

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
- IDSS | RN 507 -



ÍNDICE

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



Introdução

A Humana Saúde 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 Humana Saúde com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Humana Saúde



Operadora

HUMANA PARANÁ S.A

Registrada sob n.º 348180 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues 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: 74.660

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

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



Planejamento da Pesquisa

Dezembro de 2022.



Período da Coleta

16/02/2023 a 10/03/2023.

Indicadores

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Metodologia

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Humana Saúde é 112.714 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 74.660 cadastros. Foram abordados 8.535 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	418	*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.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	134	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	59	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.882	
v) Outros**	42	
Beneficiário não contatado	66.125	
Taxa de respondentes	5%	

Em relação ao item (i), 18 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 Humana Saúde 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 Humana Saúde 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



zoom

Inteligência em Pesquisas

Perfil da Amostra

Gênero



64,25%



35,75%

Faixa Etária

MÉDIA
44 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
75,00%



Dependente
25,00%

Tipo de Plano

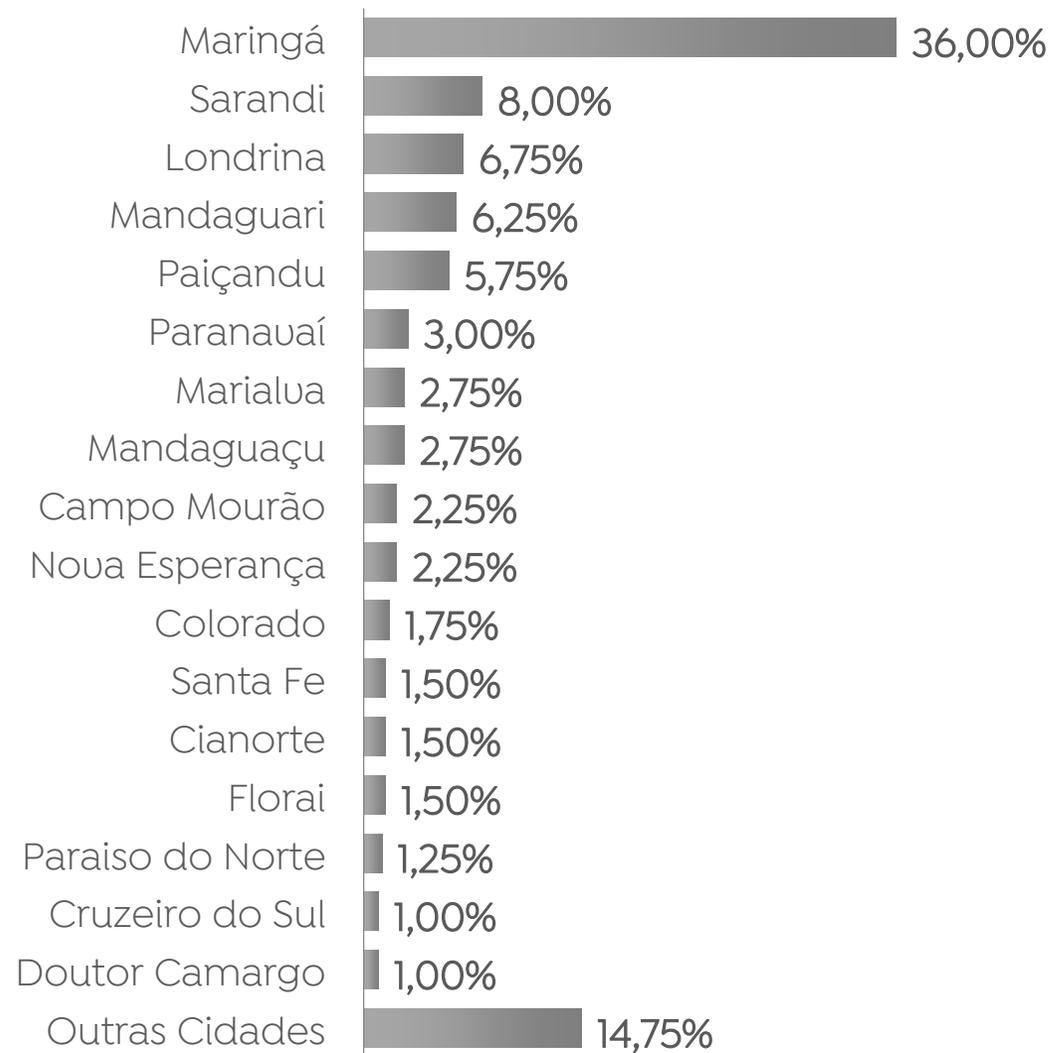
PJ
84,00%



PF
16,00%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

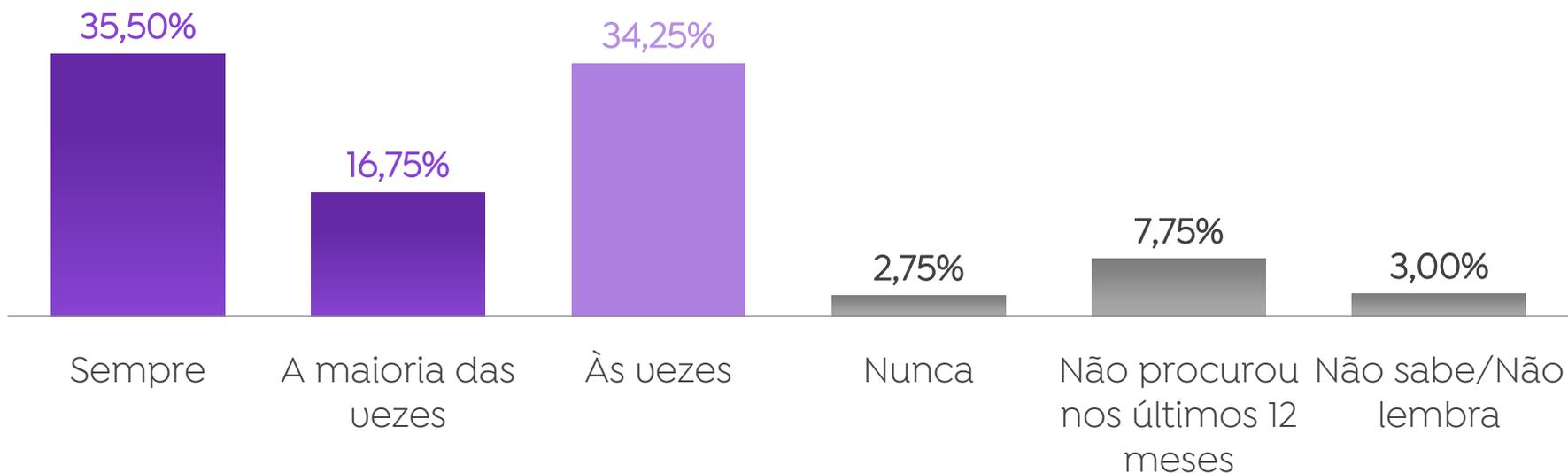


zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde

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



Um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 58,54% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
58,54%



Bottom2Box*
41,46%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (357)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	59,00%	300
PF	56,14%	57
Masculino	52,89%	121
Feminino	61,44%	236
18 a 34	60,91%	110
35 a 49	53,98%	113
50 ou mais	60,45%	134
Maringá	60,16%	128
Outras cidades	57,64%	229

Atenção à Saúde

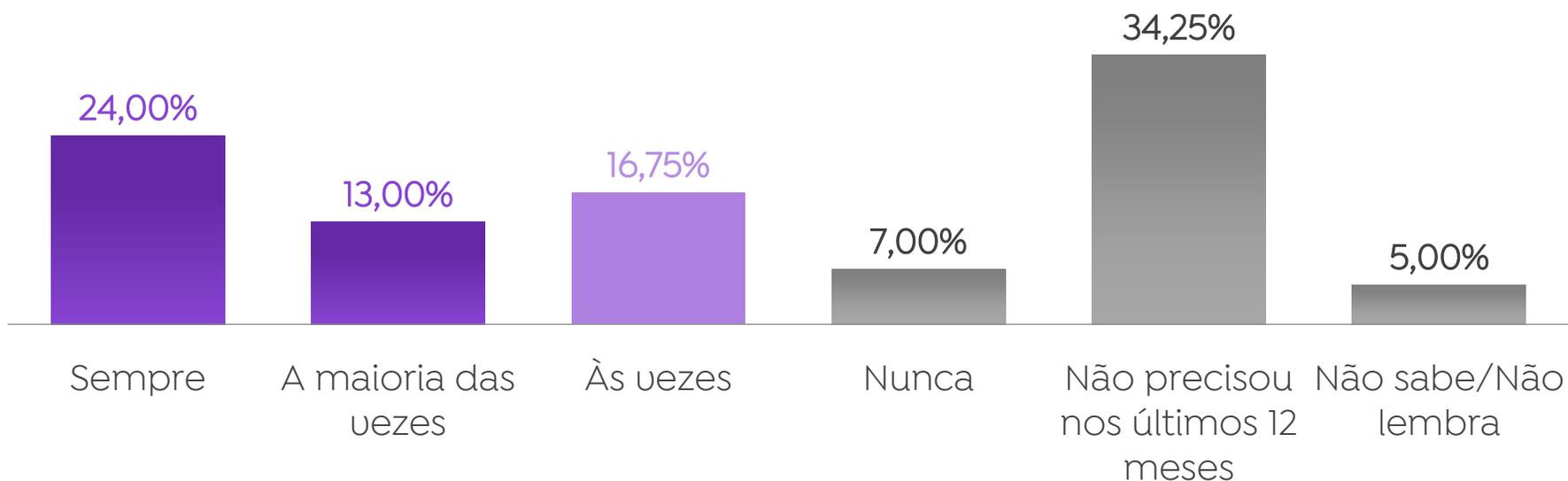
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	142	35,50%	2,39%	4,69%	30,81%	40,19%
A maioria das vezes	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Às vezes	137	34,25%	2,37%	4,65%	29,60%	38,90%
Nunca	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não procurou nos últimos 12 meses	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

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?



Cerca de dois quintos da amostra não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 60,91% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes que precisaram.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
60,91%



Bottom2Box*
39,09%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (243)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -



PJ	61,39%	202
PF	58,54%	41
Masculino	54,88%	82
Feminino	63,98%	161
18 a 34	65,43%	81
35 a 49	57,14%	77
50 ou mais	60,00%	85
Maringá	62,00%	100
Outras cidades	60,14%	143

Atenção à Saúde

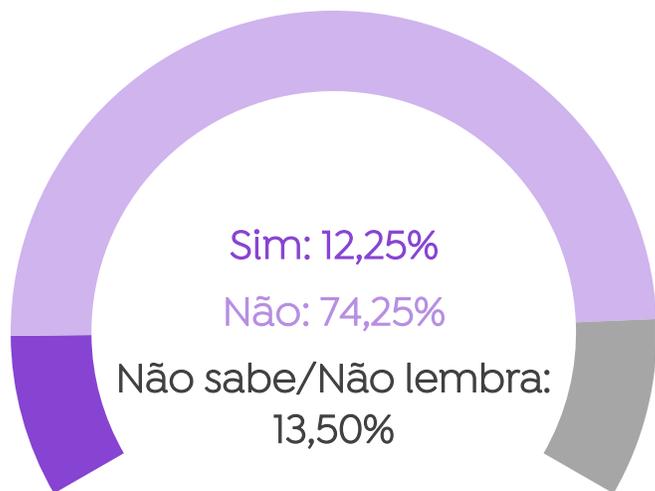
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
A maioria das vezes	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Às vezes	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Nunca	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não precisou nos últimos 12 meses	137	34,25%	2,37%	4,65%	29,60%	38,90%
Não sabe/Não lembra	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%

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, consulta preventiva com dentista, etc.?



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

- Por Perfil -

Perfil	Porcentagem	Quantidade
PJ	11,90%	336
PF	14,06%	64
Masculino	11,89%	143
Feminino	12,45%	257
18 a 34	9,23%	130
35 a 49	11,67%	120
50 ou mais	15,33%	150
Maringá	11,11%	144
Outras cidades	12,89%	256

Atenção à Saúde

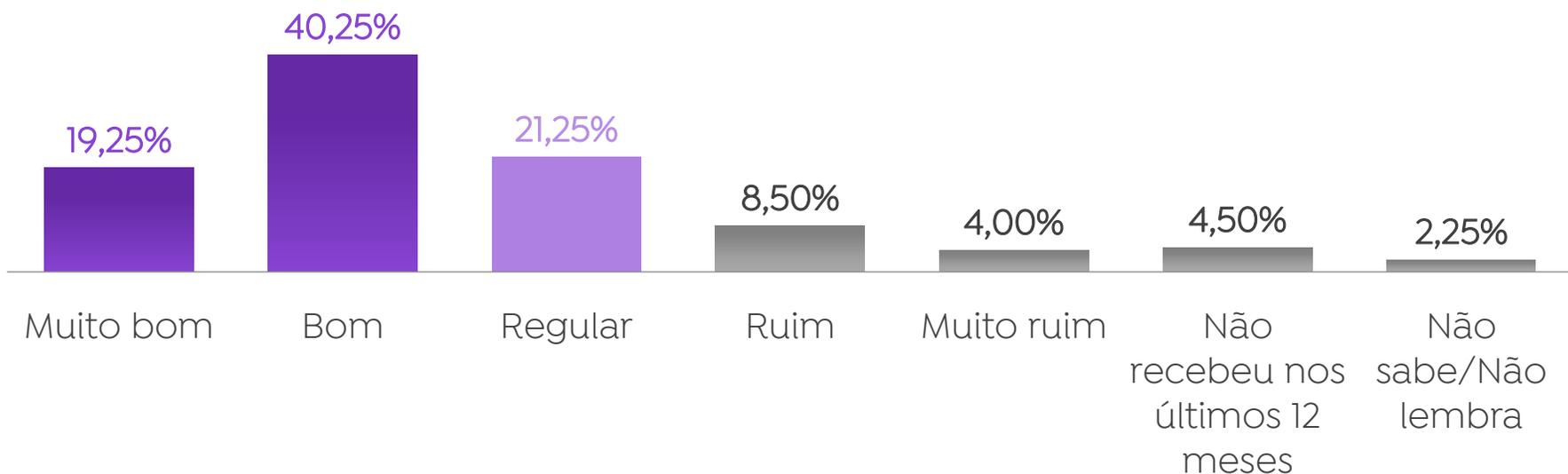
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Não	297	74,25%	2,19%	4,29%	69,96%	78,54%
Não sabe/Não lembra	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%

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, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 63,81% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
63,81%



Bottom2Box*
13,40%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (373)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	62,70%	311
PF	69,35%	62
Masculino	58,59%	128
Feminino	66,53%	245
18 a 34	66,95%	118
35 a 49	56,64%	113
50 ou mais	66,90%	142
Maringá	50,75%	134
Outras cidades	71,13%	239

Atenção à Saúde

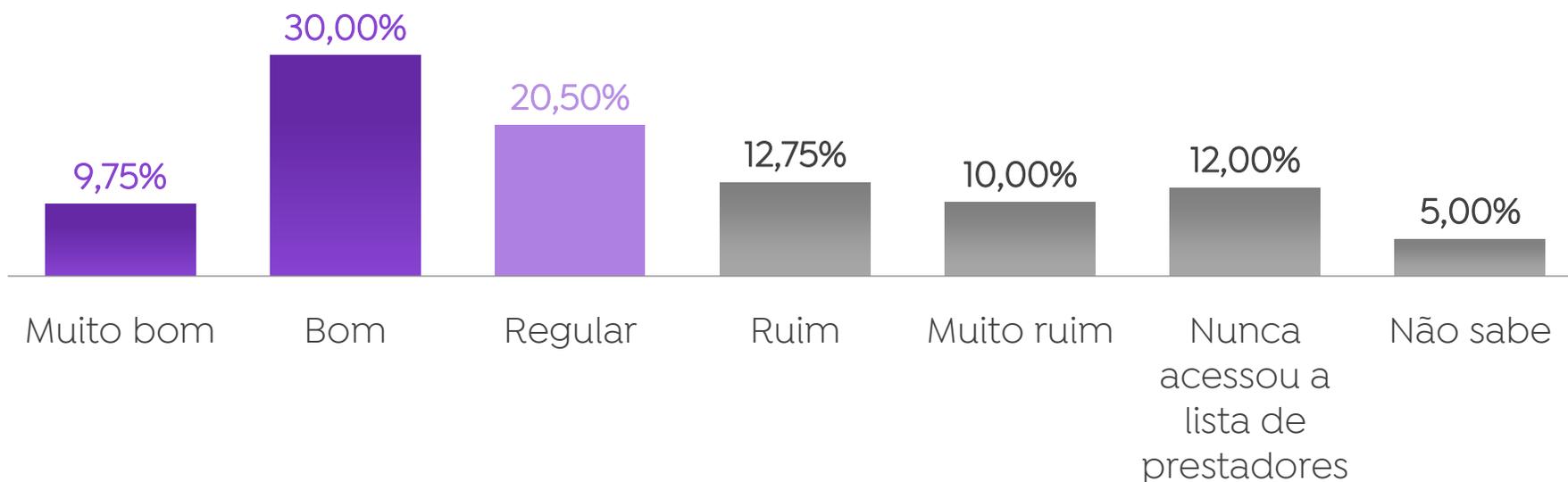
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	77	19,25%	1,97%	3,86%	15,39%	23,11%
Bom	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
Regular	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Ruim	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Muito ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não recebeu nos últimos 12 meses	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

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, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Acessou
83%

Quase um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 47,89% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
47,89%



Bottom2Box*
27,41%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (332)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	46,98%	281
PF	52,94%	51
Masculino	47,50%	120
Feminino	48,11%	212
18 a 34	48,60%	107
35 a 49	41,51%	106
50 ou mais	52,94%	119
Maringá	35,11%	131
Outras cidades	56,22%	201

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, dentistas, 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	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Bom	120	30,00%	2,29%	4,49%	25,51%	34,49%
Regular	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Ruim	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Muito ruim	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Nunca acessou a lista de prestadores	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não sabe	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%



Atenção à Saúde

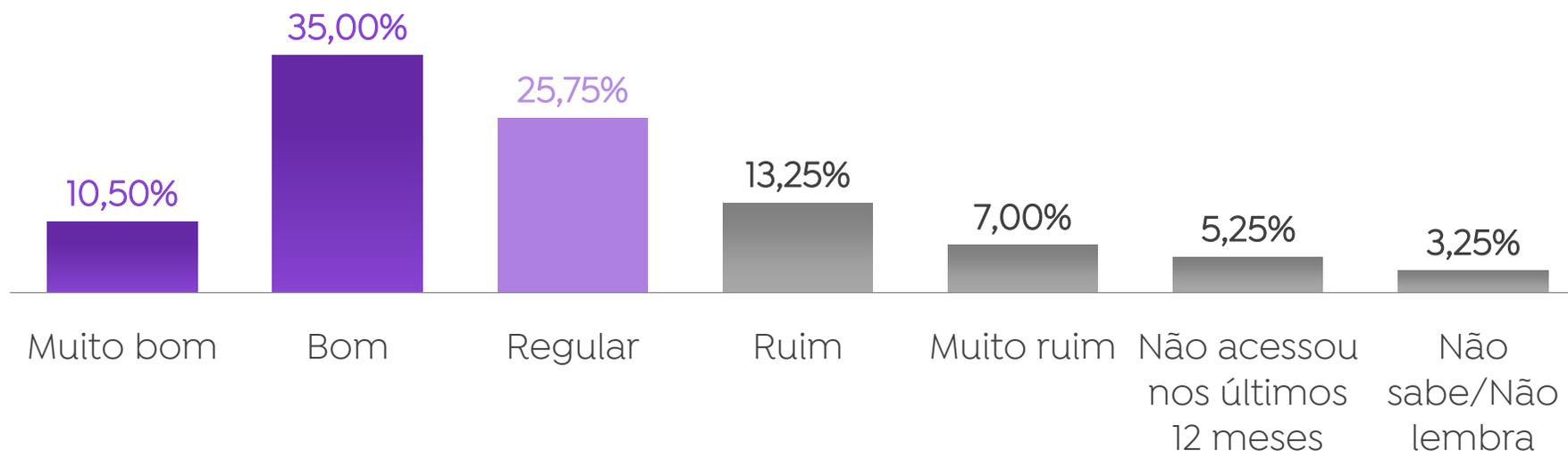
- Um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, mais de um terço encontrou alguma dificuldade pontual de acesso aos serviços da Operadora. O Top2Box obtido foi de 58,54%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de dois quintos dos respondentes não utilizaram 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 60,91%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é moderada. O Top2Box obtido foi de 63,81%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Aproximadamente 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 47,89%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Canais de Atendimento



Canais de Atendimento

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



Menos de um décimo da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 49,73% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
49,73%



Bottom2Box*
22,13%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (366)



Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Porcentagem	Quantidade
PJ	48,05%	308
PF	58,62%	58
Masculino	50,77%	130
Feminino	49,15%	236
18 a 34	46,09%	115
35 a 49	52,17%	115
50 ou mais	50,74%	136
Maringá	40,30%	134
Outras cidades	55,17%	232

Canais de Atendimento

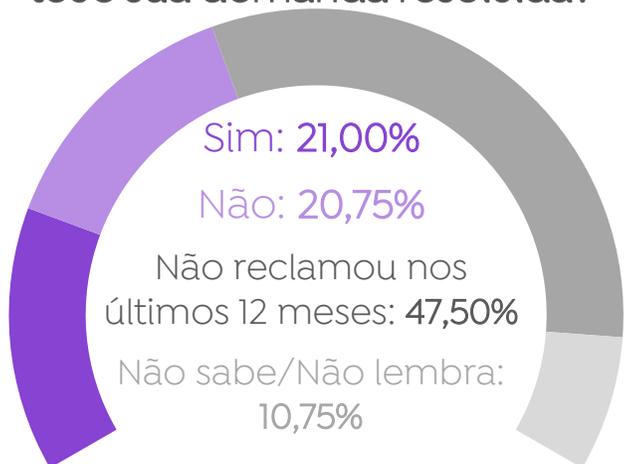
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Bom	140	35,00%	2,38%	4,67%	30,33%	39,67%
Regular	103	25,75%	2,19%	4,29%	21,46%	30,04%
Ruim	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Muito ruim	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não acessou nos últimos 12 meses	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não sabe/Não lembra	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

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 dois quintos dos beneficiários realizaram alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 50% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	22,32%	21,43%	45,54%	10,71%	336
PF	14,06%	17,19%	57,81%	10,64%	64
Masculino	20,98%	21,68%	42,66%	14,69%	143
Feminino	21,01%	20,23%	50,19%	8,56%	257
18 a 34	17,69%	20,00%	56,15%	6,15%	130
35 a 49	25,00%	24,17%	40,00%	10,83%	120
50 ou mais	20,67%	18,67%	46,00%	14,67%	150
Maringá	13,19%	24,31%	50,69%	11,81%	144
Outras cidades	25,39%	18,75%	45,70%	10,16%	256

Canais de Atendimento

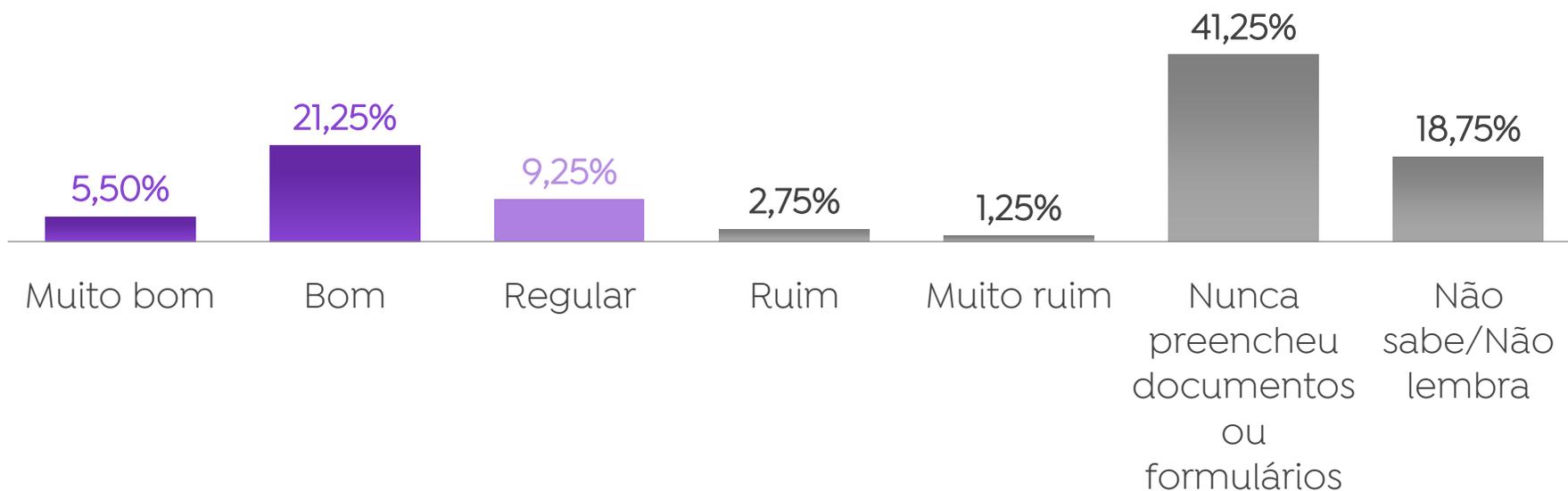
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Não	83	20,75%	2,03%	3,97%	16,78%	24,72%
Não reclamou nos últimos 12 meses	190	47,50%	2,50%	4,89%	42,61%	52,39%
Não sabe/Não lembra	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%

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?



Três quintos dos respondentes nunca preencheram ou não souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 66,88% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
66,88%



Bottom2Box*
10,00%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (160)

Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

Perfil	Top2Box (%)	Base (n)
PJ	66,91%	136
PF	66,67%	24
Masculino	56,67%	60
Feminino	73,00%	100
18 a 34	68,42%	57
35 a 49	60,00%	55
50 ou mais	72,92%	48
Maringá	65,57%	61
Outras cidades	67,68%	99

Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Bom	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Regular	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca preencheu documentos ou formulários	165	41,25%	2,46%	4,82%	36,43%	46,07%
Não sabe/Não lembra	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%



Canais de Atendimento

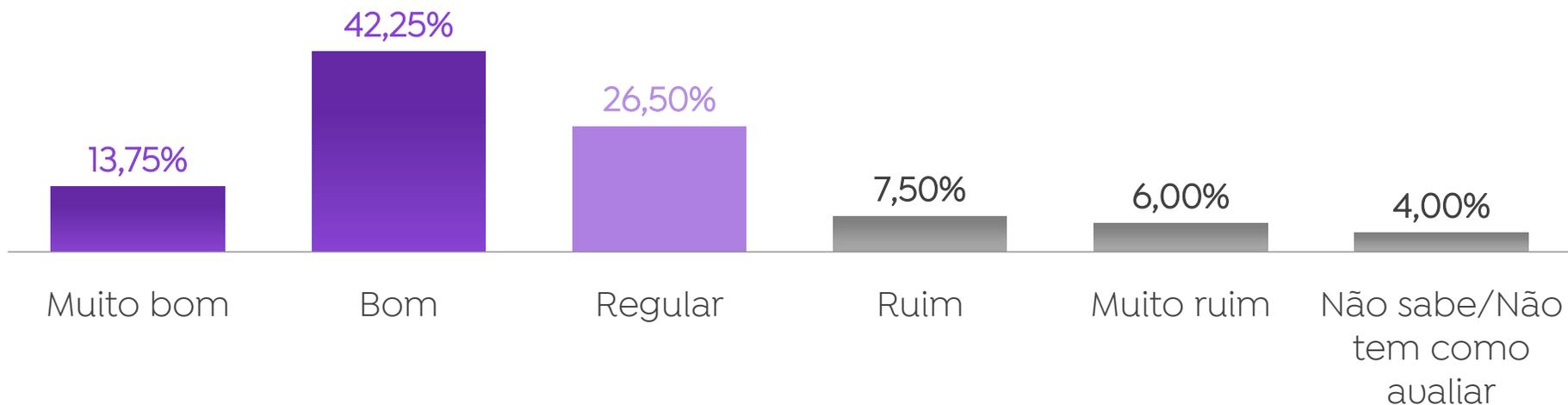
- Menos de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 49,73%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de dois quintos da amostra registraram reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Três quintos 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 66,88%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é moderada, 58,33% classificaram o plano como Muito bom ou Bom. Cerca de um quarto classificou como Regular.
Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
58,33%



Bottom2Box*
14,06%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (384)



Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Count
PJ	57,63%	321
PF	61,90%	63
Masculino	58,96%	134
Feminino	58,00%	250
18 a 34	59,84%	127
35 a 49	53,04%	115
50 ou mais	61,27%	142
Maringá	46,04%	139
Outras cidades	65,31%	245

Avaliação Geral

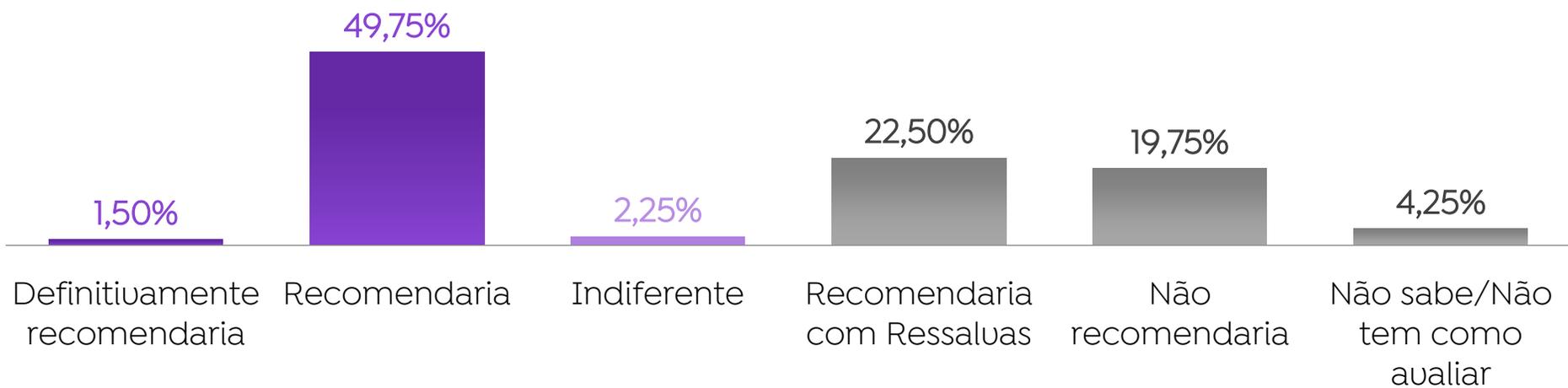
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Bom	169	42,25%	2,47%	4,84%	37,41%	47,09%
Regular	106	26,50%	2,21%	4,33%	22,17%	30,83%
Ruim	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Muito ruim	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Não sabe/Não tem como avaliar	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano. Cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box*
53,52%



Não
Recomendaria*
20,63%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (383)

 Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	52,19%	320
PF	60,32%	63
Masculino	47,76%	134
Feminino	56,63%	249
18 a 34	53,13%	128
35 a 49	48,28%	116
50 ou mais	58,27%	139
Maringá	40,43%	141
Outras cidades	61,16%	242

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	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Recomendaria	199	49,75%	2,50%	4,90%	44,85%	54,65%
Indiferente	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Recomendaria com Ressalvas	90	22,50%	2,09%	4,09%	18,41%	26,59%
Não recomendaria	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Não sabe/Não tem como avaliar	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, pouco mais de um quarto avaliou como Regular e 14,06% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 58,33%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A maioria recomendaria o plano, mais de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 20,63% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 53,52%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais



Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Nenhum atributo na Zona de Excelência.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Nenhum atributo na Zona de Satisfação.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Nenhum atributo na Zona de Atenção.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano;
 - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
 - Recomendação do plano;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores.
- Pouco mais de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Mais de dois quintos realizaram reclamação e a metade 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