

Relatório Pesquisa

# Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

ABRIL 2026





# Índice

- |           |                              |                 |
|-----------|------------------------------|-----------------|
| <b>01</b> | <b>INTRODUÇÃO</b>            | <b>slide 03</b> |
| <b>02</b> | <b>METODOLOGIA</b>           | <b>slide 05</b> |
| <b>03</b> | <b>PERFIL DA AMOSTRA</b>     | <b>slide 12</b> |
| <b>04</b> | <b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>       | <b>slide 16</b> |
| <b>05</b> | <b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b> | <b>slide 28</b> |
| <b>06</b> | <b>AVALIAÇÃO GERAL</b>       | <b>slide 36</b> |
| <b>07</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>  | <b>slide 42</b> |

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: 119.757 vidas  
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 16/02/2026.

## Período da Coleta

18/03/2026 a 06/04/2026.

## 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 152.709 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 119.757 cadastros. Foram abordados 10.273 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	624
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	55
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	48
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.531
v) Outros**	15
Beneficiário não contatado	109.484
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>6%</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), 24 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 Sul 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

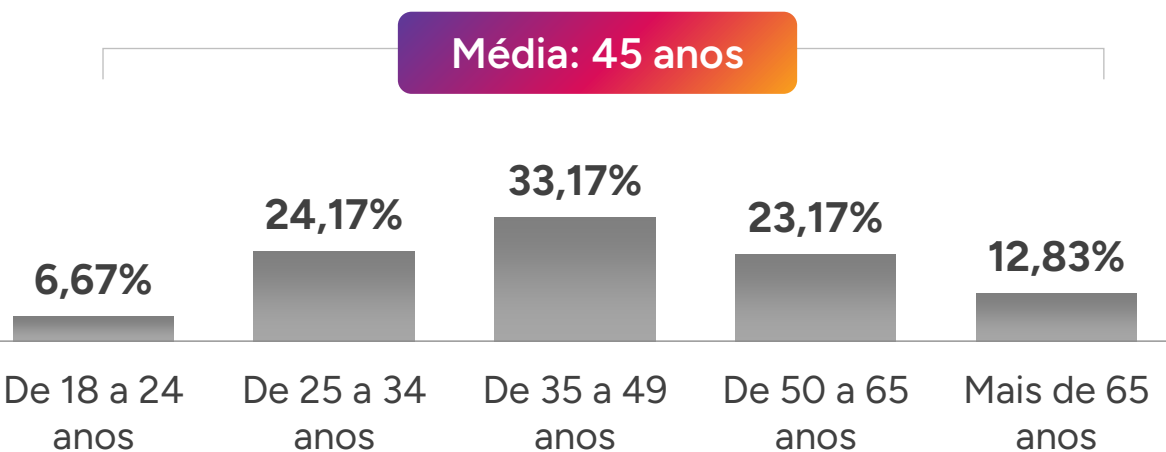


# Perfil da Amostra

## Gênero



## Faixa Etária



Resposta Única Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0% Nível de confiança: 95%

## Tipo de Beneficiário

Titular  
71,83%



Dependente  
28,17%

## Tipo de Plano

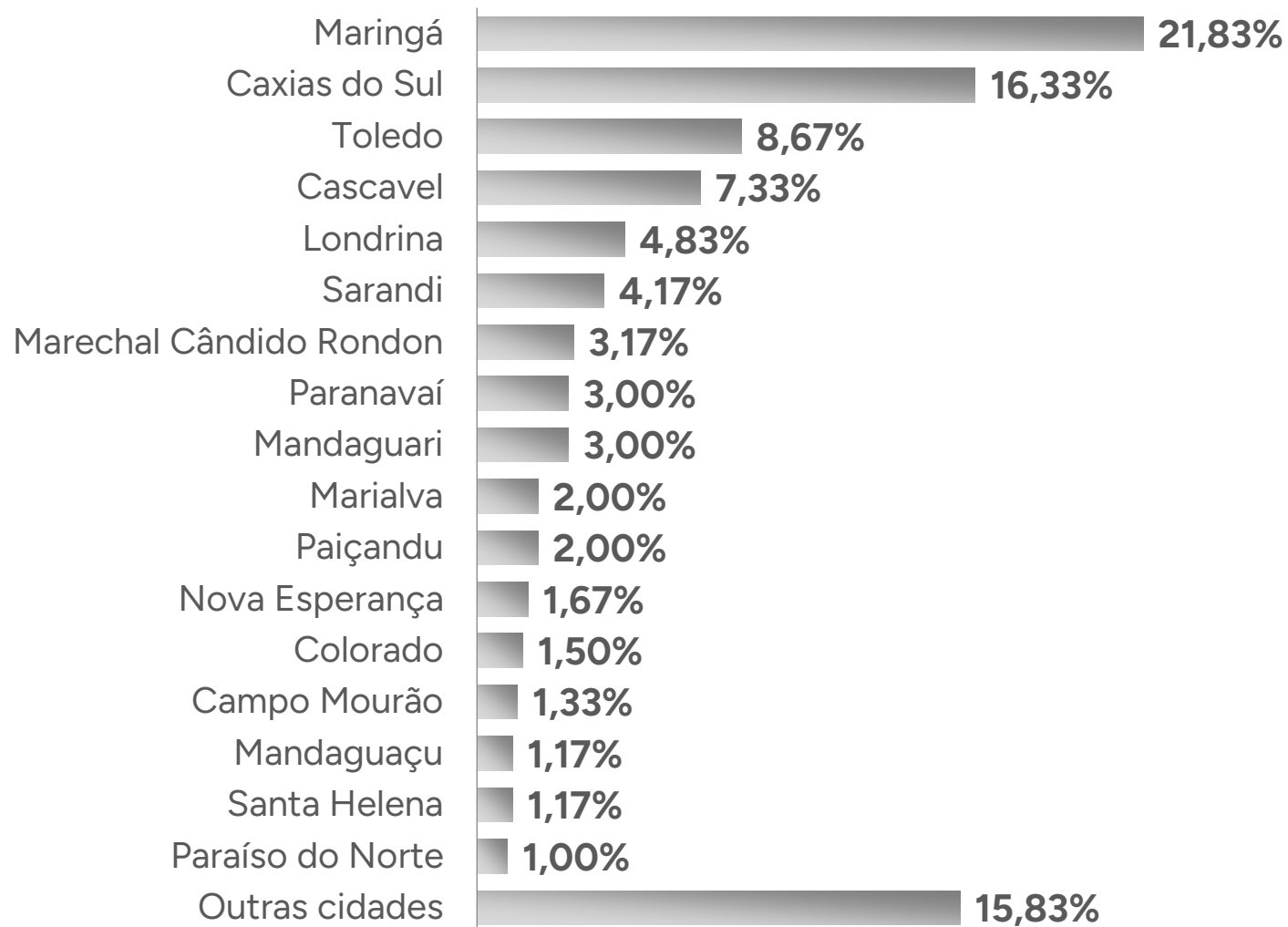
PJ  
80,17%



PF  
19,83%

# Perfil da Amostra

## Cidade





# Perfil da Amostra



**40%**  
Homens



**60%**  
Mulheres

Idade média

**45**  
anos



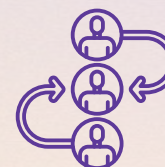
**80%** PJ



**72%** Titular



**20%** PF



**28%**  
Dependente



22% Maringá  
16% Caxias do Sul  
62% Outras cidades

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?



90,67% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 66,73% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 33,27% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
66,73%

Bottom2Box  
33,27%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (544)

## Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	67,59%	435
PF	63,30%	109
Gênero		
Masculino	65,89%	214
Feminino	67,27%	330
Faixa Etária		
18 a 35	67,23%	177
36 a 55	62,91%	213
56 ou mais	71,43%	154
Cidade		
Maringá	58,33%	120
Caxias do Sul	70,24%	84
Outras cidades	68,82%	340



# 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

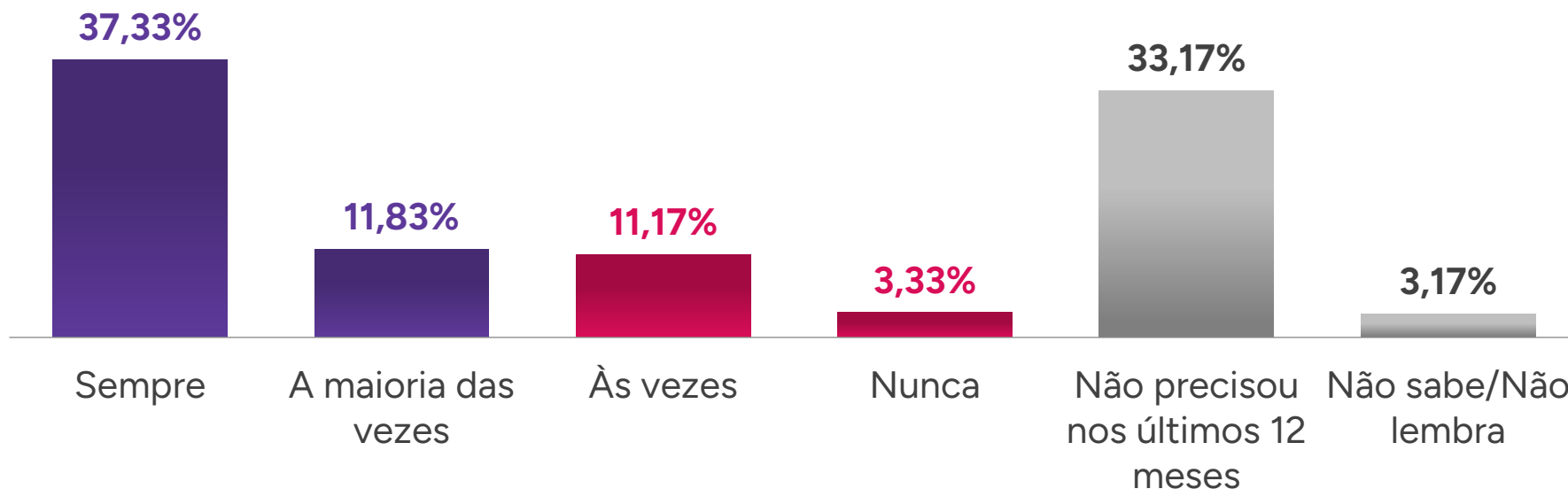
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	245	40,83%	2,01%	3,93%	36,90%	44,77%
A maioria das vezes	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Às vezes	170	28,33%	1,84%	3,61%	24,73%	31,94%
Nunca	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Não procurou nos últimos 12 meses	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Não sabe/Não lembra	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%



# 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?



Entre os 63,66% dos beneficiários que necessitaram de atenção imediata, 77,23% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 22,77% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Top2Box  
77,23%

Bottom2Box  
22,77%

Zona de Atenção

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)

## Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	77,20%	307
PF	77,33%	75

Gênero		
Masculino	75,66%	152
Feminino	78,26%	230

Faixa Etária		
18 a 35	78,13%	128
36 a 55	72,85%	151
56 ou mais	82,52%	103

Cidade		
Maringá	73,49%	83
Caxias do Sul	81,54%	65
Outras cidades	77,35%	234

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%



# 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

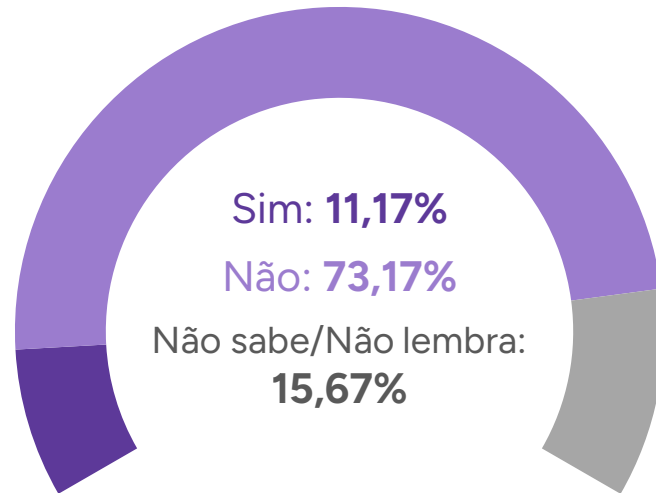
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	224	37,33%	1,97%	3,87%	33,46%	41,20%
A maioria das vezes	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Às vezes	67	11,17%	1,29%	2,52%	8,65%	13,69%
Nunca	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Não precisou nos últimos 12 meses	199	33,17%	1,92%	3,77%	29,40%	36,93%
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.?



11,17% 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]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	10,19%	481
PF	15,13%	119
<b>Gênero</b>		
Masculino	10,33%	242
Feminino	11,73%	358
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	10,00%	200
36 a 55	12,07%	232
56 ou mais	11,31%	168
<b>Cidade</b>		
Maringá	7,63%	131
Caxias do Sul	11,22%	98
Outras cidades	12,40%	371



# 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

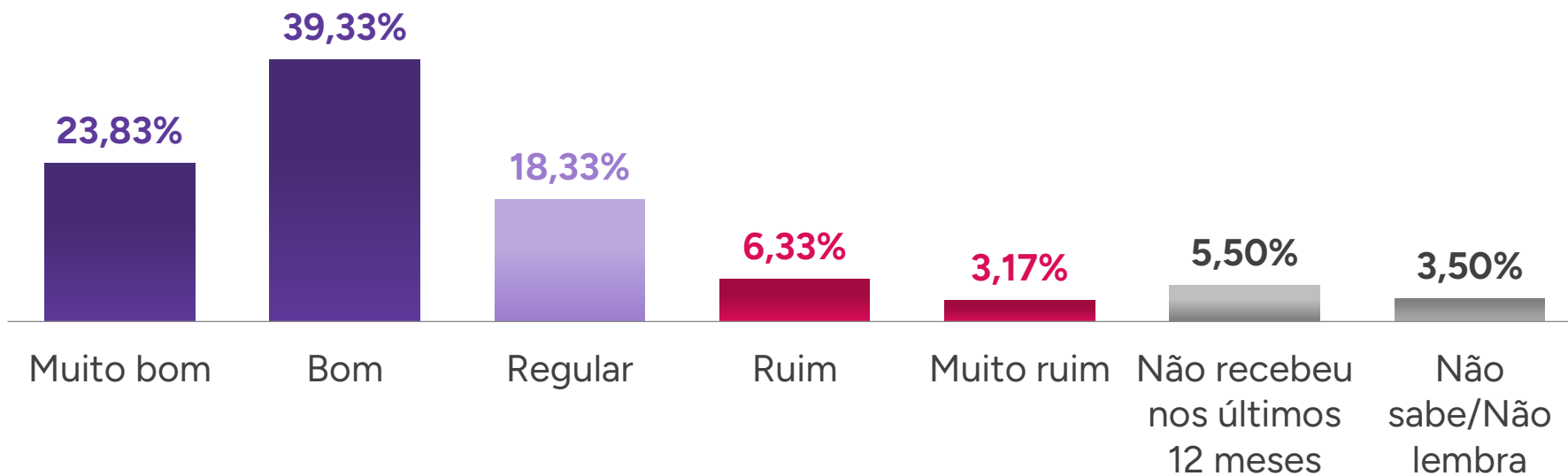
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	67	11,17%	1,29%	2,52%	8,65%	13,69%
Não	439	73,17%	1,81%	3,55%	69,62%	76,71%
Não sabe/Não lembra	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%



# 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, 69,41% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 10,44% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
69,41%

Bottom2Box  
10,44%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (546)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	70,48%	437
PF	65,14%	109
<b>Gênero</b>		
Masculino	69,05%	210
Feminino	69,64%	336
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	68,65%	185
36 a 55	70,53%	207
56 ou mais	68,83%	154
<b>Cidade</b>		
Maringá	54,10%	122
Caxias do Sul	73,49%	83
Outras cidades	73,90%	341

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%



# 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

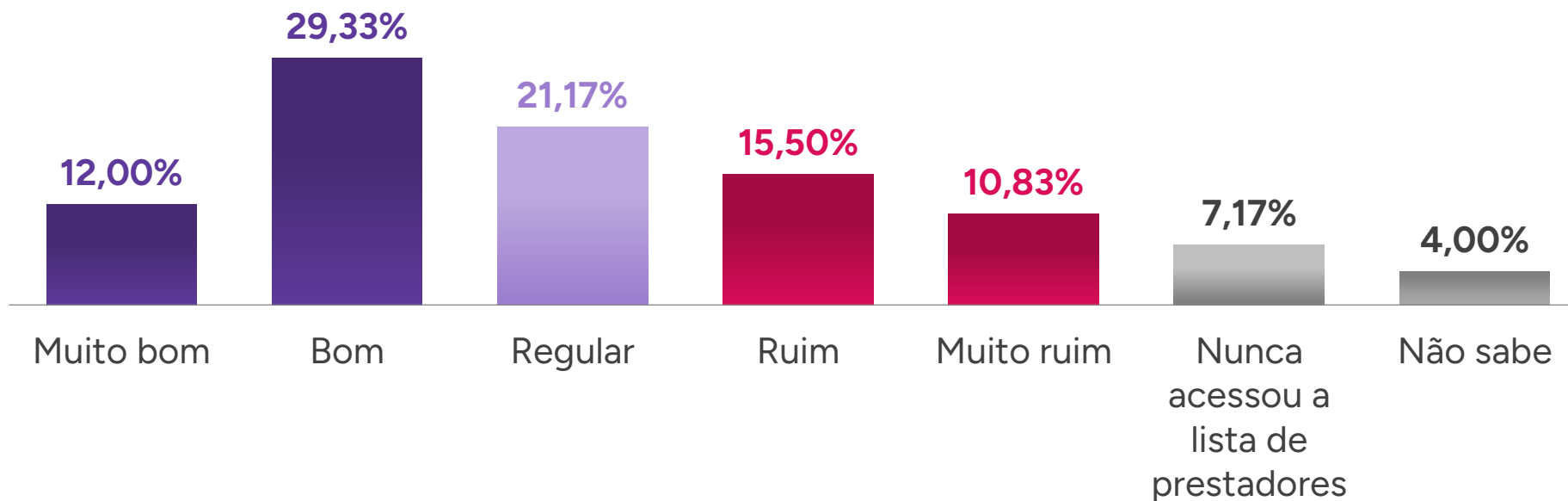
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	143	23,83%	1,74%	3,41%	20,42%	27,24%
Bom	236	39,33%	1,99%	3,91%	35,42%	43,24%
Regular	110	18,33%	1,58%	3,10%	15,24%	21,43%
Ruim	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Muito ruim	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%
Não recebeu nos últimos 12 meses	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%
Não sabe/Não lembra	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%



# 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)?



46,53% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto 29,64% a classificaram como ruim ou muito ruim. Pouco mais de um décimo não acessou a lista ou não avaliou.

Top2Box  
46,53%

Bottom2Box  
29,64%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (533)

## Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	46,74%	430
PF	45,63%	103
Gênero		
Masculino	50,70%	215
Feminino	43,71%	318
Faixa Etária		
18 a 35	45,45%	187
36 a 55	41,55%	207
56 ou mais	55,40%	139
Cidade		
Maringá	33,33%	111
Caxias do Sul	47,73%	88
Outras cidades	50,60%	334



# 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	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Bom	176	29,33%	1,86%	3,64%	25,69%	32,98%
Regular	127	21,17%	1,67%	3,27%	17,90%	24,44%
Ruim	93	15,50%	1,48%	2,90%	12,60%	18,40%
Muito ruim	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Nunca acessou a lista de prestadores	43	7,17%	1,05%	2,06%	5,10%	9,23%
Não sabe	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%

# Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 66,73% dos beneficiários afirmaram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Já 33,27% relataram ter obtido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Em situações de urgência ou emergência, 77,23% dos beneficiários informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 22,77% disseram ter recebido esse tipo de atendimento somente em algumas ocasiões. Vale destacar que pouco menos de dois quintos dos entrevistados não buscaram atendimento de urgência no período analisado.

11,17% dos beneficiários relataram ter recebido comunicações preventivas do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De forma geral, 69,41% dos beneficiários avaliaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 10,44% a consideraram ruim ou muito ruim.

Por fim, a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 46,53% dos beneficiários, e ruim ou muito ruim por 29,64%.



05

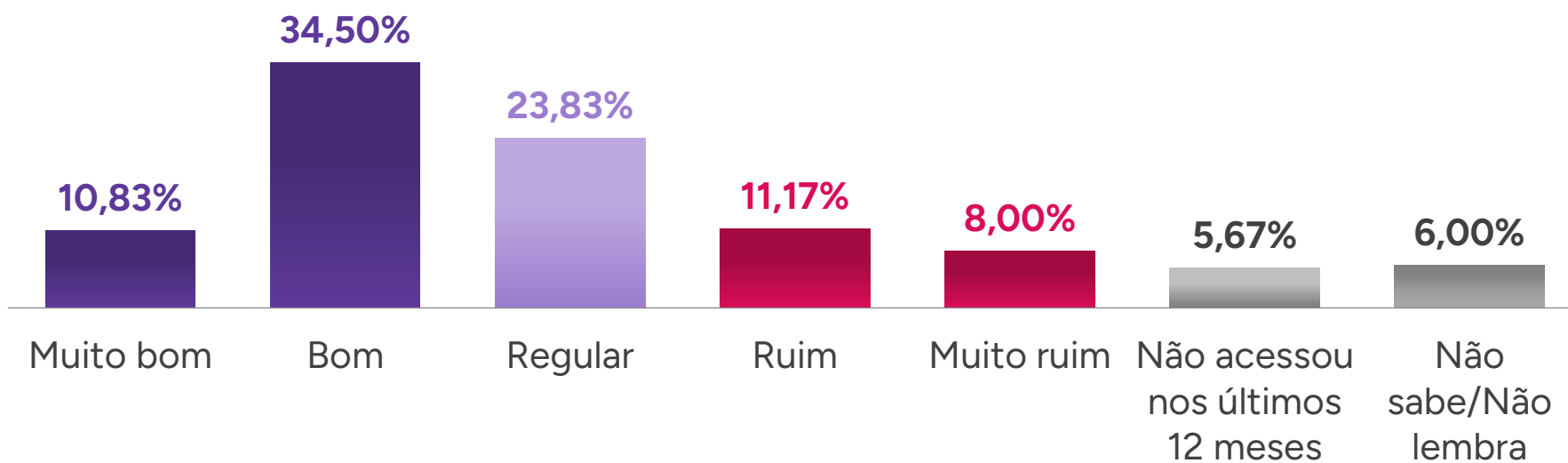
# Canais de Atendimento



# 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, 51,32% dos beneficiários avaliaram o atendimento dos canais relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto 21,70% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
51,32%

Bottom2Box  
21,70%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (530)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	50,35%	429
PF	55,45%	101
<b>Gênero</b>		
Masculino	53,27%	214
Feminino	50,00%	316
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	46,63%	178
36 a 55	48,60%	214
56 ou mais	61,59%	138
<b>Cidade</b>		
Maringá	41,53%	118
Caxias do Sul	62,50%	80
Outras cidades	52,11%	332

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%



# 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

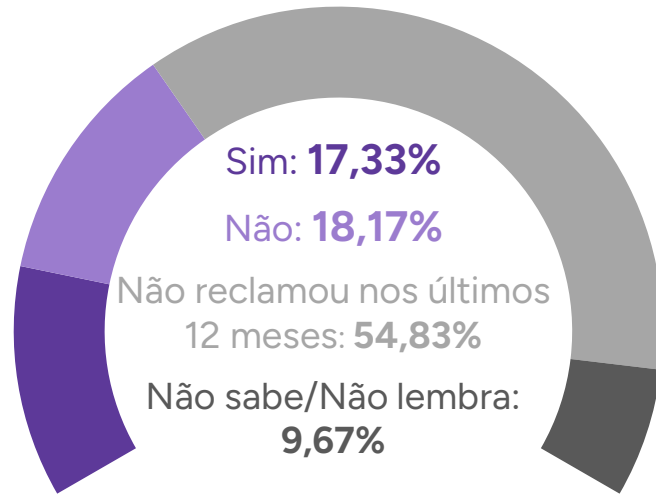
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Bom	207	34,50%	1,94%	3,80%	30,70%	38,30%
Regular	143	23,83%	1,74%	3,41%	20,42%	27,24%
Ruim	67	11,17%	1,29%	2,52%	8,65%	13,69%
Muito ruim	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Não acessou nos últimos 12 meses	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Não sabe/Não lembra	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%



# 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 menos de dois quintos dos beneficiários registraram alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 48,83% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,63%	18,09%	55,93%	9,36%	481
PF	20,17%	18,49%	50,42%	10,92%	119
<b>Gênero</b>					
Masculino	18,18%	17,77%	57,85%	6,20%	242
Feminino	16,76%	18,44%	52,79%	12,01%	358
<b>Idade</b>					
18 a 35	17,50%	20,50%	55,00%	7,00%	200
36 a 55	16,81%	17,24%	56,03%	9,91%	232
56 ou mais	17,86%	16,67%	52,98%	12,50%	168
<b>Cidade</b>					
Maringá	21,37%	25,95%	41,98%	10,69%	131
Caxias do Sul	18,37%	13,27%	60,20%	8,16%	98
Outras cidades	15,63%	16,71%	57,95%	9,70%	371



# 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

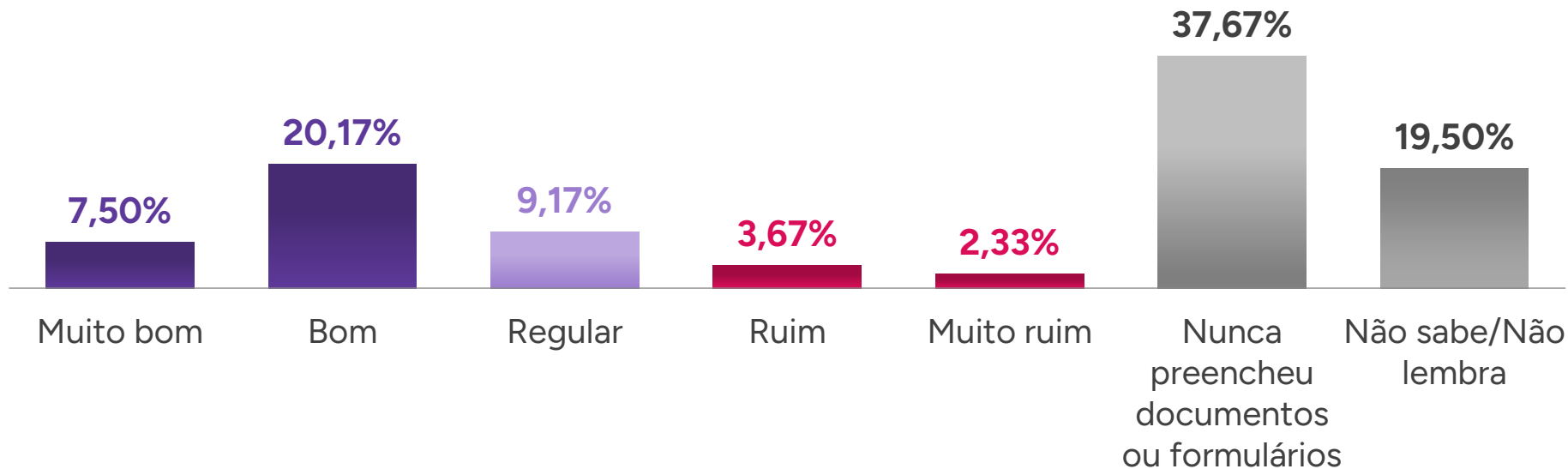
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%
Não	109	18,17%	1,57%	3,09%	15,08%	21,25%
Não reclamou nos últimos 12 meses	329	54,83%	2,03%	3,98%	50,85%	58,82%
Não sabe/Não lembra	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%



# 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?



64,59% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 14,01% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Pouco menos de três quintos dos beneficiários declararam nunca ter preenchido ou não souberam avaliar.

Top2Box  
64,59%

Bottom2Box  
14,01%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (257)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	64,76%	210
PF	63,83%	47
<b>Gênero</b>		
Masculino	63,72%	113
Feminino	65,28%	144
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	66,67%	96
36 a 55	62,62%	107
56 ou mais	64,81%	54
<b>Cidade</b>		
Maringá	57,14%	49
Caxias do Sul	74,47%	47
Outras cidades	63,98%	161

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	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
Bom	121	20,17%	1,64%	3,21%	16,96%	23,38%
Regular	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Ruim	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%
Muito ruim	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Nunca preencheu documentos ou formulários	226	37,67%	1,98%	3,88%	33,79%	41,54%
Não sabe/Não lembra	117	19,50%	1,62%	3,17%	16,33%	22,67%

# Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponibilizados, tanto presenciais quanto digitais. Dentre esses usuários, 51,32% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 21,70% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim.

No que se refere às reclamações, pouco menos de dois quintos dos beneficiários informaram ter registrado alguma demanda junto à Operadora e, entre esses, 48,83% relataram que suas solicitações foram resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 64,59% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, ao passo que 14,01% o consideraram ruim ou muito ruim. Vale destacar que pouco menos de três quintos dos beneficiários não avaliaram esse item, por não terem realizado o preenchimento ou por não se recordarem da experiência.



06

# Avaliação Geral

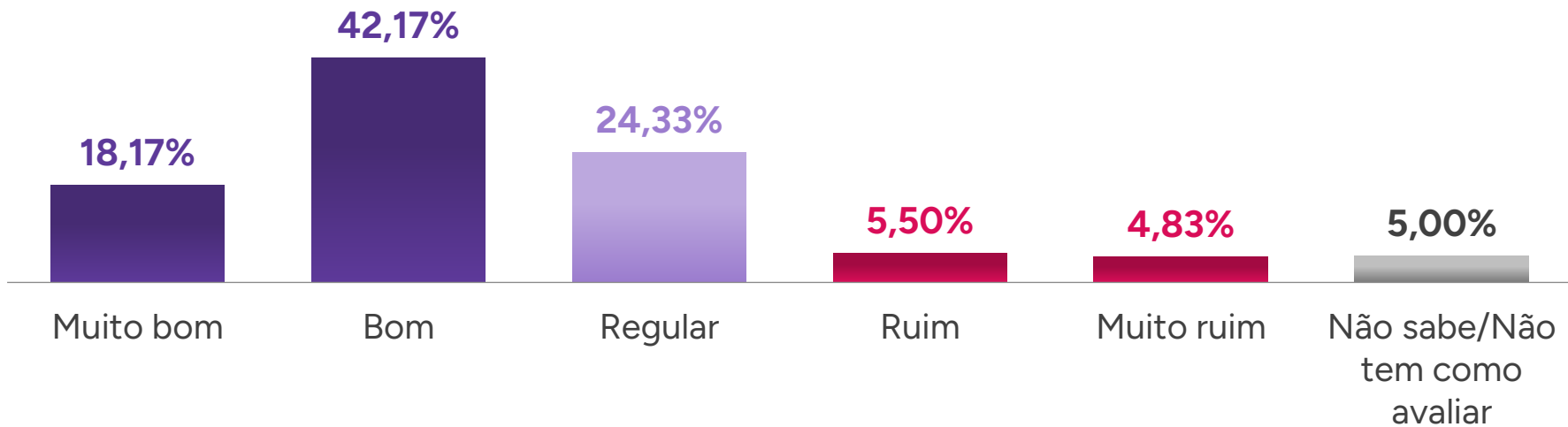




# Avaliação Geral



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



63,51% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 10,88% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
63,51%

Bottom2Box  
10,88%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (570)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Contagem
<b>Plano</b>	👍		
PJ		64,85%	458
PF		58,04%	112
<b>Gênero</b>			
Masculino		65,24%	233
Feminino		62,31%	337
<b>Faixa Etária</b>			
18 a 35		67,19%	192
36 a 55		60,09%	223
56 ou mais		63,87%	155
<b>Cidade</b>			
Maringá		45,90%	122
Caxias do Sul		64,52%	93
Outras cidades		69,30%	355

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

# Avaliação Geral



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

## Estatísticas

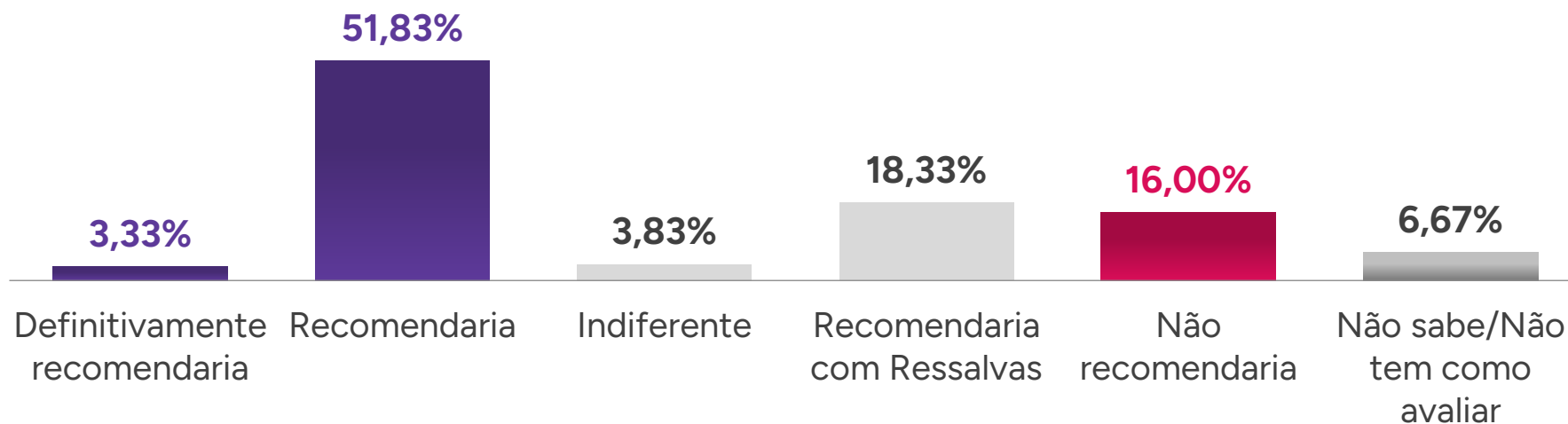
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	109	18,17%	1,57%	3,09%	15,08%	21,25%
Bom	253	42,17%	2,02%	3,95%	38,22%	46,12%
Regular	146	24,33%	1,75%	3,43%	20,90%	27,77%
Ruim	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%
Muito ruim	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Não sabe/Não tem como avaliar	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%



# Avaliação Geral



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



59,11% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 17,14% declararam que não recomendariam.

Recomendaria  
59,11%

Não recomendaria  
17,14%



Zona de Risco

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (560)

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Recomendaria (Ícone de Like)	Não recomendaria (Ícone de Pessoas)
<b>Plano</b>		
PJ	60,84%	452
PF	51,85%	108
<b>Gênero</b>		
Masculino	61,23%	227
Feminino	57,66%	333
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 35	60,00%	195
36 a 55	54,38%	217
56 ou mais	64,86%	148
<b>Cidade</b>		
Maringá	42,98%	121
Caxias do Sul	55,17%	87
Outras cidades	65,63%	352

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

# 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	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Recomendaria	311	51,83%	2,04%	4,00%	47,84%	55,83%
Indiferente	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%
Recomendaria com Ressalvas	110	18,33%	1,58%	3,10%	15,24%	21,43%
Não recomendaria	96	16,00%	1,50%	2,93%	13,07%	18,93%
Não sabe/Não tem como avaliar	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%



# Avaliação Geral

63,51% dos beneficiários classificaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 10,88% o avaliaram como ruim ou muito ruim.












Além disso, 59,11% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 17,14% declararam que não o recomendariam.

07

# Considerações Finais



# Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	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	66,73%	67,59%	63,30%	65,89%	67,27%	67,23%	62,91%	71,43%	58,33%	70,24%	68,82%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	77,23%	77,20%	77,33%	75,66%	78,26%	78,13%	72,85%	82,52%	73,49%	81,54%	77,35%
 Recebeu alguma comunicação	11,17%	10,19%	15,13%	10,33%	11,73%	10,00%	12,07%	11,31%	7,63%	11,22%	12,40%
 Atenção em saúde recebida	69,41%	70,48%	65,14%	69,05%	69,64%	68,65%	70,53%	68,83%	54,10%	73,49%	73,90%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	46,53%	46,74%	45,63%	50,70%	43,71%	45,45%	41,55%	55,40%	33,33%	47,73%	50,60%
 Atendimento dos canais	51,32%	50,35%	55,45%	53,27%	50,00%	46,63%	48,60%	61,59%	41,53%	62,50%	52,11%
 Fez alguma reclamação	35,50%	34,72%	38,66%	35,95%	35,20%	38,00%	34,05%	34,52%	47,33%	31,63%	32,35%
 Teve a demanda resolvida	48,83%	47,90%	52,17%	50,57%	47,62%	46,05%	49,37%	51,72%	45,16%	58,06%	48,33%
 Facilidade no preenchimento de documentos	64,59%	64,76%	63,83%	63,72%	65,28%	66,67%	62,62%	64,81%	57,14%	74,47%	63,98%
 Qualificação do plano	63,51%	64,85%	58,04%	65,24%	62,31%	67,19%	60,09%	63,87%	45,90%	64,52%	69,30%
 Recomendação do plano	59,11%	60,84%	51,85%	61,23%	57,66%	60,00%	54,38%	64,86%	42,98%	55,17%	65,63%



# Considerações Finais

## Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 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.
- 
- 11,17% receberam algum comunicado preventivo da Operadora.
  - Pouco menos dois quintos dos beneficiários registraram alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 48,83% tiveram suas solicitações resolvidas.


# 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