36,41%	44,26%
A maioria das vezes	59	9,83%	1,22%	2,38%	7,45%	12,22%
Às vezes	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Nunca	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não precisou nos últimos 12 meses	244	40,67%	2,01%	3,93%	36,74%	44,60%
Não sabe/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

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.?



Mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

- Por Perfil -



PJ	15,25%	472
PF	17,19%	128
Masculino	15,47%	265
Feminino	15,82%	335
18 a 34	11,54%	182
35 a 49	16,92%	201
50 ou mais	17,97%	217
Caxias do Sul	17,65%	340
Outras cidades	13,08%	260

Atenção à Saúde

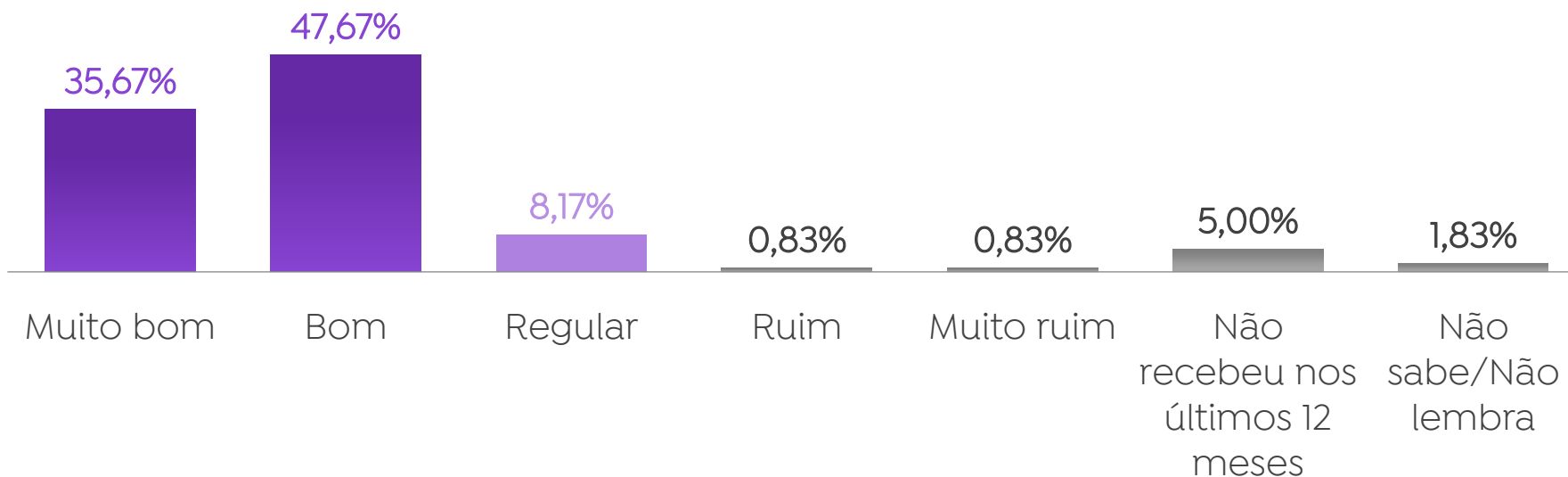
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%
Não	432	72,00%	1,83%	3,59%	68,41%	75,59%
Não sabe/Não lembra	74	12,33%	1,34%	2,63%	9,70%	14,96%

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 nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 89,45% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
89,45%



Bottom2Box*
1,79%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (559)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	90,43%	439
PF	85,83%	120
Masculino	88,02%	242
Feminino	90,54%	317
18 a 34	87,95%	166
35 a 49	86,91%	191
50 ou mais	93,07%	202
Caxias do Sul	90,28%	319
Outras cidades	88,33%	240

Atenção à Saúde

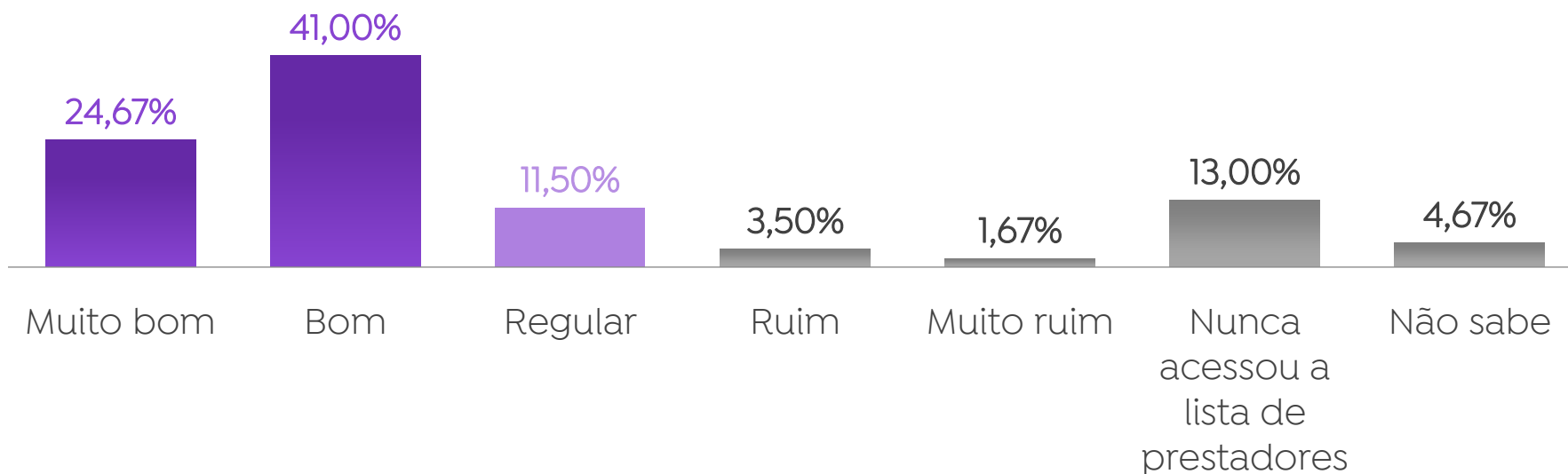
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	214	35,67%	1,96%	3,83%	31,83%	39,50%
Bom	286	47,67%	2,04%	4,00%	43,67%	51,66%
Regular	49	8,17%	1,12%	2,19%	5,98%	10,36%
Ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não recebeu nos últimos 12 meses	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Não sabe/Não lembra	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

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)?



Menos de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 79,76% 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
82%



Top2Box*
79,76%



Bottom2Box*
6,28%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (494)

Zona de Atenção
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	80,00%	385
PF	78,90%	109
Masculino	81,48%	216
Feminino	78,42%	278
18 a 34	82,78%	151
35 a 49	77,65%	170
50 ou mais	79,19%	173
Caxias do Sul	79,05%	296
Outras cidades	80,81%	198

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	148	24,67%	1,76%	3,45%	21,22%	28,12%
Bom	246	41,00%	2,01%	3,94%	37,06%	44,94%
Regular	69	11,50%	1,30%	2,55%	8,95%	14,05%
Ruim	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Nunca acessou a lista de prestadores	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%
Não sabe	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%



Atenção à Saúde

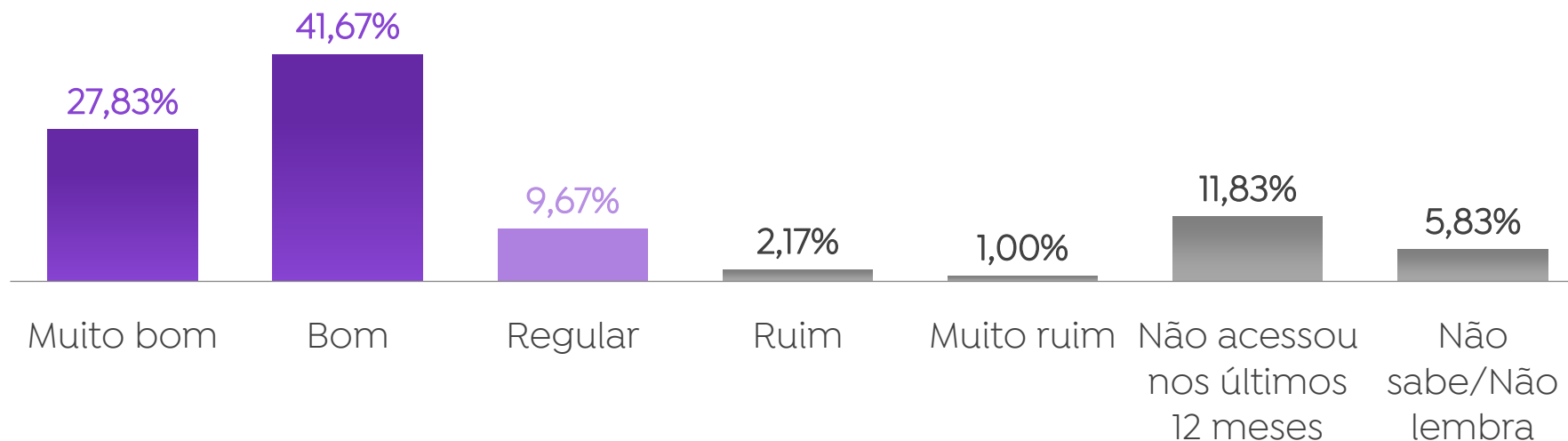
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 88,75%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de dois quintos 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 88,79%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é elevada. O Top2Box obtido foi de 89,45%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos 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 79,76%, 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?



Menos de um quinto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 84,41% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,41%



Bottom2Box*
3,85%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (494)



Zona de Satisfação

Top2Box

- Por Perfil -



PJ	85,30%	381
PF	81,42%	113
Masculino	82,63%	213
Feminino	85,77%	281
18 a 34	85,71%	154
35 a 49	83,52%	176
50 ou mais	84,15%	164
Caxias do Sul	85,47%	289
Outras cidades	82,93%	205

Canais de Atendimento

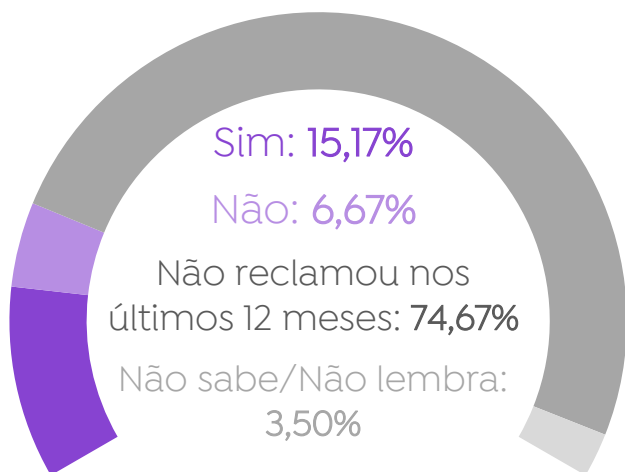
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	167	27,83%	1,83%	3,59%	24,25%	31,42%
Bom	250	41,67%	2,01%	3,94%	37,72%	45,61%
Regular	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Muito ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não acessou nos últimos 12 meses	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Não sabe/Não lembra	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%

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?



Cerca de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 69% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	14,41%	5,72%	76,48%	3,39%	472
PF	17,97%	10,16%	67,97%	3,91%	128
Masculino	13,58%	6,04%	77,36%	3,02%	265
Feminino	16,42%	7,16%	72,54%	3,88%	335
18 a 34	12,64%	6,59%	76,37%	4,40%	182
35 a 49	16,92%	7,46%	73,13%	2,49%	201
50 ou mais	15,67%	5,99%	74,65%	3,69%	217
Caxias do Sul	16,76%	7,06%	72,94%	3,24%	340
Outras cidades	13,08%	6,15%	76,92%	3,85%	260

Canais de Atendimento

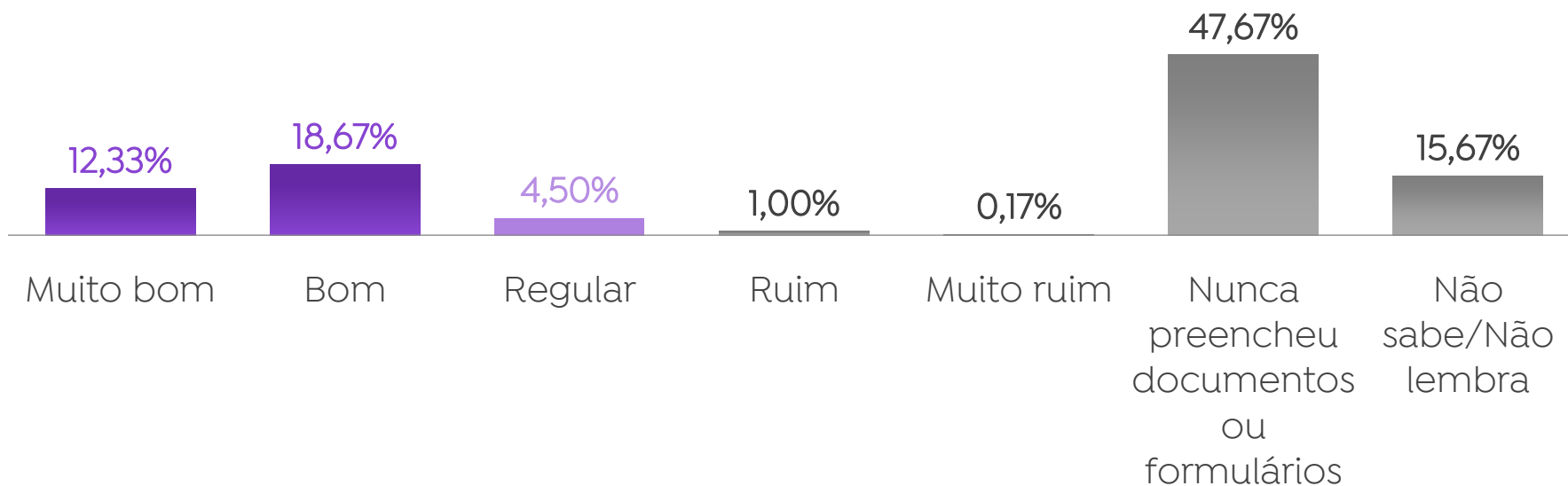
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	91	15,17%	1,46%	2,87%	12,30%	18,04%
Não	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Não reclamou nos últimos 12 meses	448	74,67%	1,78%	3,48%	71,19%	78,15%
Não sabe/Não lembra	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%

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?



Preencheu
37%

Quase dois terços dos respondentes nunca preencheram ou não souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 84,55% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,55%



Bottom2Box*
3,18%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (220)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	84,21%	171
PF	85,71%	49
Masculino	80,77%	104
Feminino	87,93%	116
18 a 34	81,43%	70
35 a 49	87,34%	79
50 ou mais	84,51%	71
Caxias do Sul	86,36%	132
Outras cidades	81,82%	88

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	74	12,33%	1,34%	2,63%	9,70%	14,96%
Bom	112	18,67%	1,59%	3,12%	15,55%	21,78%
Regular	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%
Ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Muito ruim	1	0,17%	0,17%	0,33%	0,00%	0,49%
Nunca preencheu documentos ou formulários	286	47,67%	2,04%	4,00%	43,67%	51,66%
Não sabe/Não lembra	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%



Canais de Atendimento

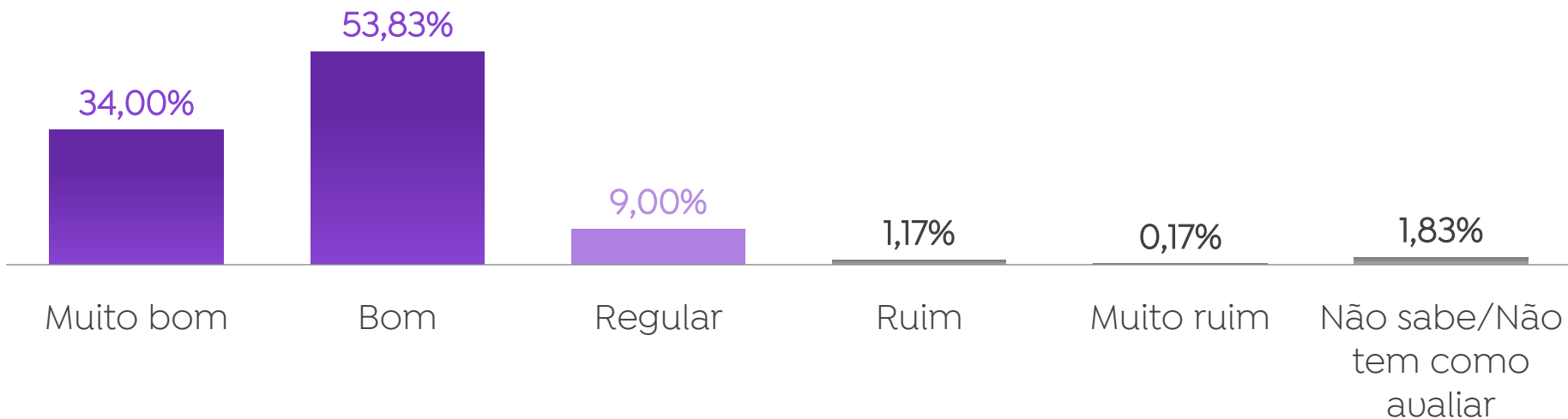
- Menos de um quinto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 84,41%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quinto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Quase dois terços 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 84,55%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é elevada, 89,47% classificaram o plano como Muito bom ou Bom e menos de um décimo como regular.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
89,47%



Bottom2Box*
1,36%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (589)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	90,46%	461
PF	85,94%	128
Masculino	90,35%	259
Feminino	88,79%	330
18 a 34	92,00%	175
35 a 49	88,00%	200
50 ou mais	88,79%	214
Caxias do Sul	89,52%	334
Outras cidades	89,41%	255

Avaliação Geral

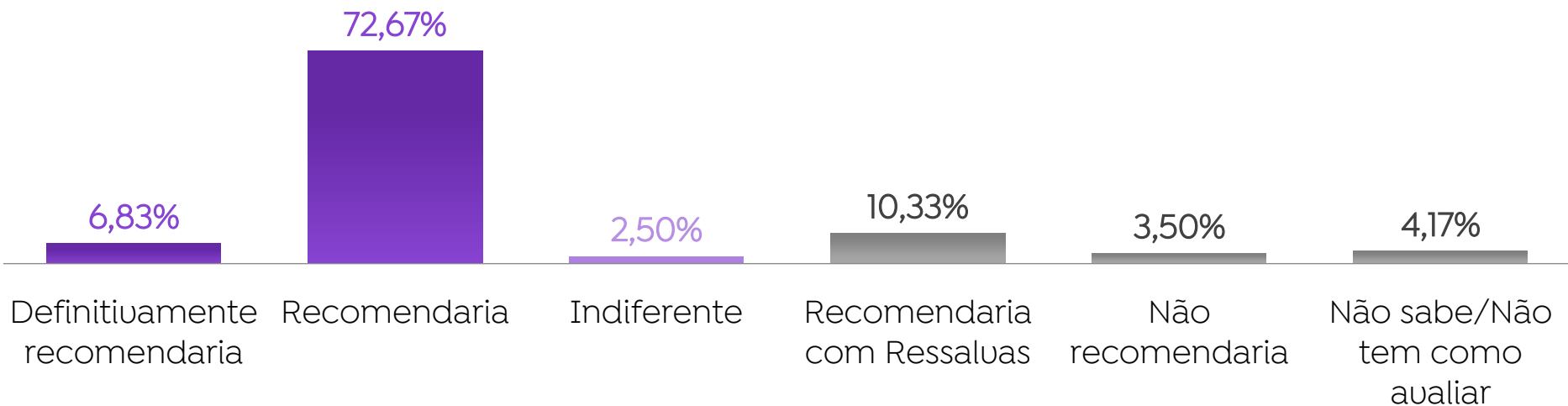
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	204	34,00%	1,93%	3,79%	30,21%	37,79%
Bom	323	53,83%	2,04%	3,99%	49,84%	57,82%
Regular	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	1	0,17%	0,17%	0,33%	0,00%	0,49%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

Avaliação Geral

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



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

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
82,96%



Não
Recomendaria*
3,65%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (575)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,05%	455
PF	75,00%	120
Masculino	81,93%	249
Feminino	83,74%	326
18 a 34	84,57%	175
35 a 49	81,22%	197
50 ou mais	83,25%	203
Caxias do Sul	82,52%	326
Outras cidades	83,53%	249

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	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Recomendaria	436	72,67%	1,82%	3,57%	69,10%	76,23%
Indiferente	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Recomendaria com Ressalvas	62	10,33%	1,24%	2,44%	7,90%	12,77%
Não recomendaria	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Não sabe/Não tem como avaliar	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, um décimo como Regular e 1,36% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 89,47%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A maioria recomendaria o plano, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 3,65% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 82,96%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Nenhum atributo na Zona de Excelência.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Facilidade de acesso 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%:
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Nenhum atributo na Zona de Risco.
- Mais de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca de um quinto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



zoom Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br