

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
**IDSS | RN 507**



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	slide 03
<b>METODOLOGIA</b>	slide 04
<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	slide 10
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	slide 13
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 25
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	slide 39



# Introdução

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo 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 Vales do Taquari e Rio Pardo com os serviços prestados pela Operadora.

## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo

## Operadora

UNIMED – COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA  
Registrada sob n.º 306398 na ANS

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves 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: 130.557

Amostra: 1.100 respondentes

Margem de erro: 2,9%

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

27/03/2023 a 18/04/2023.





# 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 Vales do Taquari e Rio Pardo é 166.768 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 130.557 cadastros. Foram abordados 29.104 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	1.127
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	847
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	58
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	27.011
v) Outros**	61
Beneficiário não contatado	101.453
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>4%</b>

\*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), 27 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 Vales do Taquari e Rio Pardo 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 Vales do Taquari e Rio Pardo 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.

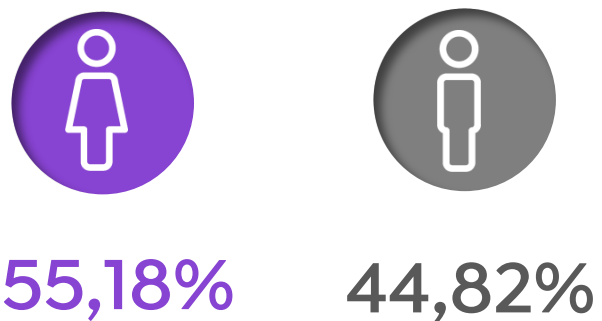
Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

# Perfil da Amostra

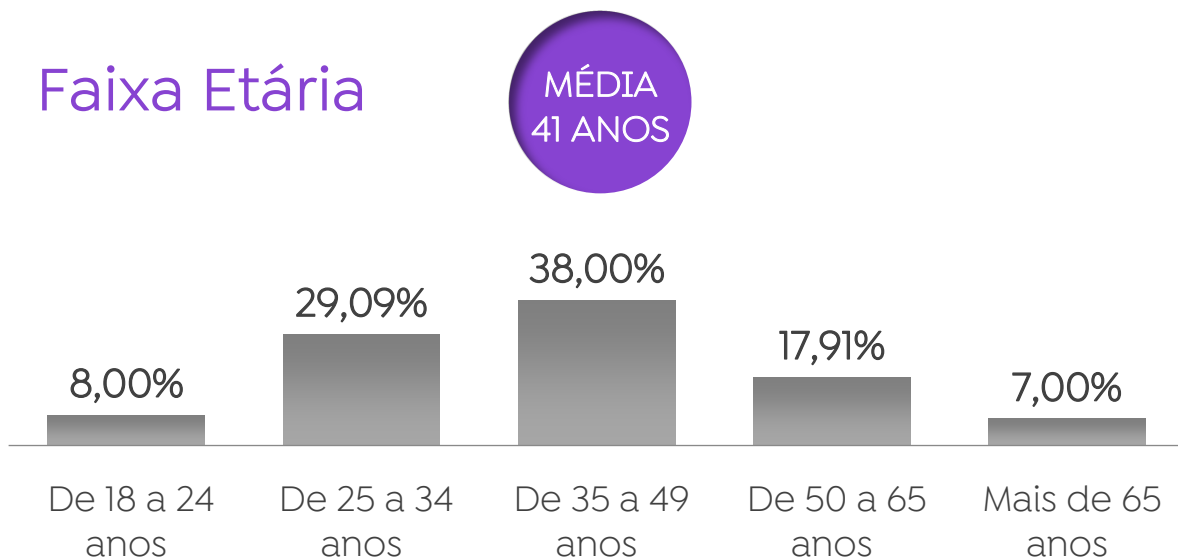


# Perfil da Amostra

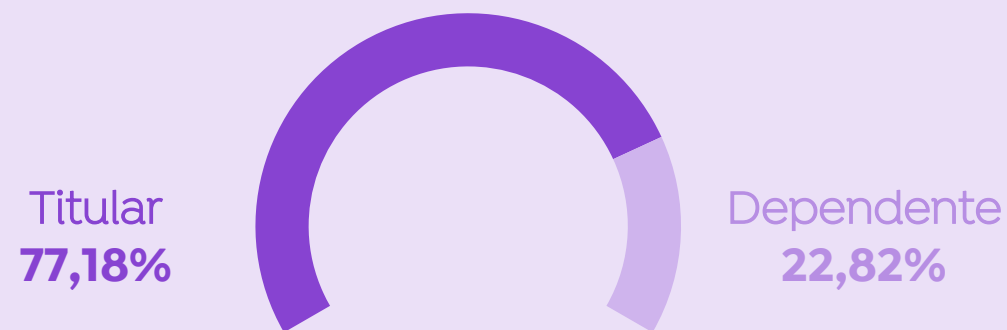
## Gênero



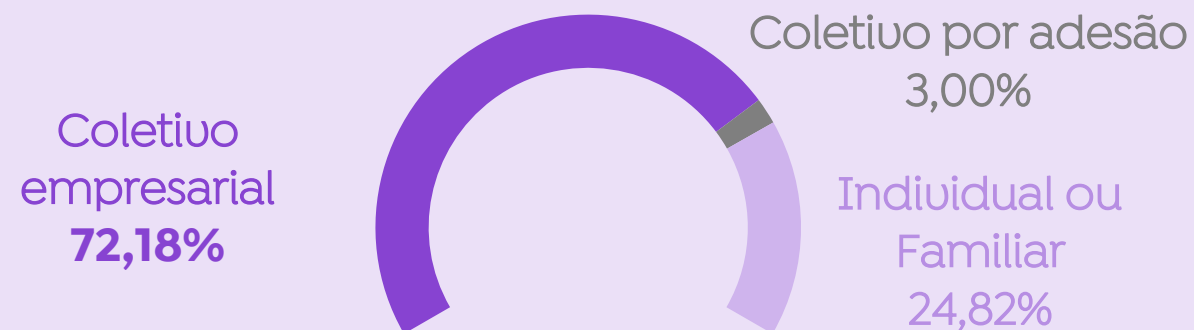
## Faixa Etária



## Tipo de Beneficiário

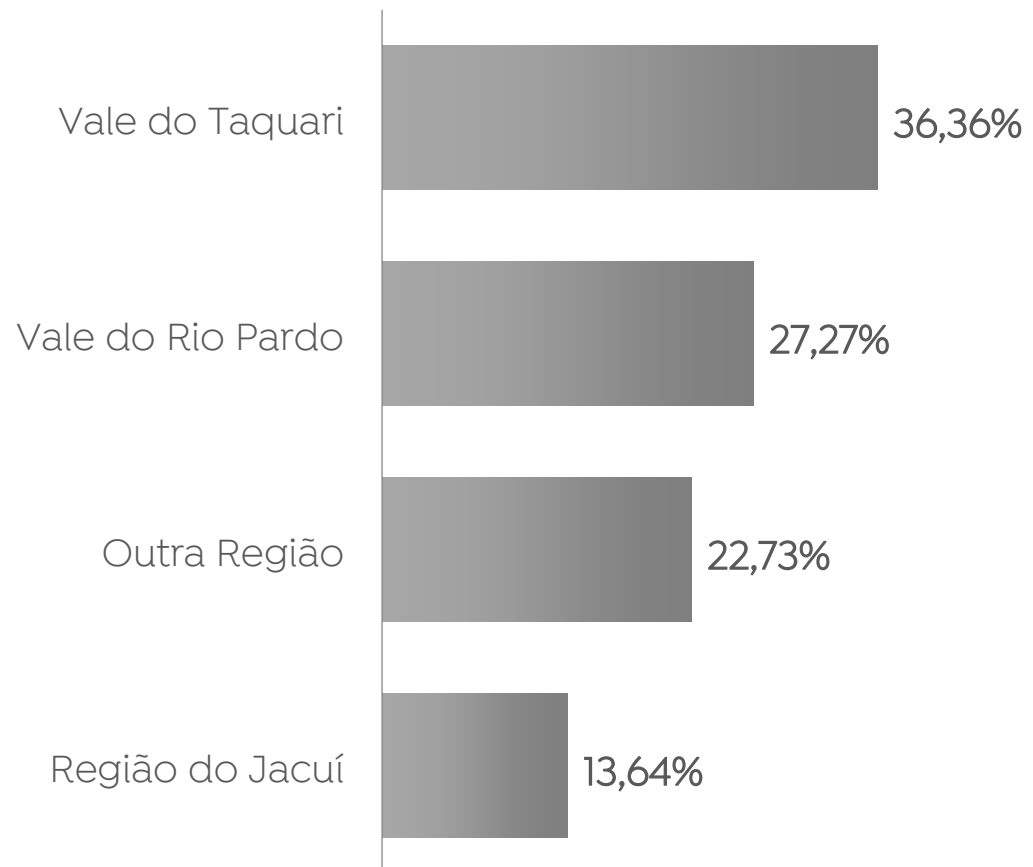


## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra

## Região



# Atenção à Saúde

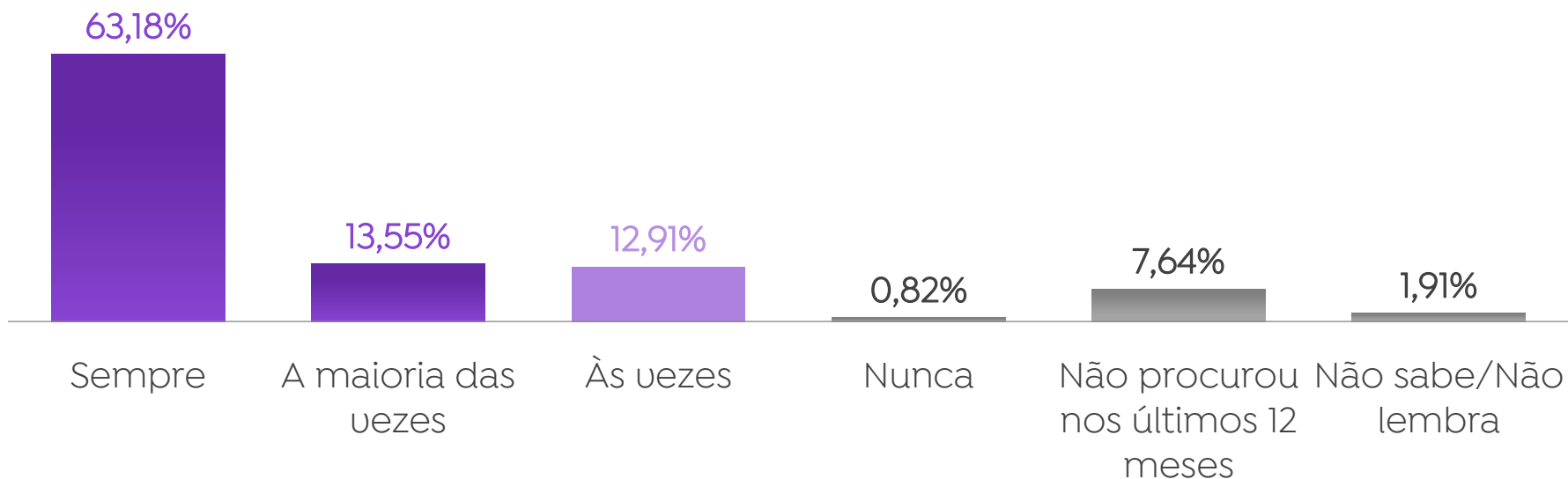


**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# Atenção à Saúde

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



Um décimo dos entrevistados não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 84,82% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
84,82%



**Bottom2Box\***  
15,18%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (995)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
**- Por Perfil -**



Empresarial	83,70%	718
Individual	86,99%	246
Adesão	93,55%	31
Masculino	83,61%	421
Feminino	85,71%	574
18 a 34	84,81%	349
35 a 49	83,89%	391
50 ou mais	86,27%	255
Vale do Taquari	83,47%	363
Vale do Rio Pardo	86,18%	275
Região do Jacuí	88,46%	130
Outra Região	83,26%	227

# Atenção à Saúde

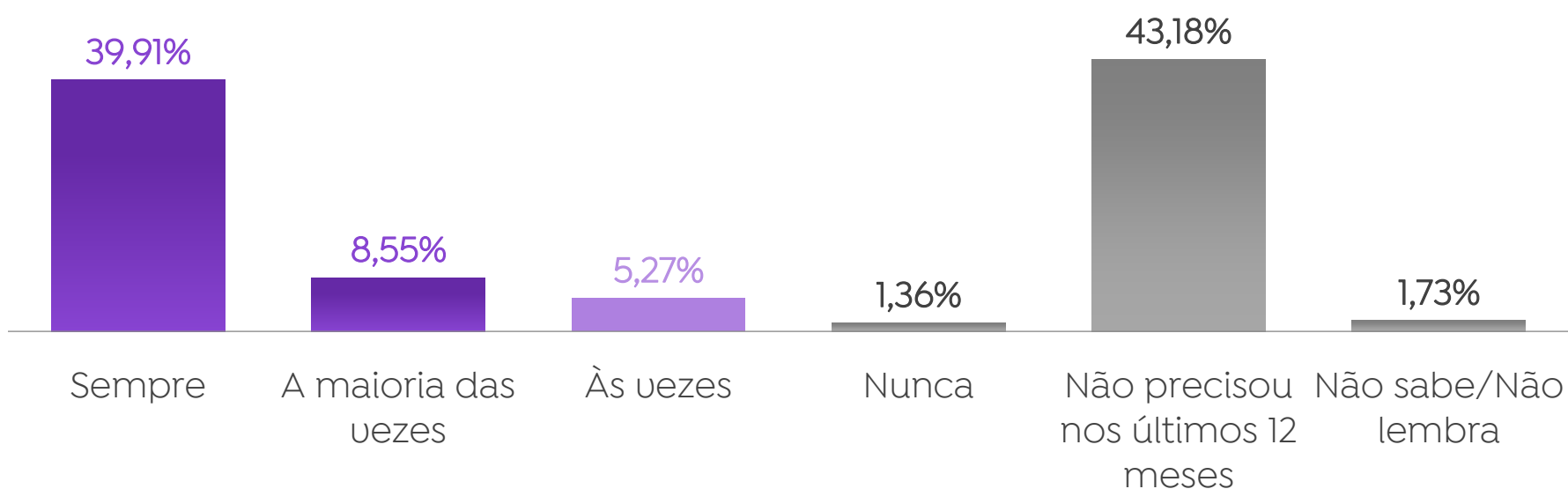
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	695	63,18%	1,45%	2,85%	60,33%	66,03%
A maioria das vezes	149	13,55%	1,03%	2,02%	11,52%	15,57%
Às vezes	142	12,91%	1,01%	1,98%	10,93%	14,89%
Nunca	9	0,82%	0,27%	0,53%	0,29%	1,35%
Não procurou nos últimos 12 meses	84	7,64%	0,80%	1,57%	6,07%	9,21%
Não sabe/Não lembra	21	1,91%	0,41%	0,81%	1,10%	2,72%

# 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 menos da metade da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 87,95% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box\*  
87,95%



Bottom2Box\*  
12,05%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (606)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -



Empresarial	88,20%	449
Individual	86,21%	145
Adesão	100,00%	12
Masculino	85,43%	247
Feminino	89,69%	359
18 a 34	88,68%	212
35 a 49	86,18%	246
50 ou mais	89,86%	148
Vale do Taquari	87,00%	223
Vale do Rio Pardo	91,19%	159
Região do Jacuí	82,61%	69
Outra Região	88,39%	155



# Atenção à Saúde

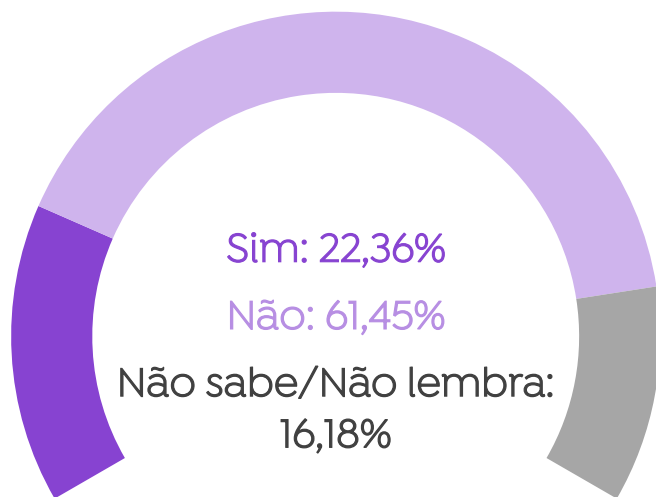
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	439	39,91%	1,48%	2,89%	37,02%	42,80%
A maioria das vezes	94	8,55%	0,84%	1,65%	6,89%	10,20%
Às vezes	58	5,27%	0,67%	1,32%	3,95%	6,59%
Nunca	15	1,36%	0,35%	0,69%	0,68%	2,05%
Não precisou nos últimos 12 meses	475	43,18%	1,49%	2,93%	40,25%	46,11%
Não sabe/Não lembra	19	1,73%	0,39%	0,77%	0,96%	2,50%

# 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 quinto 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 -



Empresarial	19,65%	794
Individual	29,67%	273
Adesão	27,27%	33
Masculino	19,07%	493
Feminino	25,04%	607
18 a 34	21,57%	408
35 a 49	20,10%	418
50 ou mais	27,01%	274
Vale do Taquari	28,25%	400
Vale do Rio Pardo	26,67%	300
Região do Jacuí	16,67%	150
Outra Região	11,20%	250

# Atenção à Saúde

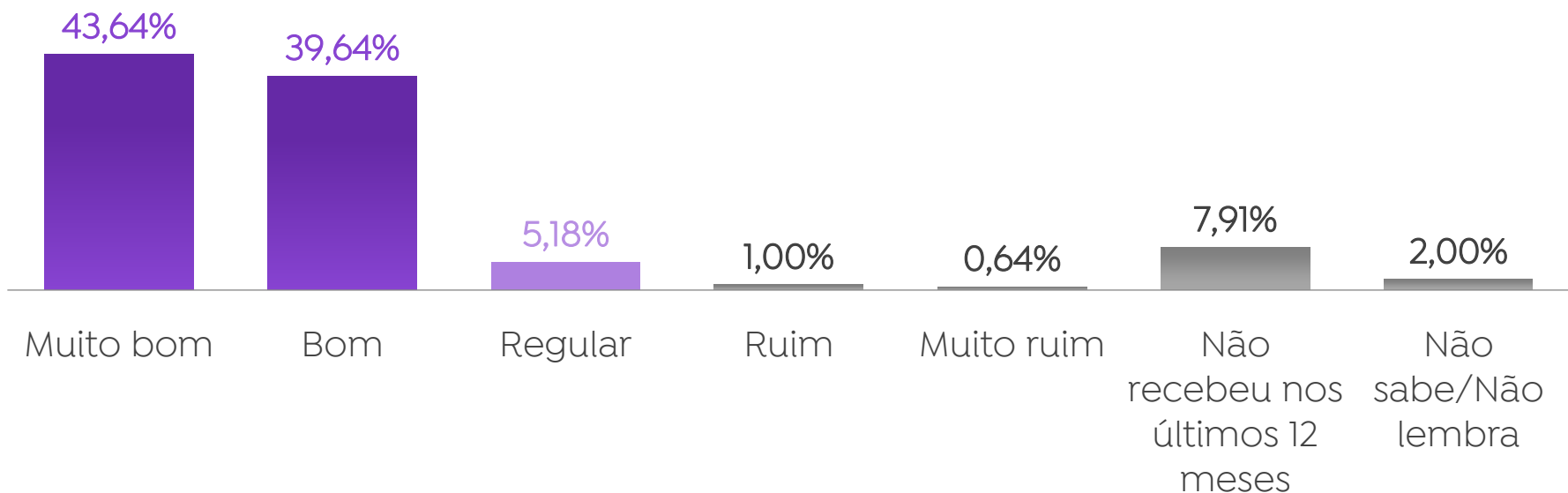
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	246	22,36%	1,26%	2,46%	19,90%	24,83%
Não	676	61,45%	1,47%	2,88%	58,58%	64,33%
Não sabe/Não lembra	178	16,18%	1,11%	2,18%	14,01%	18,36%

# 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)?



10% dos entrevistados não receberam atendimento ou não souberam informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 92,43% avaliaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Excelência: 90% a 100%



**Top2Box\***  
92,43%



**Bottom2Box\***  
1,82%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (991)



**Zona de Excelência**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

Perfil	Top2Box (%)	Amostra (n)
Empresarial	92,62%	705
Individual	91,37%	255
Adesão	96,77%	31
Masculino	92,84%	419
Feminino	92,13%	572
18 a 34	91,04%	357
35 a 49	91,01%	378
50 ou mais	96,48%	256
Vale do Taquari	91,03%	368
Vale do Rio Pardo	94,85%	272
Região do Jacuí	96,09%	128
Outra Região	89,69%	223

# Atenção à Saúde

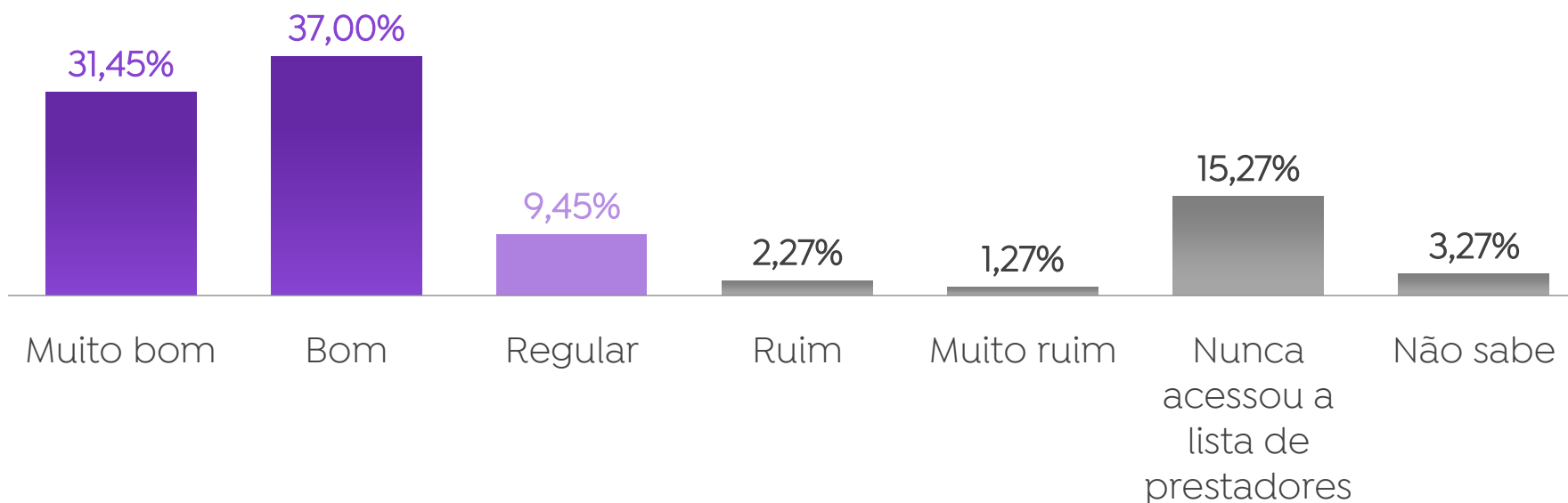
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	480	43,64%	1,50%	2,93%	40,71%	46,57%
Bom	436	39,64%	1,47%	2,89%	36,75%	42,53%
Regular	57	5,18%	0,67%	1,31%	3,87%	6,49%
Ruim	11	1,00%	0,30%	0,59%	0,41%	1,59%
Muito ruim	7	0,64%	0,24%	0,47%	0,17%	1,11%
Não recebeu nos últimos 12 meses	87	7,91%	0,81%	1,59%	6,31%	9,50%
Não sabe/Não lembra	22	2,00%	0,42%	0,83%	1,17%	2,83%

# 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  
81%

Cerca de quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 84,04% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
84,04%



**Bottom2Box\***  
4,35%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (896)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
Empresarial	83,20%	637
Individual	85,53%	235
Adesão	91,67%	24
Masculino	84,22%	393
Feminino	83,90%	503
18 a 34	81,36%	338
35 a 49	83,87%	341
50 ou mais	88,48%	217
Vale do Taquari	87,50%	336
Vale do Rio Pardo	90,04%	251
Região do Jacuí	77,57%	107
Outra Região	74,26%	202

# 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	346	31,45%	1,40%	2,74%	28,71%	34,20%
Bom	407	37,00%	1,46%	2,85%	34,15%	39,85%
Regular	104	9,45%	0,88%	1,73%	7,73%	11,18%
Ruim	25	2,27%	0,45%	0,88%	1,39%	3,15%
Muito ruim	14	1,27%	0,34%	0,66%	0,61%	1,94%
Nunca acessou a lista de prestadores	168	15,27%	1,08%	2,13%	13,15%	17,40%
Não sabe	36	3,27%	0,54%	1,05%	2,22%	4,32%



# 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 84,82%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quase metade 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 87,95%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quinto 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 92,43%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- 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 84,04%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

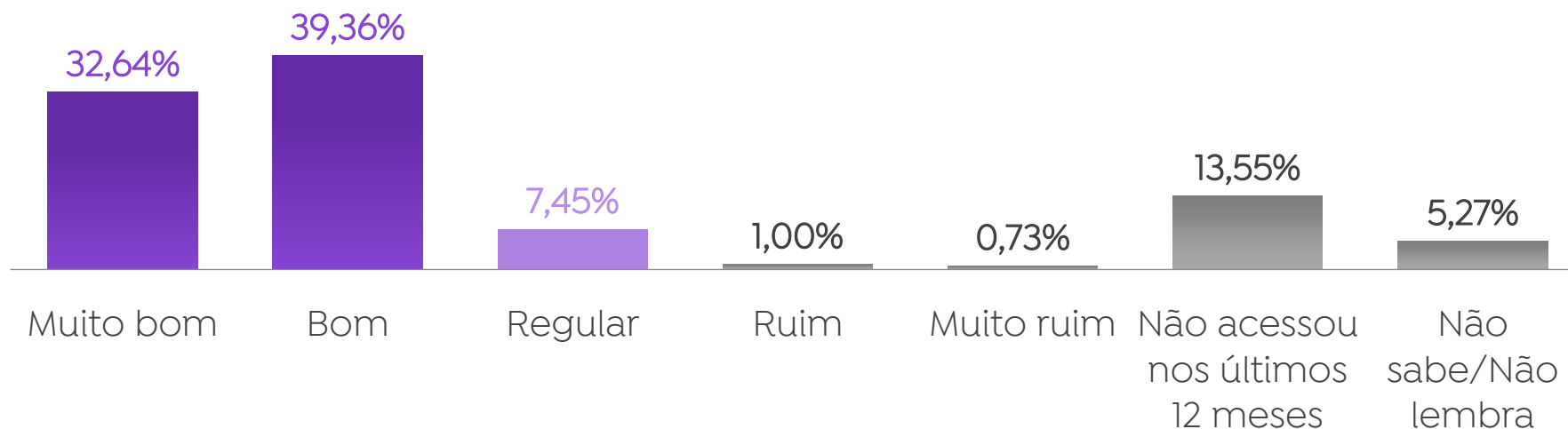


# Canais de Atendimento



# 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 quinto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 88,69% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
88,69%



**Bottom2Box\***  
2,13%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (893)



**Zona de Satisfação**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

Perfil	Top2Box	Amostra
Empresarial	87,85%	634
Individual	89,79%	235
Adesão	100,00%	24
Masculino	87,70%	366
Feminino	89,37%	527
18 a 34	88,18%	330
35 a 49	87,25%	345
50 ou mais	91,74%	218
Vale do Taquari	91,10%	326
Vale do Rio Pardo	90,76%	249
Região do Jacuí	88,29%	111
Outra Região	82,61%	207

# Canais de Atendimento

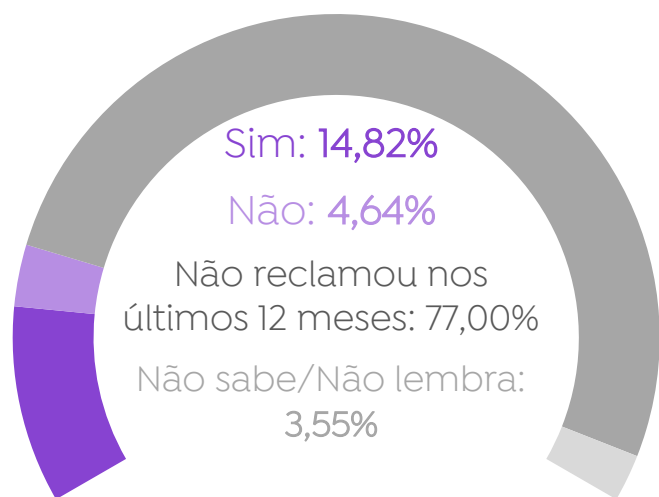
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	359	32,64%	1,41%	2,77%	29,87%	35,41%
Bom	433	39,36%	1,47%	2,89%	36,48%	42,25%
Regular	82	7,45%	0,79%	1,55%	5,90%	9,01%
Ruim	11	1,00%	0,30%	0,59%	0,41%	1,59%
Muito ruim	8	0,73%	0,26%	0,50%	0,23%	1,23%
Não acessou nos últimos 12 meses	149	13,55%	1,03%	2,02%	11,52%	15,57%
Não sabe/Não lembra	58	5,27%	0,67%	1,32%	3,95%	6,59%

# 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 quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 76% tiveram sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Empresarial	13,60%	4,03%	79,97%	2,39%	794
Individual	19,78%	5,86%	67,40%	6,96%	273
Adesão	3,03%	9,09%	84,85%	3,03%	33
Masculino	11,56%	3,85%	79,92%	4,67%	493
Feminino	17,46%	5,27%	74,63%	2,64%	607
18 a 34	11,76%	3,19%	82,35%	2,70%	408
35 a 49	15,55%	6,46%	74,16%	3,83%	418
50 ou mais	18,25%	4,01%	73,36%	4,38%	274
Vale do Taquari	14,50%	3,75%	77,50%	4,25%	400
Vale do Rio Pardo	14,67%	4,33%	79,00%	2,00%	300
Região do Jacuí	12,67%	4,67%	78,00%	4,67%	150
Outra Região	16,80%	6,40%	73,20%	3,60%	250

# Canais de Atendimento

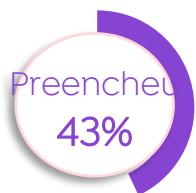
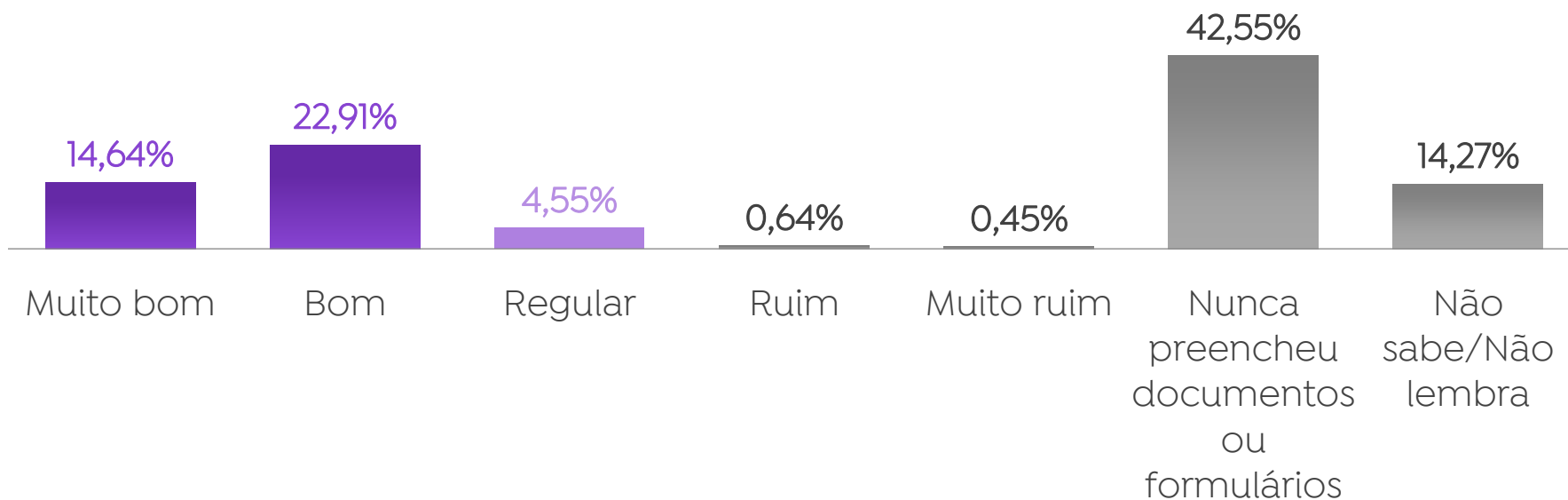
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	163	14,82%	1,07%	2,10%	12,72%	16,92%
Não	51	4,64%	0,63%	1,24%	3,39%	5,88%
Não reclamou nos últimos 12 meses	847	77,00%	1,27%	2,49%	74,51%	79,49%
Não sabe/Não lembra	39	3,55%	0,56%	1,09%	2,45%	4,64%

# 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 respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 86,95% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Satisfação: 80% a 89%



**Top2Box\***  
86,95%



**Bottom2Box\***  
2,53%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (475)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
Empresarial	87,16%	335
Individual	87,60%	129
Adesão	72,73%	11
Masculino	85,98%	214
Feminino	87,74%	261
18 a 34	86,19%	181
35 a 49	87,36%	182
50 ou mais	87,50%	112
Vale do Taquari	88,76%	178
Vale do Rio Pardo	88,98%	118
Região do Jacuí	84,48%	58
Outra Região	83,47%	121

# 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	161	14,64%	1,07%	2,09%	12,55%	16,73%
Bom	252	22,91%	1,27%	2,48%	20,43%	25,39%
Regular	50	4,55%	0,63%	1,23%	3,31%	5,78%
Ruim	7	0,64%	0,24%	0,47%	0,17%	1,11%
Muito ruim	5	0,45%	0,20%	0,40%	0,06%	0,85%
Nunca preencheu documentos ou formulários	468	42,55%	1,49%	2,92%	39,62%	45,47%
Não sabe/Não lembra	157	14,27%	1,05%	2,07%	12,21%	16,34%



# Canais de Atendimento

- 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 88,69%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de 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 86,95%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

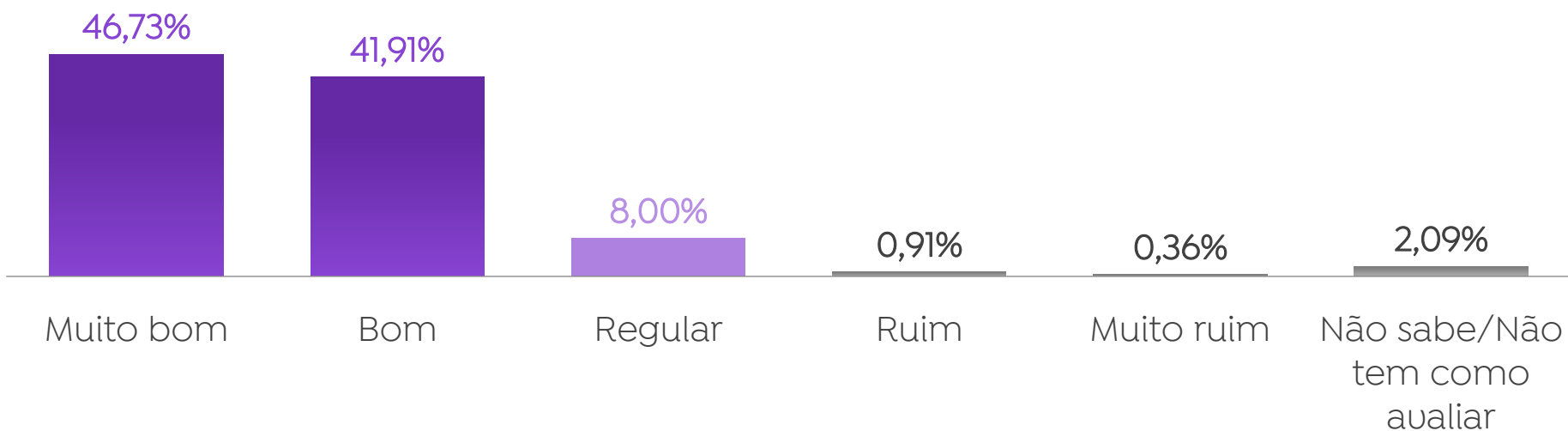


# Avaliação Geral



# Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é elevada, 90,53% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.

Zona de Excelência: 90% a 100%



**Top2Box\***  
90,53%



**Bottom2Box\***  
1,30%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1077)



**Zona de Excelência**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

Empresarial	91,47%	774
Individual	87,41%	270
Adesão	93,94%	33
Masculino	92,03%	477
Feminino	89,33%	600
18 a 34	93,23%	399
35 a 49	88,45%	407
50 ou mais	89,67%	271
Vale do Taquari	89,54%	392
Vale do Rio Pardo	93,90%	295
Região do Jacuí	84,51%	142
Outra Região	91,53%	248

# Avaliação Geral

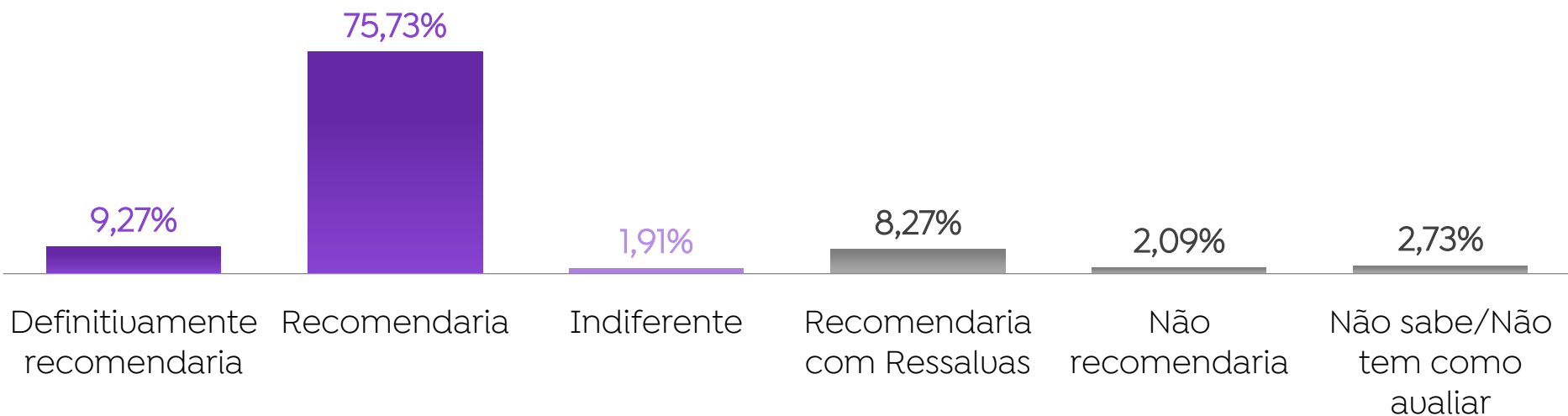
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	514	46,73%	1,50%	2,95%	43,78%	49,68%
Bom	461	41,91%	1,49%	2,92%	38,99%	44,82%
Regular	88	8,00%	0,82%	1,60%	6,40%	9,60%
Ruim	10	0,91%	0,29%	0,56%	0,35%	1,47%
Muito ruim	4	0,36%	0,18%	0,36%	0,01%	0,72%
Não sabe/Não tem como avaliar	23	2,09%	0,43%	0,85%	1,25%	2,94%

# Avaliação Geral

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



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

Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box\*  
87,38%



Não  
Recomendaria\*  
2,15%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1070)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
Empresarial	89,07%	778
Individual	81,68%	262
Adesão	93,33%	30
Masculino	86,40%	478
Feminino	88,18%	592
18 a 34	87,97%	399
35 a 49	86,06%	409
50 ou mais	88,55%	262
Vale do Taquari	88,14%	388
Vale do Rio Pardo	89,80%	294
Região do Jacuí	81,94%	144
Outra Região	86,48%	244

# 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	102	9,27%	0,87%	1,71%	7,56%	10,99%
Recomendaria	833	75,73%	1,29%	2,53%	73,19%	78,26%
Indiferente	21	1,91%	0,41%	0,81%	1,10%	2,72%
Recomendaria com Ressalvas	91	8,27%	0,83%	1,63%	6,64%	9,90%
Não recomendaria	23	2,09%	0,43%	0,85%	1,25%	2,94%
Não sabe/Não tem como avaliar	30	2,73%	0,49%	0,96%	1,76%	3,69%

# Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um décimo como Regular e 1,30% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 90,53%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,15% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 87,38%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

# Considerações Finais





# Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
  - Atenção em saúde recebida;
  - Qualificação do plano.
- 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;
  - 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.
- Quase um quarto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- 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](http://zoompesquisas.com.br)