

# Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

22/04/2025



Inteligência  
em Pesquisas



# Índice



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



01

# Introdução

# Introdução

A 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 Nordeste



## **Operadora**

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**

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Bortoletto

02

# Metodologia



# Metodologia

## Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

## Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

## Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

## Universo e Amostra

Universo: 220.886

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 10/03/2025.

## Período da Coleta

04/04/2025 a 11/04/2025.

## Indicadores

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

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

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

Os indicadores foram classificados em 4 zonas:

 **Excelência:** 90% a 100%

 **Satisfação:** 80% a 89%

 **Atenção:** 70% a 79%

 **Risco:** Até 69%

## Condução da Pesquisa

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

O total de beneficiários da Humana Saúde é 455.466 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 220.886 cadastros. Foram abordados 14.130 beneficiários identificados conforme abaixo:

| Status   | Beneficiários |
|--|---------------|
| i) Questionário concluído  | 615           |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa                    | 184           |
| iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário | 43            |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário*                           | 13.264        |
| v) Outros**  | 24            |
| Beneficiário não contatado   | 206.756       |
| <b>Taxa de respondentes</b>  | <b>4%</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), 15 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 Nordeste RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

## Condução da Pesquisa

### Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da 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.

03

# Perfil da Amostra

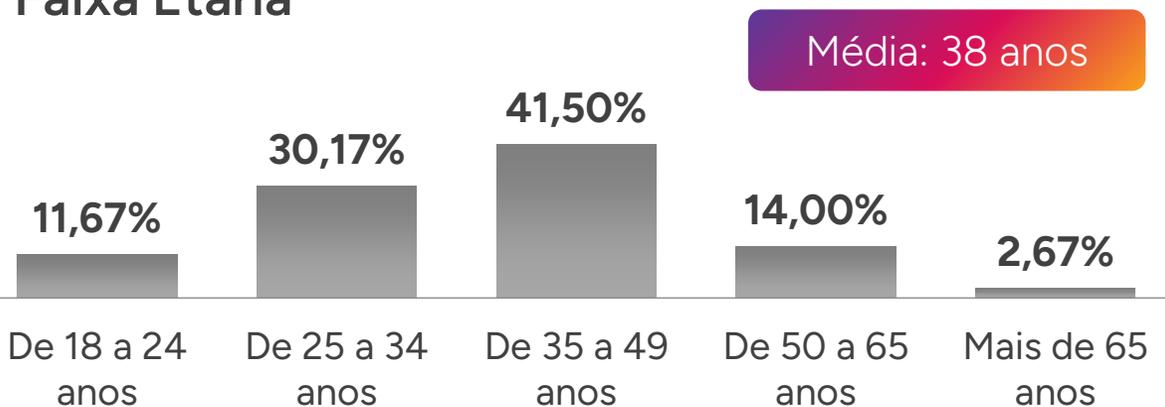


# Perfil da Amostra

## Gênero



## Faixa Etária



## Tipo de Beneficiário

Titular  
80,83%



Dependente  
19,17%

## Tipo de Plano

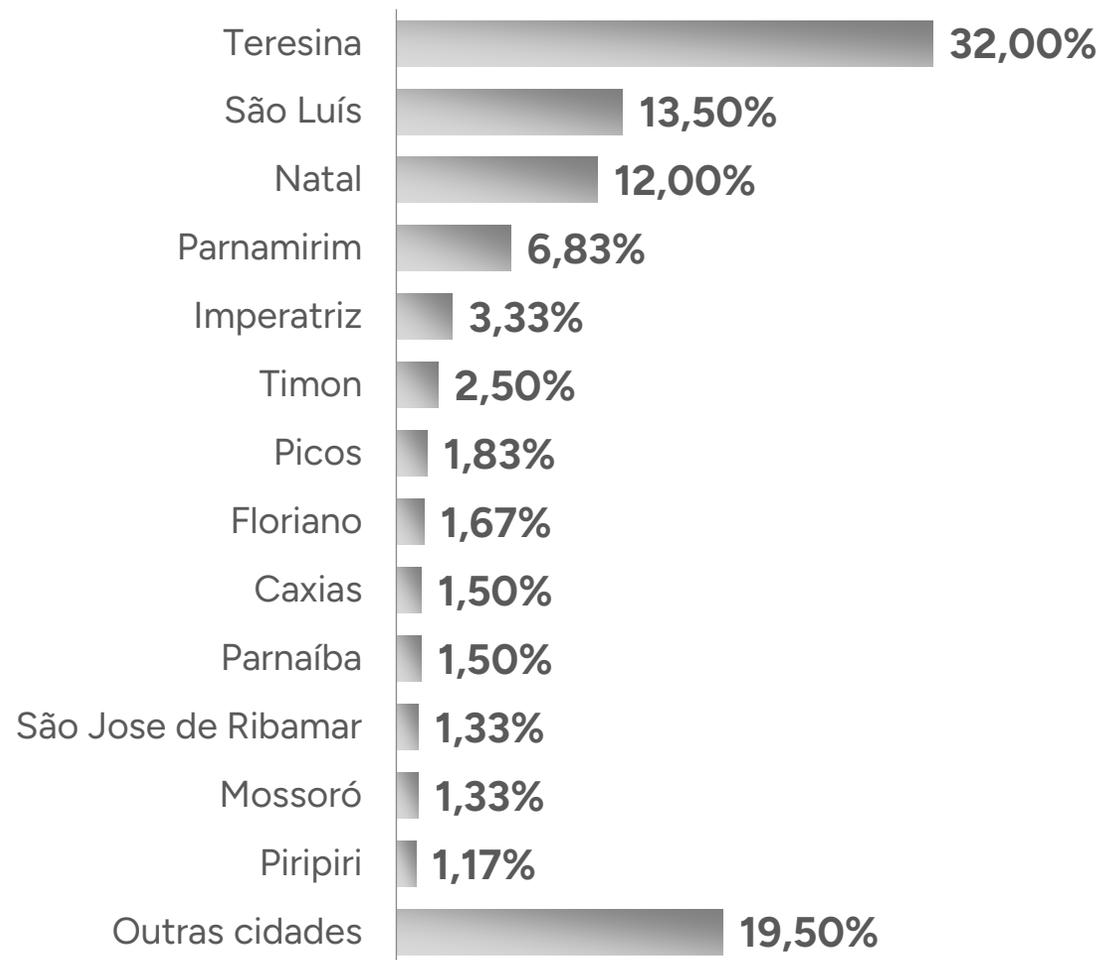
PJ  
53,17%



PF  
46,83%

# Perfil da Amostra

## Cidade



04

Atenção à Saúde





# Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 60,18% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 39,82% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
60,18%

Bottom2Box  
39,82%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (565)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 64,65% | 297 |
| PF | 55,22% | 268 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 61,09% | 221 |
| Feminino  | 59,59% | 344 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 60,36% | 169 |
| 31 a 44    | 58,80% | 233 |
| 45 ou mais | 61,96% | 163 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 52,46% | 183 |
| São Luís       | 62,67% | 75  |
| Natal          | 69,12% | 68  |
| Outras cidades | 62,76% | 239 |



# 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

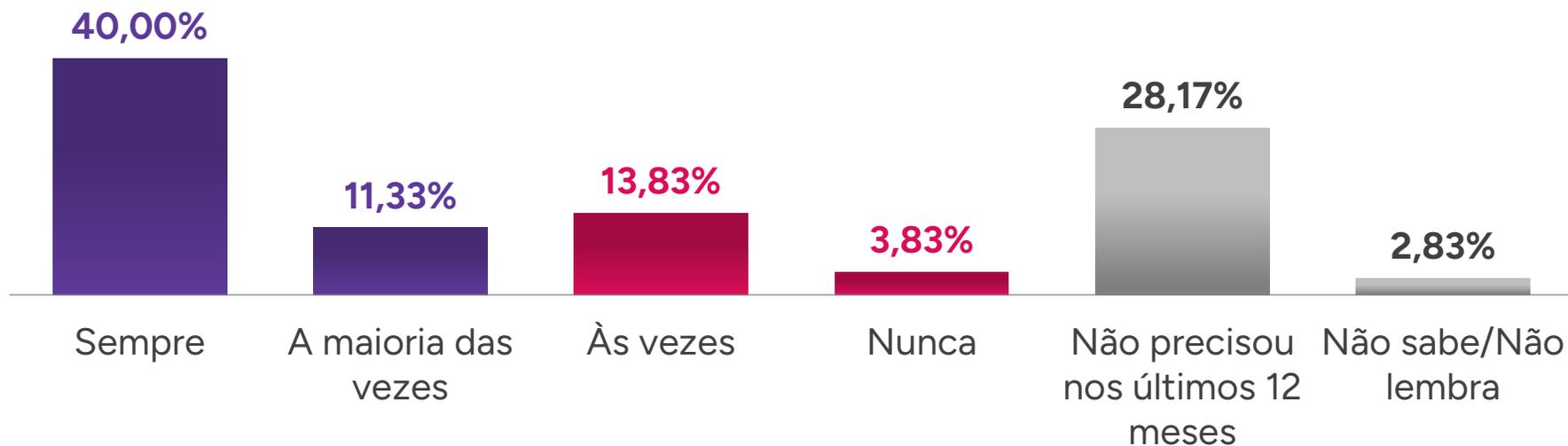
|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                            | 211  | 35,17%    | 1,95%       | 3,82%         | 31,35%          | 38,99%          |
| A maioria das vezes               | 129  | 21,50%    | 1,68%       | 3,29%         | 18,21%          | 24,79%          |
| Às vezes                          | 210  | 35,00%    | 1,95%       | 3,82%         | 31,18%          | 38,82%          |
| Nunca                             | 15   | 2,50%     | 0,64%       | 1,25%         | 1,25%           | 3,75%           |
| Não procurou nos últimos 12 meses | 25   | 4,17%     | 0,82%       | 1,60%         | 2,57%           | 5,77%           |
| Não sabe/Não lembra               | 10   | 1,67%     | 0,52%       | 1,02%         | 0,64%           | 2,69%           |



# Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 74,40% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 25,60% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Pouco menos de um terço não buscou este tipo de atendimento.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
74,40%

Bottom2Box  
25,60%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (414)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 78,03% | 223 |
| PF | 70,16% | 191 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 79,01% | 162 |
| Feminino  | 71,43% | 252 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 75,59% | 127 |
| 31 a 44    | 73,99% | 173 |
| 45 ou mais | 73,68% | 114 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 70,21% | 141 |
| São Luís       | 82,76% | 58  |
| Natal          | 86,79% | 53  |
| Outras cidades | 70,99% | 162 |



# Atenção à Saúde



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

## Estatísticas

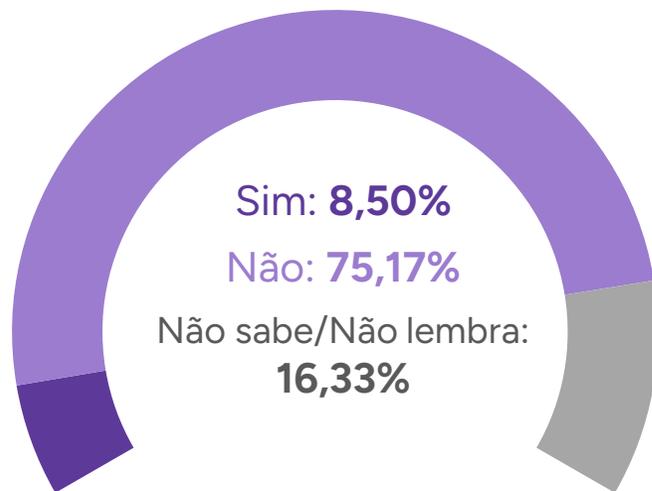
|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                            | 240  | 40,00%    | 2,00%       | 3,92%         | 36,08%          | 43,92%          |
| A maioria das vezes               | 68   | 11,33%    | 1,29%       | 2,54%         | 8,80%           | 13,87%          |
| Às vezes                          | 83   | 13,83%    | 1,41%       | 2,76%         | 11,07%          | 16,60%          |
| Nunca                             | 23   | 3,83%     | 0,78%       | 1,54%         | 2,30%           | 5,37%           |
| Não precisou nos últimos 12 meses | 169  | 28,17%    | 1,84%       | 3,60%         | 24,57%          | 31,77%          |
| Não sabe/Não lembra               | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |



# 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.?



8,50% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

## Recebeu [Por Perfil]



### Plano

|    |              |     |
|----|--------------|-----|
| PJ | <b>8,78%</b> | 319 |
| PF | <b>8,19%</b> | 281 |

### Gênero

|           |              |     |
|-----------|--------------|-----|
| Masculino | <b>9,09%</b> | 242 |
| Feminino  | <b>8,10%</b> | 358 |

### Faixa Etária

|            |              |     |
|------------|--------------|-----|
| 18 a 30    | <b>9,50%</b> | 179 |
| 31 a 44    | <b>7,41%</b> | 243 |
| 45 ou mais | <b>8,99%</b> | 178 |

### Cidade

|                |              |     |
|----------------|--------------|-----|
| Teresina       | <b>8,33%</b> | 192 |
| São Luís       | <b>8,64%</b> | 81  |
| Natal          | <b>5,56%</b> | 72  |
| Outras cidades | <b>9,41%</b> | 255 |



# 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

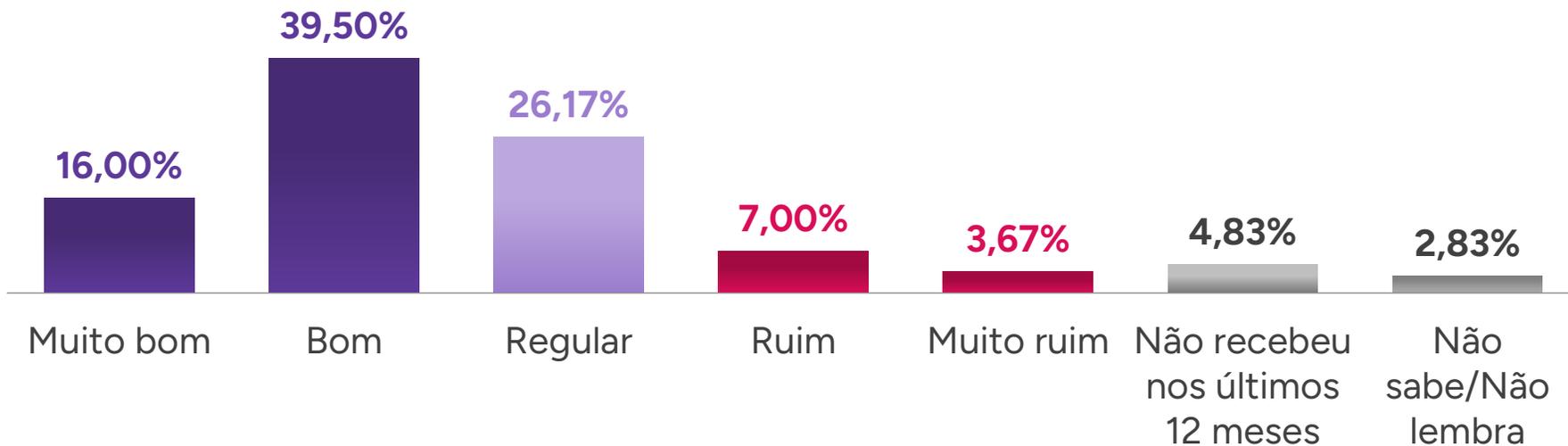
|                     | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                 | 51   | 8,50%     | 1,14%       | 2,23%         | 6,27%           | 10,73%          |
| Não                 | 451  | 75,17%    | 1,76%       | 3,46%         | 71,71%          | 78,62%          |
| Não sabe/Não lembra | 98   | 16,33%    | 1,51%       | 2,96%         | 13,38%          | 19,29%          |



# 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)?



Nos últimos 12 meses, 60,11% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 11,55% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
60,11%

Bottom2Box  
11,55%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (554)

**Zona de Risco**

**Top2Box** [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 66,44% | 292 |
| PF | 53,05% | 262 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 58,45% | 219 |
| Feminino  | 61,19% | 335 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 66,07% | 168 |
| 31 a 44    | 58,15% | 227 |
| 45 ou mais | 56,60% | 159 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 49,44% | 178 |
| São Luís       | 56,00% | 75  |
| Natal          | 73,91% | 69  |
| Outras cidades | 65,52% | 232 |



# 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

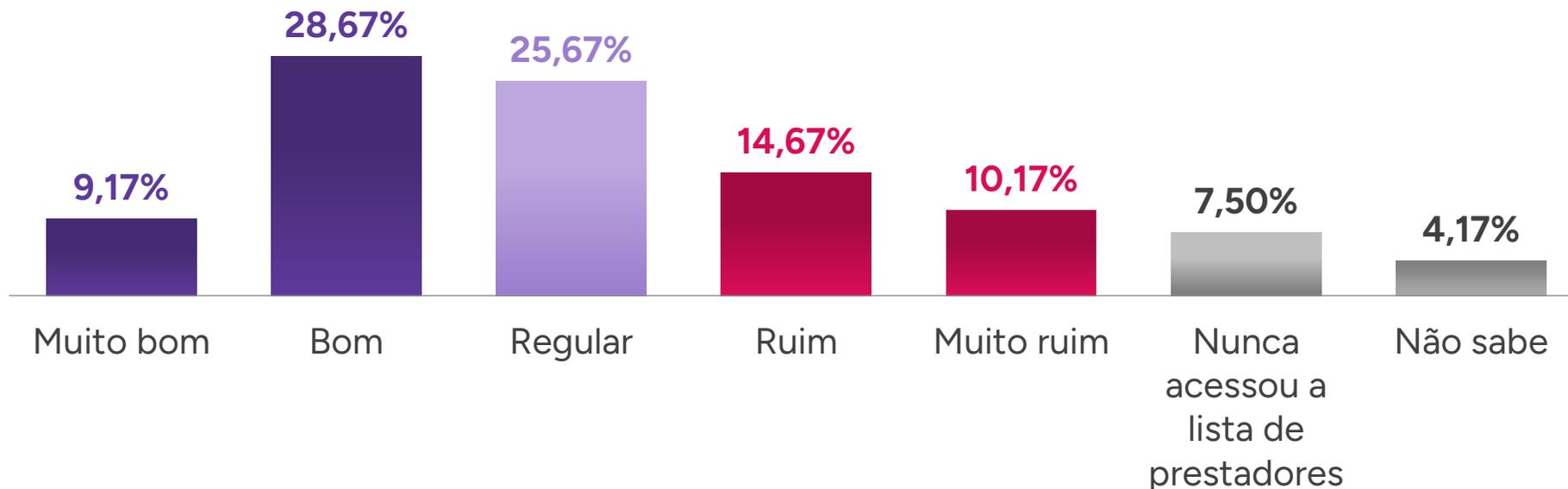
|                                  | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                        | 96   | 16,00%    | 1,50%       | 2,93%         | 13,07%          | 18,93%          |
| Bom                              | 237  | 39,50%    | 2,00%       | 3,91%         | 35,59%          | 43,41%          |
| Regular                          | 157  | 26,17%    | 1,79%       | 3,52%         | 22,65%          | 29,68%          |
| Ruim                             | 42   | 7,00%     | 1,04%       | 2,04%         | 4,96%           | 9,04%           |
| Muito ruim                       | 22   | 3,67%     | 0,77%       | 1,50%         | 2,16%           | 5,17%           |
| Não recebeu nos últimos 12 meses | 29   | 4,83%     | 0,88%       | 1,72%         | 3,12%           | 6,55%           |
| Não sabe/Não lembra              | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |



# 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)?



42,83% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 28,11% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
42,83%

Bottom2Box  
28,11%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (530)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 48,36% | 275 |
| PF | 36,86% | 255 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 45,41% | 218 |
| Feminino  | 41,03% | 312 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 51,85% | 162 |
| 31 a 44    | 39,23% | 209 |
| 45 ou mais | 38,36% | 159 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 39,53% | 172 |
| São Luís       | 33,33% | 69  |
| Natal          | 53,97% | 63  |
| Outras cidades | 45,13% | 226 |



# 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                            | 55   | 9,17%     | 1,18%       | 2,31%         | 6,86%           | 11,48%          |
| Bom                                  | 172  | 28,67%    | 1,85%       | 3,62%         | 25,05%          | 32,29%          |
| Regular                              | 154  | 25,67%    | 1,78%       | 3,50%         | 22,17%          | 29,16%          |
| Ruim                                 | 88   | 14,67%    | 1,44%       | 2,83%         | 11,84%          | 17,50%          |
| Muito ruim                           | 61   | 10,17%    | 1,23%       | 2,42%         | 7,75%           | 12,58%          |
| Nunca acessou a lista de prestadores | 45   | 7,50%     | 1,08%       | 2,11%         | 5,39%           | 9,61%           |
| Não sabe                             | 25   | 4,17%     | 0,82%       | 1,60%         | 2,57%           | 5,77%           |

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 60,18% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 39,82% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 74,40% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 25,60% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Vale destacar que pouco menos de um terço não buscou este tipo de atendimento.

8,50% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

60,11% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 11,55% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 42,83% dos beneficiários, enquanto 28,11% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

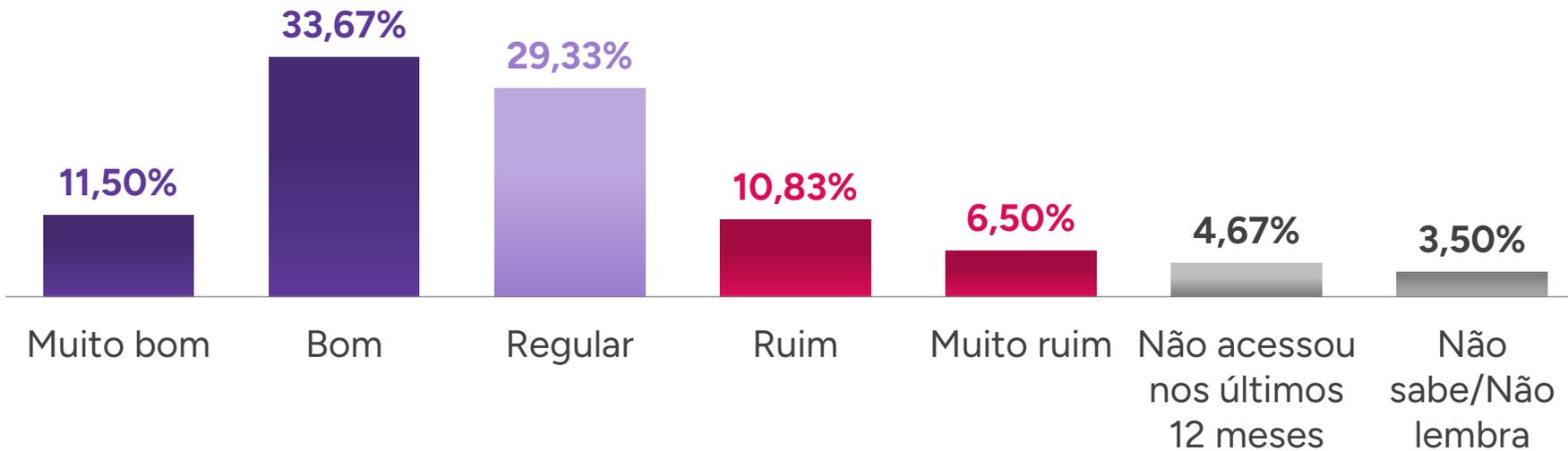
# Canais de Atendimento



# Canais de Atendimento



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



Nos últimos 12 meses, 49,18% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 18,87% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
49,18%

Bottom2Box  
18,87%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (551)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 58,74% | 286 |
| PF | 38,87% | 265 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 51,60% | 219 |
| Feminino  | 47,59% | 332 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 51,55% | 161 |
| 31 a 44    | 46,93% | 228 |
| 45 ou mais | 50,00% | 162 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 42,78% | 180 |
| São Luís       | 53,42% | 73  |
| Natal          | 58,21% | 67  |
| Outras cidades | 50,22% | 231 |



# 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

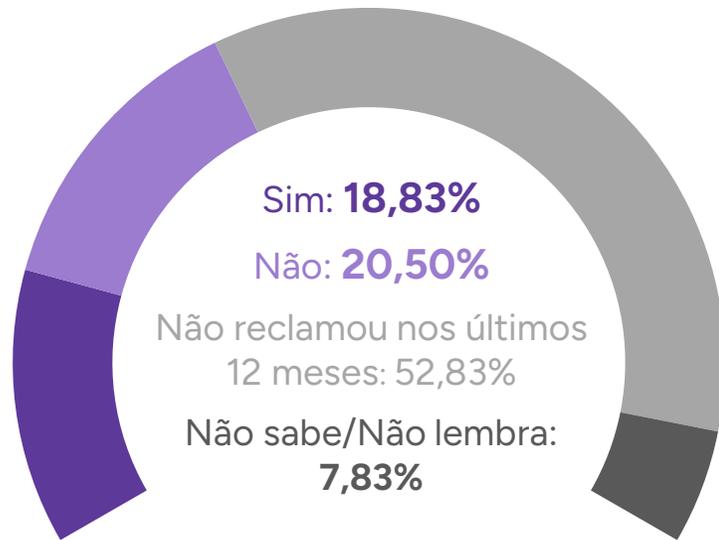
|                                  | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                        | 69   | 11,50%    | 1,30%       | 2,55%         | 8,95%           | 14,05%          |
| Bom                              | 202  | 33,67%    | 1,93%       | 3,78%         | 29,89%          | 37,45%          |
| Regular                          | 176  | 29,33%    | 1,86%       | 3,64%         | 25,69%          | 32,98%          |
| Ruim                             | 65   | 10,83%    | 1,27%       | 2,49%         | 8,35%           | 13,32%          |
| Muito ruim                       | 39   | 6,50%     | 1,01%       | 1,97%         | 4,53%           | 8,47%           |
| Não acessou nos últimos 12 meses | 28   | 4,67%     | 0,86%       | 1,69%         | 2,98%           | 6,35%           |
| Não sabe/Não lembra              | 21   | 3,50%     | 0,75%       | 1,47%         | 2,03%           | 4,97%           |



# Canais de Atendimento



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



Cerca de dois quintos dos beneficiários registraram alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 47,88% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

| Plano               | Sim    | Não    | Não reclamou | Não sabe | Base |
|---------------------|--------|--------|--------------|----------|------|
| PJ                  | 15,36% | 19,44% | 56,43%       | 8,78%    | 319  |
| PF                  | 22,78% | 21,71% | 48,75%       | 6,76%    | 281  |
| <b>Gênero</b>       |        |        |              |          |      |
| Masculino           | 13,22% | 19,42% | 57,44%       | 9,92%    | 242  |
| Feminino            | 22,63% | 21,23% | 49,72%       | 6,42%    | 358  |
| <b>Faixa Etária</b> |        |        |              |          |      |
| 18 a 30             | 17,88% | 16,76% | 56,98%       | 8,38%    | 179  |
| 31 a 44             | 18,52% | 23,05% | 51,03%       | 7,41%    | 243  |
| 45 ou mais          | 20,22% | 20,79% | 51,12%       | 7,87%    | 178  |
| <b>Cidade</b>       |        |        |              |          |      |
| Teresina            | 18,75% | 21,35% | 50,00%       | 9,90%    | 192  |
| São Luís            | 19,75% | 32,10% | 44,44%       | 3,70%    | 81   |
| Natal               | 19,44% | 11,11% | 61,11%       | 8,33%    | 72   |
| Outras cidades      | 18,43% | 18,82% | 55,29%       | 7,45%    | 255  |



# 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

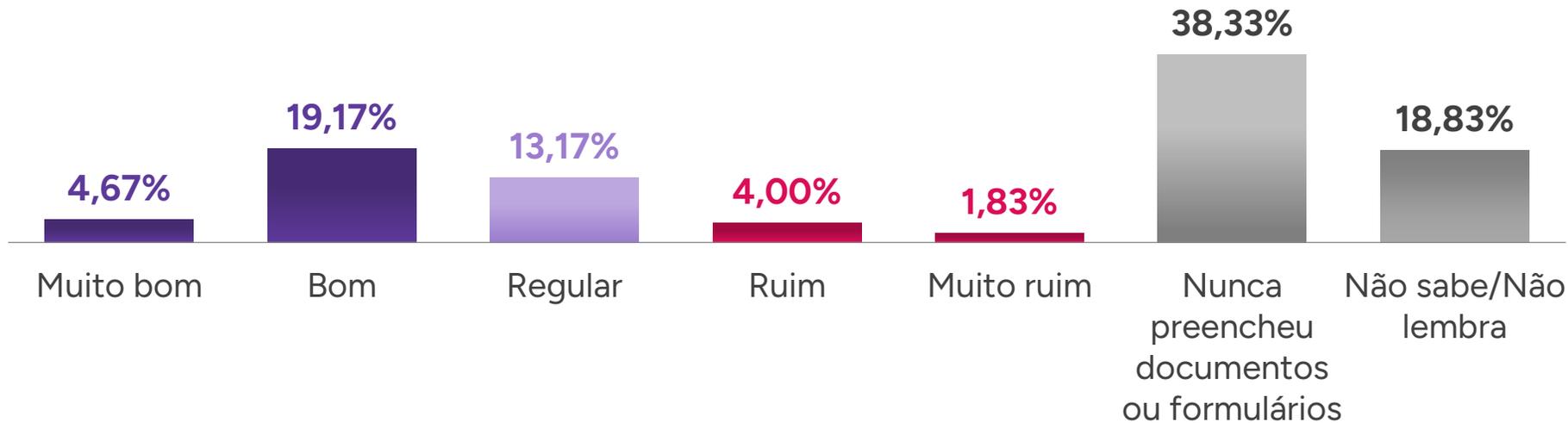
|                                   | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim                               | 113  | 18,83%    | 1,60%       | 3,13%         | 15,70%          | 21,96%          |
| Não                               | 123  | 20,50%    | 1,65%       | 3,23%         | 17,27%          | 23,73%          |
| Não reclamou nos últimos 12 meses | 317  | 52,83%    | 2,04%       | 3,99%         | 48,84%          | 56,83%          |
| Não sabe/Não lembra               | 47   | 7,83%     | 1,10%       | 2,15%         | 5,68%           | 9,98%           |



# 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?



55,64% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 13,62% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
55,64%

Bottom2Box  
13,62%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (257)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 59,42% | 138 |
| PF | 51,26% | 119 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 52,83% | 106 |
| Feminino  | 57,62% | 151 |

## Faixa Etária

|            |        |    |
|------------|--------|----|
| 18 a 30    | 58,70% | 92 |
| 31 a 44    | 51,06% | 94 |
| 45 ou mais | 57,75% | 71 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 50,00% | 74  |
| São Luís       | 57,69% | 26  |
| Natal          | 64,86% | 37  |
| Outras cidades | 55,83% | 120 |



# 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                                 | 28   | 4,67%     | 0,86%       | 1,69%         | 2,98%           | 6,35%           |
| Bom                                       | 115  | 19,17%    | 1,61%       | 3,15%         | 16,02%          | 22,32%          |
| Regular                                   | 79   | 13,17%    | 1,38%       | 2,71%         | 10,46%          | 15,87%          |
| Ruim                                      | 24   | 4,00%     | 0,80%       | 1,57%         | 2,43%           | 5,57%           |
| Muito ruim                                | 11   | 1,83%     | 0,55%       | 1,07%         | 0,76%           | 2,91%           |
| Nunca preencheu documentos ou formulários | 230  | 38,33%    | 1,98%       | 3,89%         | 34,44%          | 42,22%          |
| Não sabe/Não lembra                       | 113  | 18,83%    | 1,60%       | 3,13%         | 15,70%          | 21,96%          |

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 49,18% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 18,87% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações dois quintos dos entrevistados apresentaram alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 47,88% tiveram suas solicitações resolvidas.

55,64% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 13,62% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que mais da metade dos beneficiários não avaliaram este item.



06

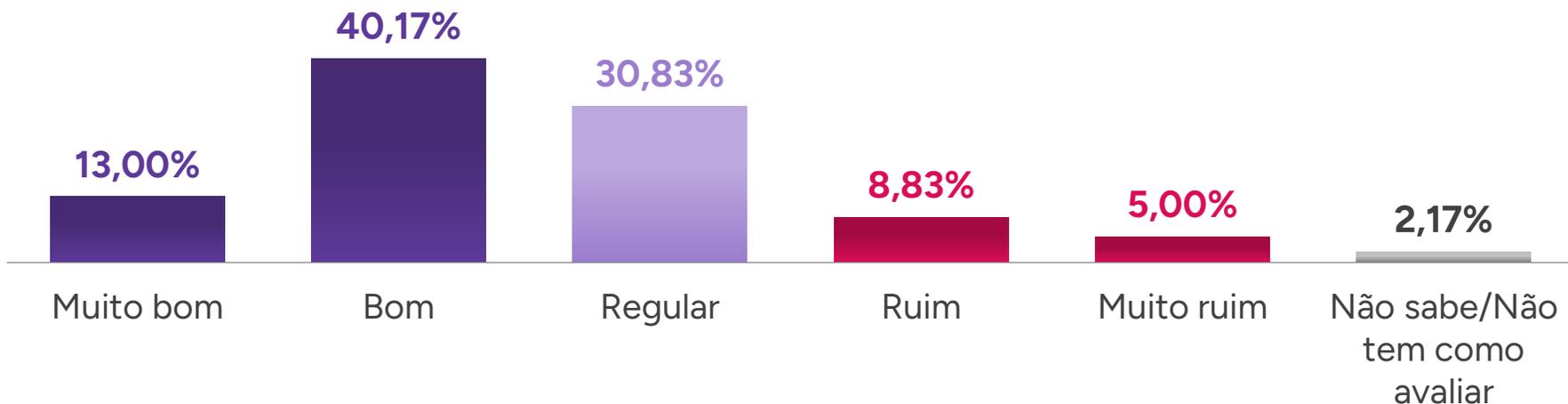
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



54,34% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 14,14% o consideraram ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
54,34%

Bottom2Box  
14,14%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (587)

 **Zona de Risco**

**Top2Box** [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 60,45% | 311 |
| PF | 47,46% | 276 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 55,74% | 235 |
| Feminino  | 53,41% | 352 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 61,49% | 174 |
| 31 a 44    | 51,25% | 240 |
| 45 ou mais | 51,45% | 173 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 47,59% | 187 |
| São Luís       | 47,50% | 80  |
| Natal          | 64,29% | 70  |
| Outras cidades | 58,80% | 250 |

# 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                     | 78   | 13,00%    | 1,37%       | 2,69%         | 10,31%          | 15,69%          |
| Bom                           | 241  | 40,17%    | 2,00%       | 3,92%         | 36,24%          | 44,09%          |
| Regular                       | 185  | 30,83%    | 1,89%       | 3,70%         | 27,14%          | 34,53%          |
| Ruim                          | 53   | 8,83%     | 1,16%       | 2,27%         | 6,56%           | 11,10%          |
| Muito ruim                    | 30   | 5,00%     | 0,89%       | 1,74%         | 3,26%           | 6,74%           |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 13   | 2,17%     | 0,59%       | 1,16%         | 1,00%           | 3,33%           |



# Avaliação Geral



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



48,52% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 19,20% não recomendariam.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria  
48,52%

Não recomendaria  
19,20%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (573)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]



## Plano

|    |        |     |
|----|--------|-----|
| PJ | 56,11% | 303 |
| PF | 40,00% | 270 |

## Gênero

|           |        |     |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 49,12% | 228 |
| Feminino  | 48,12% | 345 |

## Faixa Etária

|            |        |     |
|------------|--------|-----|
| 18 a 30    | 54,17% | 168 |
| 31 a 44    | 43,10% | 232 |
| 45 ou mais | 50,29% | 173 |

## Cidade

|                |        |     |
|----------------|--------|-----|
| Teresina       | 40,86% | 186 |
| São Luís       | 34,62% | 78  |
| Natal          | 62,69% | 67  |
| Outras cidades | 54,96% | 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  | 11   | 1,83%     | 0,55%       | 1,07%         | 0,76%           | 2,91%           |
| Recomendaria                  | 267  | 44,50%    | 2,03%       | 3,98%         | 40,52%          | 48,48%          |
| Indiferente                   | 17   | 2,83%     | 0,68%       | 1,33%         | 1,51%           | 4,16%           |
| Recomendaria com Ressalvas    | 168  | 28,00%    | 1,83%       | 3,59%         | 24,41%          | 31,59%          |
| Não recomendaria              | 110  | 18,33%    | 1,58%       | 3,10%         | 15,24%          | 21,43%          |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 27   | 4,50%     | 0,85%       | 1,66%         | 2,84%           | 6,16%           |

# Avaliação Geral



54,34% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 14,14% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 48,52% dos beneficiários recomendariam o plano a amigos e familiares. Contudo, 19,20% não recomendariam o plano.

07

# Considerações Finais



# Considerações Finais

| Resumo dos Indicadores  | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | 18 a 30 | 31 a 44 | 45 ou mais | Teresina | São Luís | Natal  | Outras cidades |
|---|--------|--------|--------|-----------|----------|---------|---------|------------|----------|----------|--------|----------------|
|  Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado | 60,18% | 64,65% | 55,22% | 61,09%    | 59,59%   | 60,36%  | 58,80%  | 61,96%     | 52,46%   | 62,67%   | 69,12% | 62,76%         |
|  Acesso a atenção imediata quando necessitado     | 74,40% | 78,03% | 70,16% | 79,01%    | 71,43%   | 75,59%  | 73,99%  | 73,68%     | 70,21%   | 82,76%   | 86,79% | 70,99%         |
|  Recebeu alguma comunicação                       | 8,50%  | 8,78%  | 8,19%  | 9,09%     | 8,10%    | 9,50%   | 7,41%   | 8,99%      | 8,33%    | 8,64%    | 5,56%  | 9,41%          |
|  Atenção em saúde recebida                        | 60,11% | 66,44% | 53,05% | 58,45%    | 61,19%   | 66,07%  | 58,15%  | 56,60%     | 49,44%   | 56,00%   | 73,91% | 65,52%         |
|  Facilidade de acesso a lista de prestadores      | 42,83% | 48,36% | 36,86% | 45,41%    | 41,03%   | 51,85%  | 39,23%  | 38,36%     | 39,53%   | 33,33%   | 53,97% | 45,13%         |
|  Atendimento dos canais                           | 49,18% | 58,74% | 38,87% | 51,60%    | 47,59%   | 51,55%  | 46,93%  | 50,00%     | 42,78%   | 53,42%   | 58,21% | 50,22%         |
|  Fez alguma reclamação                            | 39,33% | 34,80% | 44,48% | 32,64%    | 43,85%   | 34,64%  | 41,56%  | 41,01%     | 40,10%   | 51,85%   | 30,56% | 37,25%         |
|  Teve a demanda resolvida                       | 47,88% | 44,14% | 51,20% | 40,51%    | 51,59%   | 51,61%  | 44,55%  | 49,32%     | 46,75%   | 38,10%   | 63,64% | 49,47%         |
|  Facilidade no preenchimento de documentos      | 55,64% | 59,42% | 51,26% | 52,83%    | 57,62%   | 58,70%  | 51,06%  | 57,75%     | 50,00%   | 57,69%   | 64,86% | 55,83%         |
|  Qualificação do plano                          | 54,34% | 60,45% | 47,46% | 55,74%    | 53,41%   | 61,49%  | 51,25%  | 51,45%     | 47,59%   | 47,50%   | 64,29% | 58,80%         |
|  Recomendação do plano                          | 48,52% | 56,11% | 40,00% | 49,12%    | 48,12%   | 54,17%  | 43,10%  | 50,29%     | 40,86%   | 34,62%   | 62,69% | 54,96%         |



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

- Acesso à atenção imediata quando necessitado;

### **Zona de Risco, Top2Box abaixo de 69%:**

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

# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

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

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

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