

Relatório Pesquisa

# Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

MARÇO 2026



**Unimed**   
Vales do Taquari  
e Rio Pardo/RS

**zoom** Inteligência  
em Pesquisas



# Índice

- |           |                              |                 |
|-----------|------------------------------|-----------------|
| <b>01</b> | <b>INTRODUÇÃO</b>            | <b>slide 03</b> |
| <b>02</b> | <b>METODOLOGIA</b>           | <b>slide 05</b> |
| <b>03</b> | <b>PERFIL DA AMOSTRA</b>     | <b>slide 12</b> |
| <b>04</b> | <b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>       | <b>slide 16</b> |
| <b>05</b> | <b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b> | <b>slide 28</b> |
| <b>06</b> | <b>AVALIAÇÃO GERAL</b>       | <b>slide 36</b> |
| <b>07</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>  | <b>slide 42</b> |

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: 129.941  
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 07/01/2026.

## Período da Coleta

05/02/2026 a 26/02/2026.

## 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 170.336 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 129.941 cadastros. Foram abordados 17.094 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	1.140
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	483
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	66
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	15.386
v) Outros**	19
Beneficiário não contatado	112.847
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>6%</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), 40 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.

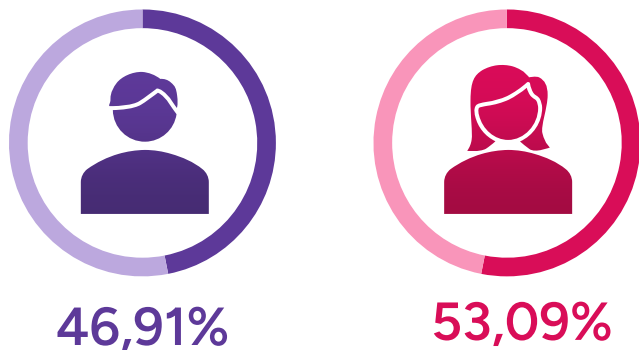
03

# Perfil da Amostra

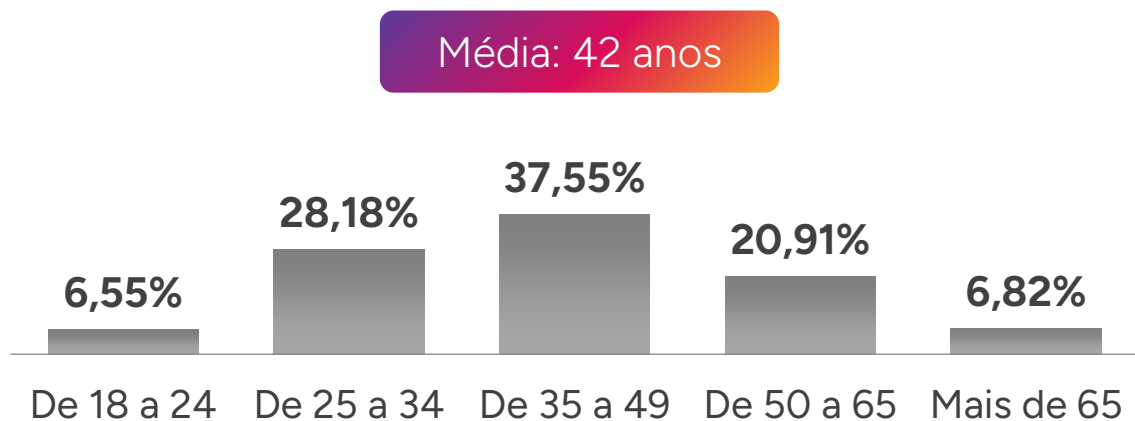


# Perfil da Amostra

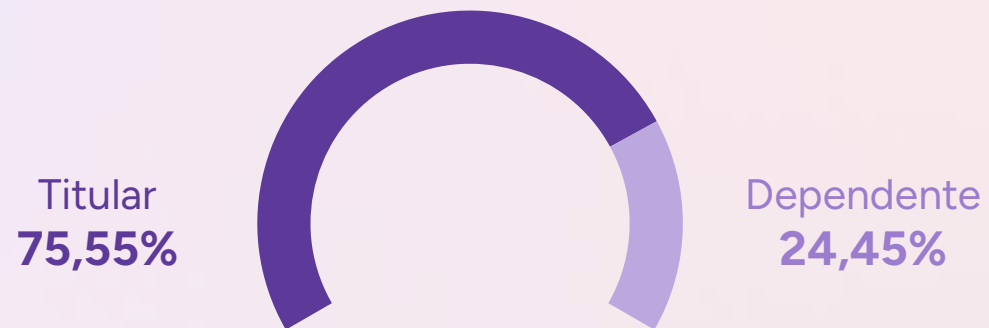
## Gênero



## Faixa Etária



## Tipo de Beneficiário

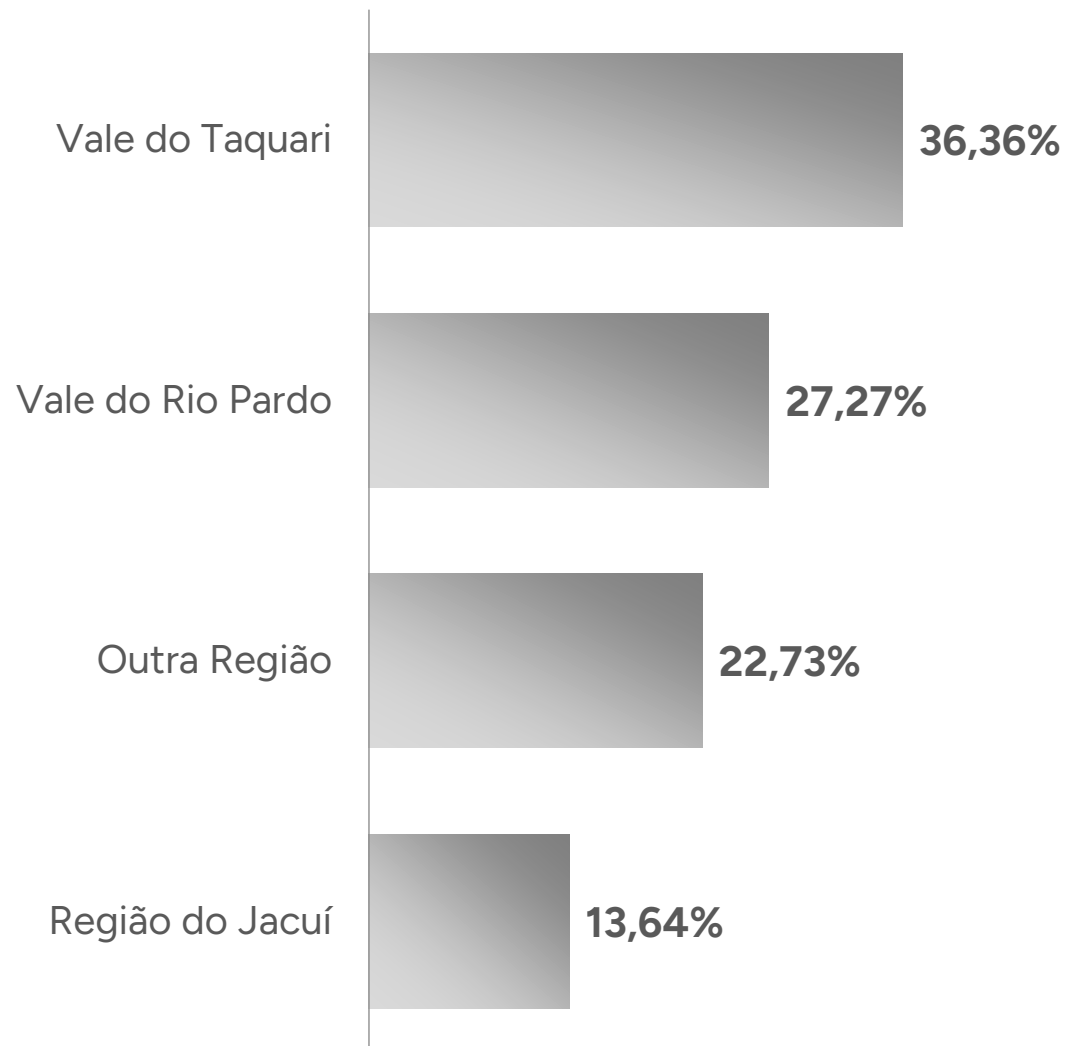


## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra

## Região



Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%



# Perfil da Amostra



**47%**  
Homens



**53%**  
Mulheres

Idade média

**42**  
anos



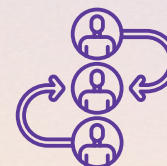
**75%** Coletivo  
Empresarial



**76%** Titular



**3%** Coletivo por  
Adesão



**24%**  
Dependente



**22%** Individual ou  
familiar



**36%** Vale do Taquari  
**27%** Vale do Rio Pardo  
**23%** Outra Região  
**14%** Região do Jacuí

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?



90,36% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 78,67% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 21,33% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
78,67%

Bottom2Box  
21,33%



Zona de Atenção

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (994)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Ícone	Contagem
<b>Plano</b>		👍	
Coletivo Empresarial	78,91%		735
Individual ou familiar	78,07%		228
Coletivo por Adesão	77,42%		31
<b>Gênero</b>			
Masculino	76,92%		442
Feminino	80,07%		552
<b>Faixa Etária</b>			
18 a 34	77,58%		339
35 a 49	78,76%		372
50 ou mais	79,86%		283
<b>Região</b>			
Vale do Taquari	79,84%		367
Vale do Rio Pardo	75,80%		281
Região do Jacuí	80,33%		122
Outra região	79,46%		224



# 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

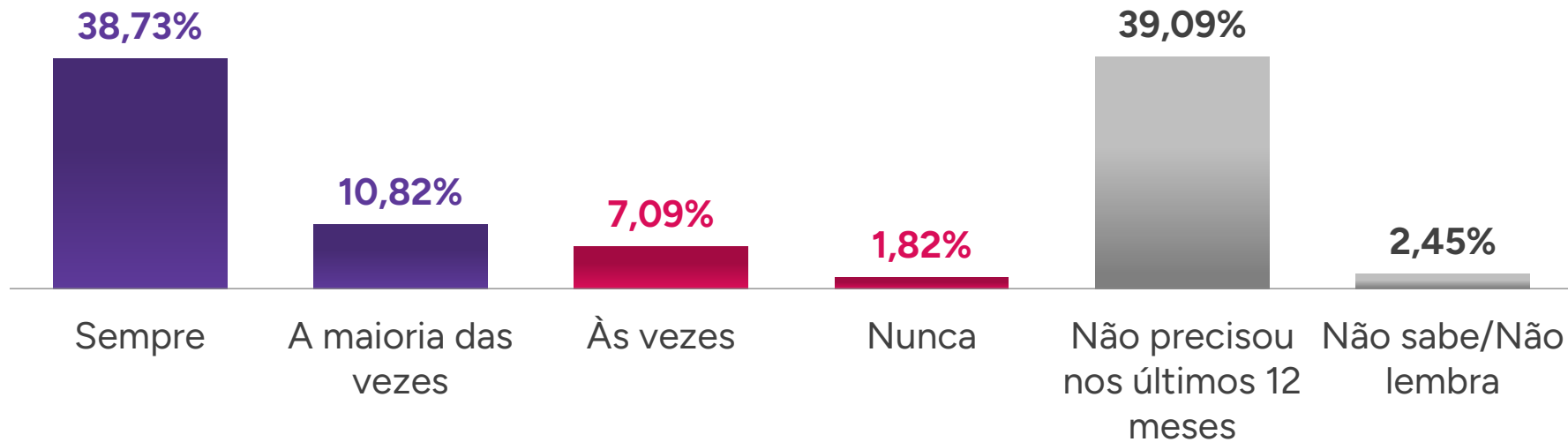
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	598	54,36%	1,50%	2,94%	51,42%	57,31%
A maioria das vezes	184	16,73%	1,13%	2,21%	14,52%	18,93%
Às vezes	200	18,18%	1,16%	2,28%	15,90%	20,46%
Nunca	12	1,09%	0,31%	0,61%	0,48%	1,70%
Não procurou nos últimos 12 meses	83	7,55%	0,80%	1,56%	5,98%	9,11%
Não sabe/Não lembra	23	2,09%	0,43%	0,85%	1,25%	2,94%



# 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?



58,46% dos beneficiários necessitaram de atenção imediata. Entre eles, 84,76% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 15,24% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
84,76%

Bottom2Box  
15,24%



Zona de Satisfação

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (643)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
Coletivo Empresarial	85,34%	491
Individual ou familiar	86,67%	135
Coletivo por Adesão	52,94%	17
<b>Gênero</b>		
Masculino	83,86%	285
Feminino	85,47%	358
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	87,11%	225
35 a 49	84,23%	260
50 ou mais	82,28%	158
<b>Região</b>		
Vale do Taquari	84,42%	231
Vale do Rio Pardo	86,03%	179
Região do Jacuí	76,06%	71
Outra região	87,65%	162



# 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

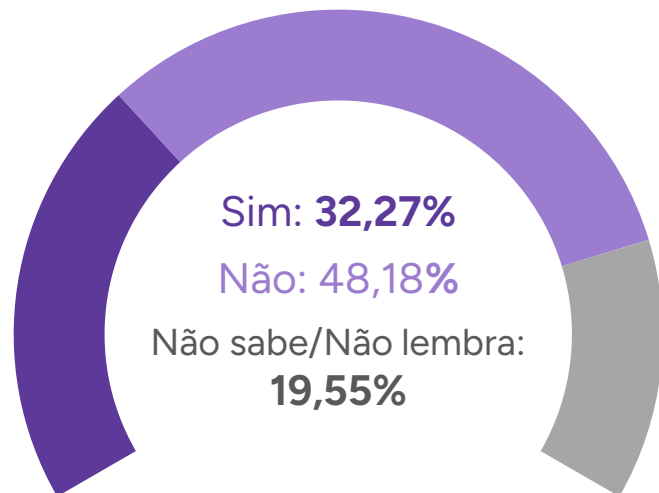
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	426	38,73%	1,47%	2,88%	35,85%	41,61%
A maioria das vezes	119	10,82%	0,94%	1,84%	8,98%	12,65%
Às vezes	78	7,09%	0,77%	1,52%	5,57%	8,61%
Nunca	20	1,82%	0,40%	0,79%	1,03%	2,61%
Não precisou nos últimos 12 meses	430	39,09%	1,47%	2,88%	36,21%	41,97%
Não sabe/Não lembra	27	2,45%	0,47%	0,91%	1,54%	3,37%



# 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.?



32,27% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

## Recebeu [Por Perfil]

### Plano

Plano	Porcentagem	Contagem
Coletivo Empresarial	29,55%	819
Individual ou familiar	39,18%	245
Coletivo por Adesão	47,22%	36

### Gênero

Gênero	Porcentagem	Contagem
Masculino	28,10%	516
Feminino	35,96%	584

### Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem	Contagem
18 a 34	28,80%	382
35 a 49	28,57%	413
50 ou mais	41,64%	305

### Região

Região	Porcentagem	Contagem
Vale do Taquari	36,00%	400
Vale do Rio Pardo	41,33%	300
Região do Jacuí	26,67%	150
Outra região	18,80%	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

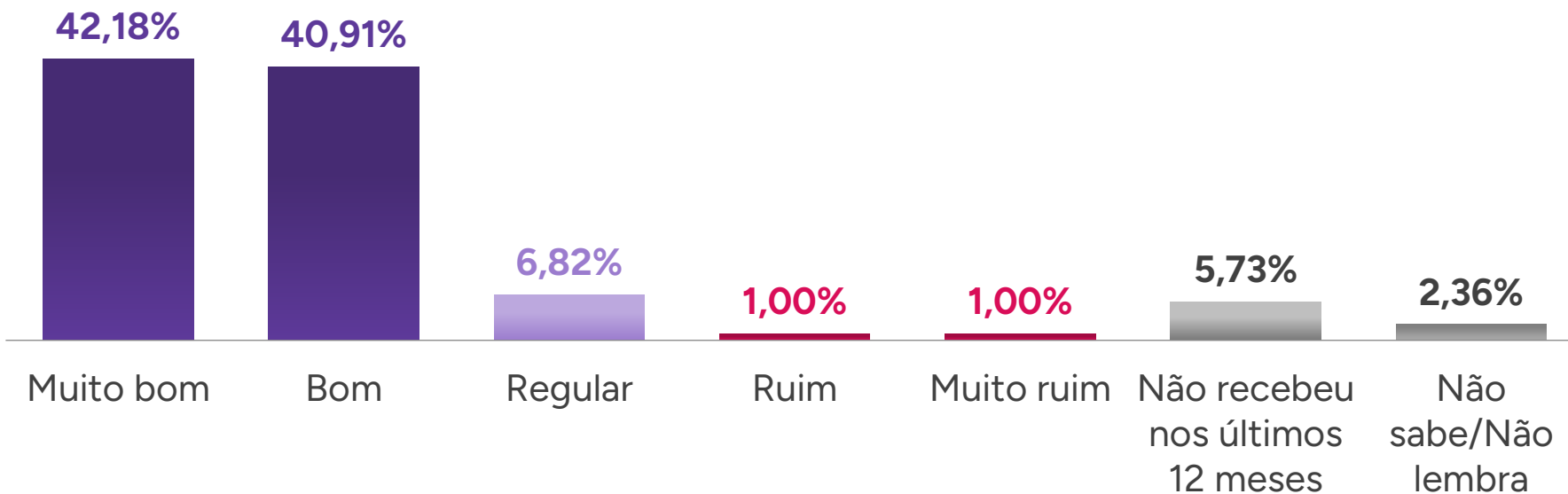
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	355	32,27%	1,41%	2,76%	29,51%	35,04%
Não	530	48,18%	1,51%	2,95%	45,23%	51,13%
Não sabe/Não lembra	215	19,55%	1,20%	2,34%	17,20%	21,89%



# 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, 90,41% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 2,18% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
90,41%

Bottom2Box  
2,18%

Zona de Excelência

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1.011)

**Top2Box** [Por Perfil]

## Plano

Coletivo Empresarial	90,17%	753
Individual ou familiar	92,04%	226
Coletivo por Adesão	84,38%	32

## Gênero

Masculino	90,20%	459
Feminino	90,58%	552

## Faixa Etária

18 a 34	91,15%	339
35 a 49	88,25%	383
50 ou mais	92,39%	289

## Região

Vale do Taquari	92,18%	371
Vale do Rio Pardo	92,55%	282
Região do Jacuí	91,41%	128
Outra região	84,35%	230



# 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

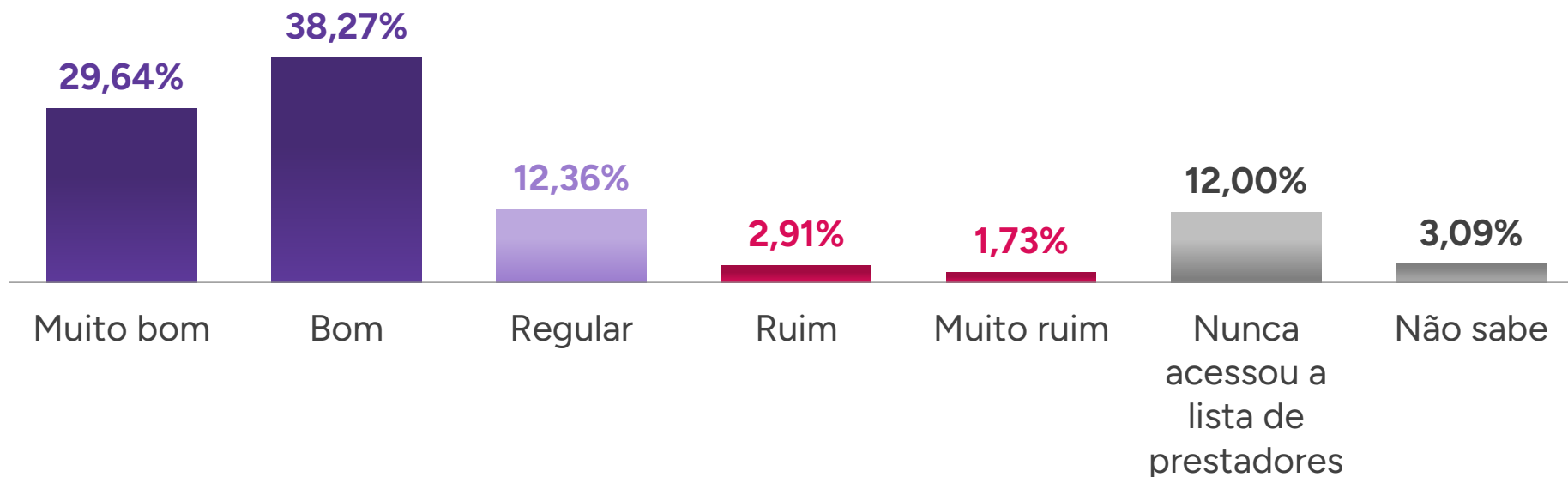
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	464	42,18%	1,49%	2,92%	39,26%	45,10%
Bom	450	40,91%	1,48%	2,91%	38,00%	43,81%
Regular	75	6,82%	0,76%	1,49%	5,33%	8,31%
Ruim	11	1,00%	0,30%	0,59%	0,41%	1,59%
Muito ruim	11	1,00%	0,30%	0,59%	0,41%	1,59%
Não recebeu nos últimos 12 meses	63	5,73%	0,70%	1,37%	4,35%	7,10%
Não sabe/Não lembra	26	2,36%	0,46%	0,90%	1,47%	3,26%



# 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)?



79,98% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto apenas 5,46% a classificaram como ruim ou muito ruim. Pouco menos de um quinto não acessou a lista ou não avaliou.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
79,98%

Bottom2Box  
5,46%



Zona de Atenção


\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (934)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Base
<b>Plano</b>		
Coletivo Empresarial	78,66%	689
Individual ou familiar	82,79%	215
Coletivo por Adesão	90,00%	30
<b>Gênero</b>		
Masculino	80,61%	428
Feminino	79,45%	506
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	81,38%	333
35 a 49	78,03%	346
50 ou mais	80,78%	255
<b>Região</b>		
Vale do Taquari	86,73%	339
Vale do Rio Pardo	80,52%	267
Região do Jacuí	80,17%	116
Outra região	68,40%	212



# 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	326	29,64%	1,38%	2,70%	26,94%	32,34%
Bom	421	38,27%	1,47%	2,87%	35,40%	41,15%
Regular	136	12,36%	0,99%	1,95%	10,42%	14,31%
Ruim	32	2,91%	0,51%	0,99%	1,92%	3,90%
Muito ruim	19	1,73%	0,39%	0,77%	0,96%	2,50%
Nunca acessou a lista de prestadores	132	12,00%	0,98%	1,92%	10,08%	13,92%
Não sabe	34	3,09%	0,52%	1,02%	2,07%	4,11%

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 78,67% dos beneficiários relataram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 21,33% afirmaram ter obtido esse acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Quando consideradas as situações de urgência e emergência, 84,76% informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, ao passo que 15,24% relataram atendimento apenas em algumas ocasiões. Cabe destacar que pouco mais de dois quintos dos entrevistados não recorreram a atendimentos de urgência no período analisado.

No que se refere à comunicação preventiva, 32,27% dos beneficiários afirmaram ter recebido esse tipo de orientação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De maneira geral, a atenção em saúde foi bem avaliada: 90,41% classificaram o atendimento recebido como bom ou muito bom, enquanto apenas 2,18% o consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 79,98% dos beneficiários, ao passo que 5,46% atribuíram ruim ou muito ruim.

05

# Canais de Atendimento

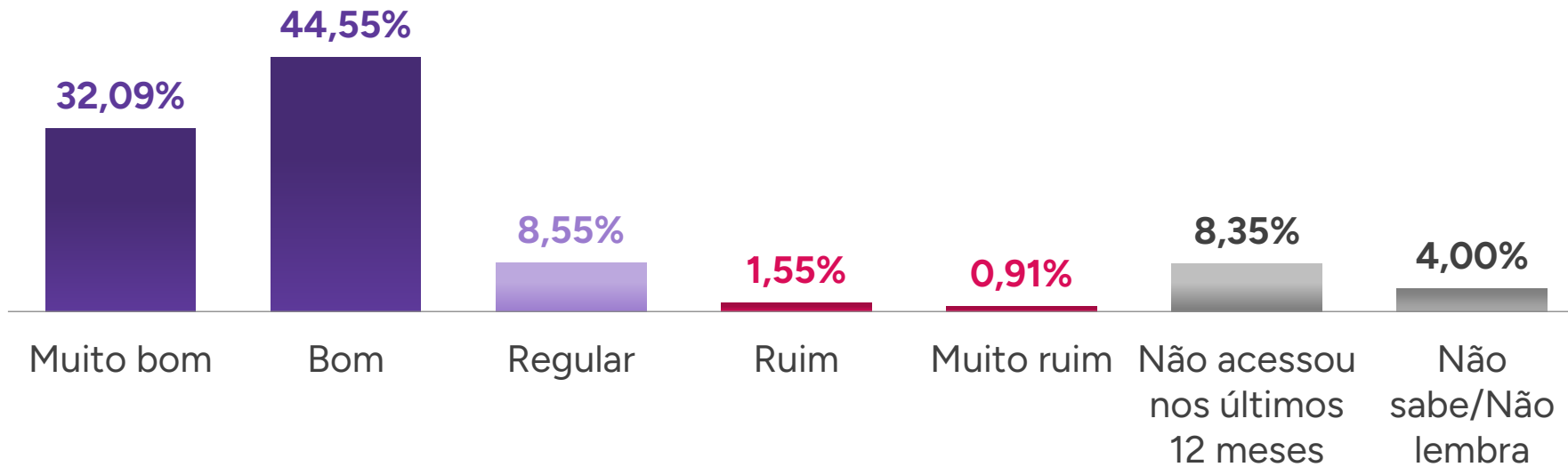




# Canais de Atendimento



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, 87,45% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto apenas 2,80% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
87,45%

Bottom2Box  
2,80%



Zona de Satisfação

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (964)

**Top2Box** [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
Coletivo Empresarial	87,71%	716
Individual ou familiar	85,84%	219
Coletivo por Adesão	93,10%	29
<b>Gênero</b>		
Masculino	86,24%	436
Feminino	88,45%	528
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	87,69%	333
35 a 49	87,04%	355
50 ou mais	87,68%	276
<b>Região</b>		
Vale do Taquari	91,48%	352
Vale do Rio Pardo	84,41%	263
Região do Jacuí	83,74%	123
Outra região	86,73%	226



# 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

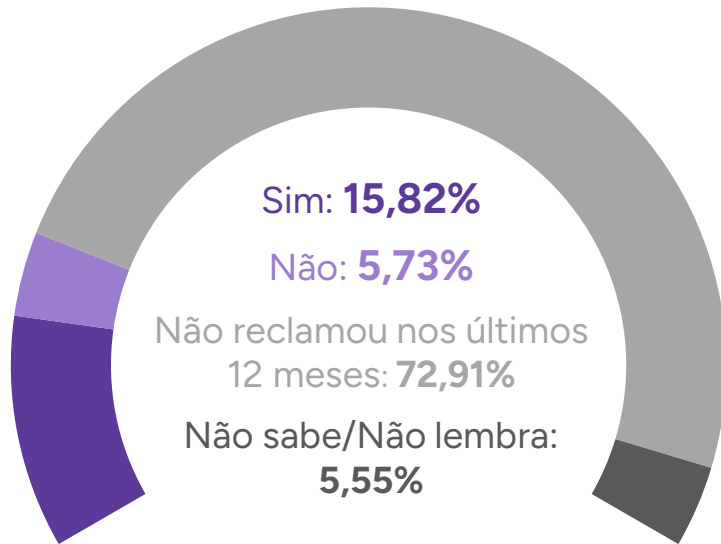
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	353	32,09%	1,41%	2,76%	29,33%	34,85%
Bom	490	44,55%	1,50%	2,94%	41,61%	47,48%
Regular	94	8,55%	0,84%	1,65%	6,89%	10,20%
Ruim	17	1,55%	0,37%	0,73%	0,82%	2,27%
Muito ruim	10	0,91%	0,29%	0,56%	0,35%	1,47%
Não acessou nos últimos 12 meses	92	8,36%	0,83%	1,64%	6,73%	10,00%
Não sabe/Não lembra	44	4,00%	0,59%	1,16%	2,84%	5,16%



# 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?



Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 73,42% tiveram suas solicitações resolvidas.

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

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Coletivo empresarial	15,75%	5,49%	72,53%	6,23%	819
Individual ou familiar	17,55%	6,53%	72,24%	3,67%	245
Coletivo por adesão	5,56%	5,56%	86,11%	2,78%	36
<b>Gênero</b>					
Masculino	12,21%	6,01%	76,74%	5,04%	516
Feminino	19,01%	5,48%	69,52%	5,99%	584
<b>Idade</b>					
18 a 34	14,66%	4,71%	75,39%	5,24%	382
35 a 49	16,95%	6,30%	70,70%	6,05%	413
50 ou mais	15,74%	6,23%	72,79%	5,25%	305
<b>Região</b>					
Vale do Taquari	18,50%	4,50%	71,50%	5,50%	400
Vale do Rio Pardo	13,67%	7,00%	73,00%	6,33%	300
Região do Jacuí	10,67%	5,33%	79,33%	4,67%	150
Outra região	17,20%	6,40%	71,20%	5,20%	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

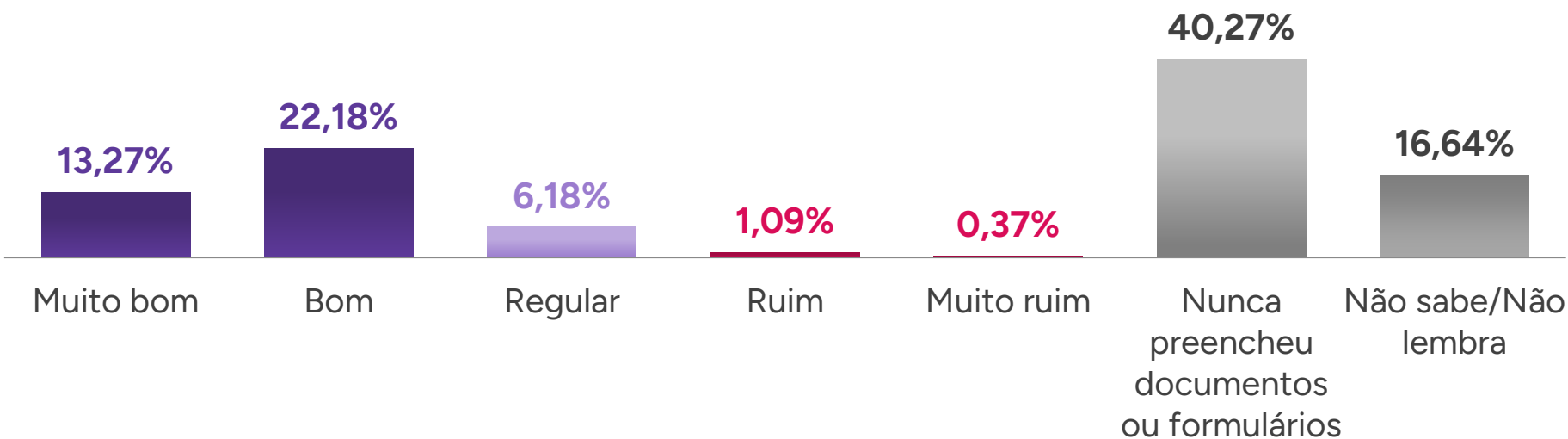
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	174	15,82%	1,10%	2,16%	13,66%	17,97%
Não	63	5,73%	0,70%	1,37%	4,35%	7,10%
Não reclamou nos últimos 12 meses	802	72,91%	1,34%	2,63%	70,28%	75,54%
Não sabe/Não lembra	61	5,55%	0,69%	1,35%	4,19%	6,90%



# 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?



82,28% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,38% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Mais da metade dos beneficiários declarou nunca ter preenchido ou não soube avaliar.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
82,28%

Bottom2Box  
3,38%



Zona de Satisfação

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (474)

**Top2Box** [Por Perfil]

## Plano

Plano	Top2Box	Perfil
Coletivo Empresarial	83,56%	371
Individual ou familiar	77,17%	92
Coletivo por Adesão	81,82%	11

## Gênero

Gênero	Top2Box	Perfil
Masculino	78,60%	243
Feminino	86,15%	231

## Faixa Etária

Faixa Etária	Top2Box	Perfil
18 a 34	83,24%	185
35 a 49	79,43%	175
50 ou mais	85,09%	114

## Região

Região	Top2Box	Perfil
Vale do Taquari	83,93%	168
Vale do Rio Pardo	81,10%	127
Região do Jacuí	82,26%	62
Outra região	81,20%	117



# 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	146	13,27%	1,02%	2,01%	11,27%	15,28%
Bom	244	22,18%	1,25%	2,46%	19,73%	24,64%
Regular	68	6,18%	0,73%	1,42%	4,76%	7,61%
Ruim	12	1,09%	0,31%	0,61%	0,48%	1,70%
Muito ruim	4	0,36%	0,18%	0,36%	0,01%	0,72%
Nunca preencheu documentos ou formulários	443	40,27%	1,48%	2,90%	37,37%	43,17%
Não sabe/Não lembra	183	16,64%	1,12%	2,20%	14,44%	18,84%

# Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponibilizados, tanto presenciais quanto digitais. Dentre esses usuários, 87,45% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 2,80% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim.

No que se refere às reclamações, pouco mais de um quinto dos beneficiários informou ter registrado alguma demanda junto à Operadora e, entre esses, 73,42% relataram que suas solicitações foram resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 82,28% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, ao passo que 3,38% o consideraram ruim ou muito ruim. Vale destacar que mais da metade dos beneficiários não avaliou esse item, por não ter realizado o preenchimento ou por não se recordar da experiência.



06

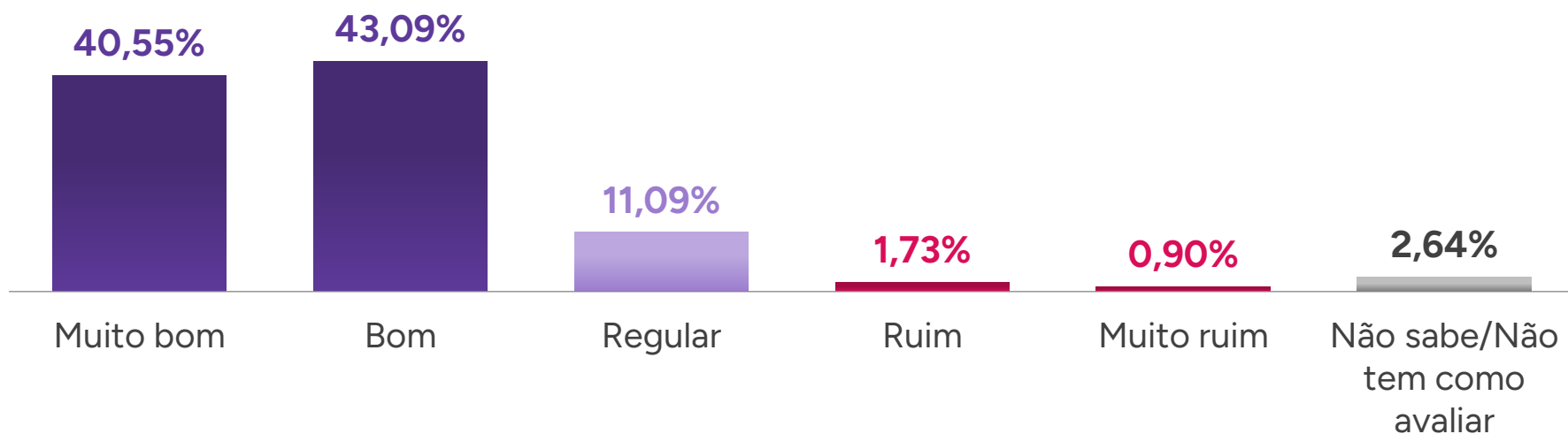
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



85,90% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto apenas 2,71% o classificaram como ruim ou muito ruim.



Top2Box  
85,90%

Bottom2Box  
2,71%

 Zona de Satisfação

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1.071)

**Top2Box** [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Quantidade
<b>Plano</b>			
Coletivo Empresarial	86,62%	792	
Individual ou familiar	83,54%	243	
Coletivo por Adesão	86,11%	36	
<b>Gênero</b>			
Masculino	86,14%	498	
Feminino	85,69%	573	
<b>Faixa Etária</b>			
18 a 34	87,03%	370	
35 a 49	85,40%	404	
50 ou mais	85,19%	297	
<b>Região</b>			
Vale do Taquari	88,78%	392	
Vale do Rio Pardo	80,82%	292	
Região do Jacuí	88,19%	144	
Outra região	86,01%	243	

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

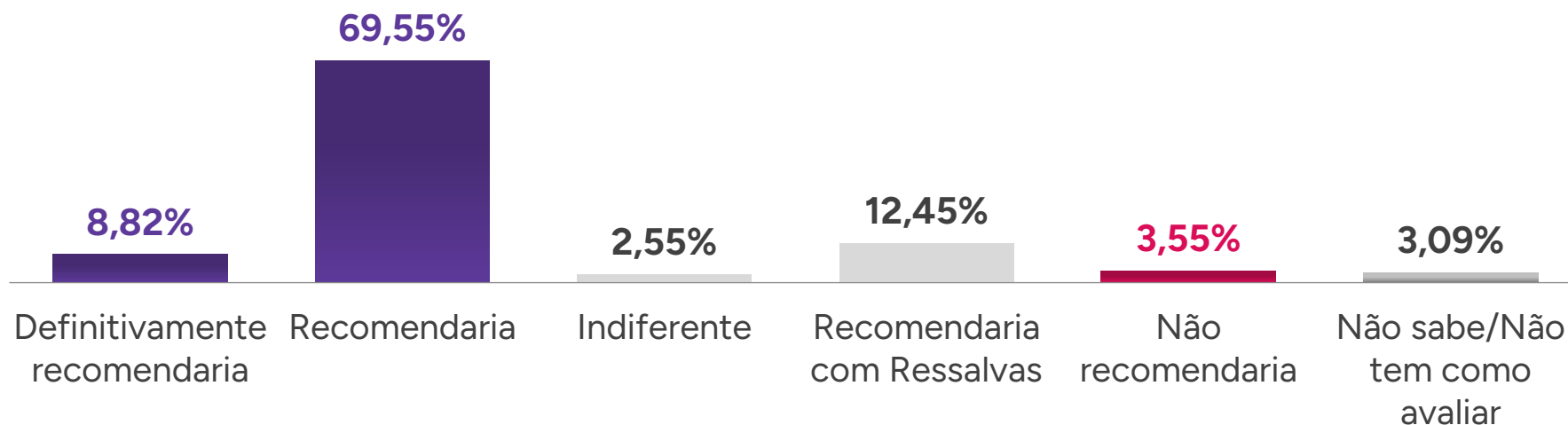
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	446	40,55%	1,48%	2,90%	37,64%	43,45%
Bom	474	43,09%	1,49%	2,93%	40,16%	46,02%
Regular	122	11,09%	0,95%	1,86%	9,24%	12,95%
Ruim	19	1,73%	0,39%	0,77%	0,96%	2,50%
Muito ruim	10	0,91%	0,29%	0,56%	0,35%	1,47%
Não sabe/Não tem como avaliar	29	2,64%	0,48%	0,95%	1,69%	3,58%



# Avaliação Geral



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



80,86% afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 3,66% declararam que não o recomendariam.

Resposta Única

Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria  
80,86%

Não recomendaria  
3,66%



Zona de Satisfação

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1.066)

**Top2Box** [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Contagem
<b>Plano</b>			
Coletivo Empresarial	81,92%		791
Individual ou familiar	76,99%		239
Coletivo por Adesão	83,33%		36
<b>Gênero</b>			
Masculino	79,44%		496
Feminino	82,11%		570
<b>Faixa Etária</b>			
18 a 34	85,56%		374
35 a 49	77,92%		403
50 ou mais	78,89%		289
<b>Região</b>			
Vale do Taquari	81,42%		393
Vale do Rio Pardo	79,51%		288
Região do Jacuí	85,82%		141
Outra região	78,69%		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	97	8,82%	0,85%	1,68%	7,14%	10,49%
Recomendaria	765	69,55%	1,39%	2,72%	66,83%	72,27%
Indiferente	28	2,55%	0,47%	0,93%	1,61%	3,48%
Recomendaria com Ressalvas	137	12,45%	1,00%	1,95%	10,50%	14,41%
Não recomendaria	39	3,55%	0,56%	1,09%	2,45%	4,64%
Não sabe/Não tem como avaliar	34	3,09%	0,52%	1,02%	2,07%	4,11%



# Avaliação Geral

De forma geral, 85,90% dos beneficiários classificaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 2,71% o avaliaram como ruim ou muito ruim.

Além disso, 80,86% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 3,66% declararam que não o recomendariam.












07

# Considerações Finais



# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

	Total	Empres	Indiv	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	78,67%	78,91%	78,07%	77,42%	76,92%	80,07%	77,58%	78,76%	79,86%	79,84%	75,80%	80,33%	79,46%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	84,76%	85,34%	86,67%	52,94%	83,86%	85,47%	87,11%	84,23%	82,28%	84,42%	86,03%	76,06%	87,65%
 Recebeu alguma comunicação	32,27%	29,55%	39,18%	47,22%	28,10%	35,96%	28,80%	28,57%	41,64%	36,00%	41,33%	26,67%	18,80%
 Atenção em saúde recebida	90,41%	90,17%	92,04%	84,38%	90,20%	90,58%	91,15%	88,25%	92,39%	92,18%	92,55%	91,41%	84,35%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	79,98%	78,66%	82,79%	90,00%	80,61%	79,45%	81,38%	78,03%	80,78%	86,73%	80,52%	80,17%	68,40%
 Atendimento dos canais	87,45%	87,71%	85,84%	93,10%	86,24%	88,45%	87,69%	87,04%	87,68%	91,48%	84,41%	83,74%	86,73%
 Fez alguma reclamação	21,55%	21,25%	24,08%	11,11%	18,22%	24,49%	19,37%	23,24%	21,97%	23,00%	20,67%	16,00%	23,60%
 Teve a demanda resolvida	73,42%	74,14%	72,88%	50,00%	67,02%	77,62%	75,68%	72,92%	71,64%	80,43%	66,13%	66,67%	72,88%
 Facilidade no preenchimento de documentos	82,28%	83,56%	77,17%	81,82%	78,60%	86,15%	83,24%	79,43%	85,09%	83,93%	81,10%	82,26%	81,20%
 Qualificação do plano	85,90%	86,62%	83,54%	86,11%	86,14%	85,69%	87,03%	85,40%	85,19%	88,78%	80,82%	88,19%	86,01%
 Recomendação do plano	80,86%	81,92%	76,99%	83,33%	79,44%	82,11%	85,56%	77,92%	78,89%	81,42%	79,51%	85,82%	78,69%



# Considerações Finais

## **Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%**

- Atenção em saúde recebida.

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


- Acesso às informações através do atendimento dos canais;
- Qualificação do plano;
- Acesso à atenção imediata quando necessitado;
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
- Recomendação do plano.


## **Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:**


- Facilidade de acesso à lista de prestadores;
  - Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado.
- 32,27% receberam algum comunicado da Operadora
- Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 73,42% tiveram suas solicitações resolvidas.


# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

 (41) 3092-7505

 [zoom@zoompesquisas.com.br](mailto:zoom@zoompesquisas.com.br)

 [www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

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