

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

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



Introdução

A Humana Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo Geral

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



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Humana Saúde



Operadora

HUMANA 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

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de amostra

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



Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 123.897

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

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



Planejamento da Pesquisa

Dezembro de 2022.



Período da Coleta

14/02/2023 a 03/03/2023.





Indicadores

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

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

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

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

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

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 Humana Saúde é 180.441 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 123.897 cadastros. Foram abordados 13.226 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	84
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	30
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	12.689
v) Outros**	6
Beneficiário não contatado	110.671
Taxa de respondentes	3%

*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), 17 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 Humana Saúde possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Humana Saúde possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.

- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.

- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:

- manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
- não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
- devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido

confiada nos termos do projeto de pesquisa.

- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;

- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

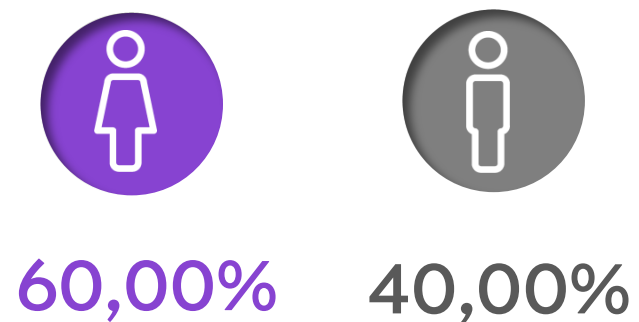
Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra

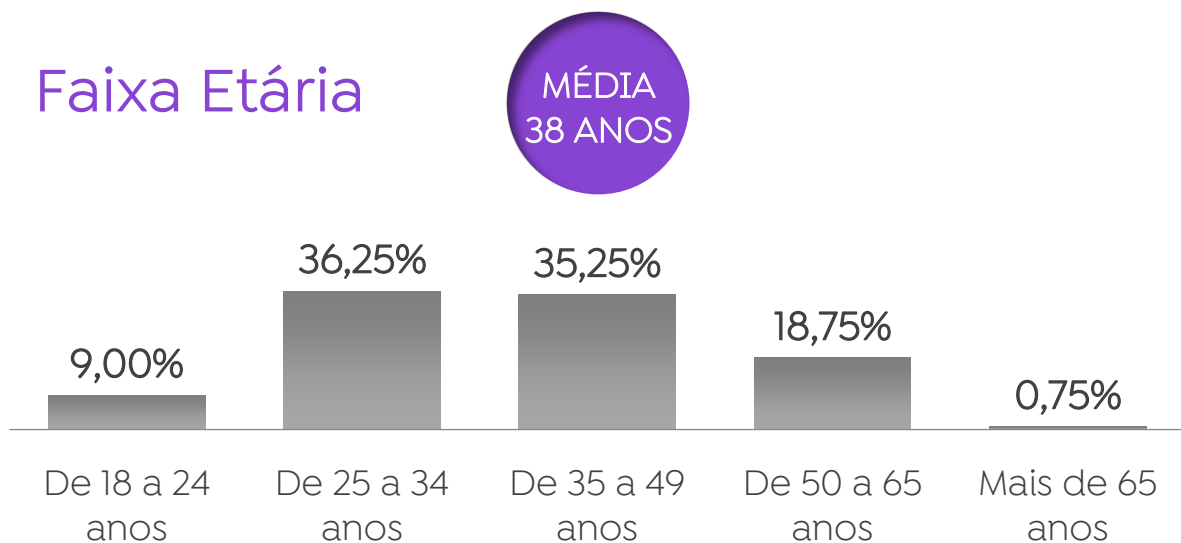


Perfil da Amostra

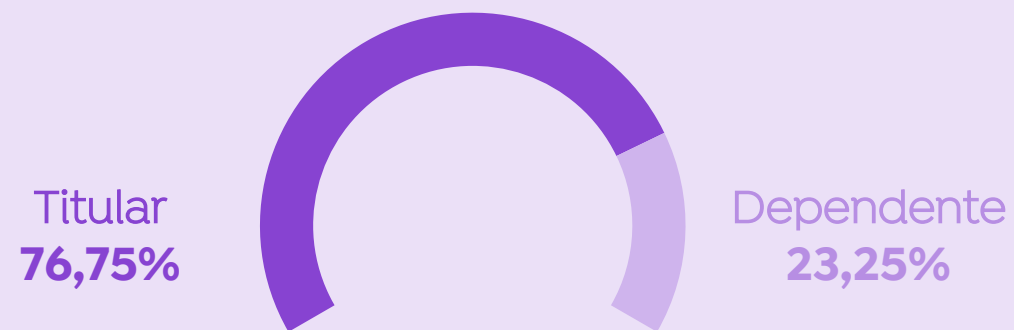
Gênero



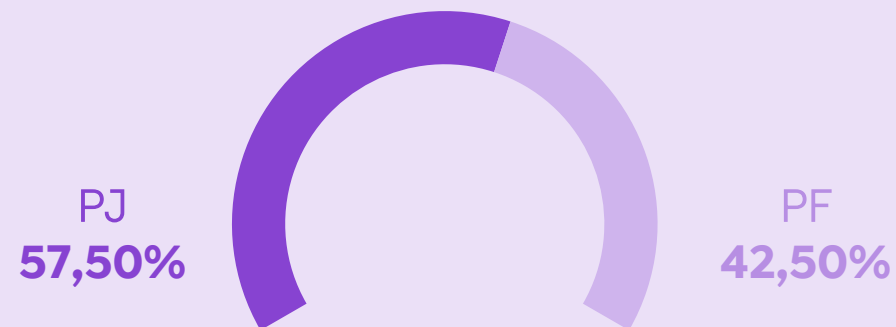
Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

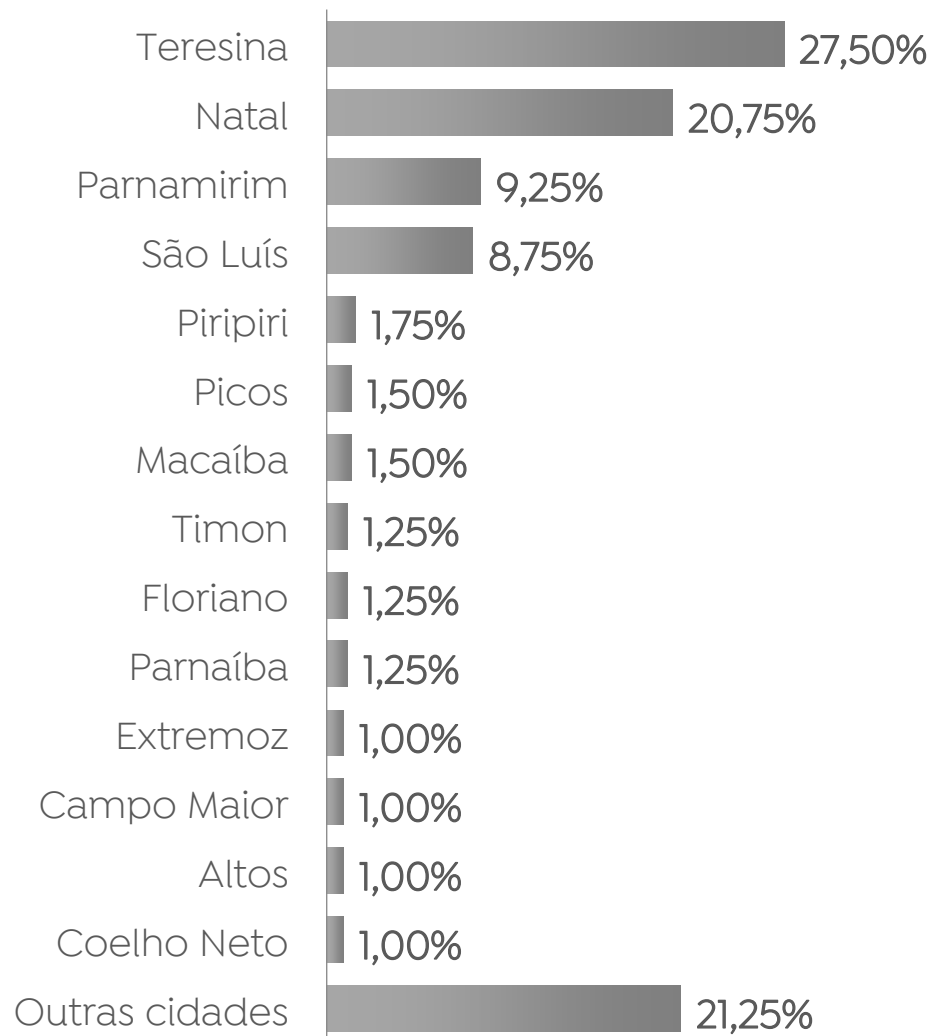


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

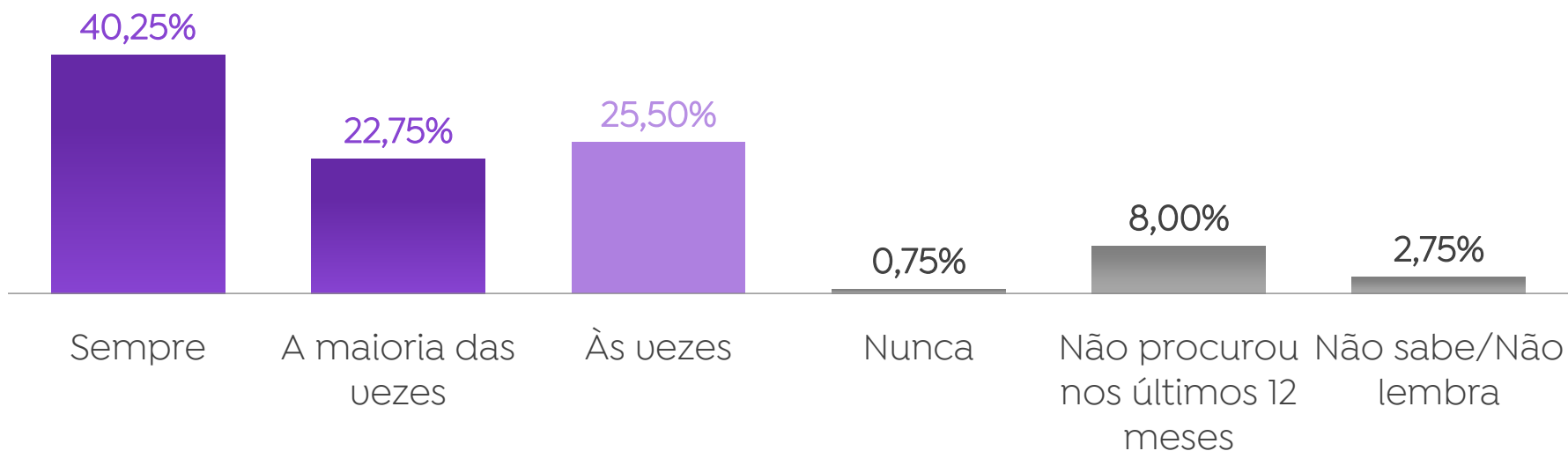


zoom

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?



Cerca de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 70,59% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.
Zona de Atenção: 70% a 79%

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



Top2Box*
70,59%



Bottom2Box*
29,41%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (357)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Total
PJ	68,93%	206
PF	72,85%	151
Masculino	62,60%	131
Feminino	75,22%	226
18 a 30	71,70%	106
31 a 44	70,14%	144
45 ou mais	70,09%	107
Teresina	67,02%	94
Natal	73,68%	76
São Luís	60,61%	33
Outras Cidades	73,38%	154

Atenção à Saúde

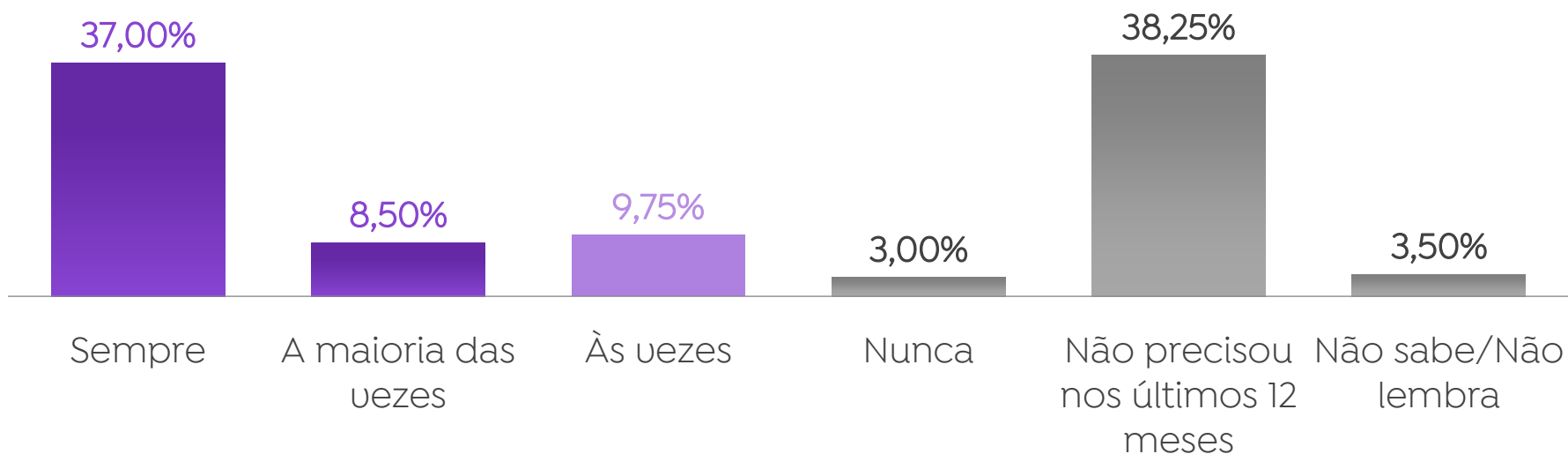
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
A maioria das vezes	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Às vezes	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

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?



Pouco mais de dois quintos da amostra não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 78,11% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes.

Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
78,11%



Bottom2Box*
21,89%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (233)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,20%	133
PF	74,00%	100
Masculino	77,78%	99
Feminino	78,36%	134
18 a 30	79,17%	72
31 a 44	78,79%	99
45 ou mais	75,81%	62
Teresina	77,61%	67
Natal	80,00%	60
São Luís	82,61%	23
Outras Cidades	75,90%	83

Atenção à Saúde

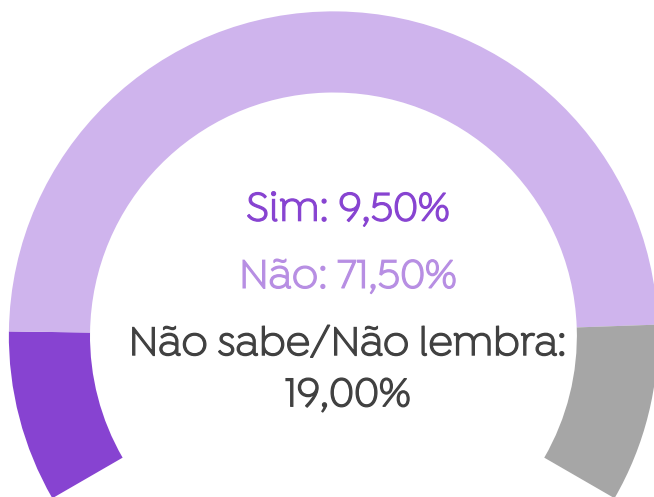
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	148	37,00%	2,41%	4,73%	32,27%	41,73%
A maioria das vezes	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Às vezes	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Nunca	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Não precisou nos últimos 12 meses	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

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.?



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

- Por Perfil -

		
PJ	8,70%	230
PF	10,59%	170
Masculino	10,00%	160
Feminino	9,17%	240
18 a 30	9,84%	122
31 a 44	11,11%	162
45 ou mais	6,90%	116
Teresina	10,00%	110
Natal	9,64%	83
São Luís	8,57%	35
Outras Cidades	9,30%	172

Atenção à Saúde

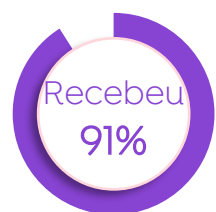
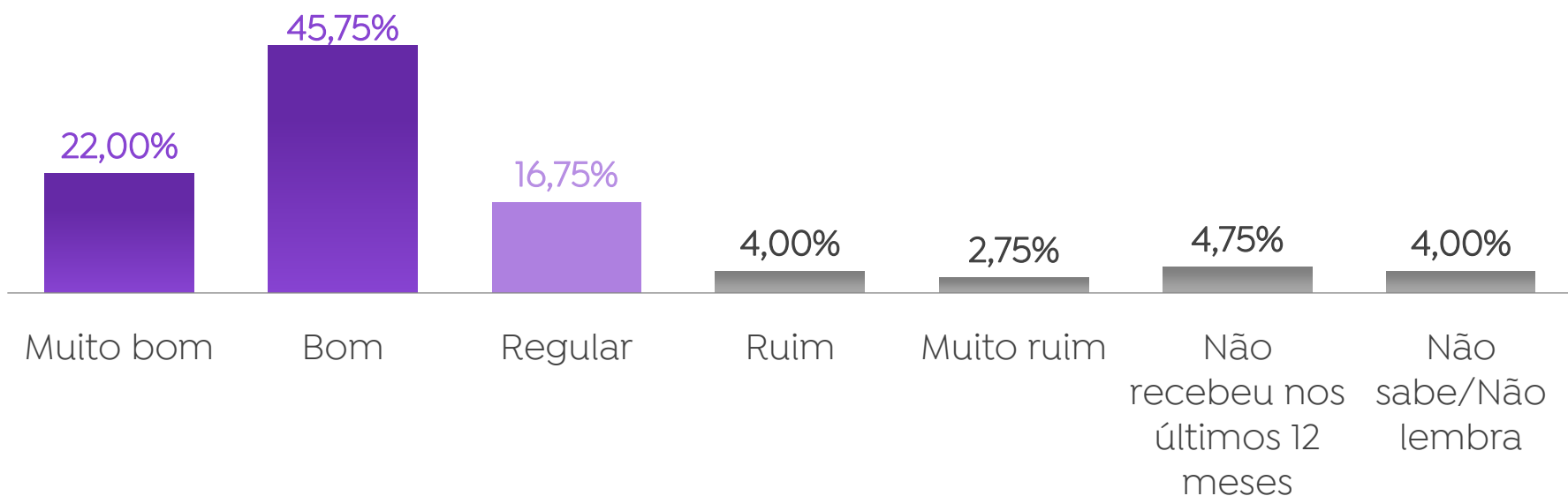
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Não	286	71,50%	2,26%	4,42%	67,08%	75,92%
Não sabe/Não lembra	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%

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)?



Aproximadamente um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 74,25% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.
Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
74,25%



Bottom2Box*
7,40%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (365)

Zona de Atenção

Top2Box - Por Perfil -

	Top2Box	Total
PJ	77,29%	207
PF	70,25%	158
Masculino	69,72%	142
Feminino	77,13%	223
18 a 30	74,31%	109
31 a 44	72,60%	146
45 ou mais	76,36%	110
Teresina	66,99%	103
Natal	75,64%	78
São Luís	66,67%	33
Outras Cidades	80,13%	151

Atenção à Saúde

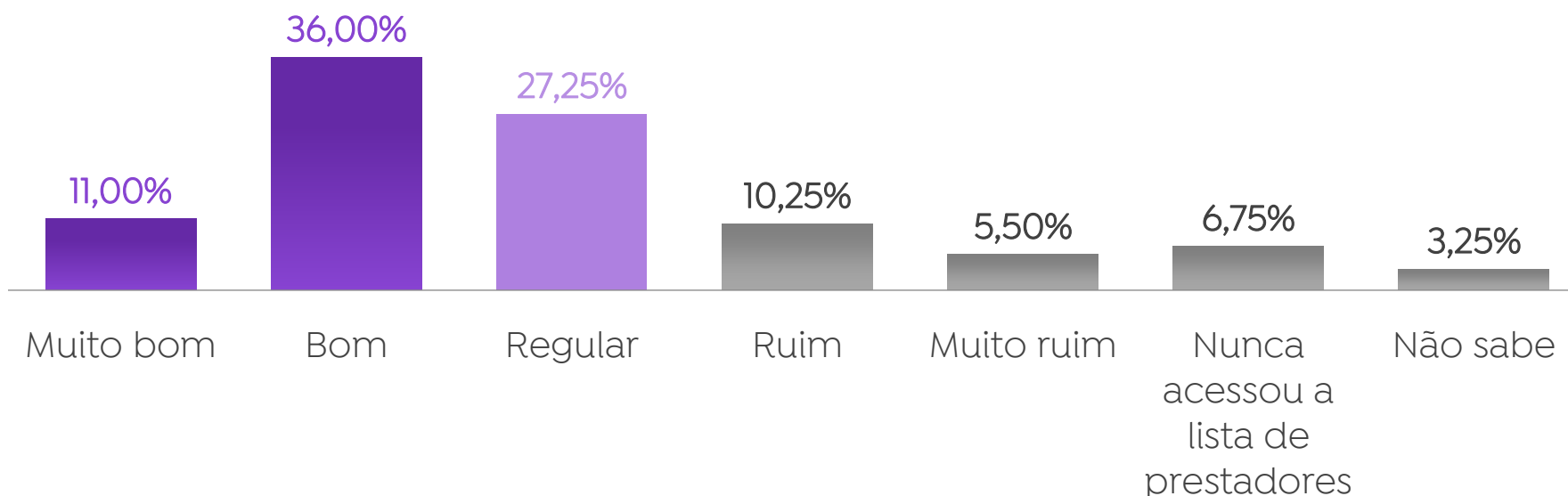
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Bom	183	45,75%	2,49%	4,88%	40,87%	50,63%
Regular	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não recebeu nos últimos 12 meses	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Não sabe/Não lembra	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

Atenção à Saúde

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Acessou
90%

Um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 52,22% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
52,22%



Bottom2Box*
17,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (360)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
PJ	51,92%	208
PF	52,63%	152
Masculino	51,43%	140
Feminino	52,73%	220
18 a 30	62,96%	108
31 a 44	40,00%	155
45 ou mais	59,79%	97
Teresina	51,04%	96
Natal	58,75%	80
São Luís	44,12%	34
Outras Cidades	51,33%	150

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	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Bom	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Regular	109	27,25%	2,23%	4,36%	22,89%	31,61%
Ruim	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Muito ruim	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Nunca acessou a lista de prestadores	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Não sabe	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Atenção à Saúde

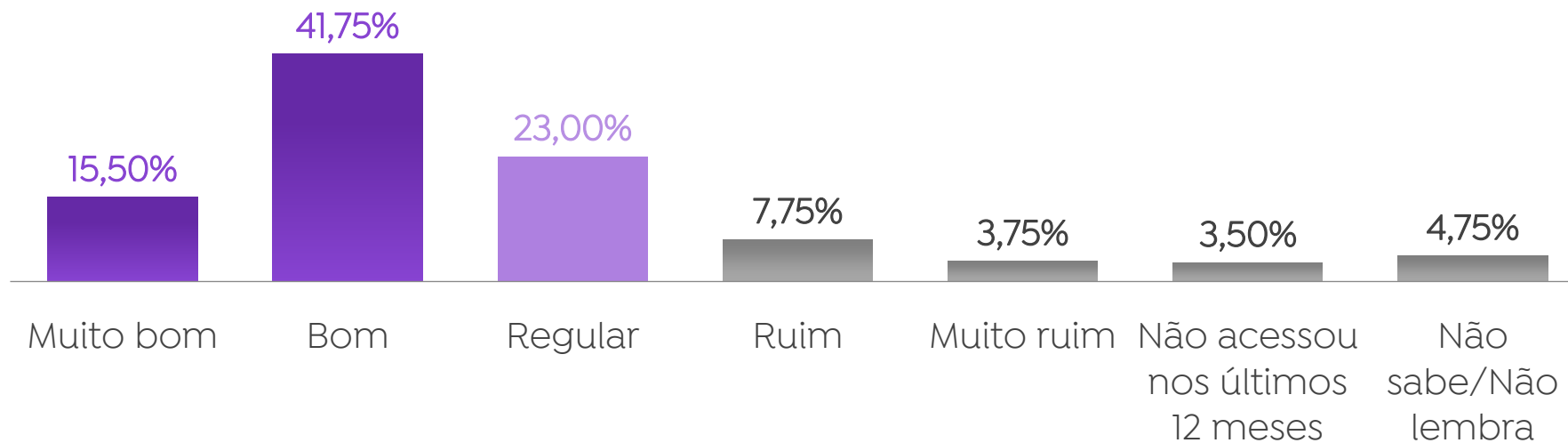
- Cerca de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou e cerca de um quarto encontrou dificuldade pontual no acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 70,59%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Pouco mais de dois quintos dos respondentes não utilizaram os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 78,11%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é moderada. O Top2Box obtido foi de 74,25%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 52,22%, 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, site institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Menos de um décimo da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 62,40% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom. Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
62,40%



Bottom2Box*
12,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (367)



Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

Perfil	Top2Box (%)	Amostra (n)
PJ	58,74%	206
PF	67,08%	161
Masculino	58,27%	139
Feminino	64,91%	228
18 a 30	65,52%	116
31 a 44	63,70%	146
45 ou mais	57,14%	105
Teresina	64,08%	103
Natal	57,14%	77
São Luís	50,00%	32
Outras Cidades	66,45%	155

Canais de Atendimento

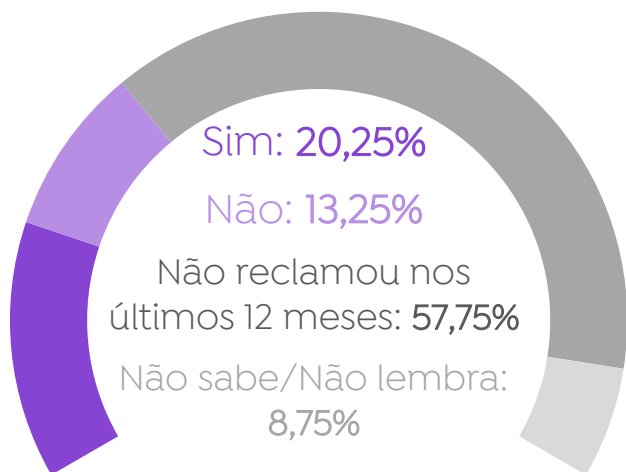
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Bom	167	41,75%	2,47%	4,83%	36,92%	46,58%
Regular	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Ruim	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Muito ruim	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Não acessou nos últimos 12 meses	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não sabe/Não lembra	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%

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?



Um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 60% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	21,74%	14,78%	54,78%	8,70%	230
PF	18,24%	11,18%	61,76%	8,82%	170
Masculino	15,63%	14,38%	59,38%	10,63%	160
Feminino	23,33%	12,50%	56,67%	7,50%	240
18 a 30	18,85%	4,92%	68,03%	8,20%	122
31 a 44	19,14%	16,05%	54,32%	10,49%	162
45 ou mais	23,28%	18,10%	51,72%	6,90%	116
Teresina	19,09%	10,91%	61,82%	8,18%	110
Natal	21,69%	9,64%	62,65%	6,02%	83
São Luís	22,86%	28,57%	34,29%	14,29%	35
Outras Cidades	19,77%	13,37%	57,56%	9,30%	172

Canais de Atendimento

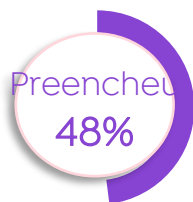
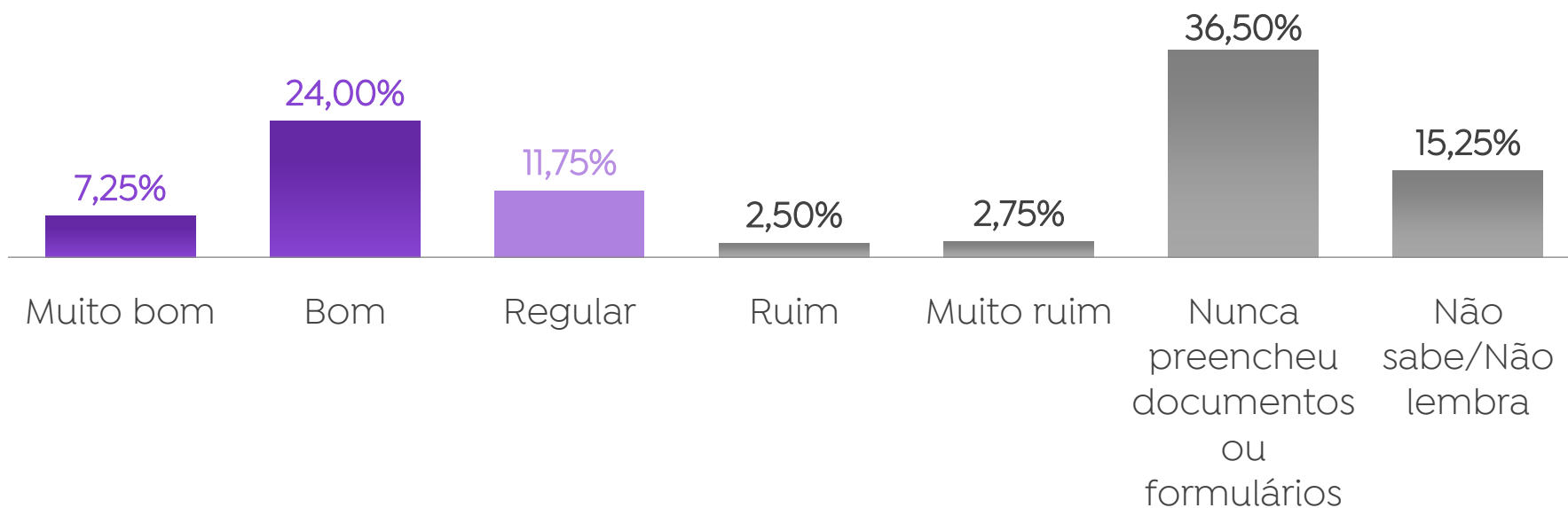
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Não	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Não reclamou nos últimos 12 meses	231	57,75%	2,47%	4,84%	52,91%	62,59%
Não sabe/Não lembra	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%

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?



Aproximadamente metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora.

Entre os que avaliaram, 64,77% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
64,77%



Bottom2Box*
10,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (193)

Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
PJ	63,89%	108
PF	65,88%	85
Masculino	50,00%	78
Feminino	74,78%	115
18 a 30	71,64%	67
31 a 44	60,81%	74
45 ou mais	61,54%	52
Teresina	58,49%	53
Natal	71,11%	45
São Luís	66,67%	15
Outras Cidades	65,00%	80

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	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Bom	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
Regular	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca preencheu documentos ou formulários	146	36,50%	2,41%	4,72%	31,78%	41,22%
Não sabe/Não lembra	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%



Canais de Atendimento

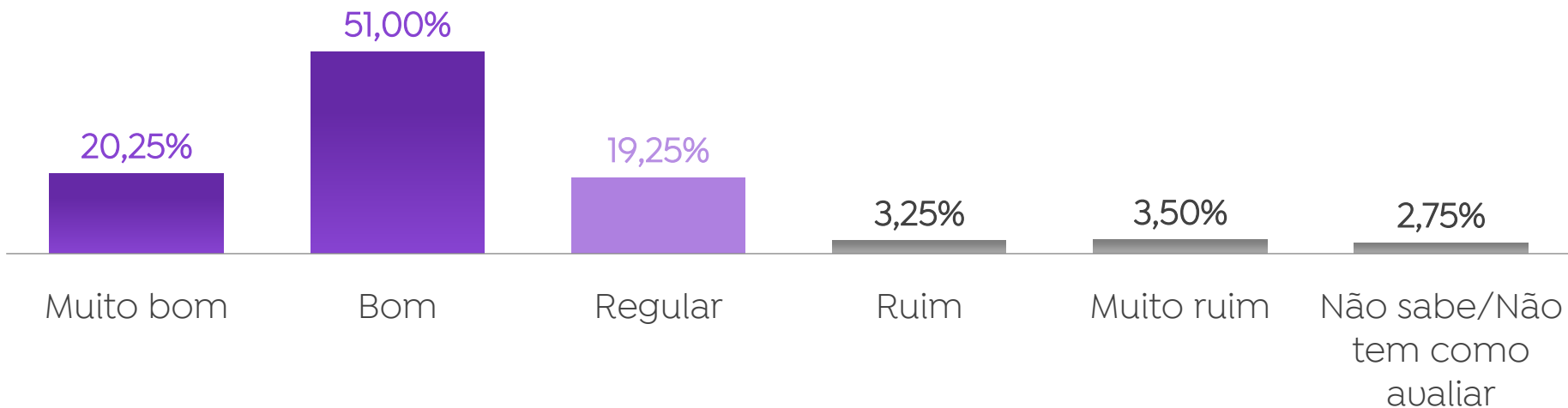
- Menos de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 62,40%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Um terço da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Aproximadamente metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 64,77%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é moderada, 73,26% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
73,26%



Bottom2Box*
6,94%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (389)



Zona de Atenção

**Top2Box
- Por Perfil -**

PJ	74,32%	222
PF	71,86%	167
Masculino	69,74%	152
Feminino	75,53%	237
18 a 30	78,81%	118
31 a 44	66,67%	159
45 ou mais	76,79%	112
Teresina	71,03%	107
Natal	76,83%	82
São Luís	51,52%	33
Outras Cidades	77,25%	167

Avaliação Geral

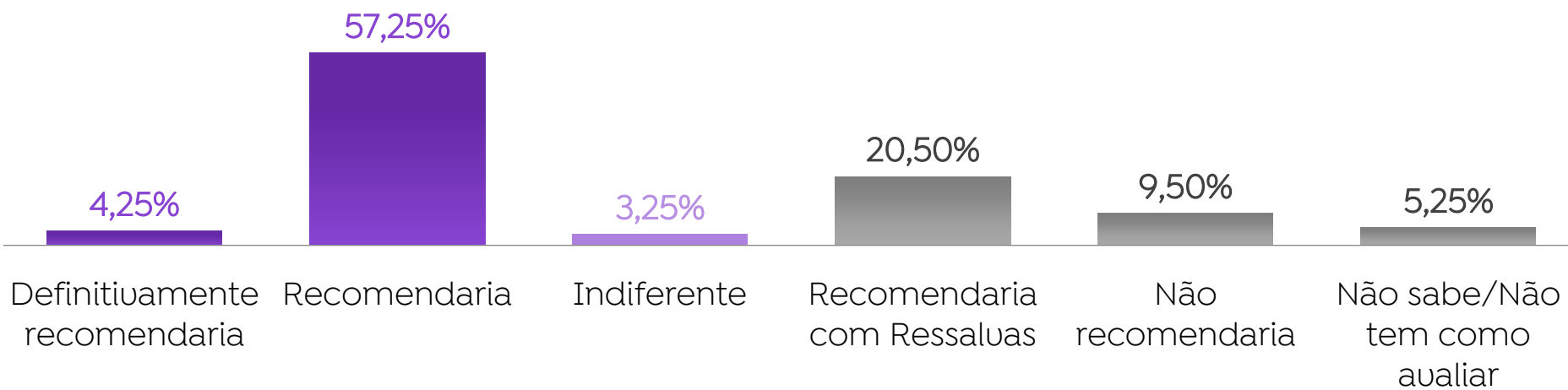
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Bom	204	51,00%	2,50%	4,90%	46,10%	55,90%
Regular	77	19,25%	1,97%	3,86%	15,39%	23,11%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

Avaliação Geral

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



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

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
64,91%



Não Recomendaria*
10,03%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box*	Beneficiários
PJ	64,81%	216
PF	65,03%	163
Masculino	60,93%	151
Feminino	67,54%	228
18 a 30	70,43%	115
31 a 44	59,35%	155
45 ou mais	66,97%	109
Teresina	60,95%	105
Natal	68,42%	76
São Luís	55,88%	34
Outras Cidades	67,68%	164

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	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Recomendaria	229	57,25%	2,47%	4,85%	52,40%	62,10%
Indiferente	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria com Ressalvas	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Não recomendaria	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Não sabe/Não tem como avaliar	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, um quinto como Regular e 6,94% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 73,26%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A maioria recomendaria o plano, um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 10,03% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 64,91%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais



Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
 - Nenhum atributo na Zona de Excelência!
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Nenhum atributo na Zona de Satisfação!
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Qualificação do plano;
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Recomendação do plano;
- Um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um terço realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.





zoom Inteligência
em Pesquisas

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

zoompesquisas.com.br