

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS



|                       |          |
|-----------------------|----------|
| INTRODUÇÃO            | slide 03 |
| METODOLOGIA           | slide 04 |
| PERFIL DA AMOSTRA     | slide 10 |
| ATENÇÃO À SAÚDE       | slide 13 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO | slide 24 |
| AVALIAÇÃO GERAL       | slide 31 |
| CONCLUSÕES            | slide 36 |

# Índice

# 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

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Humana Saúde com os serviços prestados pela Operadora.

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Humana Saúde, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

## Contratante

HUMANA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA  
Registrada sob n.º 357511 na ANS

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Jorge Bortoletto



## 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.



## Universo e Público-Alvo

59.912 beneficiários do plano da Humana Saúde, com 18 anos de idade ou mais.

## 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.

## Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

## Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2021.

## Período da Coleta:

15/03/2021 a 09/04/2021.

## 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.

## 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 116.716 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 59.912 cadastros. Foram abordados 5.654 beneficiários identificados conforme abaixo:

| Status   | Beneficiários |
|--|---------------|
| i) Questionário concluído  | 414           |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa                    | 63            |
| iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário | 10            |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário*                           | 5.155         |
| v) Outros**  | 12            |
| Beneficiário não contatado   | 54.258        |
| <b>Taxa de respondentes</b>  | <b>7%</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), 14 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 automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem 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.

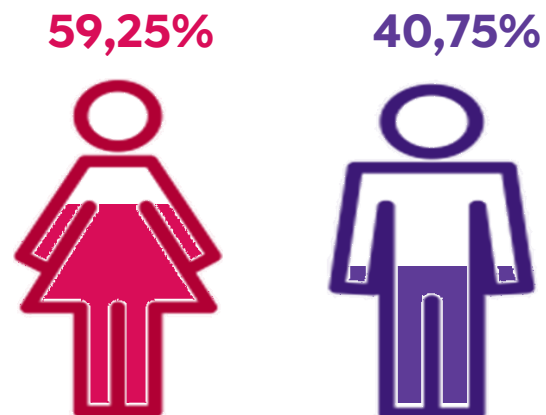


# Perfil da Amostra

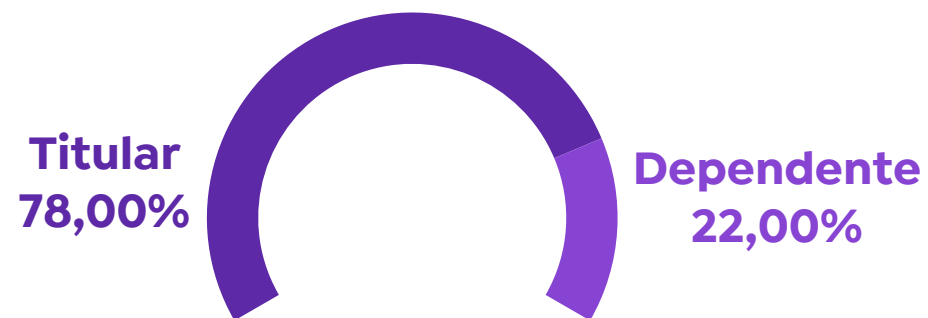
zoom

# Perfil da Amostra

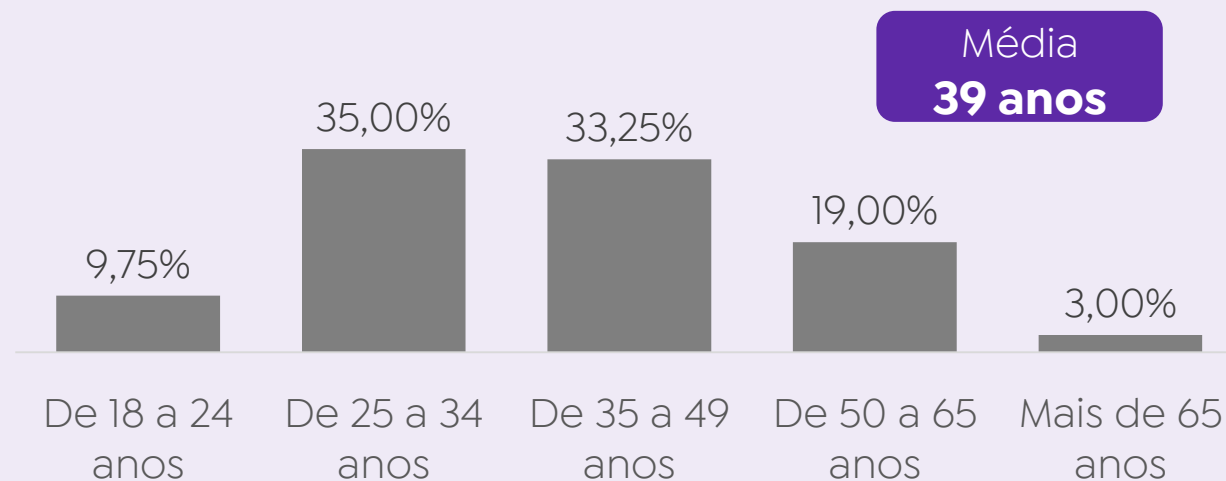
## Gênero



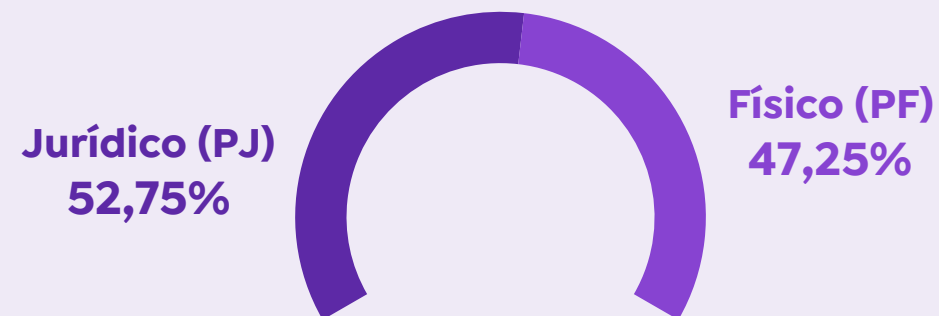
## Perfil



## Faixa Etária



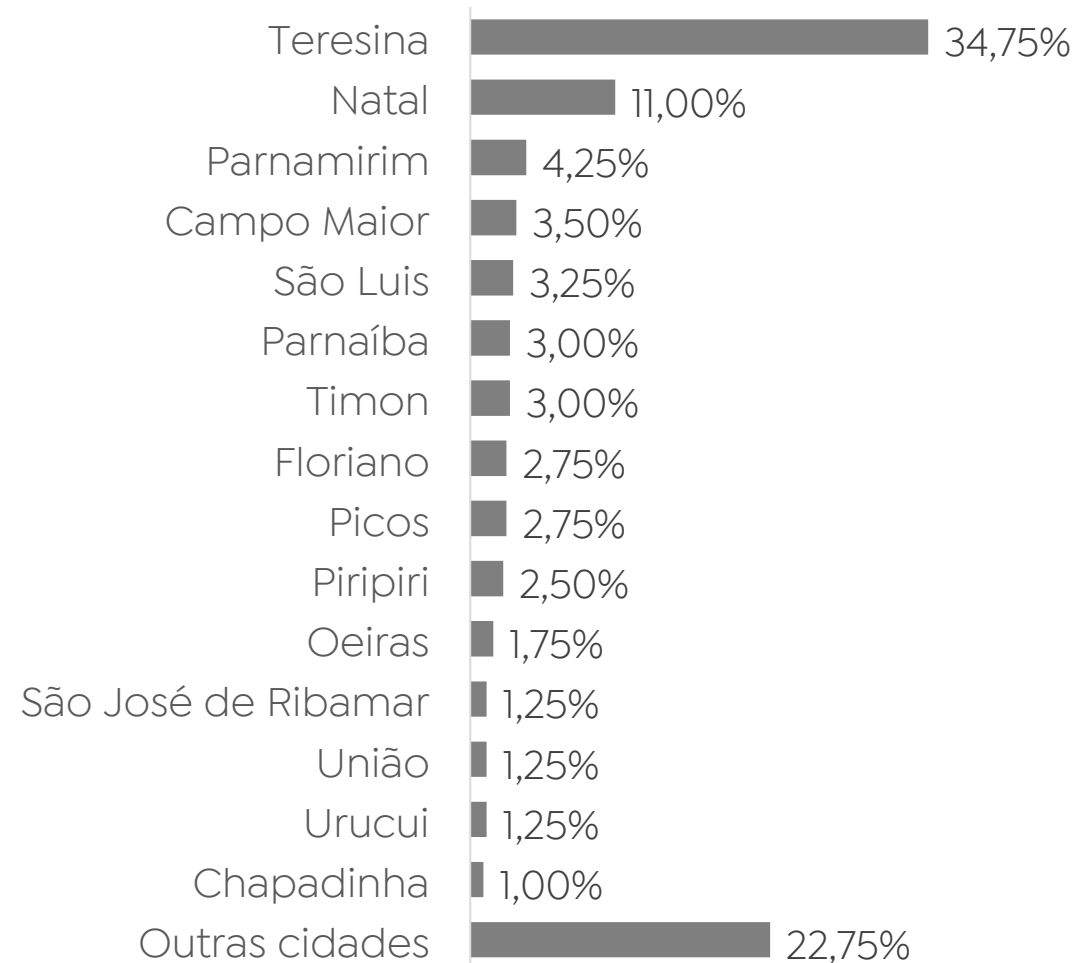
## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra



## Cidade





Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde

zoom



**Top2Box\***  
**78,39%**



**Bottom2Box\***  
**21,61%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (347)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ            | PF            |
|---------------|---------------|
| <b>78,02%</b> | <b>78,79%</b> |
| 182           | 165           |

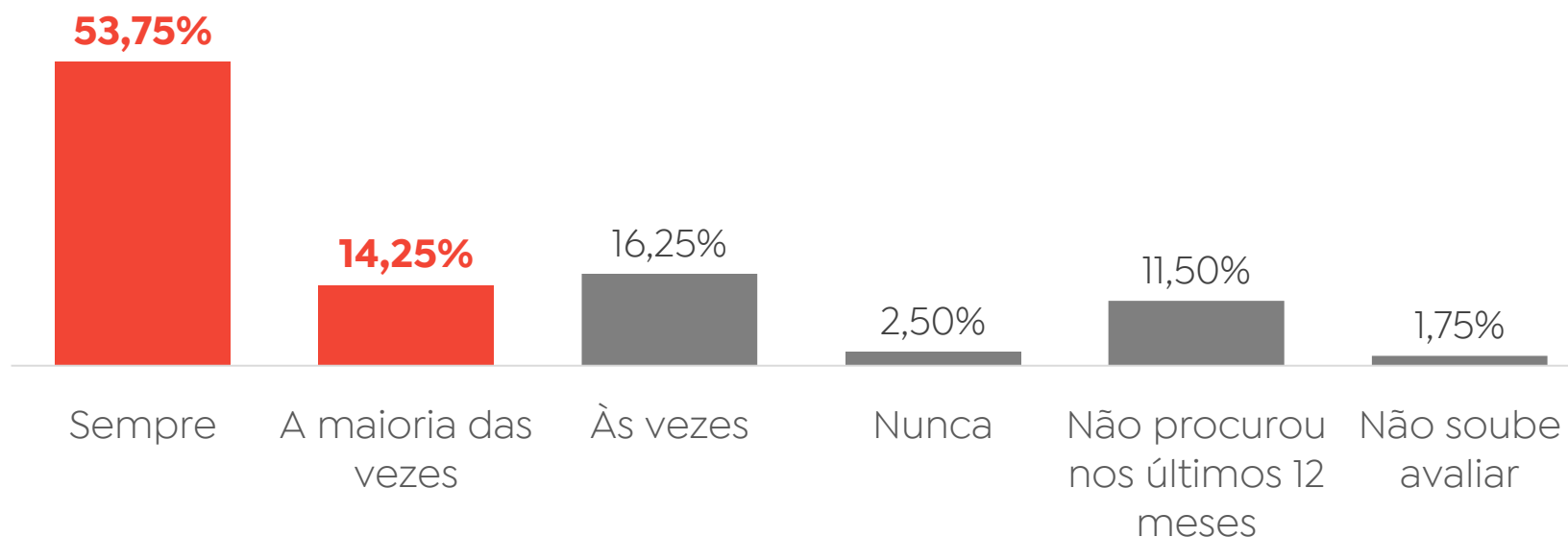
**Gênero**

| Masculino     | Feminino      |
|---------------|---------------|
| <b>77,61%</b> | <b>78,87%</b> |
| 134           | 213           |

**Faixa Etária**

| 18 a 30       | 31 a 44       | 45 +          |
|---------------|---------------|---------------|
| <b>79,09%</b> | <b>75,74%</b> | <b>81,19%</b> |
| 110           | 136           | 101           |

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



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Quase um quinto encontrou dificuldade ocasional.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Atenção à Saúde



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

- Estatísticas -

|                                   | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|-----------------------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Sempre                            | 215         | 53,75%           | 2,49%              | 4,89%                | 48,86%                 | 58,64%                 |
| A maioria das vezes               | 57          | 14,25%           | 1,75%              | 3,43%                | 10,82%                 | 17,68%                 |
| Às vezes                          | 65          | 16,25%           | 1,84%              | 3,62%                | 12,63%                 | 19,87%                 |
| Nunca                             | 10          | 2,50%            | 0,78%              | 1,53%                | 0,97%                  | 4,03%                  |
| Não procurou nos últimos 12 meses | 46          | 11,50%           | 1,60%              | 3,13%                | 8,37%                  | 14,63%                 |
| Não soube avaliar                 | 7           | 1,75%            | 0,66%              | 1,29%                | 0,46%                  | 3,04%                  |



# Atenção à Saúde

zoom

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



Quase metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.



**Top2Box\***  
82,63%



**Bottom2Box\***  
17,37%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (213)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 81,82% | 83,70% |
| 121    | 92     |

**Gênero**

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 82,76%    | 82,54%   |
| 87        | 126      |

**Faixa Etária**

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +   |
|---------|---------|--------|
| 86,57%  | 79,78%  | 82,46% |
| 67      | 89      | 57     |



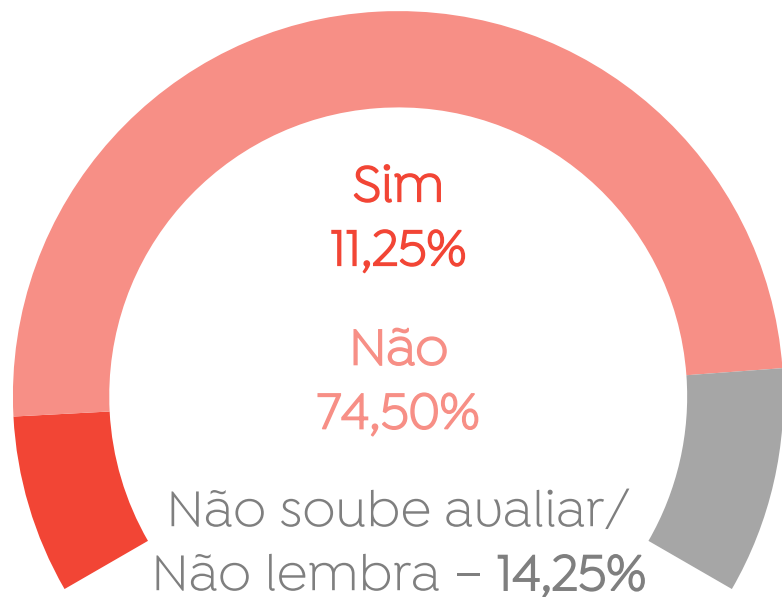
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

|                                   | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|-----------------------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Sempre                            | 147         | 36,75%           | 2,41%              | 4,72%                | 32,03%                 | 41,47%                 |
| A maioria das vezes               | 29          | 7,25%            | 1,30%              | 2,54%                | 4,71%                  | 9,79%                  |
| Às vezes                          | 21          | 5,25%            | 1,12%              | 2,19%                | 3,06%                  | 7,44%                  |
| Nunca                             | 16          | 4,00%            | 0,98%              | 1,92%                | 2,08%                  | 5,92%                  |
| Não precisou nos últimos 12 meses | 179         | 44,75%           | 2,49%              | 4,87%                | 39,88%                 | 49,62%                 |
| Não soube avaliar                 | 8           | 2,00%            | 0,70%              | 1,37%                | 0,63%                  | 3,37%                  |

# Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, você 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.

## Recebeu Por Perfil

### Plano

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 12,32% | 10,05% |
| 211    | 189    |

### Gênero

#### Masculino Feminino

|        |        |
|--------|--------|
| 10,43% | 11,81% |
| 163    | 237    |

### Faixa Etária

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +  |
|---------|---------|-------|
| 13,71%  | 12,18%  | 7,50% |
| 124     | 156     | 120   |

Nos últimos 12 meses, você 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.?

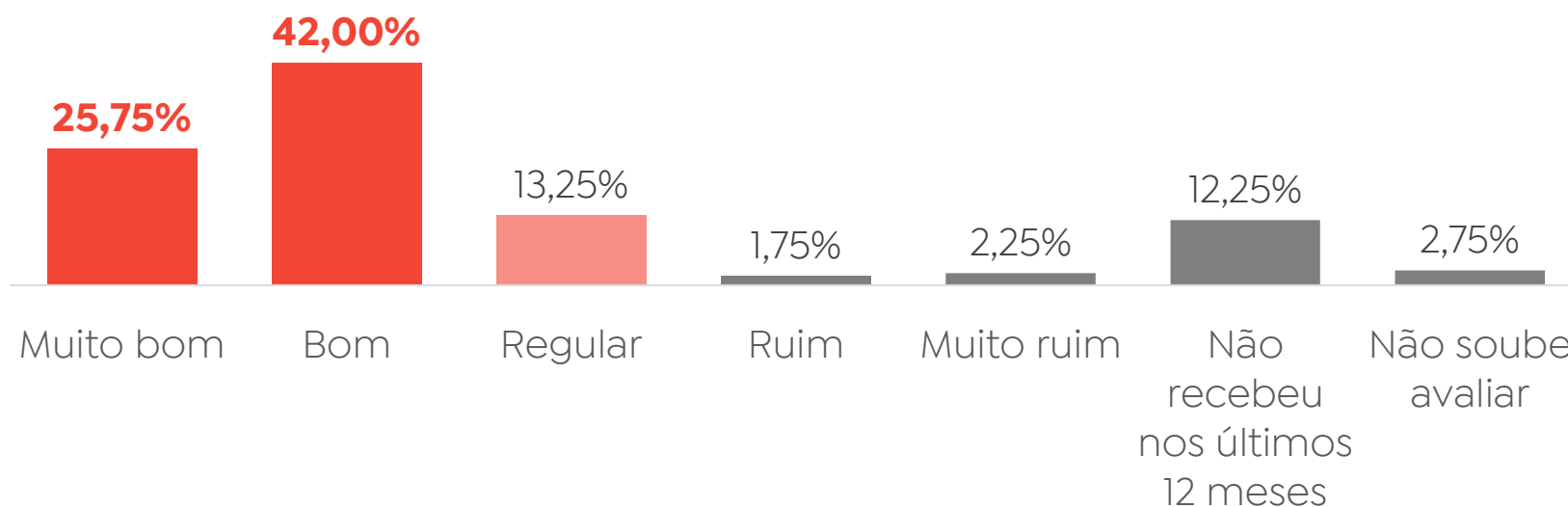
- Estatísticas -

|                              | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|------------------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Sim                          | 45          | 11,25%           | 1,58%              | 3,10%                | 8,15%                  | 14,35%                 |
| Não                          | 298         | 74,50%           | 2,18%              | 4,27%                | 70,23%                 | 78,77%                 |
| Não soube avaliar/Não lembra | 57          | 14,25%           | 1,75%              | 3,43%                | 10,82%                 | 17,68%                 |

# Atenção à Saúde

zoom

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



A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



**Top2Box\***  
79,71%



**Bottom2Box\***  
4,71%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (340)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 78,09% | 81,48% |
| 178    | 162    |

**Gênero**

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 75,97%    | 81,99%   |
| 129       | 211      |

**Faixa Etária**

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +   |
|---------|---------|--------|
| 85,32%  | 77,86%  | 76,00% |
| 109     | 131     | 100    |

# Atenção à Saúde



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

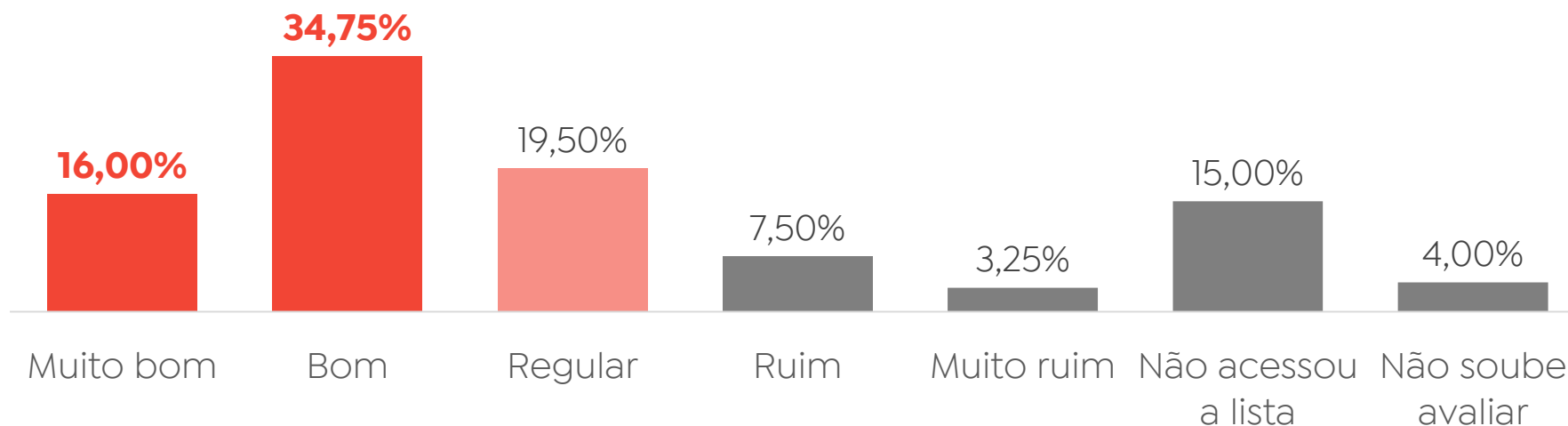
- Estatísticas -

|                                  | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|----------------------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Muito bom                        | 103         | 25,75%           | 2,19%              | 4,29%                | 21,46%                 | 30,04%                 |
| Bom                              | 168         | 42,00%           | 2,47%              | 4,84%                | 37,16%                 | 46,84%                 |
| Regular                          | 53          | 13,25%           | 1,70%              | 3,32%                | 9,93%                  | 16,57%                 |
| Ruim                             | 7           | 1,75%            | 0,66%              | 1,29%                | 0,46%                  | 3,04%                  |
| Muito ruim                       | 9           | 2,25%            | 0,74%              | 1,45%                | 0,80%                  | 3,70%                  |
| Não recebeu nos últimos 12 meses | 49          | 12,25%           | 1,64%              | 3,21%                | 9,04%                  | 15,46%                 |
| Não soube avaliar                | 11          | 2,75%            | 0,82%              | 1,60%                | 1,15%                  | 4,35%                  |

# Atenção à Saúde

zoom

Como você 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)?



Aproximadamente um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, mais da metade atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



**Top2Box\***  
62,65%



**Bottom2Box\***  
13,27%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (324)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 59,43% | 66,44% |
| 175    | 149    |

**Gênero**

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 61,54%    | 63,40%   |
| 130       | 194      |

**Faixa Etária**

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +   |
|---------|---------|--------|
| 67,65%  | 55,97%  | 67,05% |
| 102     | 134     | 88     |

# Atenção à Saúde



Como você 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 -

|                     | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|---------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Muito bom           | 64          | 16,00%           | 1,83%              | 3,59%                | 12,41%                 | 19,59%                 |
| Bom                 | 139         | 34,75%           | 2,38%              | 4,67%                | 30,08%                 | 39,42%                 |
| Regular             | 78          | 19,50%           | 1,98%              | 3,88%                | 15,62%                 | 23,38%                 |
| Ruim                | 30          | 7,50%            | 1,32%              | 2,58%                | 4,92%                  | 10,08%                 |
| Muito ruim          | 13          | 3,25%            | 0,89%              | 1,74%                | 1,51%                  | 4,99%                  |
| Não acessou a lista | 60          | 15,00%           | 1,79%              | 3,50%                | 11,50%                 | 18,50%                 |
| Não soube avaliar   | 16          | 4,00%            | 0,98%              | 1,92%                | 2,08%                  | 5,92%                  |



# Canais de Atendimento

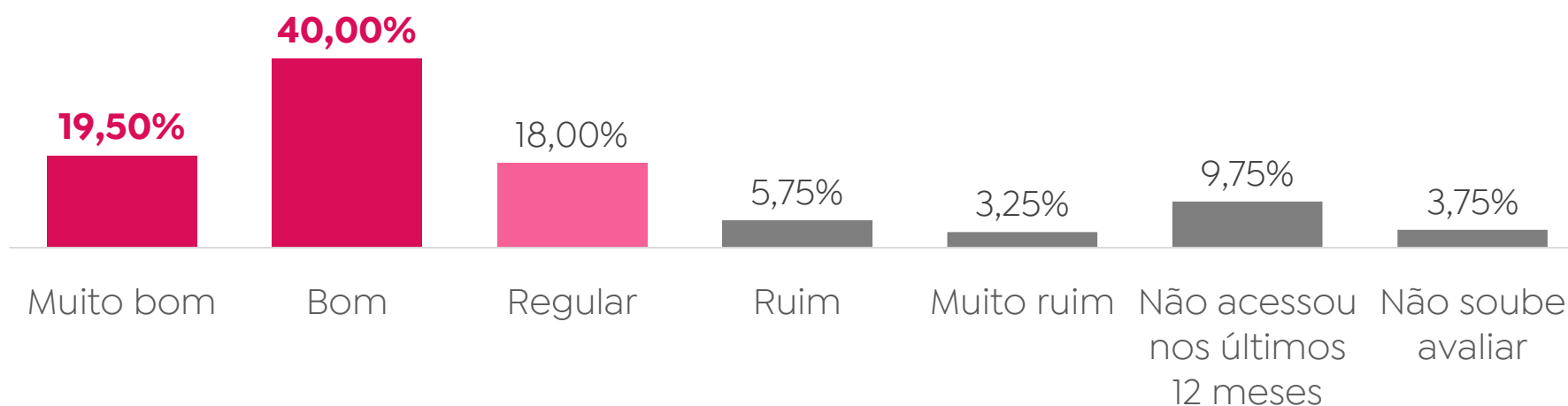
zoom



# Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



**Top2Box\***  
68,79%



**Bottom2Box\***  
10,40%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (346)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 67,42% | 70,24% |
| 178    | 168    |

**Gênero**

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 68,61%    | 68,90%   |
| 137       | 209      |

**Faixa Etária**

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +   |
|---------|---------|--------|
| 74,07%  | 64,75%  | 68,69% |
| 108     | 139     | 99     |

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

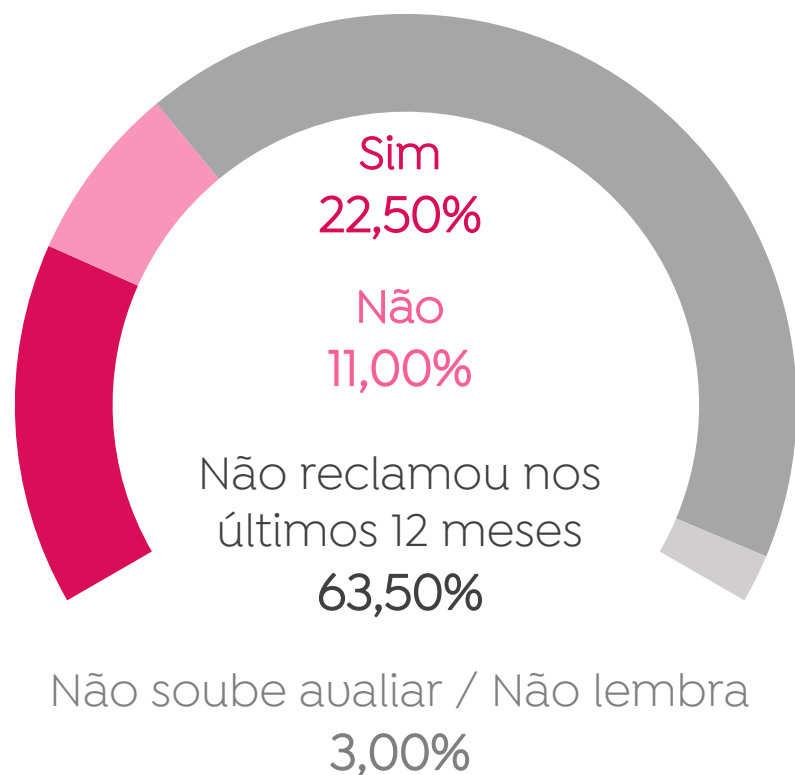
|                                  | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|----------------------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Muito bom                        | 78          | 19,50%           | 1,98%              | 3,88%                | 15,62%                 | 23,38%                 |
| Bom                              | 160         | 40,00%           | 2,45%              | 4,80%                | 35,20%                 | 44,80%                 |
| Regular                          | 72          | 18,00%           | 1,92%              | 3,77%                | 14,23%                 | 21,77%                 |
| Ruim                             | 23          | 5,75%            | 1,16%              | 2,28%                | 3,47%                  | 8,03%                  |
| Muito ruim                       | 13          | 3,25%            | 0,89%              | 1,74%                | 1,51%                  | 4,99%                  |
| Não acessou nos últimos 12 meses | 39          | 9,75%            | 1,48%              | 2,91%                | 6,84%                  | 12,66%                 |
| Não soube avaliar                | 15          | 3,75%            | 0,95%              | 1,86%                | 1,89%                  | 5,61%                  |

# Canais de Atendimento

zoom

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



Um terço dos beneficiários registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 67% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 19,43% | 25,93% |
| 8,53%  | 13,76% |
| 69,67% | 56,61% |
| 2,37%  | 3,70%  |
| 211    | 189    |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 16,56%    | 26,58%   |
| 10,43%    | 11,39%   |
| 70,55%    | 58,65%   |
| 2,45%     | 3,38%    |
| 163       | 237      |

Faixa Etária

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +   |
|---------|---------|--------|
| 20,97%  | 23,72%  | 22,50% |
| 8,87%   | 12,82%  | 10,83% |
| 67,74%  | 58,97%  | 65,00% |
| 2,42%   | 4,49%   | 1,67%  |
| 124     | 156     | 120    |

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?

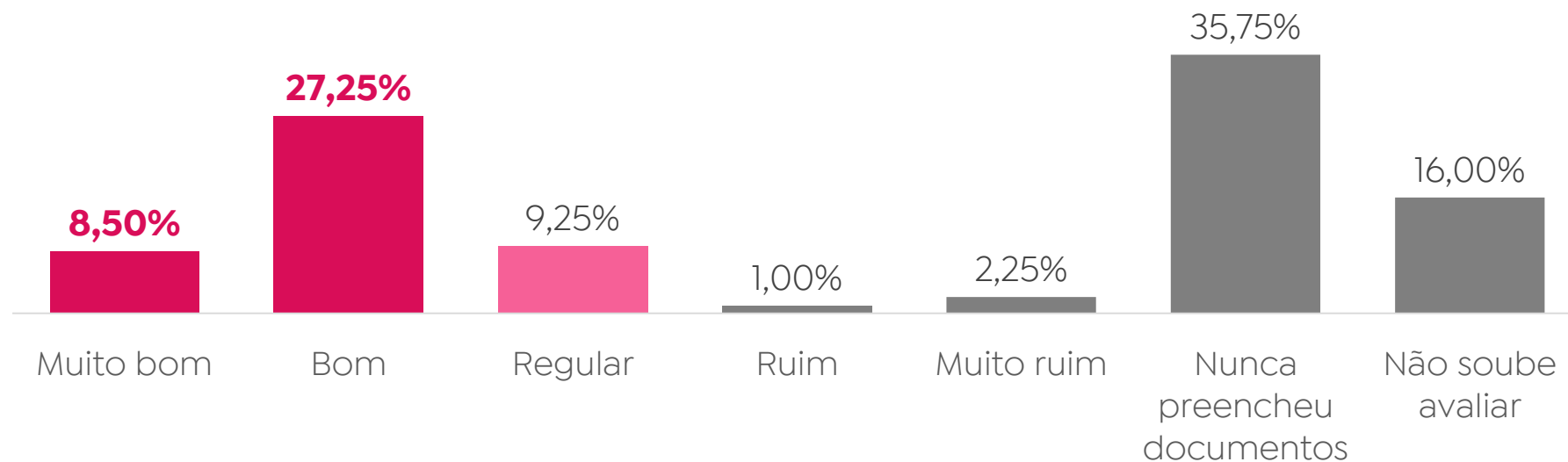
- Estatísticas -

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite inferior | Limite superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                               | 90   | 22,50%    | 2,09%       | 4,09%         | 18,41%          | 26,59%          |
| Não                               | 44   | 11,00%    | 1,56%       | 3,07%         | 7,93%           | 14,07%          |
| Não reclamou nos últimos 12 meses | 254  | 63,50%    | 2,41%       | 4,72%         | 58,78%          | 68,22%          |
| Não soube avaliar/Não lembra      | 12   | 3,00%     | 0,85%       | 1,67%         | 1,33%           | 4,67%           |

# Canais de Atendimento

zoom

Como você 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?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que metade da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



**Top2Box\***  
74,09%



**Bottom2Box\***  
6,74%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (193)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ     | PF     |
|--------|--------|
| 72,64% | 75,86% |
| 106    | 87     |

**Gênero**

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 73,75%    | 74,34%   |
| 80        | 113      |

**Faixa Etária**

| 18 a 30 | 31 a 44 | 45 +   |
|---------|---------|--------|
| 89,55%  | 66,29%  | 64,86% |
| 67      | 89      | 37     |

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Canais de Atendimento



Como você 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 -

|                            | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|----------------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Muito bom                  | 34          | 8,50%            | 1,39%              | 2,73%                | 5,77%                  | 11,23%                 |
| Bom                        | 109         | 27,25%           | 2,23%              | 4,36%                | 22,89%                 | 31,61%                 |
| Regular                    | 37          | 9,25%            | 1,45%              | 2,84%                | 6,41%                  | 12,09%                 |
| Ruim                       | 4           | 1,00%            | 0,50%              | 0,98%                | 0,02%                  | 1,98%                  |
| Muito ruim                 | 9           | 2,25%            | 0,74%              | 1,45%                | 0,80%                  | 3,70%                  |
| Nunca preencheu documentos | 143         | 35,75%           | 2,40%              | 4,70%                | 31,05%                 | 40,45%                 |
| Não soube avaliar          | 64          | 16,00%           | 1,83%              | 3,59%                | 12,41%                 | 19,59%                 |



# Avaliação Geral

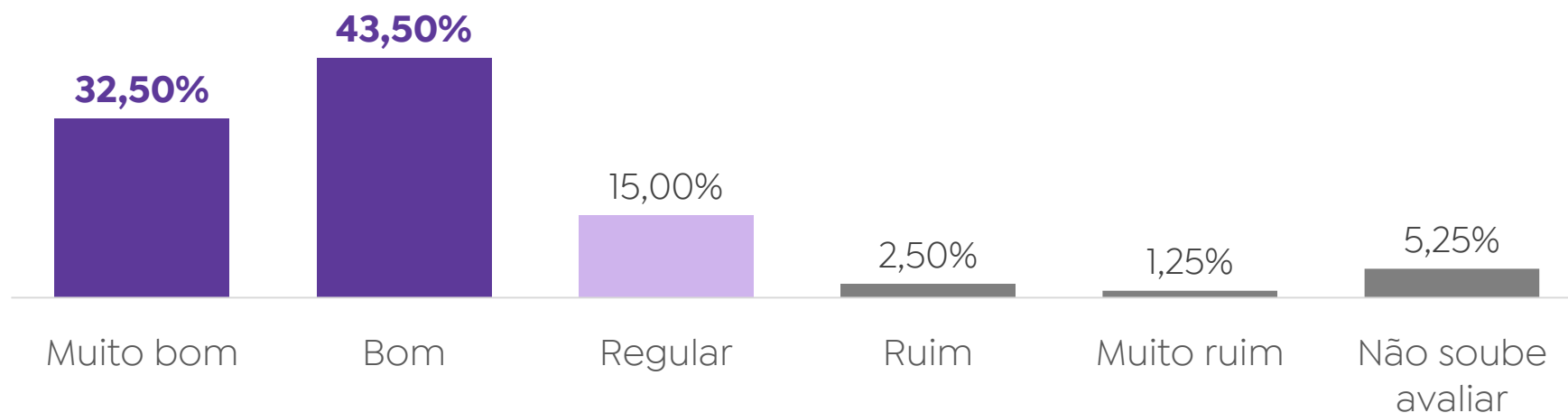
zoom



# Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Humana Saúde é positiva.  
A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



**Top2Box\***  
**80,21%**



**Bottom2Box\***  
**3,96%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ                          | PF                          |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>79,80%</b><br><i>203</i> | <b>80,68%</b><br><i>176</i> |

**Gênero**

| Masculino                   | Feminino                    |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>77,70%</b><br><i>148</i> | <b>81,82%</b><br><i>231</i> |

**Faixa Etária**

| 18 a 30                     | 31 a 44                     | 45 +                        |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>86,44%</b><br><i>118</i> | <b>77,85%</b><br><i>149</i> | <b>76,79%</b><br><i>112</i> |



# Avaliação Geral



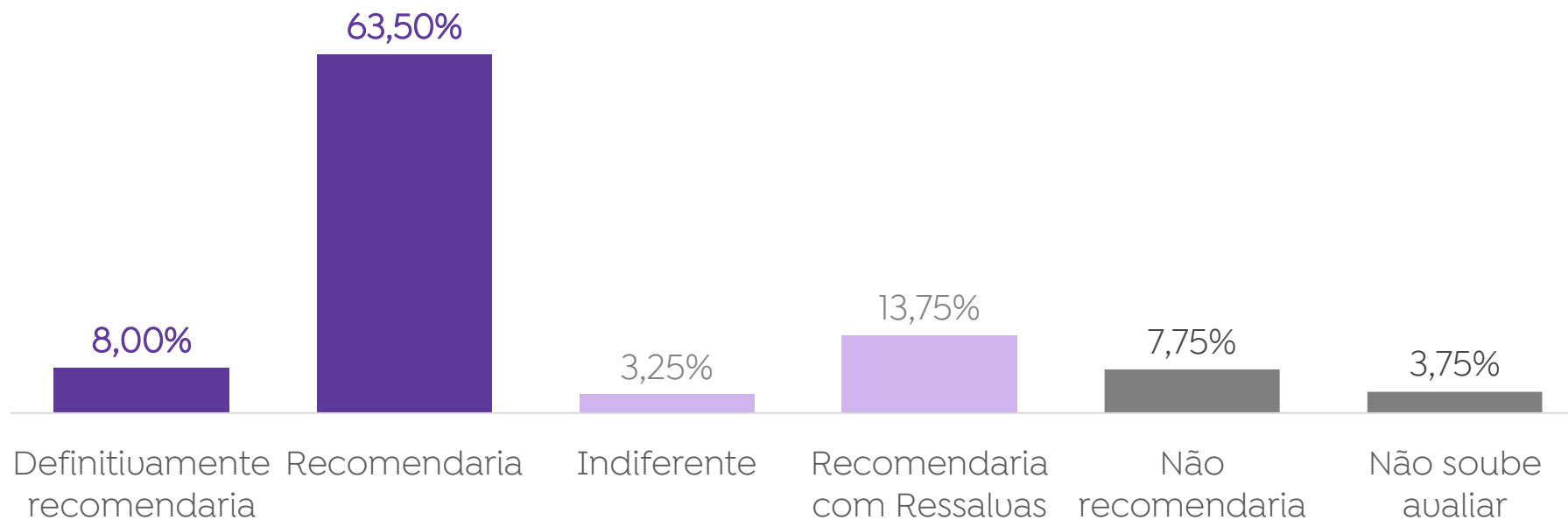
Como você avalia o seu plano de saúde?  
- Estatísticas -

|                   | <b>Base</b> | <b>Proporção</b> | <b>Erro Padrão</b> | <b>Erro Amostral</b> | <b>Limite inferior</b> | <b>Limite superior</b> |
|-------------------|-------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Muito bom         | 130         | 32,50%           | 2,34%              | 4,59%                | 27,91%                 | 37,09%                 |
| Bom               | 174         | 43,50%           | 2,48%              | 4,86%                | 38,64%                 | 48,36%                 |
| Regular           | 60          | 15,00%           | 1,79%              | 3,50%                | 11,50%                 | 18,50%                 |
| Ruim              | 10          | 2,50%            | 0,78%              | 1,53%                | 0,97%                  | 4,03%                  |
| Muito ruim        | 5           | 1,25%            | 0,56%              | 1,09%                | 0,16%                  | 2,34%                  |
| Não soube avaliar | 21          | 5,25%            | 1,12%              | 2,19%                | 3,06%                  | 7,44%                  |

# Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Humana Saúde, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 8,05% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



**Recomendaria\***  
**74,29%**



**Não recomendaria**  
**8,05%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (385)



**Por Perfil**

**Plano**

| PJ            | PF            |
|---------------|---------------|
| <b>75,61%</b> | <b>72,78%</b> |
| 205           | 180           |

**Gênero**

| Masculino     | Feminino      |
|---------------|---------------|
| <b>70,78%</b> | <b>76,62%</b> |
| 154           | 231           |

**Faixa Etária**

| 18 a 30       | 31 a 44       | 45 +          |
|---------------|---------------|---------------|
| <b>79,17%</b> | <b>71,33%</b> | <b>73,04%</b> |
| 120           | 150           | 115           |

# Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?  
- Estatísticas-

|                              | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite inferior | Limite superior |
|------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Definitivamente recomendaria | 32   | 8,00%     | 1,36%       | 2,66%         | 5,34%           | 10,66%          |
| Recomendaria                 | 254  | 63,50%    | 2,41%       | 4,72%         | 58,78%          | 68,22%          |
| Indiferente                  | 13   | 3,25%     | 0,89%       | 1,74%         | 1,51%           | 4,99%           |
| Recomendaria com Ressalvas   | 55   | 13,75%    | 1,72%       | 3,37%         | 10,38%          | 17,12%          |
| Não recomendaria             | 31   | 7,75%     | 1,34%       | 2,62%         | 5,13%           | 10,37%          |
| Não soube avaliar            | 15   | 3,75%     | 0,95%       | 1,86%         | 1,89%           | 5,61%           |



# Conclusões



# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Humana Saúde. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Quase um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 78,39%.

Quase metade da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 82,63%.

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.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é positiva. O Top2Box obtido foi de 79,71%, entre as respostas válidas.

Aproximadamente um quinto não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 62,65%.

# Canais de Atendimento



Pouco mais de um décimo da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Humana Saúde nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 68,79%.

Um terço dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 74,09%.



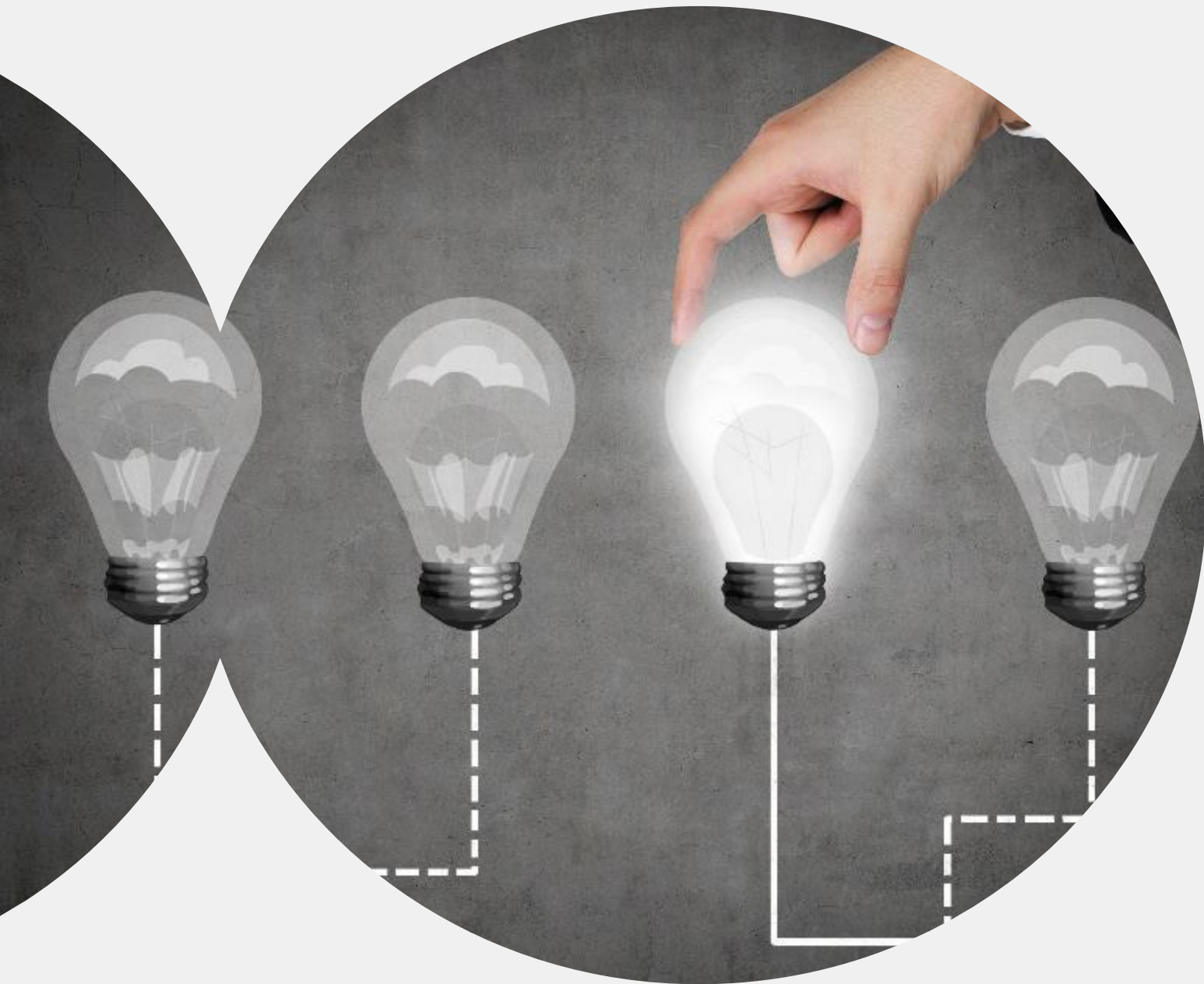
# Avaliação Geral



A satisfação com o plano da Humana Saúde é positiva.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu pouco mais de um décimo das respostas e 3,96% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 80,21%.

74,29% dos entrevistados recomendariam o plano da Humana Saúde, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 8,05% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

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

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