

# Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

22/04/2025



# 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 Sul



## **Operadora**

Humana Saúde Sul Ltda  
Registrada sob n.º 348180 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: 109.138

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

03/04/2025 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 204.084 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 109.138 cadastros. Foram abordados 14.491 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	611
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	325
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	49
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.400
v) Outros**	106
Beneficiário não contatado	94.647
<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), 11 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 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



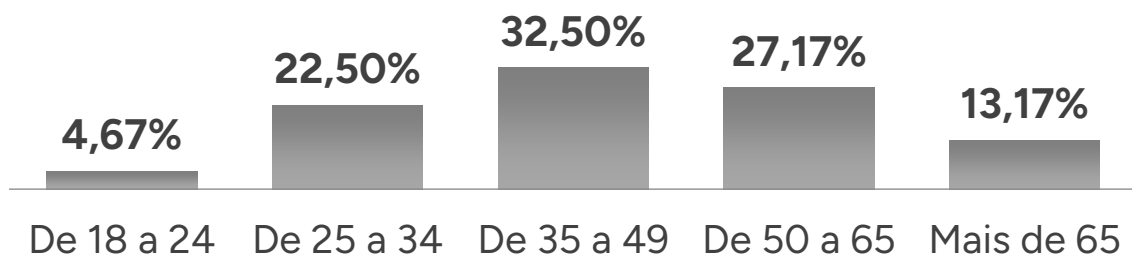
# Perfil da Amostra

## Gênero



## Faixa Etária

Média: 46 anos



## Tipo de Beneficiário

Titular  
72,00%



Dependente  
28,00%

## Tipo de Plano

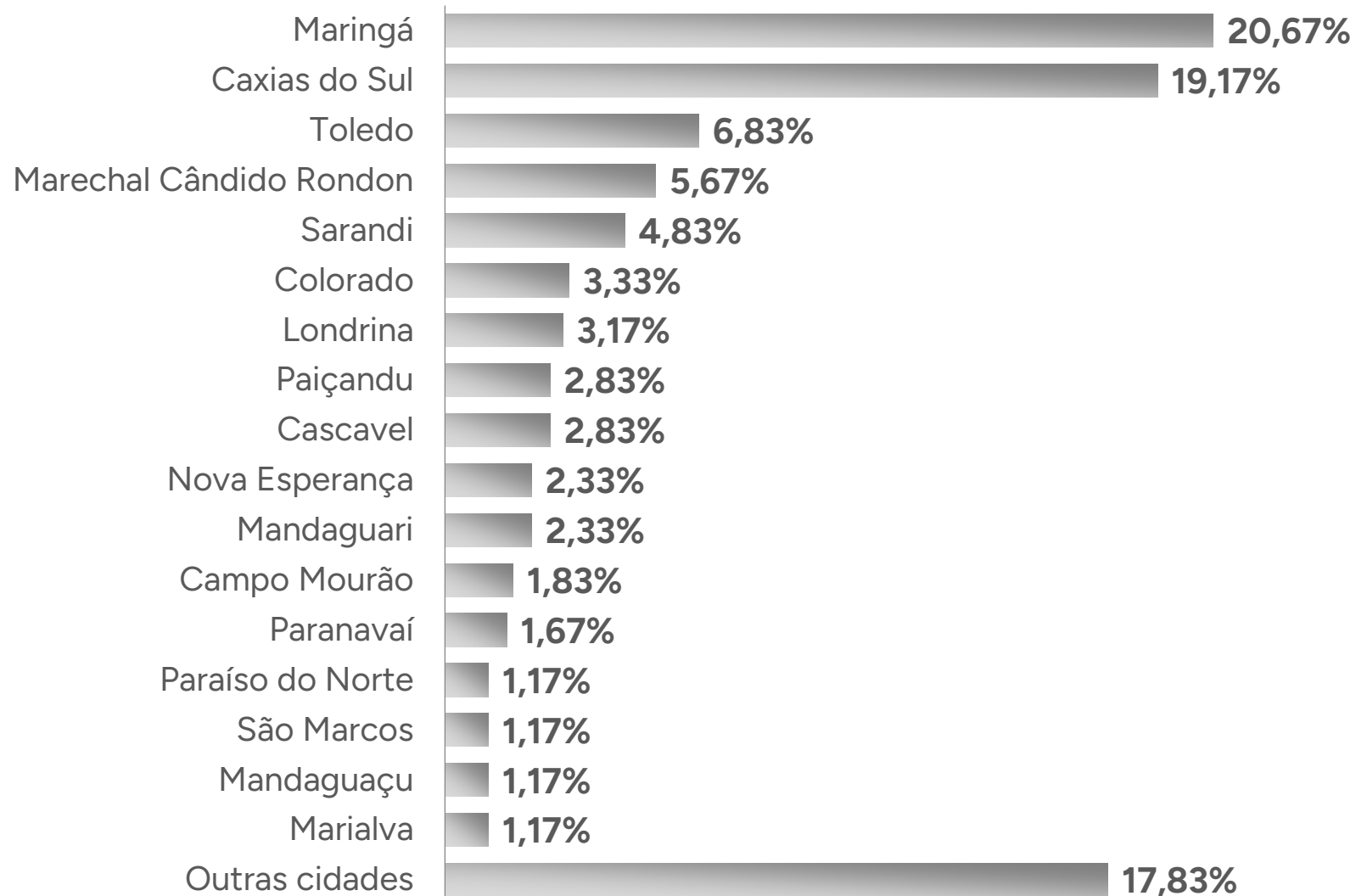
PJ  
77,67%



PF  
22,33%

# 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, 67,15% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 32,85% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
67,15%

Bottom2Box  
32,85%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (548)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	68,00%	425
PF	64,23%	123
<b>Gênero</b>		
Masculino	65,22%	207
Feminino	68,33%	341
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	61,90%	168
36 a 55	67,79%	208
56 ou mais	71,51%	172
<b>Cidade</b>		
Maringá	62,83%	113
Caxias do Sul	67,62%	105
Outras cidades	68,48%	330





# 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

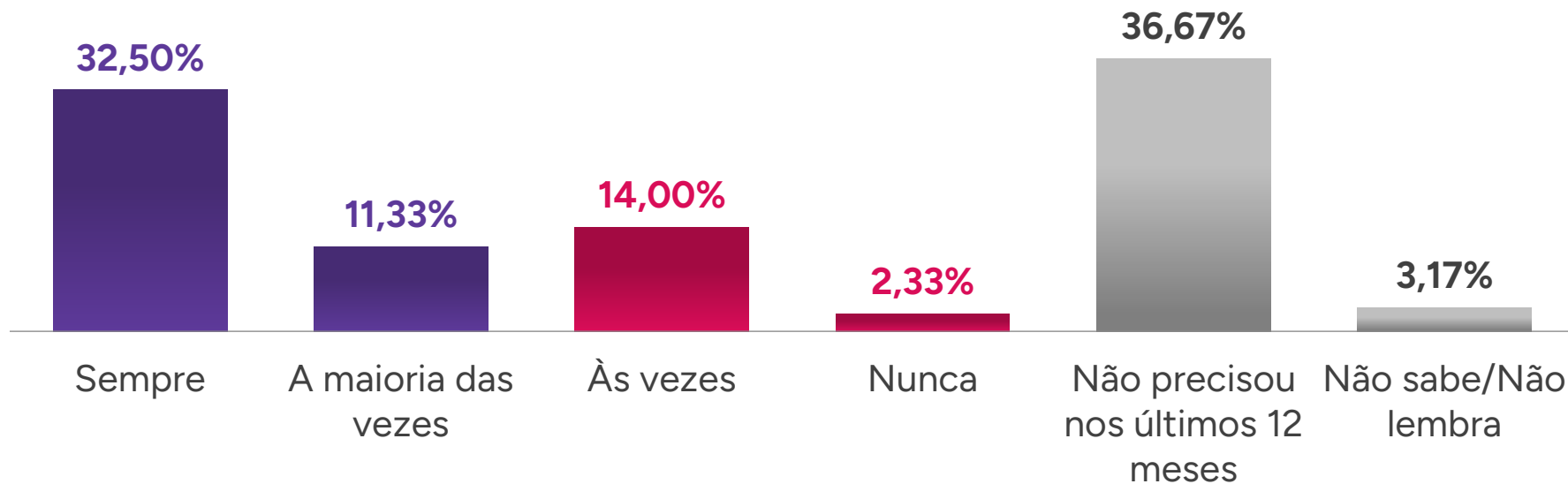
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	237	39,50%	2,00%	3,91%	35,59%	43,41%
A maioria das vezes	131	21,83%	1,69%	3,31%	18,53%	25,14%
Às vezes	173	28,83%	1,85%	3,62%	25,21%	32,46%
Nunca	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não procurou nos últimos 12 meses	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Não sabe/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%



# 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, 72,85% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 27,15% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente ou nunca. Aproximadamente dois quintos não buscou este tipo de atendimento.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
72,85%

Bottom2Box  
27,15%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (361)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
<b>Plano</b>		
PJ	72,50%	280
PF	74,07%	81
<b>Gênero</b>		
Masculino	75,94%	133
Feminino	71,05%	228
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	69,30%	114
36 a 55	73,10%	145
56 ou mais	76,47%	102
<b>Cidade</b>		
Maringá	65,17%	89
Caxias do Sul	76,62%	77
Outras cidades	74,87%	195



# 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

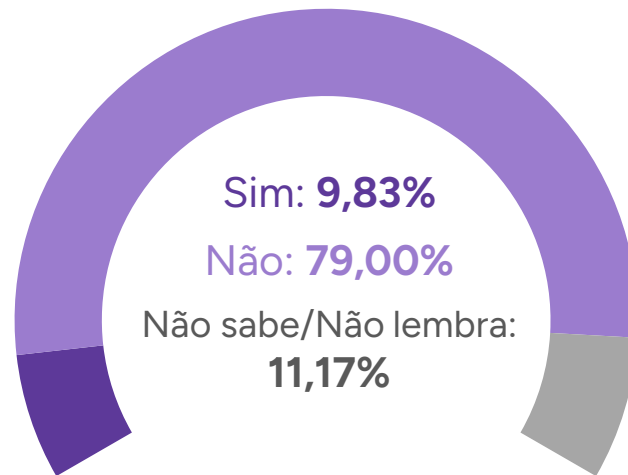
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	195	32,50%	1,91%	3,75%	28,75%	36,25%
A maioria das vezes	68	11,33%	1,29%	2,54%	8,80%	13,87%
Às vezes	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Nunca	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Não precisou nos últimos 12 meses	220	36,67%	1,97%	3,86%	32,81%	40,52%
Não sabe/Não lembra	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%



# 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.?



9,83% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

## Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	10,30%	466
PF	8,21%	134
<b>Gênero</b>		
Masculino	9,36%	235
Feminino	10,14%	365
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	6,52%	184
36 a 55	12,28%	228
56 ou mais	10,11%	188
<b>Cidade</b>		
Maringá	8,87%	124
Caxias do Sul	5,22%	115
Outras cidades	11,63%	361



# 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

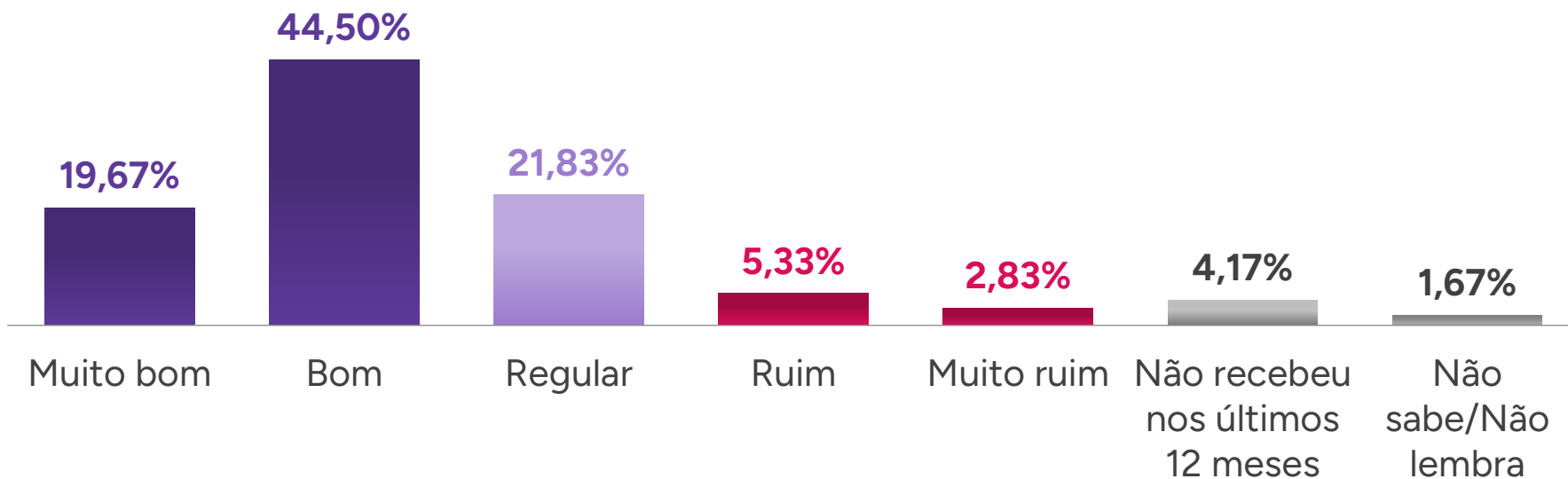
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	59	9,83%	1,22%	2,38%	7,45%	12,22%
Não	474	79,00%	1,66%	3,26%	75,74%	82,26%
Não sabe/Não lembra	67	11,17%	1,29%	2,52%	8,65%	13,69%



# 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, 68,14% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 8,67% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
68,14%

Bottom2Box  
8,67%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (565)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	67,73%	440
PF	69,60%	125
<b>Gênero</b>		
Masculino	70,83%	216
Feminino	66,48%	349
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	60,92%	174
36 a 55	69,95%	213
56 ou mais	73,03%	178
<b>Cidade</b>		
Maringá	55,17%	116
Caxias do Sul	66,36%	110
Outras cidades	73,16%	339



# 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

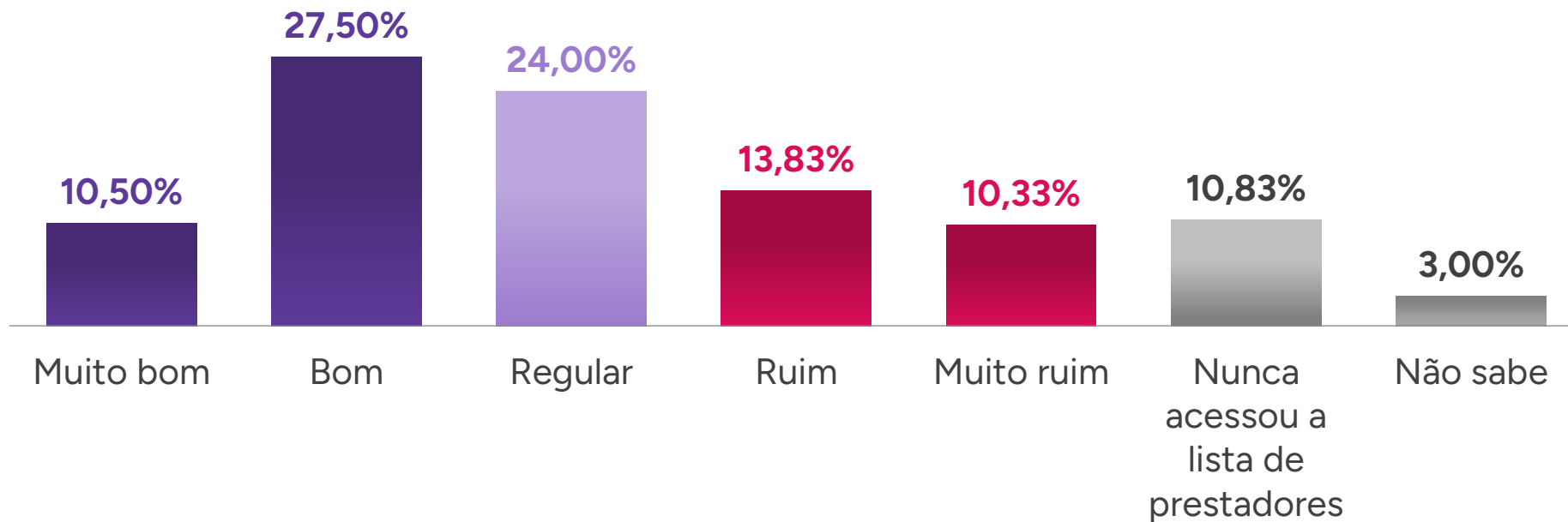
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Bom	267	44,50%	2,03%	3,98%	40,52%	48,48%
Regular	131	21,83%	1,69%	3,31%	18,53%	25,14%
Ruim	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Muito ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não recebeu nos 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



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)?



44,10% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 28,05% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
44,10%

Bottom2Box  
28,05%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (517)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Base
<b>Plano</b>		
PJ	43,50%	400
PF	46,15%	117
<b>Gênero</b>		
Masculino	47,47%	198
Feminino	42,01%	319
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	32,70%	159
36 a 55	49,51%	204
56 ou mais	48,70%	154
<b>Cidade</b>		
Maringá	39,29%	112
Caxias do Sul	39,39%	99
Outras cidades	47,39%	306

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%





# 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	165	27,50%	1,82%	3,57%	23,93%	31,07%
Regular	144	24,00%	1,74%	3,42%	20,58%	27,42%
Ruim	83	13,83%	1,41%	2,76%	11,07%	16,60%
Muito ruim	62	10,33%	1,24%	2,44%	7,90%	12,77%
Nunca acessou a lista de prestadores	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Não sabe	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 67,15% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 32,85% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 72,85% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 27,15% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente ou nunca. Vale destacar que dois quintos não buscaram este tipo de atendimento.

9,83% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

68,14% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 8,67% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 44,10% dos beneficiários, enquanto 28,05% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

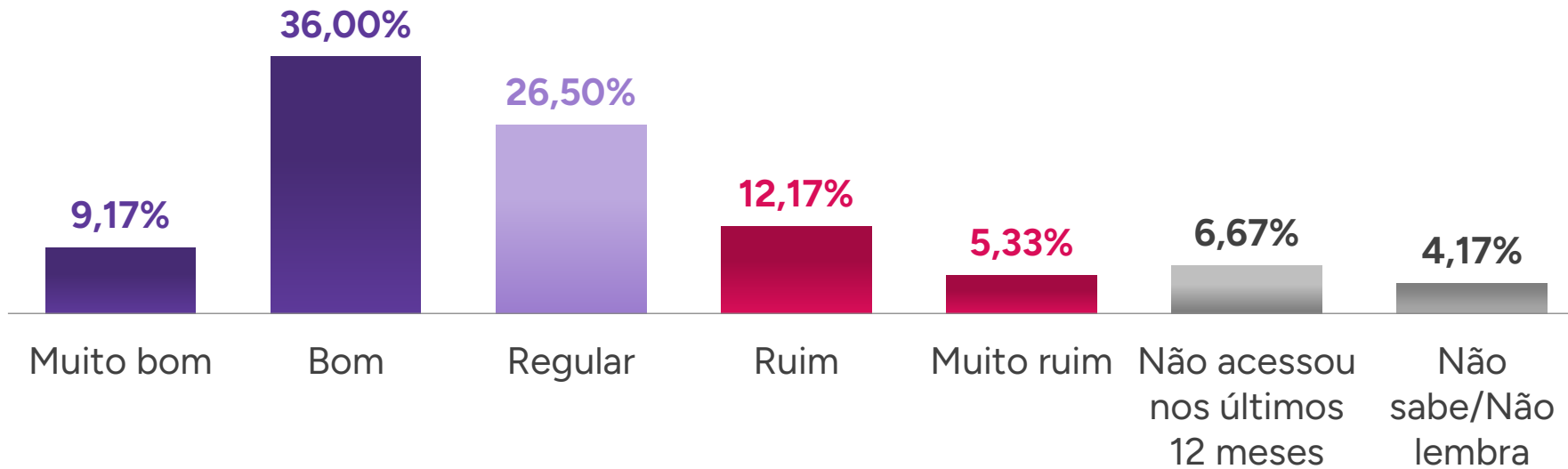
# Canais de Atendimento



# 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, 50,65% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 19,63% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Top2Box  
50,65%

Bottom2Box  
19,63%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (535)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
<b>Plano</b>		
PJ	51,20%	416
PF	48,74%	119
<b>Gênero</b>		
Masculino	54,95%	202
Feminino	48,05%	333
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	42,17%	166
36 a 55	53,88%	206
56 ou mais	55,21%	163
<b>Cidade</b>		
Maringá	43,86%	114
Caxias do Sul	54,00%	100
Outras cidades	52,02%	321



# 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

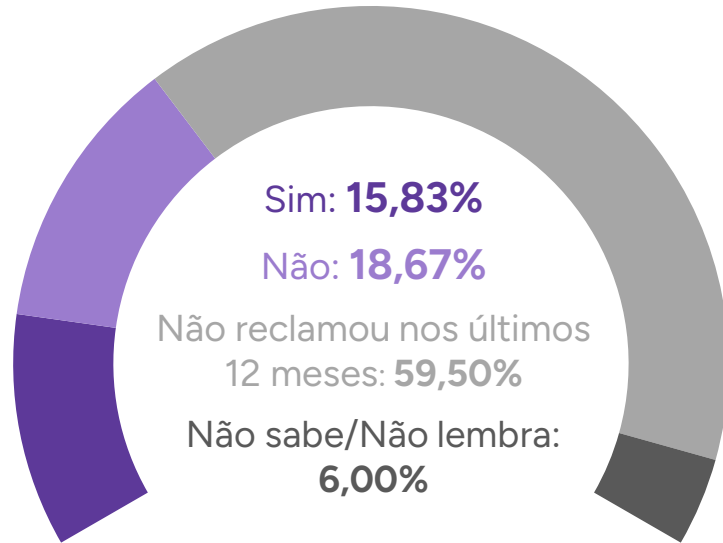
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Bom	216	36,00%	1,96%	3,84%	32,16%	39,84%
Regular	159	26,50%	1,80%	3,53%	22,97%	30,03%
Ruim	73	12,17%	1,33%	2,62%	9,55%	14,78%
Muito ruim	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Não acessou nos últimos 12 meses	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Não sabe/Não lembra	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%



# 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 registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 45,89% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	15,88%	17,38%	60,94%	5,79%	466
PF	15,67%	23,13%	54,48%	6,72%	134
<b>Gênero</b>					
Masculino	14,47%	14,04%	67,66%	3,83%	235
Feminino	16,71%	21,64%	54,25%	7,40%	365
<b>Faixa Etária</b>					
18 a 35	15,76%	15,22%	64,13%	4,89%	184
36 a 55	15,35%	22,81%	56,14%	5,70%	228
56 ou mais	16,49%	17,02%	59,04%	7,45%	188
<b>Cidade</b>					
Maringá	18,55%	25,00%	53,23%	3,23%	124
Caxias do Sul	12,17%	15,65%	61,74%	10,43%	115
Outras cidades	16,07%	17,45%	60,94%	5,54%	361



# 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

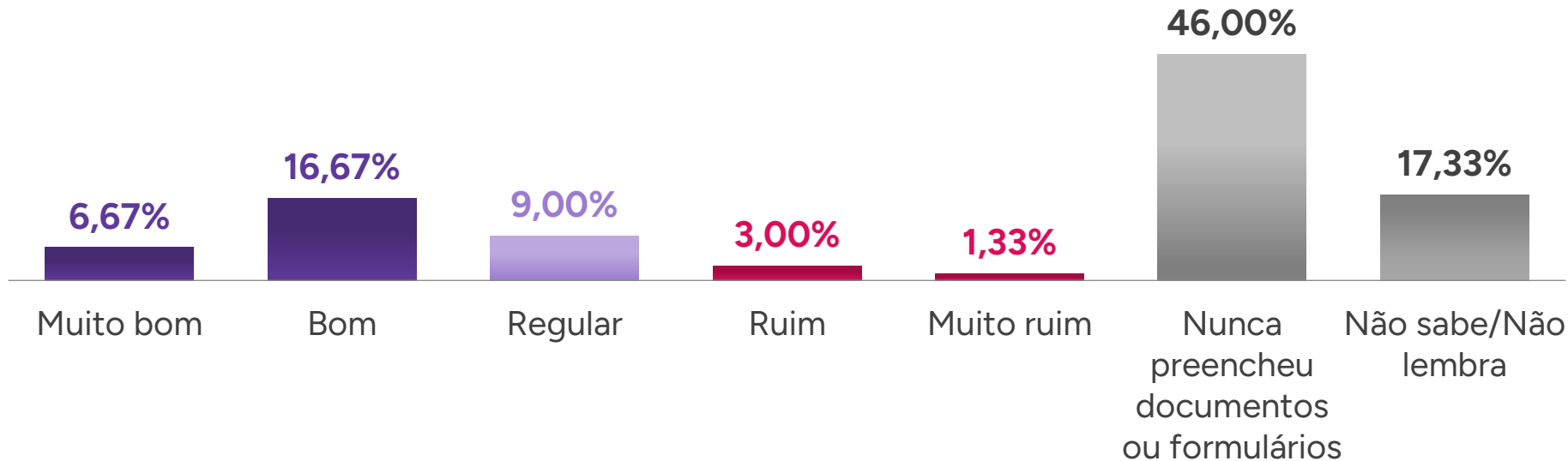
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	95	15,83%	1,49%	2,92%	12,91%	18,75%
Não	112	18,67%	1,59%	3,12%	15,55%	21,78%
Não reclamou nos últimos 12 meses	357	59,50%	2,00%	3,93%	55,57%	63,43%
Não sabe/Não lembra	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%



# Canais de Atendimento



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



63,64% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 11,82% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
63,64%

Bottom2Box  
11,82%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (220)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	65,34%	176
PF	56,82%	44
<b>Gênero</b>		
Masculino	62,79%	86
Feminino	64,18%	134
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	61,84%	76
36 a 55	63,41%	82
56 ou mais	66,13%	62
<b>Cidade</b>		
Maringá	65,12%	43
Caxias do Sul	53,66%	41
Outras cidades	66,18%	136

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%





# 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	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Bom	100	16,67%	1,52%	2,98%	13,68%	19,65%
Regular	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Ruim	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Muito ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Nunca preencheu documentos ou formulários	276	46,00%	2,03%	3,99%	42,01%	49,99%
Não sabe/Não lembra	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%

# 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, 50,65% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 19,63% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações, pouco mais de um terço apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 45,89% tiveram suas solicitações resolvidas.

63,64% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 11,82% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que quase dois terços dos beneficiários não avaliaram este item.



06

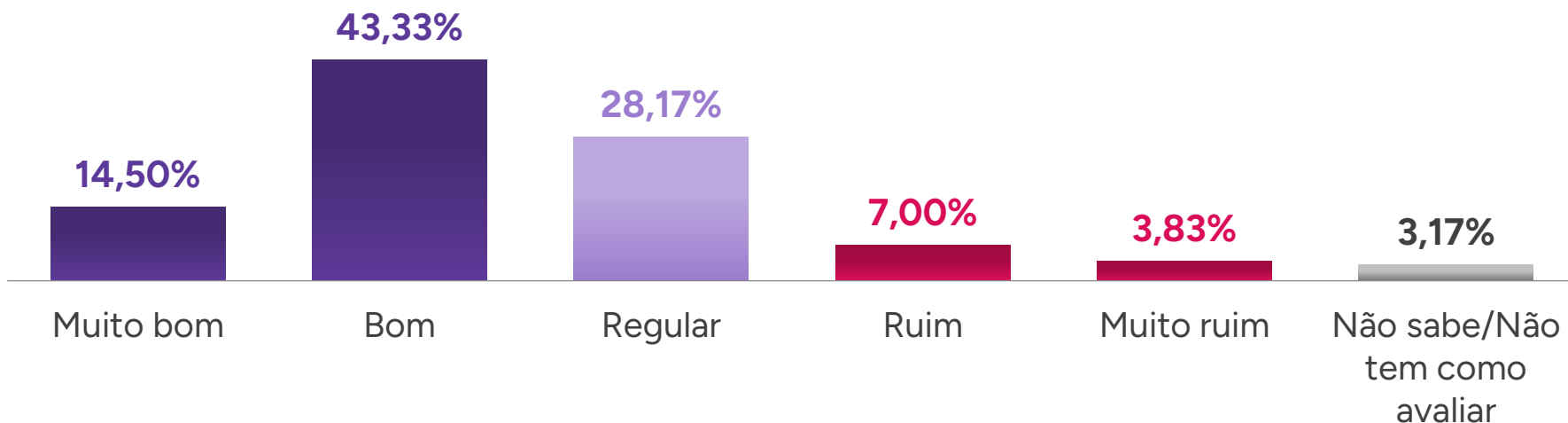
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



59,72% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 11,19% o consideraram ruim ou muito ruim.

Top2Box  
59,72%

Bottom2Box  
11,19%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (581)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box (%)	Beneficiários
<b>Plano</b>		
PJ	60,22%	450
PF	58,02%	131
<b>Gênero</b>		
Masculino	62,45%	229
Feminino	57,95%	352
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	56,11%	180
36 a 55	61,09%	221
56 ou mais	61,67%	180
<b>Cidade</b>		
Maringá	48,76%	121
Caxias do Sul	59,63%	109
Outras cidades	63,53%	351

# Avaliação Geral



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

## Estatísticas

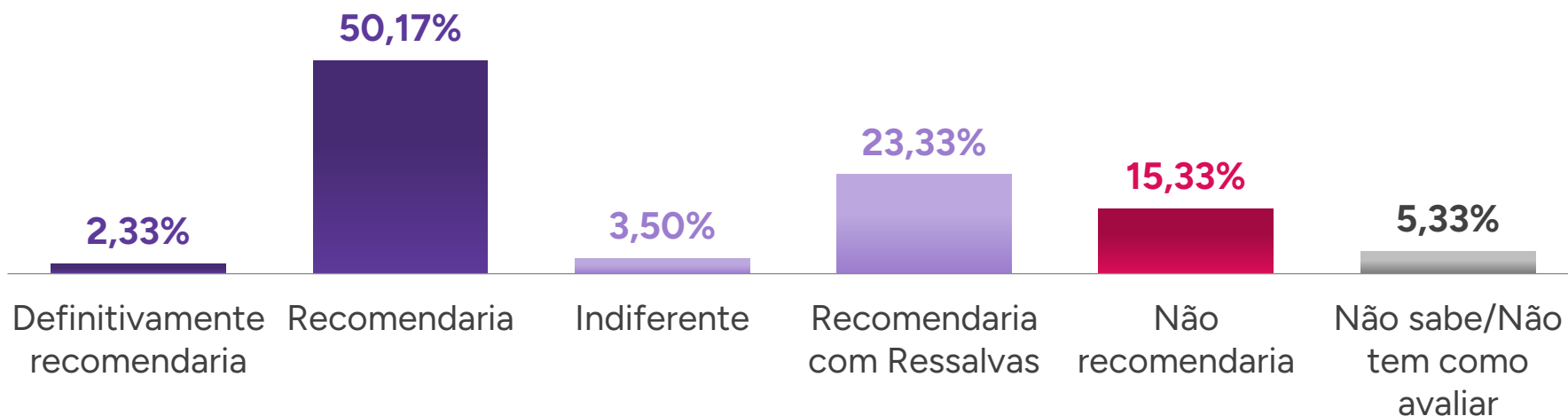
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Bom	260	43,33%	2,02%	3,97%	39,37%	47,30%
Regular	169	28,17%	1,84%	3,60%	24,57%	31,77%
Ruim	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%
Muito ruim	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%
Não sabe/Não tem como avaliar	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%



# Avaliação Geral



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



55,46% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 16,20% não o recomendariam.

Recomendaria  
55,46%

Não recomendaria  
16,20%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (568)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Recomendaria (%)	Beneficiários
<b>Plano</b>		
PJ	55,98%	443
PF	53,60%	125
<b>Gênero</b>		
Masculino	55,61%	223
Feminino	55,36%	345
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	50,85%	177
36 a 55	53,15%	222
56 ou mais	63,31%	169
<b>Cidade</b>		
Maringá	45,69%	116
Caxias do Sul	58,65%	104
Outras cidades	57,76%	348



# 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	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Recomendaria	301	50,17%	2,04%	4,00%	46,17%	54,17%
Indiferente	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Recomendaria com Ressalvas	140	23,33%	1,73%	3,38%	19,95%	26,72%
Não recomendaria	92	15,33%	1,47%	2,88%	12,45%	18,22%
Não sabe/Não tem como avaliar	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%

# Avaliação Geral



59,72% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 11,19% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 55,46% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 16,20% não recomendariam o plano.














07

# Considerações Finais



# Considerações Finais

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 35	36 a 55	56 ou mais	Maringá	Caxias do Sul	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	67,15%	68,00%	64,23%	65,22%	68,33%	61,90%	67,79%	71,51%	62,83%	67,62%	68,48%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	72,85%	72,50%	74,07%	75,94%	71,05%	69,30%	73,10%	76,47%	65,17%	76,62%	74,87%
 Recebeu alguma comunicação	9,83%	10,30%	8,21%	9,36%	10,14%	6,52%	12,28%	10,11%	8,87%	5,22%	11,63%
 Atenção em saúde recebida	68,14%	67,73%	69,60%	70,83%	66,48%	60,92%	69,95%	73,03%	55,17%	66,36%	73,16%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	44,10%	43,50%	46,15%	47,47%	42,01%	32,70%	49,51%	48,70%	39,29%	39,39%	47,39%
 Atendimento dos canais	50,65%	51,20%	48,74%	54,95%	48,05%	42,17%	53,88%	55,21%	43,86%	54,00%	52,02%
 Fez alguma reclamação	34,50%	33,26%	38,81%	28,51%	38,36%	30,98%	38,16%	33,51%	43,55%	27,83%	33,52%
 Teve a demanda resolvida	45,89%	47,74%	40,38%	50,75%	43,57%	50,88%	40,23%	49,21%	42,59%	43,75%	47,93%
 Facilidade no preenchimento de documentos	63,64%	65,34%	56,82%	62,79%	64,18%	61,84%	63,41%	66,13%	65,12%	53,66%	66,18%
 Qualificação do plano	59,72%	60,22%	58,02%	62,45%	57,95%	56,11%	61,09%	61,67%	48,76%	59,63%	63,53%
 Recomendação do plano	55,46%	55,98%	53,60%	55,61%	55,36%	50,85%	53,15%	63,31%	45,69%	58,65%	57,76%



### **Zona de Atenção, Top2Box de 70% até 79%:**

- Acesso a atenção imediata quando necessitado;

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

- Atenção em saúde recebida;
- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Facilidade no preenchimento de documentos.
- Qualificação do plano;
- Recomendação do Plano;
- Atendimento dos canais;
- Facilidade de acesso a 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