

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



# ÍNDICE

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



# Introdução

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



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Humana Saúde Piauí



## Operadora

HUMANA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA  
Registrada sob n.º 357511 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.

### Universo e Amostra

Universo: 217.163

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%

### Instrumento

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

### Planejamento da Pesquisa

Início em 15/01/2024.

### Período da Coleta

23/02/2024 a 15/03/2024.





## 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 314.953 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 217.163 cadastros. Foram abordados 13.309 beneficiários identificados conforme abaixo:

| Status   | Beneficiários |
|--|---------------|
| i) Questionário concluído  | 646           |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa                    | 103           |
| iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário | 53            |
| iu) Não foi possível localizar o beneficiário*                           | 12.488        |
| u) Outros**  | 19            |
| Beneficiário não contatado   | 203.854       |
| <b>Taxa de respondentes</b>  | <b>5%</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), 46 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 (u), 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 (iu), 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.

# Metodologia

## 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

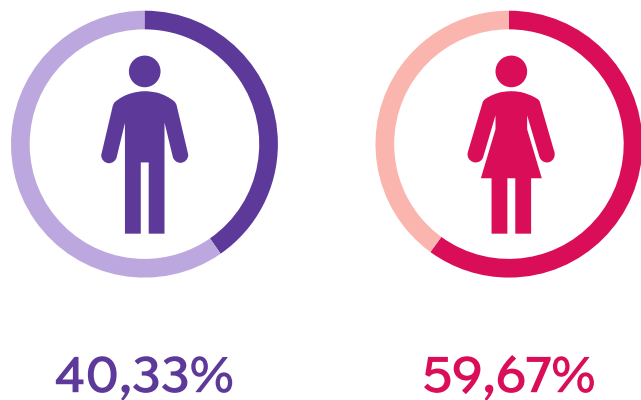


**zoom**

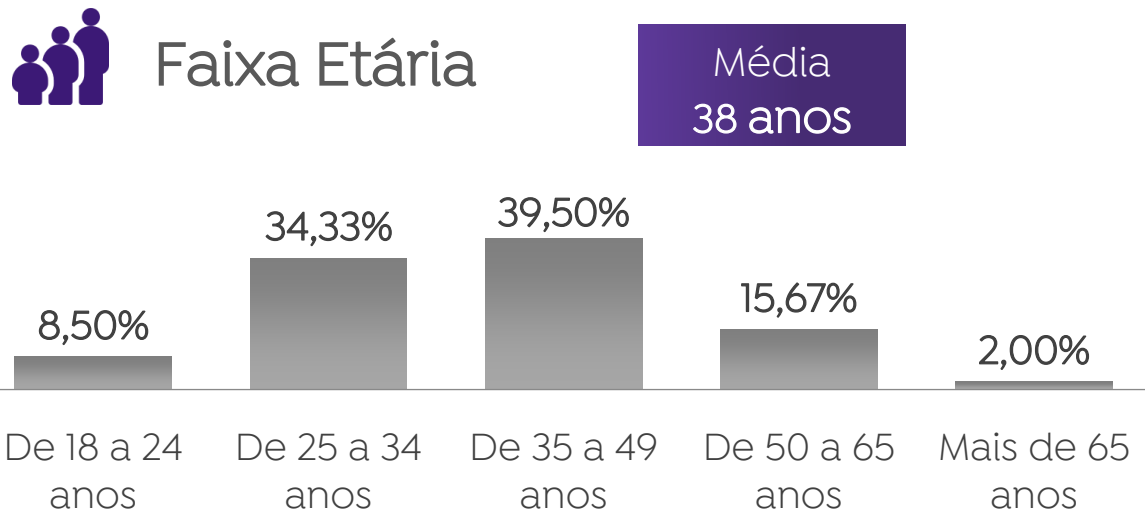
Inteligência em Pesquisas

# Perfil da Amostra

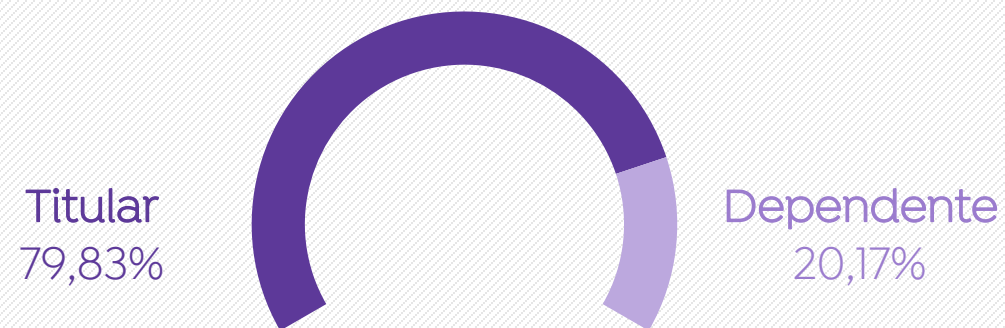
## Gênero



## Faixa Etária



## Tipo de Beneficiário

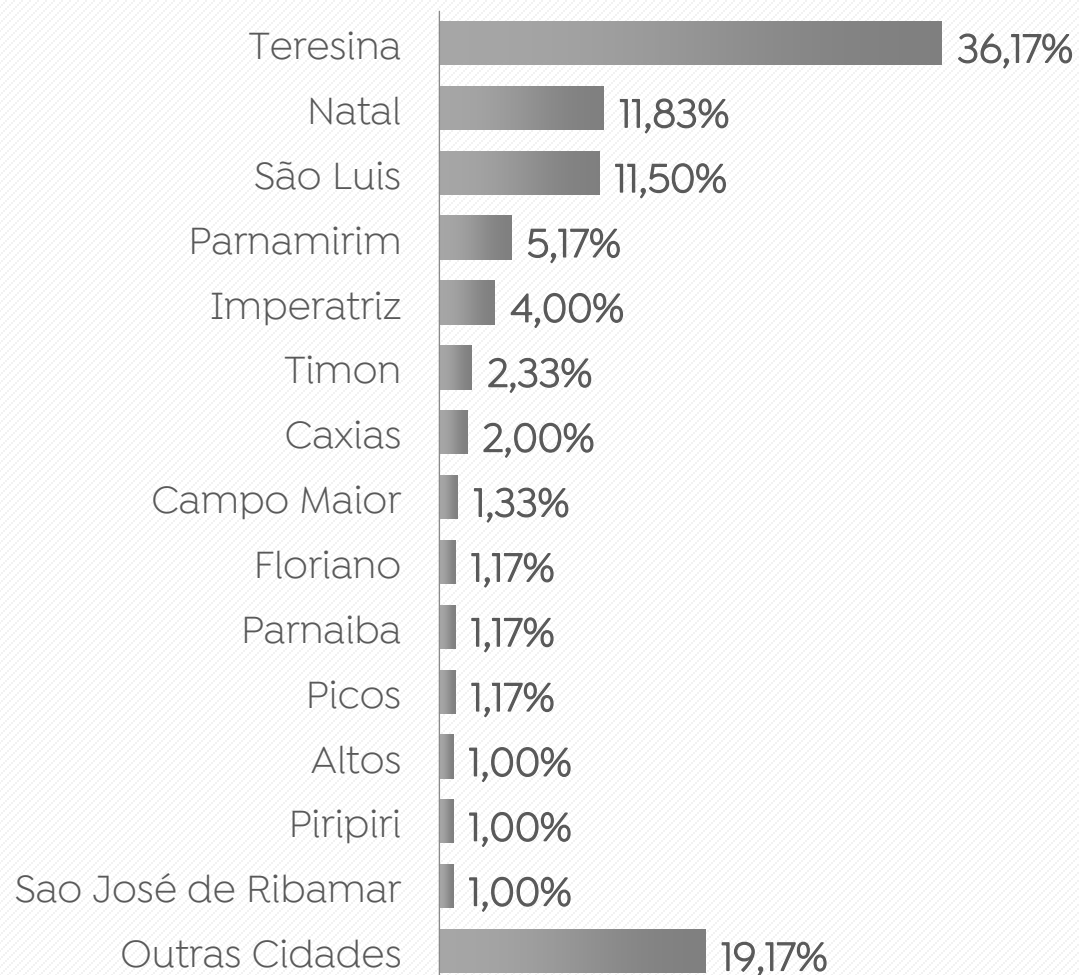


## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra

## Cidade



# Atenção à Saúde



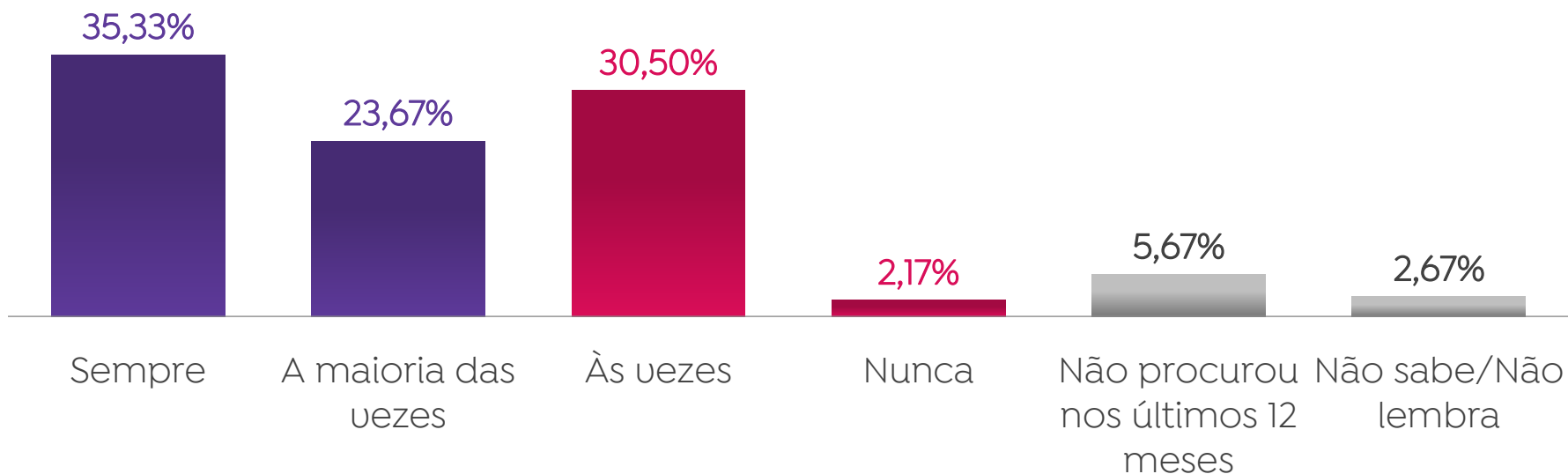
**zoom**

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?



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Um terço encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 64,36%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
64,36%

Bottom2Box  
35,64%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (550)

 Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano        | Top2Box | Beneficiários |
|--------------|---------|---------------|
| PJ           | 61,79%  | 280           |
| PF           | 67,04%  | 270           |
| Gênero       |         |               |
| Masculino    | 66,20%  | 216           |
| Feminino     | 63,17%  | 334           |
| Idade        |         |               |
| De 18 a 30   | 64,81%  | 162           |
| De 31 a 44   | 65,16%  | 221           |
| 45 ou mais   | 62,87%  | 167           |
| Cidade       |         |               |
| Teresina     | 61,39%  | 202           |
| Natal        | 80,00%  | 65            |
| São Luis     | 68,25%  | 63            |
| Outra cidade | 61,36%  | 220           |

# 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?

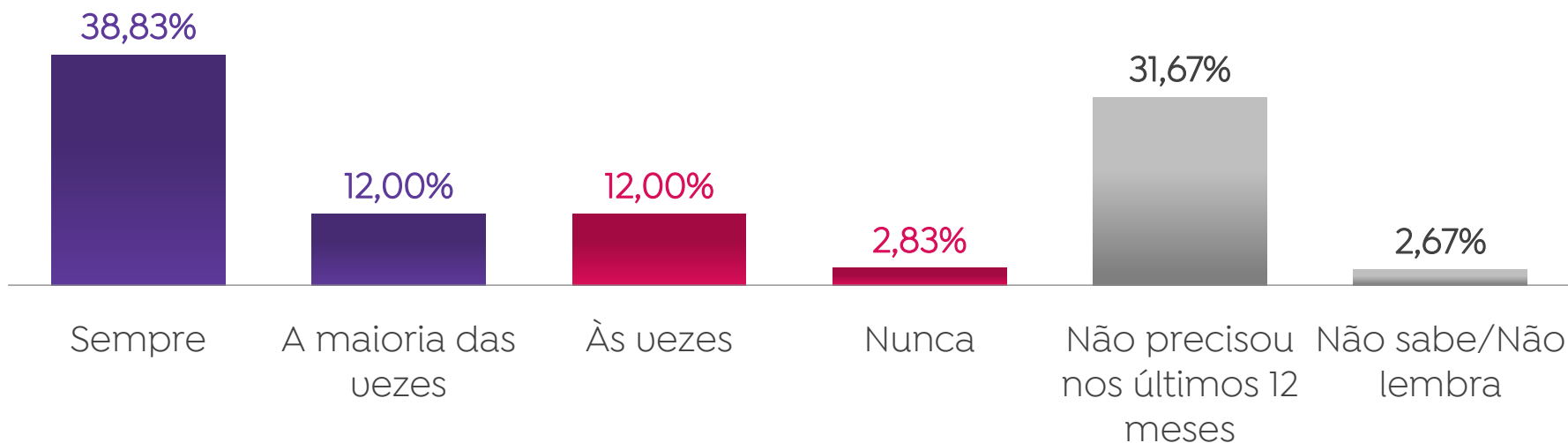
## Estatísticas

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                            | 212  | 35,33%    | 1,95%       | 3,82%         | 31,51%          | 39,16%          |
| A maioria das vezes               | 142  | 23,67%    | 1,74%       | 3,40%         | 20,27%          | 27,07%          |
| Às vezes                          | 183  | 30,50%    | 1,88%       | 3,68%         | 26,82%          | 34,18%          |
| Nunca                             | 13   | 2,17%     | 0,59%       | 1,16%         | 1,00%           | 3,33%           |
| Não procurou nos últimos 12 meses | 34   | 5,67%     | 0,94%       | 1,85%         | 3,82%           | 7,52%           |
| Não sabe/Não lembra               | 16   | 2,67%     | 0,66%       | 1,29%         | 1,38%           | 3,96%           |

# 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?



Um terço não precisou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria teve acesso ao atendimento de emergência sempre ou na maioria das vezes. O Top2Box é de 77,41%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
77,41%

Bottom2Box  
22,59%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (394)

Zona de Atenção

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano        |        |     |
|--------------|--------|-----|
| PJ           | 78,16% | 206 |
| PF           | 76,60% | 188 |
| Gênero       |        |     |
| Masculino    | 78,95% | 152 |
| Feminino     | 76,45% | 242 |
| Idade        |        |     |
| De 18 a 30   | 79,46% | 112 |
| De 31 a 44   | 77,38% | 168 |
| 45 ou mais   | 75,44% | 114 |
| Cidade       |        |     |
| Teresina     | 78,52% | 149 |
| Natal        | 91,67% | 48  |
| São Luis     | 80,39% | 51  |
| Outra cidade | 70,55% | 146 |



# 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?

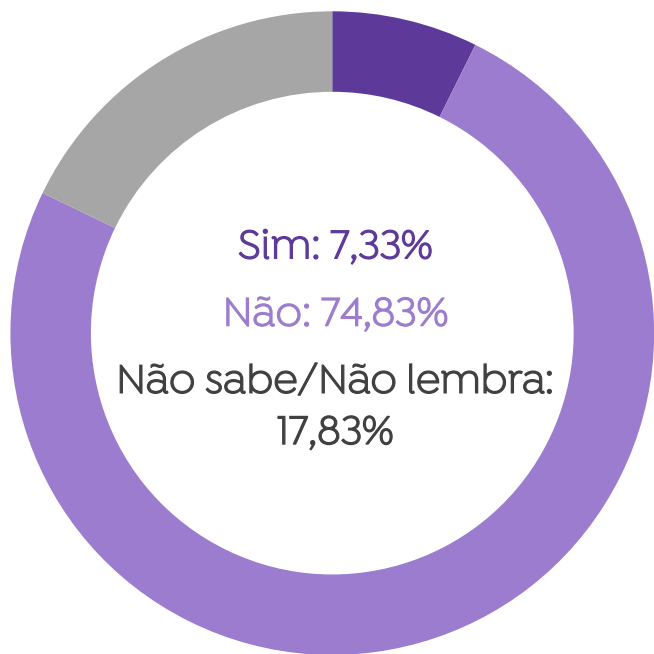
## Estatísticas

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                            | 233  | 38,83%    | 1,99%       | 3,90%         | 34,93%          | 42,73%          |
| A maioria das vezes               | 72   | 12,00%    | 1,33%       | 2,60%         | 9,40%           | 14,60%          |
| Às vezes                          | 72   | 12,00%    | 1,33%       | 2,60%         | 9,40%           | 14,60%          |
| Nunca                             | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |
| Não precisou nos últimos 12 meses | 190  | 31,67%    | 1,90%       | 3,72%         | 27,94%          | 35,39%          |
| Não sabe/Não lembra               | 16   | 2,67%     | 0,66%       | 1,29%         | 1,38%           | 3,96%           |

# 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.?



Menos de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação preventiva do plano de saúde.

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano | Top2Box | Base |
|-------|---------|------|
| PJ    | 8,09%   | 309  |
| PF    | 6,53%   | 291  |

| Gênero    | Top2Box | Base |
|-----------|---------|------|
| Masculino | 5,79%   | 242  |
| Feminino  | 8,38%   | 358  |

| Idade      | Top2Box | Base |
|------------|---------|------|
| De 18 a 30 | 10,00%  | 180  |
| De 31 a 44 | 5,31%   | 245  |
| 45 ou mais | 7,43%   | 175  |

| Cidade       | Top2Box | Base |
|--------------|---------|------|
| Teresina     | 4,61%   | 217  |
| Natal        | 14,08%  | 71   |
| São Luis     | 7,25%   | 69   |
| Outra cidade | 7,82%   | 243  |

# 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.?

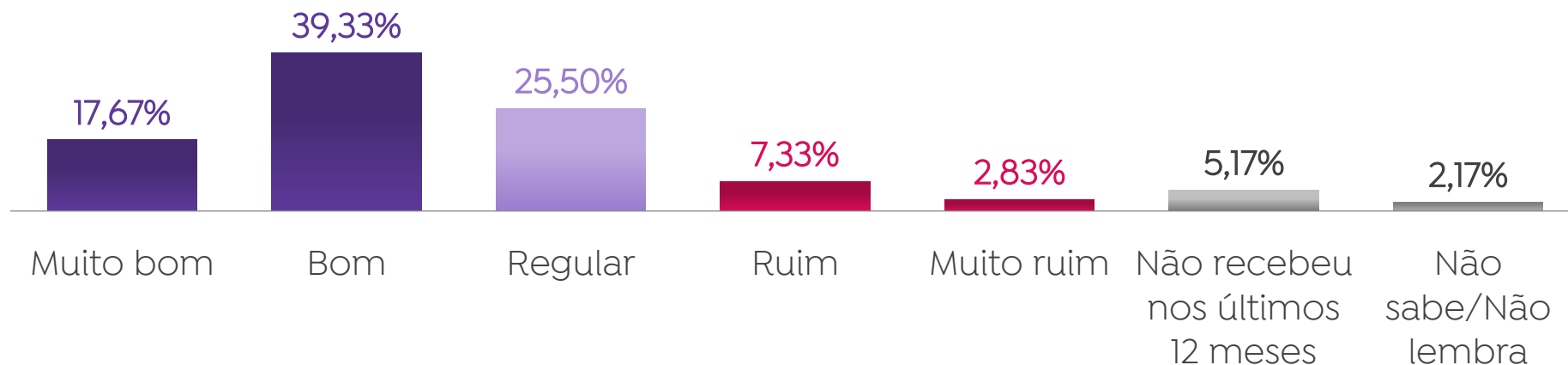
## Estatísticas

|                     | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                 | 44   | 7,33%     | 1,06%       | 2,09%         | 5,25%           | 9,42%           |
| Não                 | 449  | 74,83%    | 1,77%       | 3,47%         | 71,36%          | 78,31%          |
| Não sabe/Não lembra | 107  | 17,83%    | 1,56%       | 3,06%         | 14,77%          | 20,90%          |

# 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)?



A maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. Entre eles, a maior parte avaliou a atenção em saúde recebida como Muito bom ou Bom, um quarto avaliou como regular e a insatisfação foi de um décimo. O Top2Box é de 61,51%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
61,51%

Bottom2Box  
10,97%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (556)

 Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano        | Top2Box | Beneficiários |
|--------------|---------|---------------|
| PJ           | 63,51%  | 285           |
| PF           | 59,41%  | 271           |
| Gênero       |         |               |
| Masculino    | 60,27%  | 219           |
| Feminino     | 62,31%  | 337           |
| Idade        |         |               |
| De 18 a 30   | 62,57%  | 171           |
| De 31 a 44   | 60,00%  | 220           |
| 45 ou mais   | 62,42%  | 165           |
| Cidade       |         |               |
| Teresina     | 57,28%  | 206           |
| Natal        | 79,10%  | 67            |
| São Luis     | 62,71%  | 59            |
| Outra cidade | 59,82%  | 224           |

# 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)?

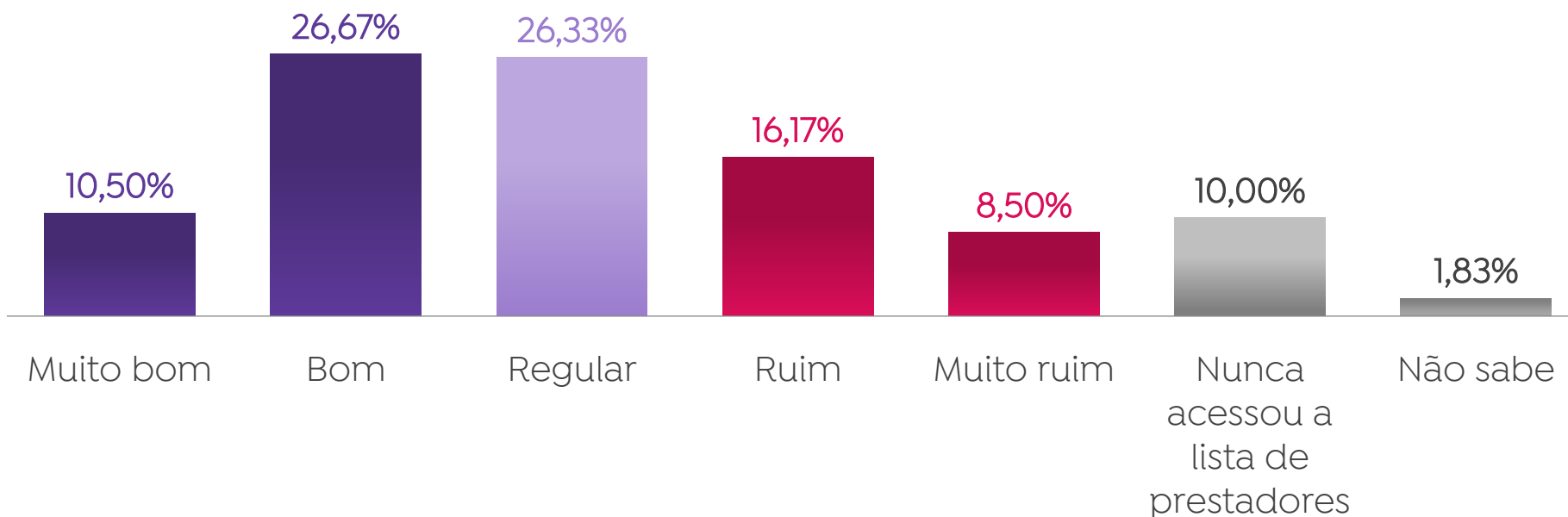
## Estatísticas

|                                  | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                        | 106  | 17,67%    | 1,56%       | 3,05%         | 14,61%          | 20,72%          |
| Bom                              | 236  | 39,33%    | 1,99%       | 3,91%         | 35,42%          | 43,24%          |
| Regular                          | 153  | 25,50%    | 1,78%       | 3,49%         | 22,01%          | 28,99%          |
| Ruim                             | 44   | 7,33%     | 1,06%       | 2,09%         | 5,25%           | 9,42%           |
| Muito ruim                       | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |
| Não recebeu nos últimos 12 meses | 31   | 5,17%     | 0,90%       | 1,77%         | 3,40%           | 6,94%           |
| Não sabe/Não lembra              | 13   | 2,17%     | 0,59%       | 1,16%         | 1,00%           | 3,33%           |

# 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)?



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados. Entre eles, um terço avaliou a facilidade de acesso como bom ou muito bom, mais de um quarto avaliou como regular e um quarto apresentou insatisfação.

O Top2Box é de 42,16%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
42,16%

Bottom2Box  
27,98%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (529)

 Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano        | Top2Box | Beneficiários |
|--------------|---------|---------------|
| PJ           | 44,28%  | 271           |
| PF           | 39,92%  | 258           |
| Gênero       |         |               |
| Masculino    | 42,93%  | 205           |
| Feminino     | 41,67%  | 324           |
| Idade        |         |               |
| De 18 a 30   | 39,51%  | 162           |
| De 31 a 44   | 42,72%  | 213           |
| 45 ou mais   | 44,16%  | 154           |
| Cidade       |         |               |
| Teresina     | 40,00%  | 195           |
| Natal        | 56,25%  | 64            |
| São Luis     | 36,51%  | 63            |
| Outra cidade | 41,55%  | 207           |

# 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                            | 63   | 10,50%    | 1,25%       | 2,45%         | 8,05%           | 12,95%          |
| Bom                                  | 160  | 26,67%    | 1,81%       | 3,54%         | 23,13%          | 30,21%          |
| Regular                              | 158  | 26,33%    | 1,80%       | 3,52%         | 22,81%          | 29,86%          |
| Ruim                                 | 97   | 16,17%    | 1,50%       | 2,95%         | 13,22%          | 19,11%          |
| Muito ruim                           | 51   | 8,50%     | 1,14%       | 2,23%         | 6,27%           | 10,73%          |
| Nunca acessou a lista de prestadores | 60   | 10,00%    | 1,22%       | 2,40%         | 7,60%           | 12,40%          |
| Não sabe                             | 11   | 1,83%     | 0,55%       | 1,07%         | 0,76%           | 2,91%           |



# Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 64,36%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 77,41%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Menos de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 61,51%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 42,16%, posicionando o indicador na Zona de Risco.



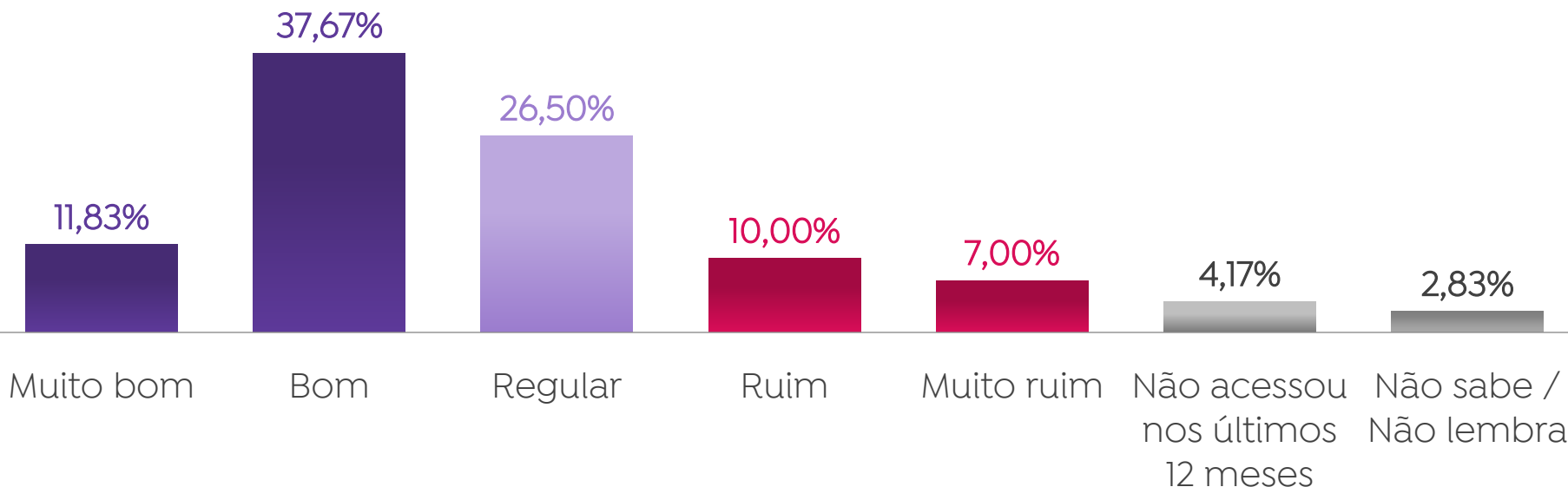
# Canais de Atendimento



# 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?



A maioria dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses, tanto físico quanto digital. Pouco menos da metade avaliou o acesso as informações de que precisava como muito bom ou bom, cerca de um quarto avaliou como regular e um quinto está insatisfeito. O Top2Box é de 53,23%, posicionando-se na Zona de Risco.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
53,23%

Bottom2Box  
18,28%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (558)

Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano        | Top2Box | Beneficiários |
|--------------|---------|---------------|
| PJ           | 54,29%  | 280           |
| PF           | 52,16%  | 278           |
| Gênero       |         |               |
| Masculino    | 50,00%  | 216           |
| Feminino     | 55,26%  | 342           |
| Idade        |         |               |
| De 18 a 30   | 55,69%  | 167           |
| De 31 a 44   | 51,77%  | 226           |
| 45 ou mais   | 52,73%  | 165           |
| Cidade       |         |               |
| Teresina     | 52,24%  | 201           |
| Natal        | 71,43%  | 63            |
| São Luis     | 50,00%  | 66            |
| Outra cidade | 50,00%  | 228           |

# 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                        | 71   | 11,83%    | 1,32%       | 2,58%         | 9,25%           | 14,42%          |
| Bom                              | 226  | 37,67%    | 1,98%       | 3,88%         | 33,79%          | 41,54%          |
| Regular                          | 159  | 26,50%    | 1,80%       | 3,53%         | 22,97%          | 30,03%          |
| Ruim                             | 60   | 10,00%    | 1,22%       | 2,40%         | 7,60%           | 12,40%          |
| Muito ruim                       | 42   | 7,00%     | 1,04%       | 2,04%         | 4,96%           | 9,04%           |
| Não acessou nos últimos 12 meses | 25   | 4,17%     | 0,82%       | 1,60%         | 2,57%           | 5,77%           |
| Não sabe/Não lembra              | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |

# 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 terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 51,48% tiveram a sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

| Perfil        | Sim    | Não    | Não reclamou | Não sabe | Base |
|---------------|--------|--------|--------------|----------|------|
| <b>Plano</b>  |        |        |              |          |      |
| PJ            | 20,06% | 19,42% | 53,72%       | 6,80%    | 309  |
| PF            | 20,62% | 18,90% | 51,20%       | 9,28%    | 291  |
| <b>Gênero</b> |        |        |              |          |      |
| Masculino     | 18,18% | 19,01% | 56,61%       | 6,20%    | 242  |
| Feminino      | 21,79% | 19,27% | 49,72%       | 9,22%    | 358  |
| <b>Idade</b>  |        |        |              |          |      |
| 18 a 30       | 15,56% | 17,22% | 57,78%       | 9,44%    | 180  |
| 31 a 44       | 20,41% | 20,41% | 51,43%       | 7,76%    | 245  |
| 45 ou mais    | 25,14% | 19,43% | 48,57%       | 6,86%    | 175  |
| <b>Cidade</b> |        |        |              |          |      |
| Teresina      | 21,20% | 18,89% | 53,46%       | 6,45%    | 217  |
| Natal         | 14,08% | 14,08% | 63,38%       | 8,45%    | 71   |
| São Luis      | 20,29% | 23,19% | 50,72%       | 5,80%    | 69   |
| Outra cidade  | 21,40% | 19,75% | 48,97%       | 9,88%    | 243  |

# 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?

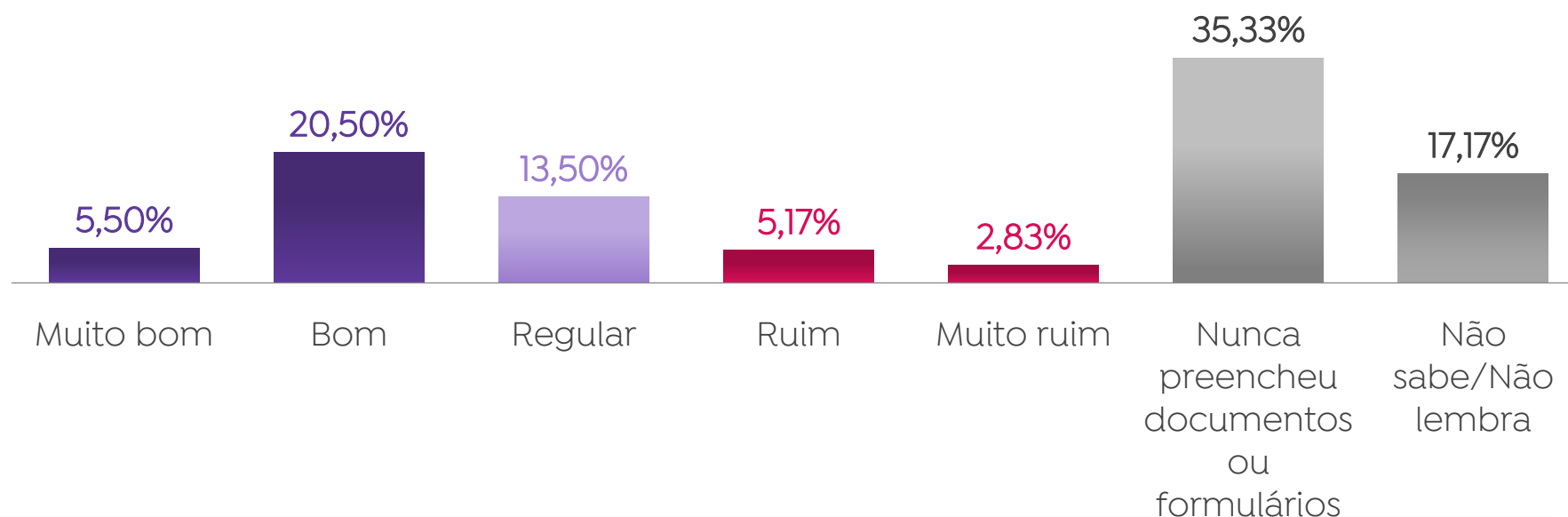
## Estatísticas

|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                               | 122  | 20,33%    | 1,64%       | 3,22%         | 17,11%          | 23,55%          |
| Não                               | 115  | 19,17%    | 1,61%       | 3,15%         | 16,02%          | 22,32%          |
| Não reclamou nos últimos 12 meses | 315  | 52,50%    | 2,04%       | 4,00%         | 48,50%          | 56,50%          |
| Não sabe/Não lembra               | 48   | 8,00%     | 1,11%       | 2,17%         | 5,83%           | 10,17%          |

# Canais de Atendimento



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



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, a maioria avaliou a facilidade no preenchimento e envio como bom ou muito bom, pouco mais de um décimo como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box obtido é de 54,74%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
54,74%

Bottom2Box  
16,84%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (285)

Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Perfil        | Top2Box | Quantidade |
|---------------|---------|------------|
| <b>Plano</b>  |         |            |
| PJ            | 57,24%  | 152        |
| PF            | 51,88%  | 133        |
| <b>Gênero</b> |         |            |
| Masculino     | 48,25%  | 114        |
| Feminino      | 59,06%  | 171        |
| <b>Idade</b>  |         |            |
| De 18 a 30    | 52,75%  | 91         |
| De 31 a 44    | 58,33%  | 120        |
| 45 ou mais    | 51,35%  | 74         |
| <b>Cidade</b> |         |            |
| Teresina      | 48,65%  | 111        |
| Natal         | 65,52%  | 29         |
| São Luis      | 50,00%  | 28         |
| Outra cidade  | 58,97%  | 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                                 | 33   | 5,50%     | 0,93%       | 1,82%         | 3,68%           | 7,32%           |
| Bom                                       | 123  | 20,50%    | 1,65%       | 3,23%         | 17,27%          | 23,73%          |
| Regular                                   | 81   | 13,50%    | 1,40%       | 2,73%         | 10,77%          | 16,23%          |
| Ruim                                      | 31   | 5,17%     | 0,90%       | 1,77%         | 3,40%           | 6,94%           |
| Muito ruim                                | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |
| Nunca preencheu documentos ou formulários | 212  | 35,33%    | 1,95%       | 3,82%         | 31,51%          | 39,16%          |
| Não sabe/Não lembra                       | 103  | 17,17%    | 1,54%       | 3,02%         | 14,15%          | 20,18%          |



# Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou nos últimos 12 meses os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 53,23%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 51,48% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 54,74%, posicionando o indicador na Zona de Risco.



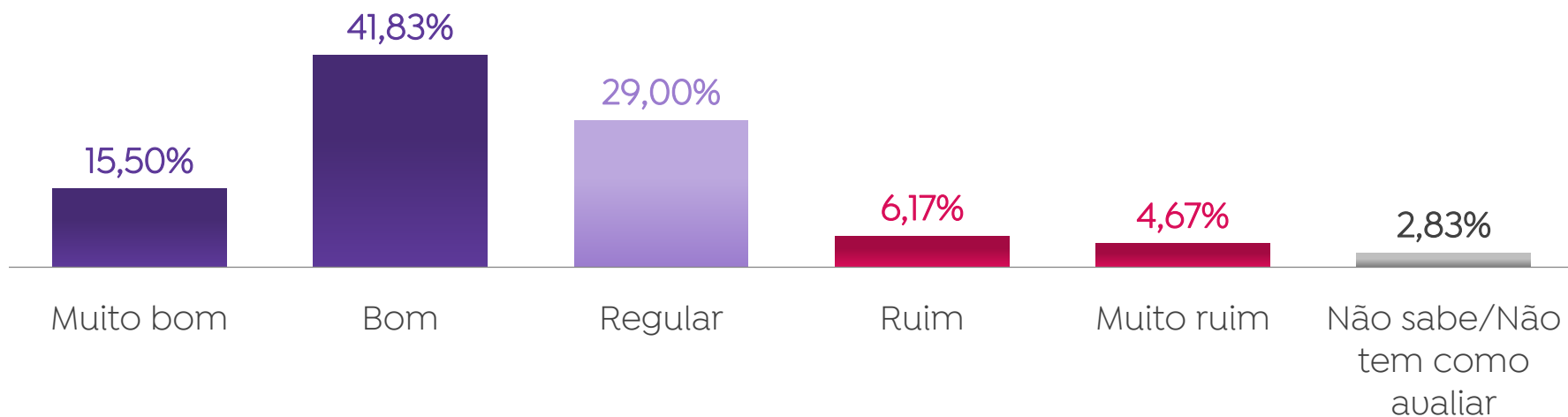
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avaliou o plano como muito bom ou bom, quase um terço como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 59,01%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
59,01%

Bottom2Box  
11,15%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (583)

 Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano | Top2Box | Beneficiários |
|-------|---------|---------------|
| PJ    | 62,67%  | 300           |
| PF    | 55,12%  | 283           |

| Gênero    | Top2Box | Beneficiários |
|-----------|---------|---------------|
| Masculino | 57,76%  | 232           |
| Feminino  | 59,83%  | 351           |

| Idade      | Top2Box | Beneficiários |
|------------|---------|---------------|
| De 18 a 30 | 59,55%  | 178           |
| De 31 a 44 | 57,02%  | 235           |
| 45 ou mais | 61,18%  | 170           |

| Cidade       | Top2Box | Beneficiários |
|--------------|---------|---------------|
| Teresina     | 56,60%  | 212           |
| Natal        | 75,71%  | 70            |
| São Luis     | 50,00%  | 68            |
| Outra cidade | 58,80%  | 233           |

# Avaliação Geral



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

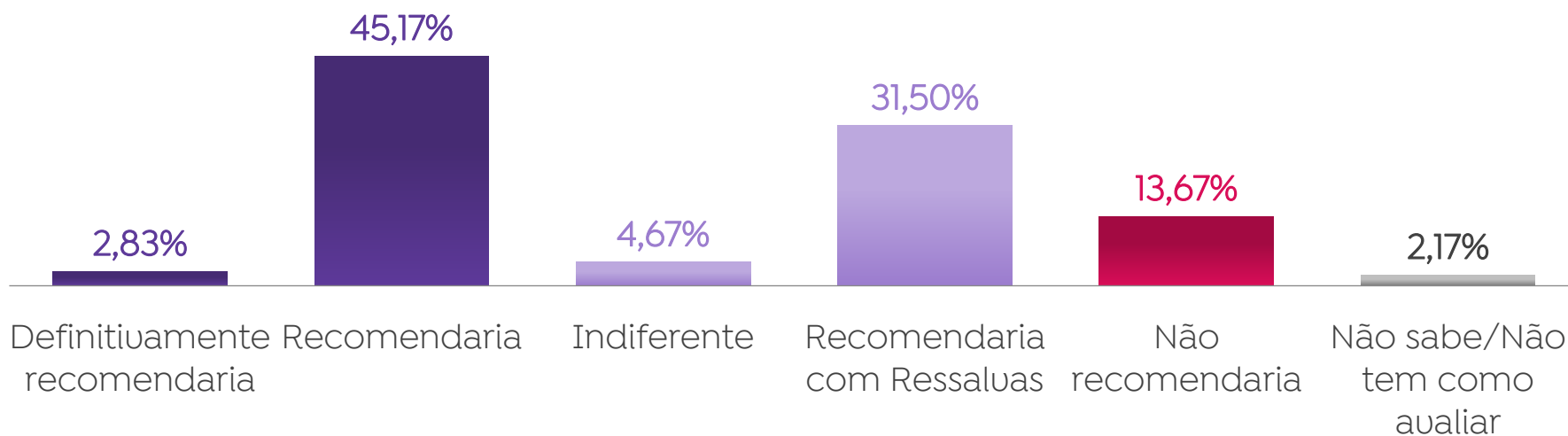
## Estatísticas

|                               | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                     | 93   | 15,50%    | 1,48%       | 2,90%         | 12,60%          | 18,40%          |
| Bom                           | 251  | 41,83%    | 2,01%       | 3,95%         | 37,89%          | 45,78%          |
| Regular                       | 174  | 29,00%    | 1,85%       | 3,63%         | 25,37%          | 32,63%          |
| Ruim                          | 37   | 6,17%     | 0,98%       | 1,92%         | 4,24%           | 8,09%           |
| Muito ruim                    | 28   | 4,67%     | 0,86%       | 1,69%         | 2,98%           | 6,35%           |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |

# Avaliação Geral



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



Pouco mais da metade dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e pouco mais de um décimo não recomendaria. O Top2Box é de 49,06%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
49,06%

Bottom2Box  
13,97%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (587)

 Zona de Risco

## Top2Box [Por Perfil]

| Plano | Top2Box | Beneficiários |
|-------|---------|---------------|
| PJ    | 51,50%  | 301           |
| PF    | 46,50%  | 286           |

| Gênero    | Top2Box | Beneficiários |
|-----------|---------|---------------|
| Masculino | 49,58%  | 236           |
| Feminino  | 48,72%  | 351           |

| Idade      | Top2Box | Beneficiários |
|------------|---------|---------------|
| De 18 a 30 | 53,89%  | 180           |
| De 31 a 44 | 43,51%  | 239           |
| 45 ou mais | 51,79%  | 168           |

| Cidade       | Top2Box | Beneficiários |
|--------------|---------|---------------|
| Teresina     | 45,58%  | 215           |
| Natal        | 57,14%  | 70            |
| São Luis     | 45,59%  | 68            |
| Outra cidade | 50,85%  | 234           |

# 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  | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |
| Recomendaria                  | 271  | 45,17%    | 2,03%       | 3,98%         | 41,18%          | 49,15%          |
| Indiferente                   | 28   | 4,67%     | 0,86%       | 1,69%         | 2,98%           | 6,35%           |
| Recomendaria com Ressalvas    | 189  | 31,50%    | 1,90%       | 3,72%         | 27,78%          | 35,22%          |
| Não recomendaria              | 82   | 13,67%    | 1,40%       | 2,75%         | 10,92%          | 16,42%          |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 13   | 2,17%     | 0,59%       | 1,16%         | 1,00%           | 3,33%           |



# Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Humana Saúde apresentou Top2Box de 59,01%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, pouco mais de um décimo não o recomendaria, enquanto 49,06% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Risco.

# Considerações Finais



# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

|   | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | 18 a 30 | 31 a 44 | 45 ou mais | Teresina | Natal  | São Luís | Outra cidade |
|---|--------|--------|--------|-----------|----------|---------|---------|------------|----------|--------|----------|--------------|
|  Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado | 64,36% | 61,79% | 67,04% | 66,20%    | 63,17%   | 64,81%  | 65,16%  | 62,87%     | 61,39%   | 80,00% | 68,25%   | 61,36%       |
|  Acesso a atenção imediata quando necessitado     | 77,41% | 78,16% | 76,60% | 78,95%    | 76,45%   | 79,46%  | 77,38%  | 75,44%     | 78,52%   | 91,67% | 80,39%   | 70,55%       |
|  Recebeu alguma comunicação                       | 7,33%  | 8,09%  | 6,53%  | 5,79%     | 8,38%    | 10,00%  | 5,31%   | 7,43%      | 4,61%    | 14,08% | 7,25%    | 7,82%        |
|  Atenção em saúde recebida                        | 61,51% | 63,51% | 59,41% | 60,27%    | 62,31%   | 62,57%  | 60,00%  | 62,42%     | 57,28%   | 79,10% | 62,71%   | 59,82%       |
|  Facilidade de acesso a lista de prestadores      | 42,16% | 44,28% | 39,92% | 42,93%    | 41,67%   | 39,51%  | 42,72%  | 44,16%     | 40,00%   | 56,25% | 36,51%   | 41,55%       |
|  Atendimento dos canais                           | 53,23% | 54,29% | 52,16% | 50,00%    | 55,26%   | 55,69%  | 51,77%  | 52,73%     | 52,24%   | 71,43% | 50,00%   | 50,00%       |
|  Fez alguma reclamação                            | 39,50% | 39,48% | 39,52% | 37,19%    | 41,06%   | 32,78%  | 40,82%  | 44,57%     | 40,09%   | 28,17% | 43,48%   | 41,15%       |
|  Teve a demanda resolvida                        | 51,48% | 50,82% | 52,17% | 48,89%    | 53,06%   | 47,46%  | 50,00%  | 56,41%     | 52,87%   | 50,00% | 46,67%   | 52,00%       |
|  Facilidade no preenchimento de documentos      | 54,74% | 57,24% | 51,88% | 48,25%    | 59,06%   | 52,75%  | 58,33%  | 51,35%     | 48,65%   | 65,52% | 50,00%   | 58,97%       |
|  Qualificação do plano                          | 59,01% | 62,67% | 55,12% | 57,76%    | 59,83%   | 59,55%  | 57,02%  | 61,18%     | 56,60%   | 75,71% | 50,00%   | 58,80%       |
|  Recomendação do plano                          | 49,06% | 51,50% | 46,50% | 49,58%    | 48,72%   | 53,89%  | 43,51%  | 51,79%     | 45,58%   | 57,14% | 45,59%   | 50,85%       |





# Considerações Finais

- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
  - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Atenção em saúde recebida;
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
  - Atendimento dos canais;
  - Facilidade no preenchimento de documentos;
  - Qualificação do plano;
  - Recomendação do plano.
- Menos de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca de um terço dos beneficiários realizou reclamação e a metade teve a sua demanda resolvida.



(41) 3092-7505

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

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

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