

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

17/04/2025

Unimed 
Vales do Taquari
e Rio Pardo/RS

zoom

Inteligência
em Pesquisas



Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41

01

Introdução



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 010/2022 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

02

Metodologia



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.



Universo e Amostra

Universo: 128.485

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

Início em 27/01/2025.



Período da Coleta

28/02/2025 a 04/04/2025.



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 Vales do Taquari e Rio Pardo é 169.275 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 128.485 cadastros. Foram abordados 26.681 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	1.143
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	1.117
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	115
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	24.171
v) Outros**	135
Beneficiário não contatado	101.804
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), 43 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 efetivada 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.

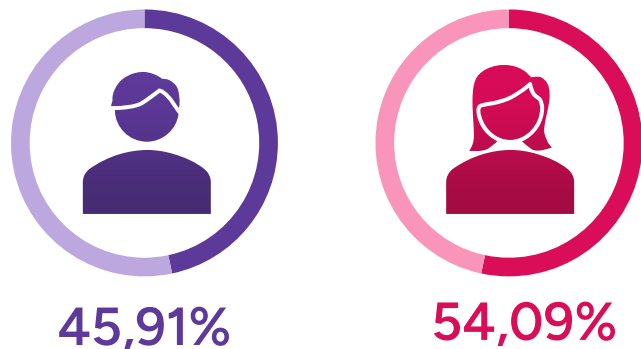
03

Perfil da Amostra

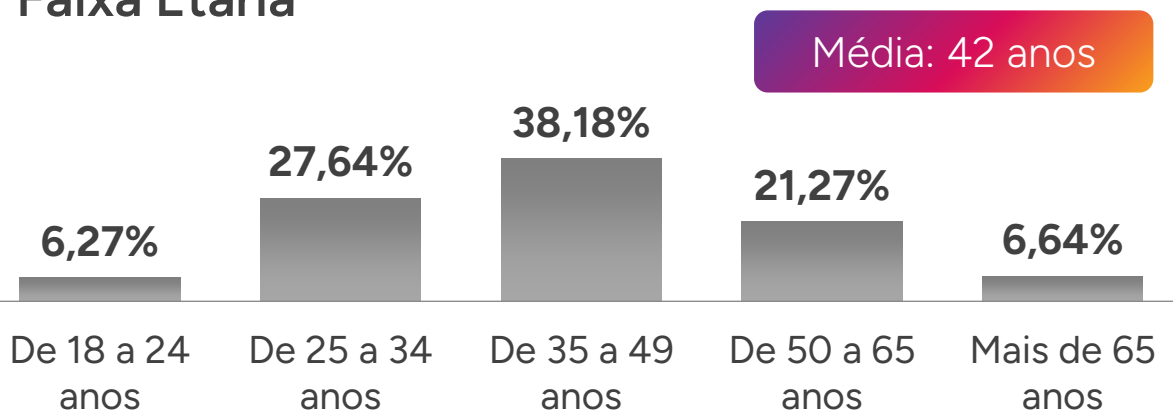


Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária



Resposta Única Base: 1.100 beneficiários Margem de erro: 2,9% Nível de confiança: 95%

Tipo de Beneficiário



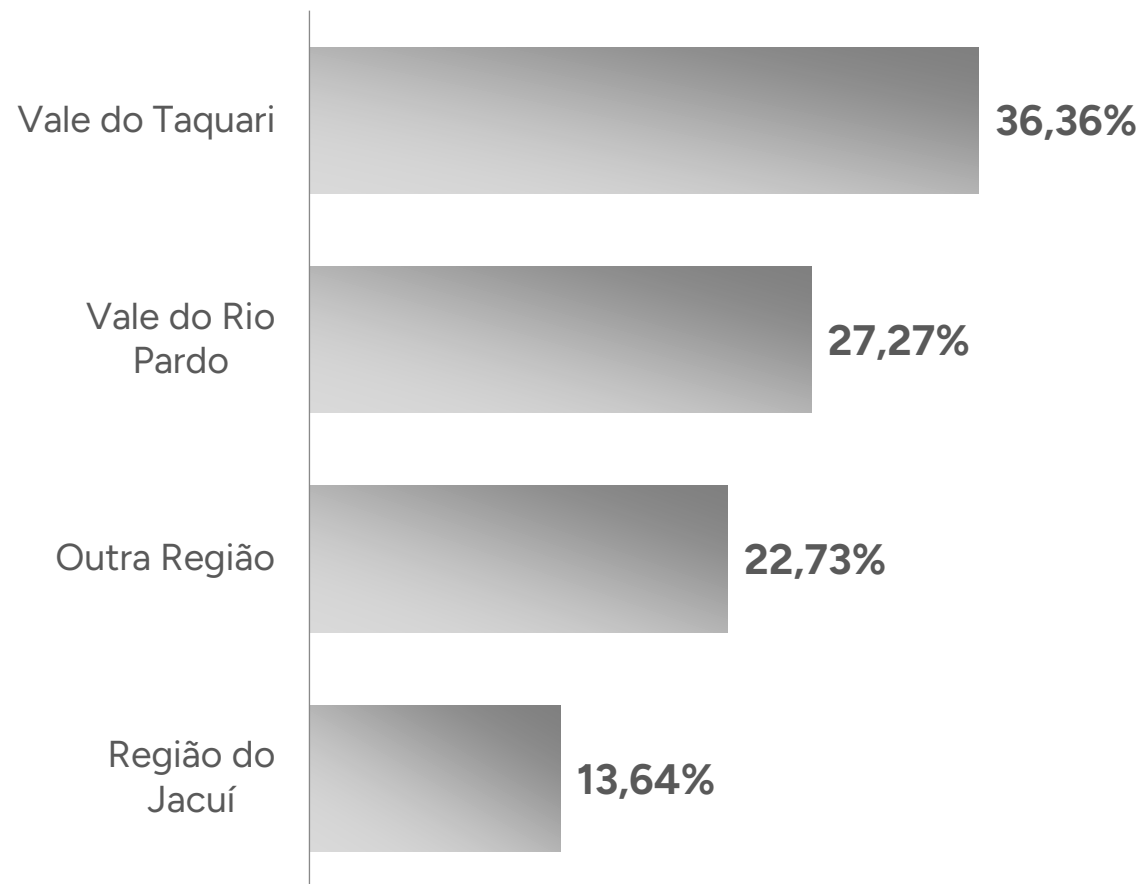
Tipo de Plano





Perfil da Amostra

Região



04

Atenção à Saúde

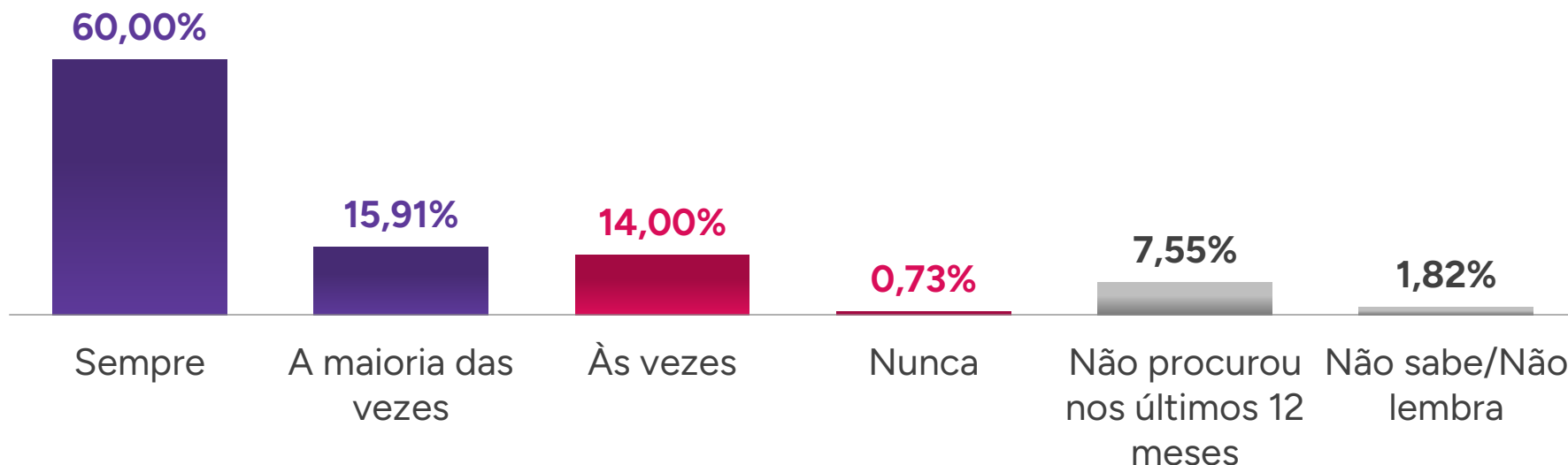




Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 83,75% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 16,25% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%



Top2Box
83,75%

Bottom2Box
16,25%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (997)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
Coletivo empresarial	83,80%	716
Individual ou familiar	83,81%	247
Coletivo por adesão	82,35%	34
Gênero		
Masculino	81,67%	431
Feminino	85,34%	566
Faixa Etária		
18 a 34	81,37%	322
35 a 49	86,01%	386
50 ou mais	83,39%	289
Região		
Vale do Taquari	84,23%	355
Vale do Rio Pardo	82,67%	277
Região do Jacuí	85,61%	132
Outra região	83,26%	233



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

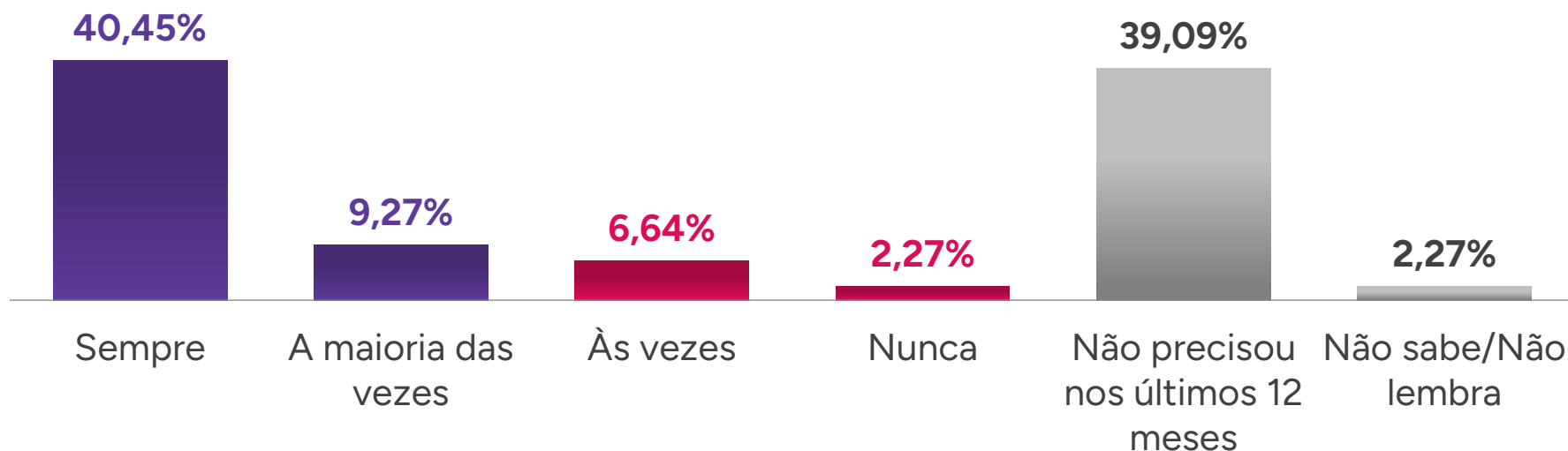
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	660	60,00%	1,48%	2,90%	57,10%	62,90%
A maioria das vezes	175	15,91%	1,10%	2,16%	13,75%	18,07%
Às vezes	154	14,00%	1,05%	2,05%	11,95%	16,05%
Nunca	8	0,73%	0,26%	0,50%	0,23%	1,23%
Não procurou nos últimos 12 meses	83	7,55%	0,80%	1,56%	5,98%	9,11%
Não sabe/Não lembra	20	1,82%	0,40%	0,79%	1,03%	2,61%



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?



Nos últimos 12 meses, 84,81% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 15,19% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Cerca de dois quintos não buscaram este tipo de atendimento.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
84,81%

Bottom2Box
15,19%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (645)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	84,70%	477
Individual ou familiar	85,81%	148
Coletivo por adesão	80,00%	20

Gênero

Masculino	86,94%	268
Feminino	83,29%	377

Faixa Etária

18 a 34	82,33%	215
35 a 49	84,94%	259
50 ou mais	87,72%	171

Região

Vale do Taquari	85,37%	246
Vale do Rio Pardo	86,16%	159
Região do Jacuí	74,68%	79
Outra região	87,58%	161



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

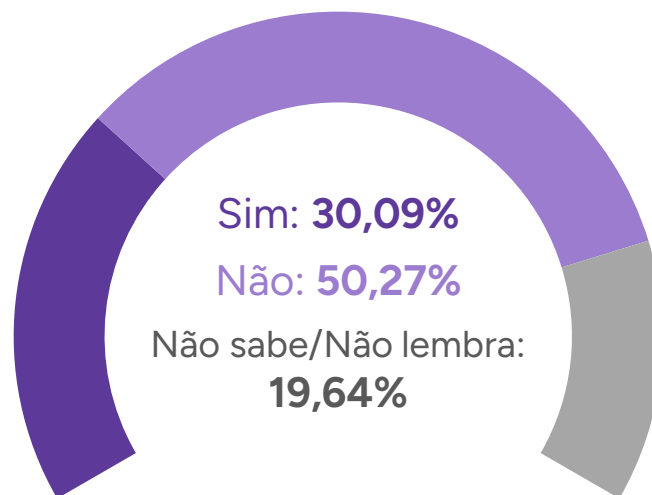
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	445	40,45%	1,48%	2,90%	37,55%	43,36%
A maioria das vezes	102	9,27%	0,87%	1,71%	7,56%	10,99%
Às vezes	73	6,64%	0,75%	1,47%	5,17%	8,11%
Nunca	25	2,27%	0,45%	0,88%	1,39%	3,15%
Não precisou nos últimos 12 meses	430	39,09%	1,47%	2,88%	36,21%	41,97%
Não sabe/Não lembra	25	2,27%	0,45%	0,88%	1,39%	3,15%



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.?



30,09% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Plano

Coletivo empresarial	28,80%	802
Individual ou familiar	36,68%	259
Coletivo por adesão	12,82%	39

Gênero

Masculino	25,15%	505
Feminino	34,29%	595

Faixa Etária

18 a 34	29,49%	373
35 a 49	24,52%	420
50 ou mais	38,44%	307

Região

Vale do Taquari	38,25%	400
Vale do Rio Pardo	31,00%	300
Região do Jacuí	26,67%	150
Outra região	18,00%	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

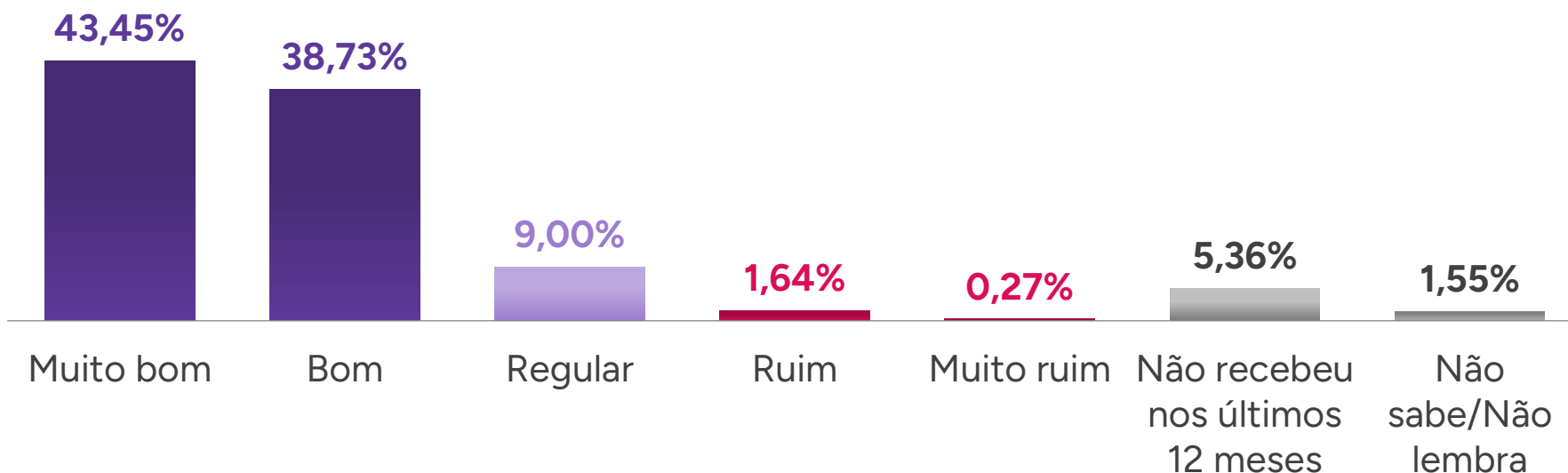
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	331	30,09%	1,38%	2,71%	27,38%	32,80%
Não	553	50,27%	1,51%	2,95%	47,32%	53,23%
Não sabe/Não lembra	216	19,64%	1,20%	2,35%	17,29%	21,98%



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)?



Nos últimos 12 meses, 88,28% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 2,05% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
88,28%

Bottom2Box
2,05%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1024)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	88,72%	736
Individual ou familiar	88,54%	253
Coletivo por adesão	77,14%	35

Gênero

Masculino	86,19%	449
Feminino	89,91%	575

Faixa Etária

18 a 34	89,53%	344
35 a 49	86,56%	387
50 ou mais	89,08%	293

Região

Vale do Taquari	90,88%	373
Vale do Rio Pardo	86,32%	285
Região do Jacuí	90,51%	137
Outra região	85,15%	229



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

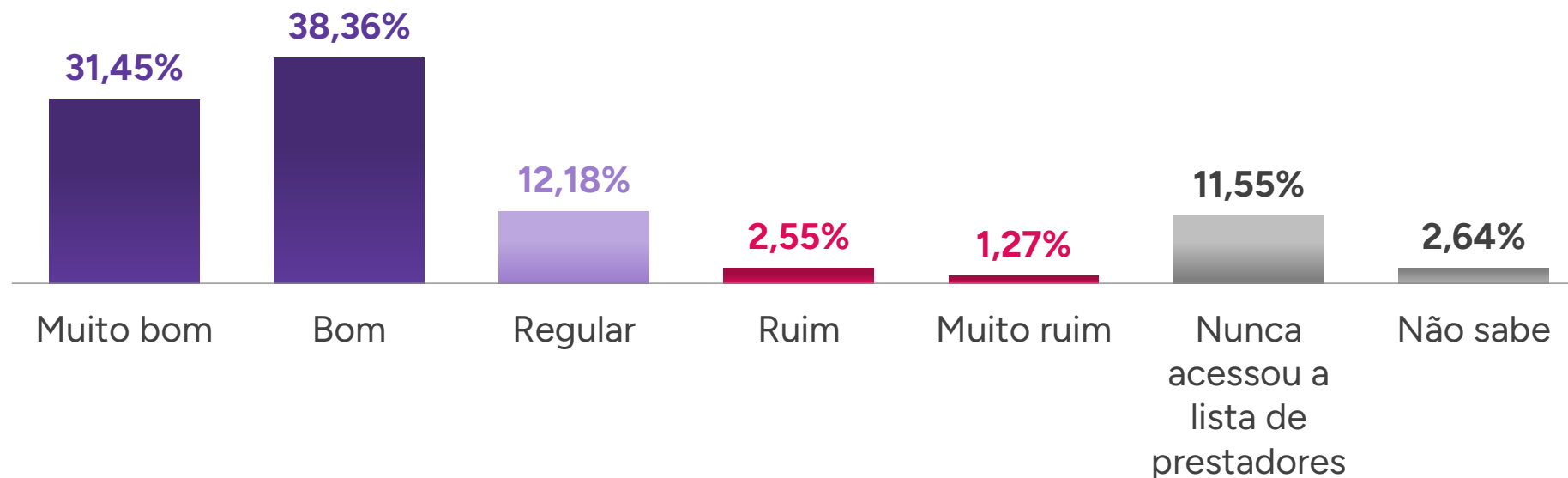
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	478	43,45%	1,49%	2,93%	40,53%	46,38%
Bom	426	38,73%	1,47%	2,88%	35,85%	41,61%
Regular	99	9,00%	0,86%	1,69%	7,31%	10,69%
Ruim	18	1,64%	0,38%	0,75%	0,89%	2,39%
Muito ruim	3	0,27%	0,16%	0,31%	0,00%	0,58%
Não recebeu nos últimos 12 meses	59	5,36%	0,68%	1,33%	4,03%	6,70%
Não sabe/Não lembra	17	1,55%	0,37%	0,73%	0,82%	2,27%



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)?



81,36% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 4,45% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
81,36%

Bottom2Box
4,45%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (944)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	81,54%	688
Individual ou familiar	81,70%	224
Coletivo por adesão	75,00%	32

Gênero

Masculino	80,53%	416
Feminino	82,01%	528

Faixa Etária

18 a 34	82,87%	321
35 a 49	76,24%	362
50 ou mais	86,59%	261

Região

Vale do Taquari	87,79%	344
Vale do Rio Pardo	82,44%	262
Região do Jacuí	74,80%	127
Outra região	73,46%	211

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%



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	422	38,36%	1,47%	2,87%	35,49%	41,24%
Regular	134	12,18%	0,99%	1,93%	10,25%	14,11%
Ruim	28	2,55%	0,47%	0,93%	1,61%	3,48%
Muito ruim	14	1,27%	0,34%	0,66%	0,61%	1,94%
Nunca acessou a lista de prestadores	127	11,55%	0,96%	1,89%	9,66%	13,43%
Não sabe	29	2,64%	0,48%	0,95%	1,69%	3,58%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 83,75% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 16,25% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 84,81% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 15,19% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Vale destacar que cerca de dois quintos não buscaram este tipo de atendimento.

30,09% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

88,28% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 2,05% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 81,36% dos beneficiários, enquanto 4,45% a classificaram como ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

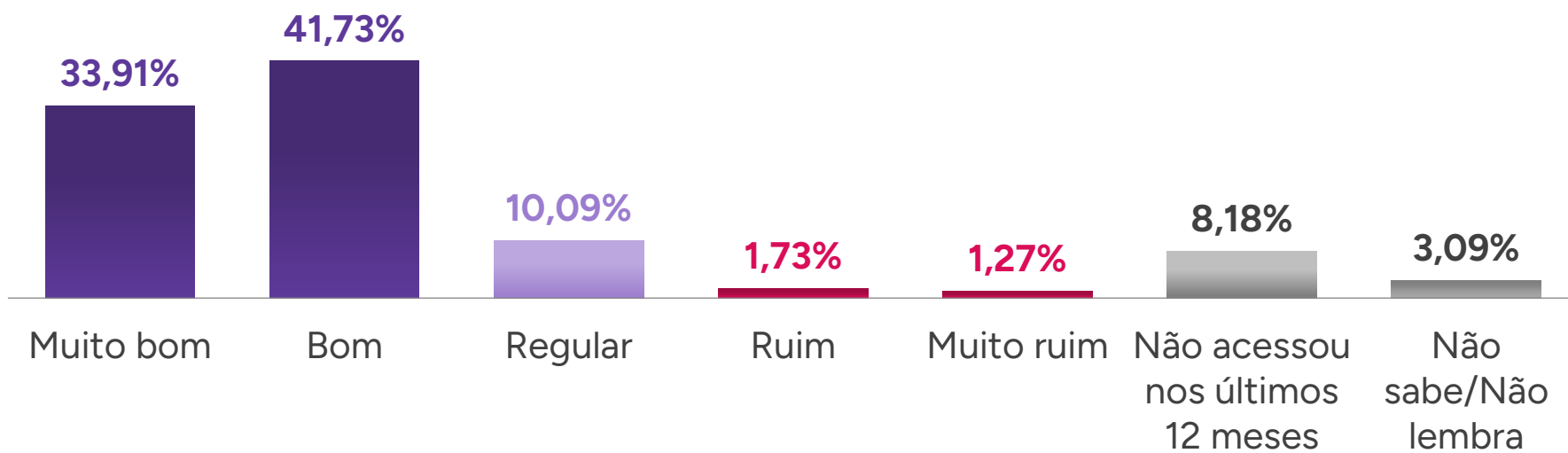




Canais de Atendimento



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?



Nos últimos 12 meses, 85,25% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 3,38% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Top2Box
85,25%

Bottom2Box
3,38%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (976)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	84,53%	711
Individual ou familiar	87,98%	233
Coletivo por adesão	81,25%	32

Gênero

Masculino	85,61%	424
Feminino	84,96%	552

Faixa Etária

18 a 34	83,59%	329
35 a 49	83,78%	376
50 ou mais	89,30%	271

Região

Vale do Taquari	88,64%	361
Vale do Rio Pardo	86,72%	256
Região do Jacuí	86,76%	136
Outra região	77,13%	223



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

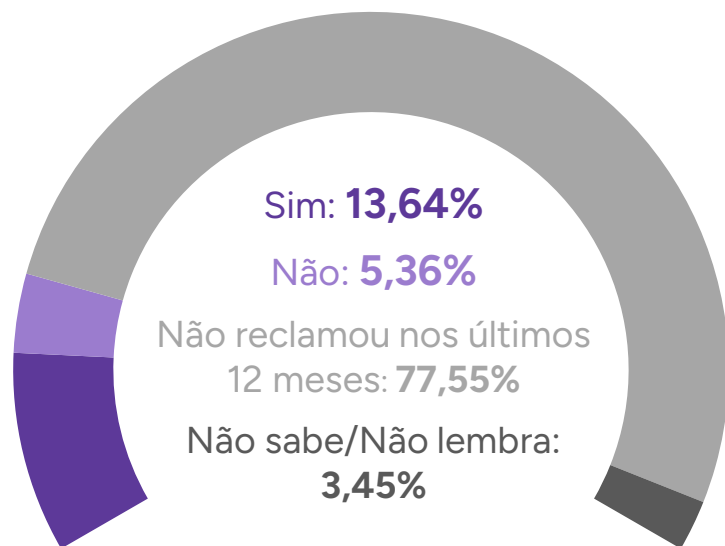
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	373	33,91%	1,43%	2,80%	31,11%	36,71%
Bom	459	41,73%	1,49%	2,91%	38,81%	44,64%
Regular	111	10,09%	0,91%	1,78%	8,31%	11,87%
Ruim	19	1,73%	0,39%	0,77%	0,96%	2,50%
Muito ruim	14	1,27%	0,34%	0,66%	0,61%	1,94%
Não acessou nos últimos 12 meses	90	8,18%	0,83%	1,62%	6,56%	9,80%
Não sabe/Não lembra	34	3,09%	0,52%	1,02%	2,07%	4,11%



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 registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 71,77% tiveram suas solicitações resolvidas.

Resposta Única Base: 1.100 beneficiários Margem de erro: 2,9% Nível de confiança: 95%

Plano	[Por Perfil]		Não reclamou	Não sabe	Base
	Sim	Não			
Coletivo empresarial	13,09%	5,11%	78,43%	3,37%	802
Individual ou familiar	16,22%	5,41%	75,29%	3,09%	259
Coletivo por adesão	7,69%	10,26%	74,36%	7,69%	39
Gênero					
Masculino	12,48%	4,36%	79,80%	3,37%	505
Feminino	14,62%	6,22%	75,63%	3,53%	595
Faixa Etária					
18 a 34	11,80%	4,56%	79,62%	4,02%	373
35 a 49	14,29%	5,71%	76,43%	3,57%	420
50 ou mais	14,98%	5,86%	76,55%	2,61%	307
Região					
Vale do Taquari	14,00%	4,25%	78,75%	3,00%	400
Vale do Rio Pardo	11,33%	6,00%	79,00%	3,67%	300
Região do Jacuí	12,00%	4,67%	78,67%	4,67%	150
Outra região	16,80%	6,80%	73,20%	3,20%	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

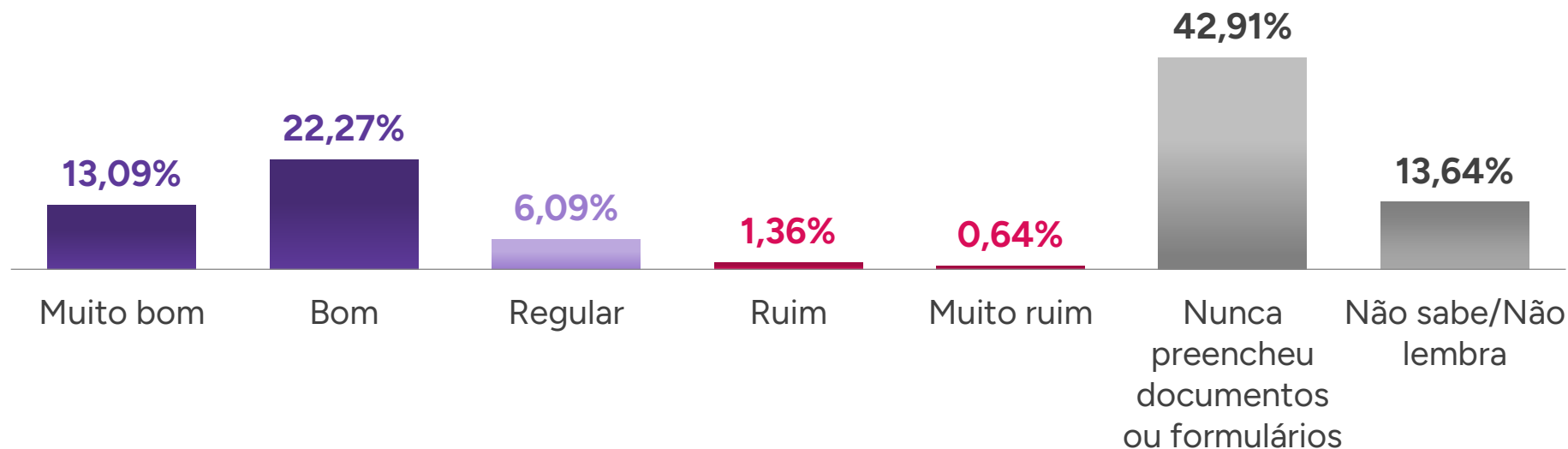
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	150	13,64%	1,03%	2,03%	11,61%	15,66%
Não	59	5,36%	0,68%	1,33%	4,03%	6,70%
Não reclamou nos últimos 12 meses	853	77,55%	1,26%	2,47%	75,08%	80,01%
Não sabe/Não lembra	38	3,45%	0,55%	1,08%	2,38%	4,53%



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?



81,38% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 4,60% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
81,38%

Bottom2Box
4,60%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (478)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	81,25%	352
Individual ou familiar	81,82%	110
Coletivo por adesão	81,25%	16

Gênero

Masculino	81,95%	205
Feminino	80,95%	273

Faixa Etária

18 a 34	78,26%	184
35 a 49	81,03%	174
50 ou mais	86,67%	120

Região

Vale do Taquari	83,65%	159
Vale do Rio Pardo	82,79%	122
Região do Jacuí	79,49%	78
Outra região	78,15%	119



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	144	13,09%	1,02%	1,99%	11,10%	15,08%
Bom	245	22,27%	1,25%	2,46%	19,81%	24,73%
Regular	67	6,09%	0,72%	1,41%	4,68%	7,50%
Ruim	15	1,36%	0,35%	0,69%	0,68%	2,05%
Muito ruim	7	0,64%	0,24%	0,47%	0,17%	1,11%
Nunca preencheu documentos ou formulários	472	42,91%	1,49%	2,92%	39,98%	45,83%
Não sabe/Não lembra	150	13,64%	1,03%	2,03%	11,61%	15,66%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 85,25% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 3,38% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações, aproximadamente um quinto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 71,77% tiveram suas solicitações resolvidas.

81,38% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 4,60% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que mais da metade dos beneficiários não avaliaram este item.

06

Avaliação Geral

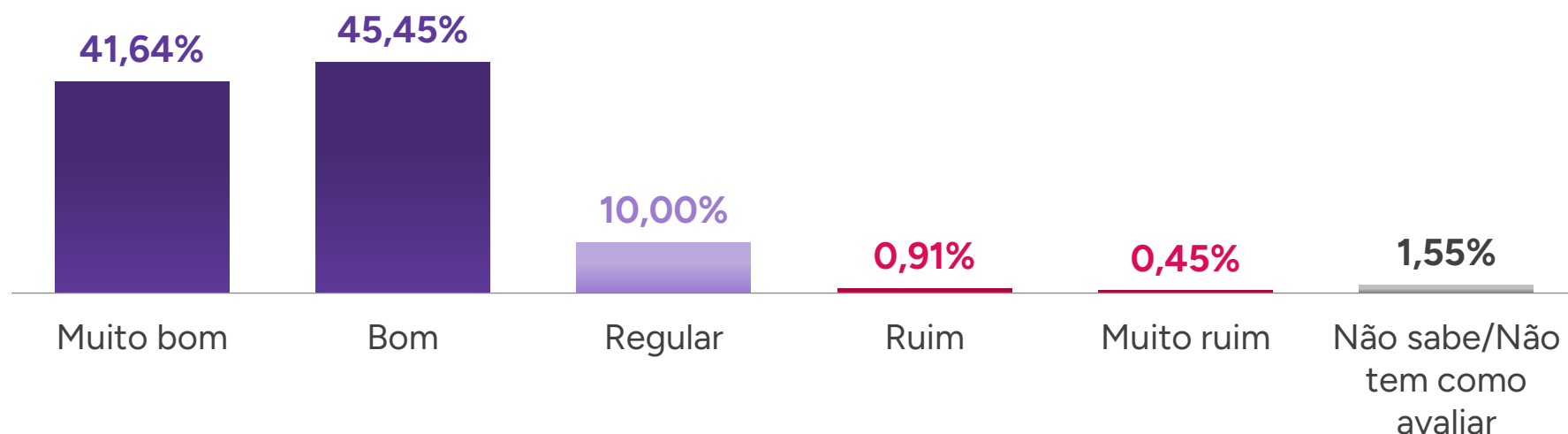




Avaliação Geral



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



88,46% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, Enquanto apenas 1,39% o consideraram ruim ou muito ruim.

Top2Box
88,46%

Bottom2Box
1,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1083)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	89,73%	789
Individual ou familiar	85,88%	255
Coletivo por adesão	79,49%	39

Gênero

Masculino	88,62%	492
Feminino	88,32%	591

Faixa Etária

18 a 34	88,86%	368
35 a 49	87,35%	411
50 ou mais	89,47%	304

Região

Vale do Taquari	88,61%	395
Vale do Rio Pardo	90,27%	298
Região do Jacuí	89,04%	146
Outra região	85,66%	244

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%



Avaliação Geral



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

Estatísticas

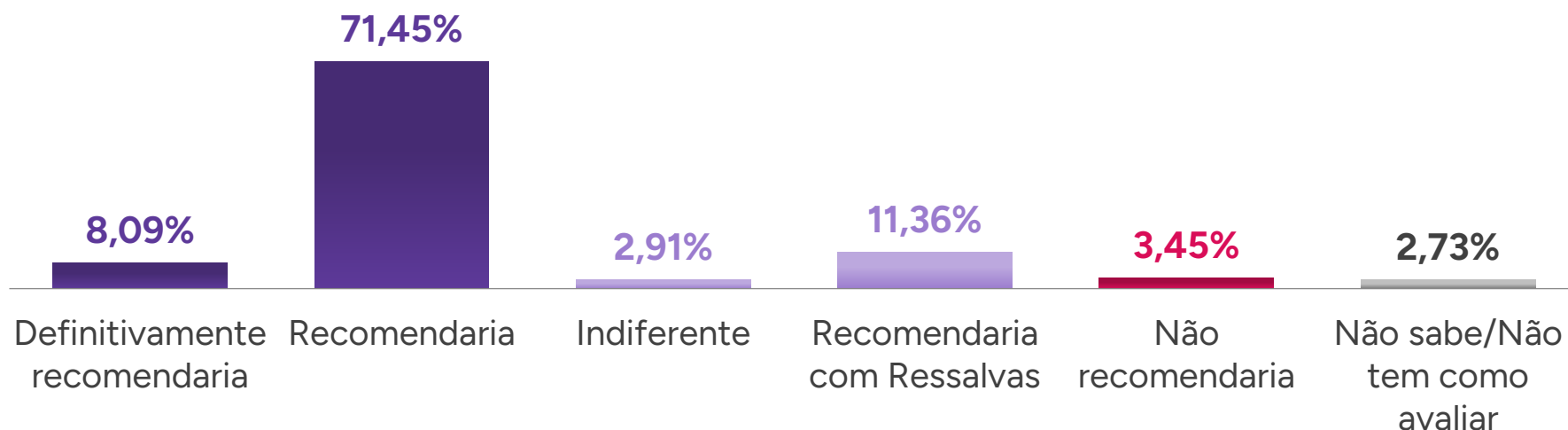
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	458	41,64%	1,49%	2,91%	38,72%	44,55%
Bom	500	45,45%	1,50%	2,94%	42,51%	48,40%
Regular	110	10,00%	0,90%	1,77%	8,23%	11,77%
Ruim	10	0,91%	0,29%	0,56%	0,35%	1,47%
Muito ruim	5	0,45%	0,20%	0,40%	0,06%	0,85%
Não sabe/Não tem como avaliar	17	1,55%	0,37%	0,73%	0,82%	2,27%



Avaliação Geral



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



81,78% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 3,55% não recomendariam.

Recomendaria
81,78%

Não recomendaria
3,55%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1070)

 **Zona de Satisfação**

Top2Box [Por Perfil]

Plano



Coletivo empresarial	83,44%	785
Individual ou familiar	77,42%	248
Coletivo por adesão	75,68%	37

Gênero

Masculino	80,90%	487
Feminino	82,50%	583

Faixa Etária

18 a 34	83,06%	366
35 a 49	80,93%	409
50 ou mais	81,36%	295

Região

Vale do Taquari	82,78%	389
Vale do Rio Pardo	80,76%	291
Região do Jacuí	82,88%	146
Outra região	80,74%	244

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%



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	89	8,09%	0,82%	1,61%	6,48%	9,70%
Recomendaria	786	71,45%	1,36%	2,67%	68,79%	74,12%
Indiferente	32	2,91%	0,51%	0,99%	1,92%	3,90%
Recomendaria com Ressalvas	125	11,36%	0,96%	1,88%	9,49%	13,24%
Não recomendaria	38	3,45%	0,55%	1,08%	2,38%	4,53%
Não sabe/Não tem como avaliar	30	2,73%	0,49%	0,96%	1,76%	3,69%

Avaliação Geral



88,46% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, apenas 1,39% consideraram o plano ruim ou muito ruim.












Além disso, 81,78% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 3,55% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	Coletivo empresarial	Individual ou familiar	Coletivo por adesão	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Vale do Taquari	Vale do Rio Pardo	Região do Jacuí	Outra região
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	83,75%	83,80%	83,81%	82,35%	81,67%	85,34%	81,37%	86,01%	83,39%	84,23%	82,67%	85,61%	83,26%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	84,81%	84,70%	85,81%	80,00%	86,94%	83,29%	82,33%	84,94%	87,72%	85,37%	86,16%	74,68%	87,58%
 Recebeu alguma comunicação	30,09%	28,80%	36,68%	12,82%	25,15%	34,29%	29,49%	24,52%	38,44%	38,25%	31,00%	26,67%	18,00%
 Atenção em saúde recebida	88,28%	88,72%	88,54%	77,14%	86,19%	89,91%	89,53%	86,56%	89,08%	90,88%	86,32%	90,51%	85,15%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	81,36%	81,54%	81,70%	75,00%	80,53%	82,01%	82,87%	76,24%	86,59%	87,79%	82,44%	74,80%	73,46%
 Atendimento dos canais	85,25%	84,53%	87,98%	81,25%	85,61%	84,96%	83,59%	83,78%	89,30%	88,64%	86,72%	86,76%	77,13%
 Fez alguma reclamação	19,00%	18,20%	21,62%	17,95%	16,83%	20,84%	16,35%	20,00%	20,85%	18,25%	17,33%	16,67%	23,60%
 Teve a demanda resolvida	71,77%	71,92%	75,00%	42,86%	74,12%	70,16%	72,13%	71,43%	71,88%	76,71%	65,38%	72,00%	71,19%
 Facilidade no preenchimento de documentos	81,38%	81,25%	81,82%	81,25%	81,95%	80,95%	78,26%	81,03%	86,67%	83,65%	82,79%	79,49%	78,15%
 Qualificação do plano	88,46%	89,73%	85,88%	79,49%	88,62%	88,32%	88,86%	87,35%	89,47%	88,61%	90,27%	89,04%	85,66%
 Recomendação do plano	81,78%	83,44%	77,42%	75,68%	80,90%	82,50%	83,06%	80,93%	81,36%	82,78%	80,76%	82,88%	80,74%



Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Qualificação do plano;
- Toda a atenção em saúde recebida;
- Acesso à informação através do atendimento dos canais;
- Acesso à atenção imediata quando necessitado;
- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
- Recomendação do plano;
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
- Facilidade de acesso a lista de prestadores.



Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

📍 Rua Acyr Guimarães, 436 | Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR