

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

07/03/2025

Unimed 
Litoral

zoom Inteligência
em Pesquisas



Índice



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



01

Introdução

Introdução

A Unimed Litoral 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 Unimed Litoral com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Litoral.



Operadora

Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda
Registrada sob n.º 30335-6 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: 78.258

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 07/01/2025.



Período da Coleta

03/02/2025 a 20/02/2025.



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%

Metodologia

Condução da Pesquisa

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

O total de beneficiários da Unimed Litoral é 101.547 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 78.258 cadastros. Foram abordados 11.845 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	622
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	522
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	48
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	10.621
v) Outros**	32
Beneficiário não contatado	66.413
Taxa de respondentes	5%

*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), 22 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 Unimed Litoral 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 Unimed Litoral 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.

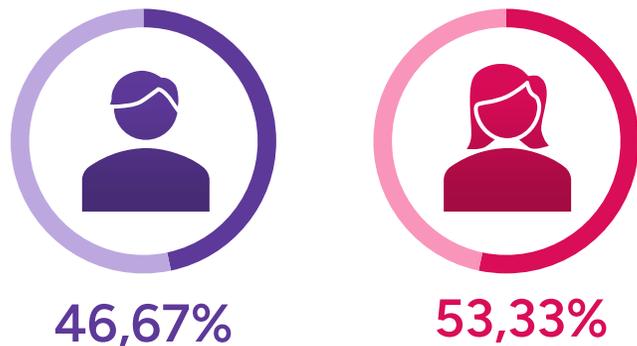
03

Perfil da Amostra



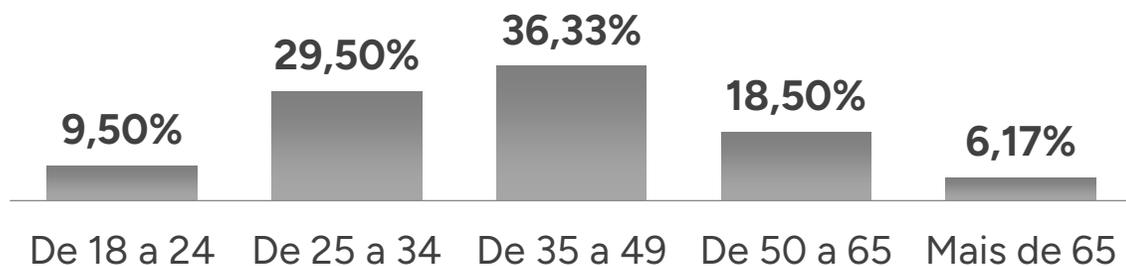
Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária

Média: 41 anos



Tipo de Beneficiário

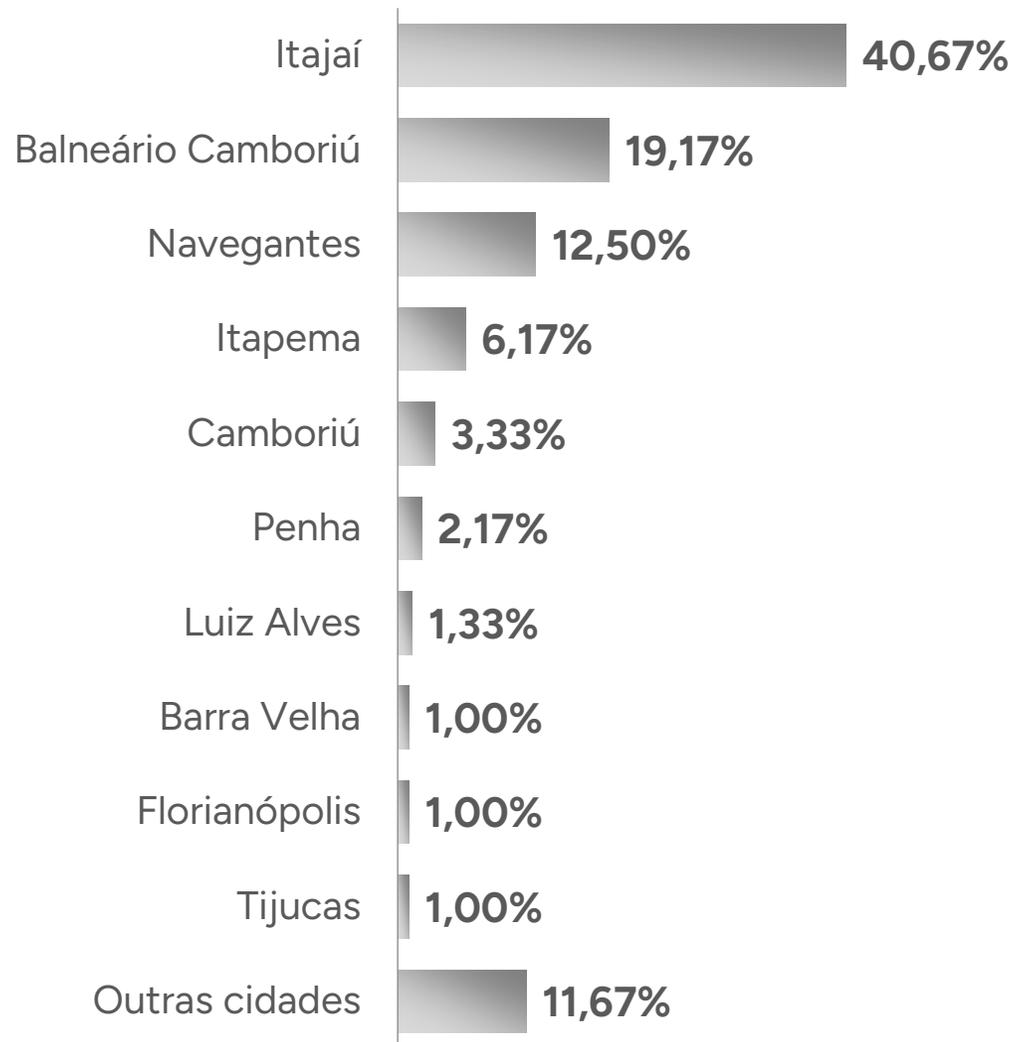


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade



04

Atenção à Saúde

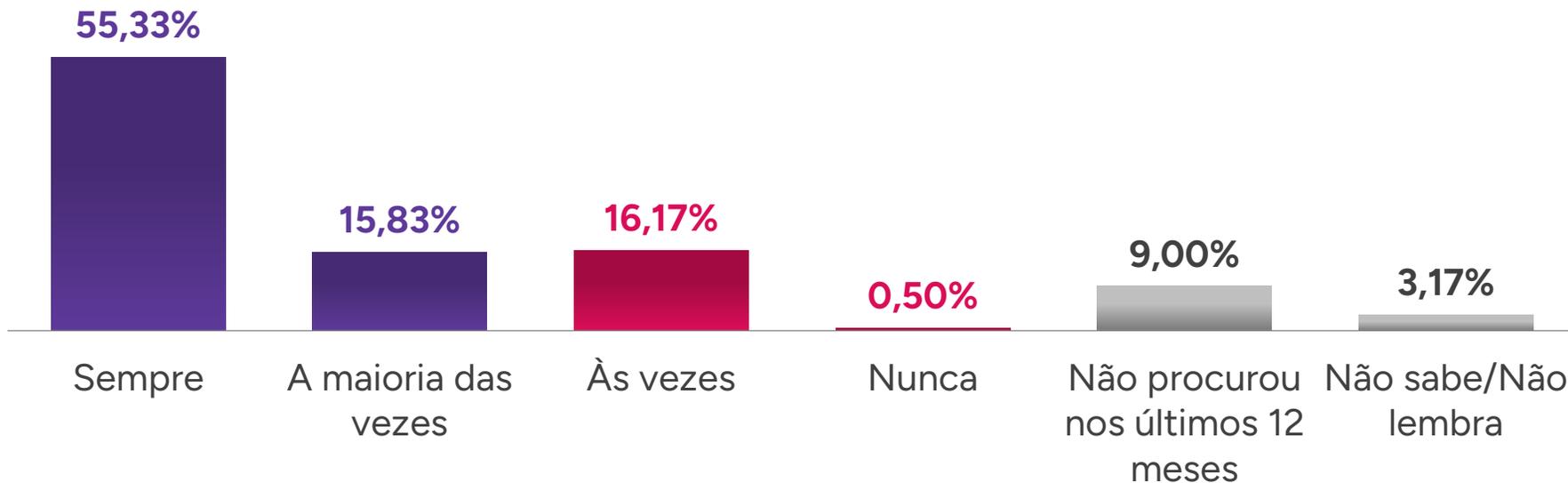




Atenção à Saúde



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?



81,02% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde, nos últimos 12 meses, sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 18,98% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

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

Top2Box
81,02%

Bottom2Box
18,98%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (527)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	83,87%	93
PJ	80,41%	434

Gênero

Masculino	77,02%	235
Feminino	84,25%	292

Idade

18 a 34	79,70%	202
35 a 50	80,30%	203
Mais de 50	84,43%	122

Cidade

Itajaí	84,79%	217
Balneário Camboriú	79,05%	105
Navegantes	80,95%	63
Outras cidades	76,76%	142



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

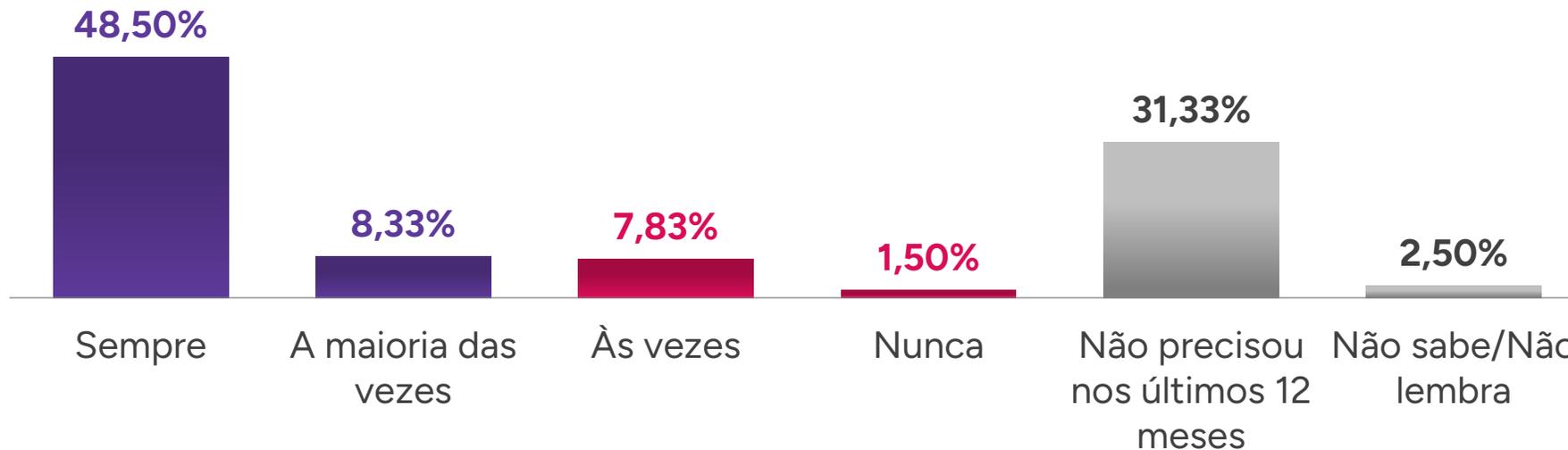
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	332	55,33%	2,03%	3,98%	51,36%	59,31%
A maioria das vezes	95	15,83%	1,49%	2,92%	12,91%	18,75%
Às vezes	97	16,17%	1,50%	2,95%	13,22%	19,11%
Nunca	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não procurou nos últimos 12 meses	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Não sabe/Não lembra	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%



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, 85,89% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 14,11% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente ou nunca. Cerca de um terço não buscou este tipo de atendimento.

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

Top2Box
85,89%

Bottom2Box
14,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (397)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	81,94%	72
PJ	86,77%	325

Gênero

Masculino	83,06%	183
Feminino	88,32%	214

Idade

18 a 34	82,78%	151
35 a 50	87,84%	148
Mais de 50	87,76%	98

Cidade

Itajaí	90,70%	172
Balneário Camboriú	82,72%	81
Navegantes	85,42%	48
Outras cidades	80,21%	96



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

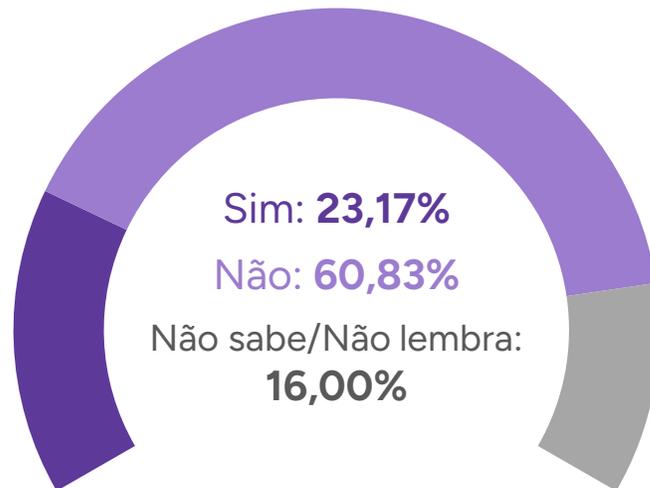
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	291	48,50%	2,04%	4,00%	44,50%	52,50%
A maioria das vezes	50	8,33%	1,13%	2,21%	6,12%	10,54%
Às vezes	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Nunca	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não precisou nos últimos 12 meses	188	31,33%	1,89%	3,71%	27,62%	35,04%
Não sabe/Não lembra	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%



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, etc.?



Um pouco mais de um quinto dos beneficiários relatou ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

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

Recebeu [Por Perfil]



Plano

PF	27,72%	101
PJ	22,24%	499

Gênero

Masculino	17,14%	280
Feminino	28,44%	320

Idade

18 a 34	14,10%	234
35 a 50	24,78%	230
Mais de 50	36,03%	136

Cidade

Itajaí	28,69%	244
Balneário Camboriú	25,22%	115
Navegantes	22,67%	75
Outras cidades	13,86%	166



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, etc.?

Estatísticas

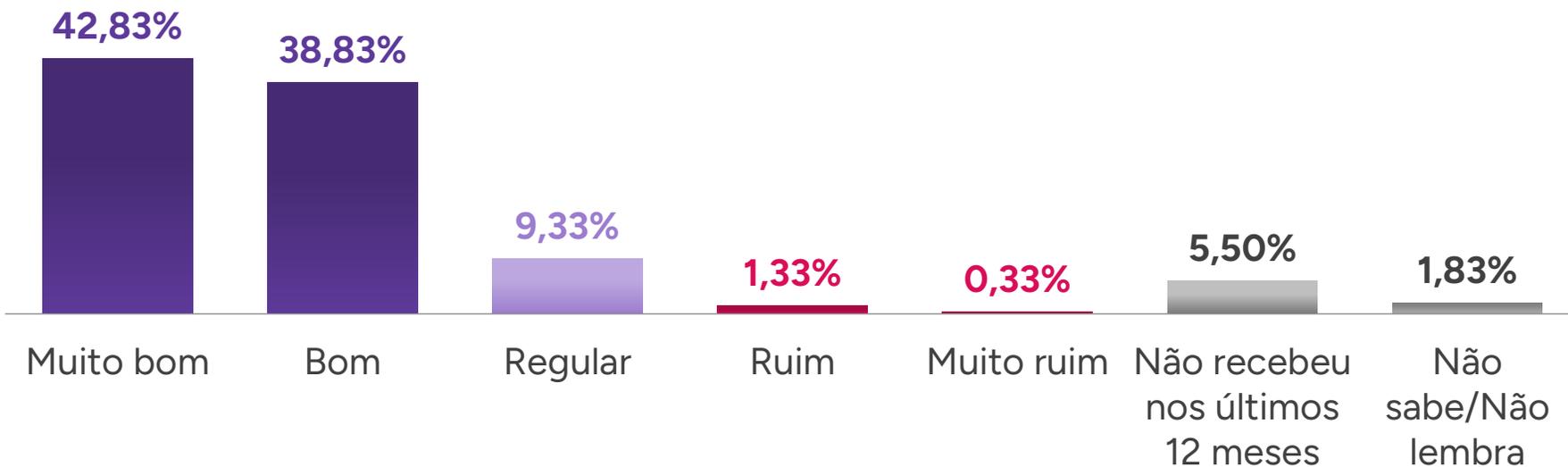
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	139	23,17%	1,72%	3,38%	19,79%	26,54%
Não	365	60,83%	1,99%	3,91%	56,93%	64,74%
Não sabe/Não lembra	96	16,00%	1,50%	2,93%	13,07%	18,93%



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, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Nos últimos 12 meses, 88,13% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 1,80% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

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

Top2Box
88,13%

Bottom2Box
1,80%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (556)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	87,63%	97
PJ	88,24%	459

Gênero

Masculino	88,00%	250
Feminino	88,24%	306

Idade

18 a 34	87,85%	214
35 a 50	88,43%	216
Mais de 50	88,10%	126

Cidade

Itajaí	92,14%	229
Balneário Camboriú	87,85%	107
Navegantes	82,09%	67
Outras cidades	84,97%	153



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, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Estatísticas

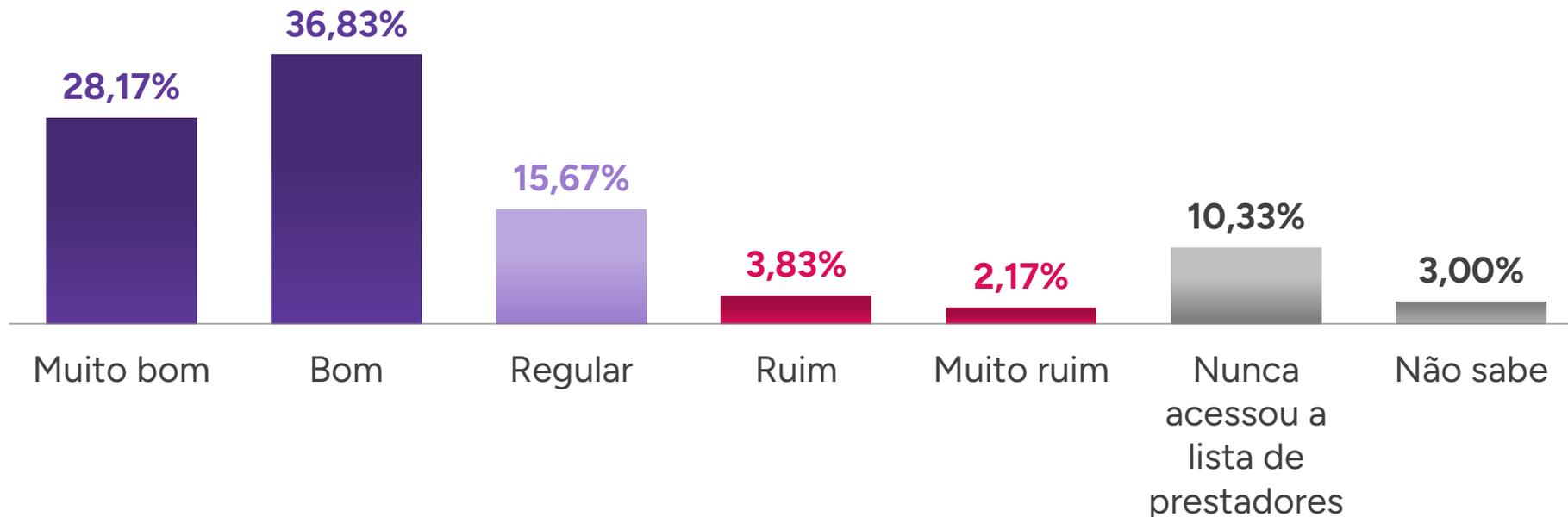
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	257	42,83%	2,02%	3,96%	38,87%	46,79%
Bom	233	38,83%	1,99%	3,90%	34,93%	42,73%
Regular	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não recebeu nos últimos 12 meses	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%
Não sabe/Não lembra	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%



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, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



75,00% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 6,92% a classificaram como ruim ou muito ruim.

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

Top2Box
75,00%

Bottom2Box
6,92%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (520)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	78,65%	89
PJ	74,25%	431

Gênero

Masculino	73,75%	240
Feminino	76,07%	280

Idade

18 a 34	76,65%	197
35 a 50	73,56%	208
Mais de 50	74,78%	115

Cidade

Itajaí	76,33%	207
Balneário Camboriú	76,47%	102
Navegantes	78,79%	66
Outras cidades	70,34%	145



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, 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	169	28,17%	1,84%	3,60%	24,57%	31,77%
Bom	221	36,83%	1,97%	3,86%	32,97%	40,69%
Regular	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%
Ruim	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%
Muito ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Nunca acessou a lista de prestadores	62	10,33%	1,24%	2,44%	7,90%	12,77%
Não sabe	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 81,02% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 18,98% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 85,89% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 14,11% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente ou nunca.

23,17% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

88,13% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 1,80% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 75,00% dos beneficiários, enquanto 6,92% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

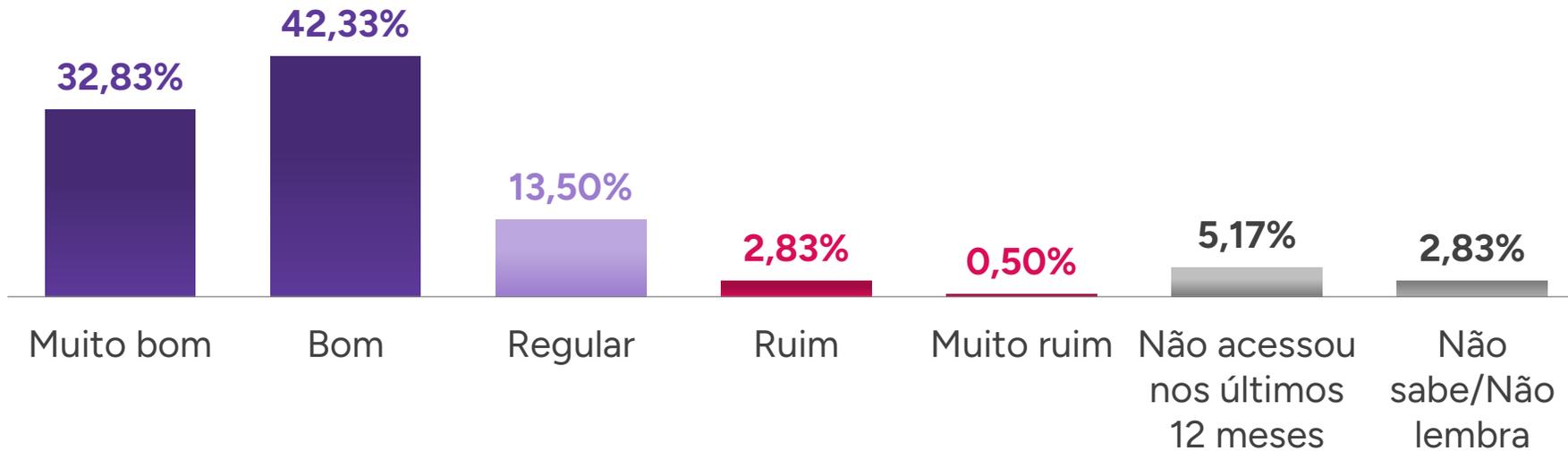
Canais de Atendimento



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, 81,70% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, apenas 3,62% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

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

Top2Box
81,70%

Bottom2Box
3,62%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (552)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	79,12%	91
PJ	82,21%	461

Gênero

Masculino	79,22%	255
Feminino	83,84%	297

Idade

18 a 34	83,57%	213
35 a 50	81,31%	214
Mais de 50	79,20%	125

Cidade

Itajaí	84,78%	230
Balneário Camboriú	83,64%	110
Navegantes	81,82%	66
Outras cidades	75,34%	146



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

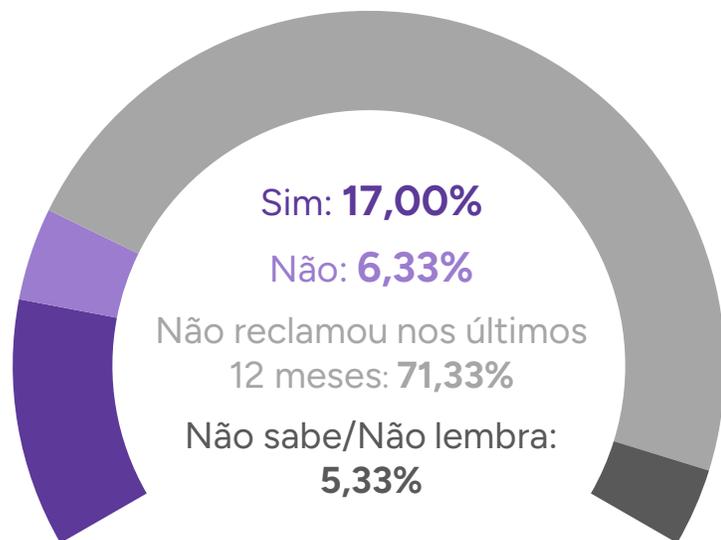
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	197	32,83%	1,92%	3,76%	29,08%	36,59%
Bom	254	42,33%	2,02%	3,95%	38,38%	46,29%
Regular	81	13,50%	1,40%	2,73%	10,77%	16,23%
Ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não acessou nos últimos 12 meses	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%
Não sabe/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%



Canais de Atendimento



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



Pouco menos de um quarto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 72,86% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PF	17,82%	7,92%	67,33%	6,93%	101
PJ	16,83%	6,01%	72,14%	5,01%	499
Gênero					
Masculino	13,57%	4,64%	75,36%	6,43%	280
Feminino	20,00%	7,81%	67,81%	4,38%	320
Idade					
18 a 34	13,68%	3,85%	78,63%	3,85%	234
35 a 50	17,83%	8,70%	66,96%	6,52%	230
Mais de 50	21,32%	6,62%	66,18%	5,88%	136
Cidade					
Itajaí	16,80%	6,56%	72,13%	4,51%	244
Balneário Camboriú	17,39%	9,57%	64,35%	8,70%	115
Navegantes	18,67%	5,33%	74,67%	1,33%	75
Outras cidades	16,27%	4,22%	73,49%	6,02%	166



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

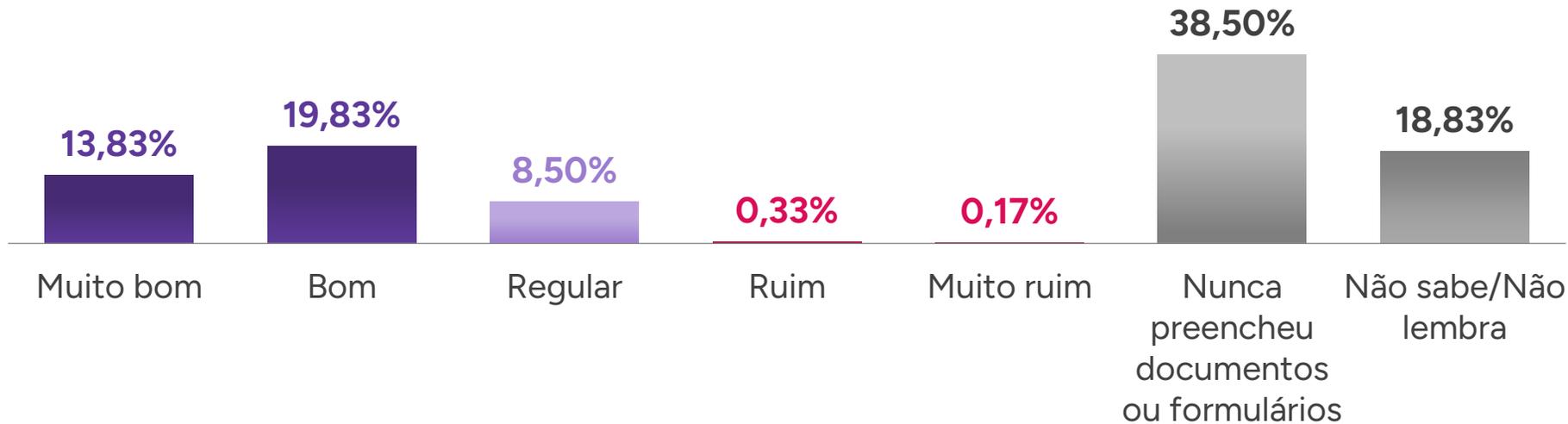
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	102	17,00%	1,53%	3,01%	13,99%	20,01%
Não	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Não reclamou nos últimos 12 meses	428	71,33%	1,85%	3,62%	67,71%	74,95%
Não sabe/Não lembra	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%



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?



78,91% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto apenas 1,17% avaliaram como ruim ou muito ruim.

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

Top2Box
78,91%

Bottom2Box
1,17%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (256)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF

78,13%

32

PJ

79,02%

224

Gênero

Masculino

77,44%

133

Feminino

80,49%

123

Idade

18 a 34

78,50%

107

35 a 50

77,32%

97

Mais de 50

82,69%

52

Cidade

Itajaí

79,81%

104

Balneário Camboriú

76,19%

42

Navegantes

76,32%

38

Outras cidades

80,56%

72



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	83	13,83%	1,41%	2,76%	11,07%	16,60%
Bom	119	19,83%	1,63%	3,19%	16,64%	23,02%
Regular	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Muito ruim	1	0,17%	0,17%	0,33%	0,00%	0,49%
Nunca preencheu documentos ou formulários	231	38,50%	1,99%	3,89%	34,61%	42,39%
Não sabe/Não lembra	113	18,83%	1,60%	3,13%	15,70%	21,96%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 81,70% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 3,62% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Pouco menos de um quarto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 72,86% tiveram suas solicitações resolvidas.

78,91% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 1,17% avaliaram como ruim ou muito ruim.



06

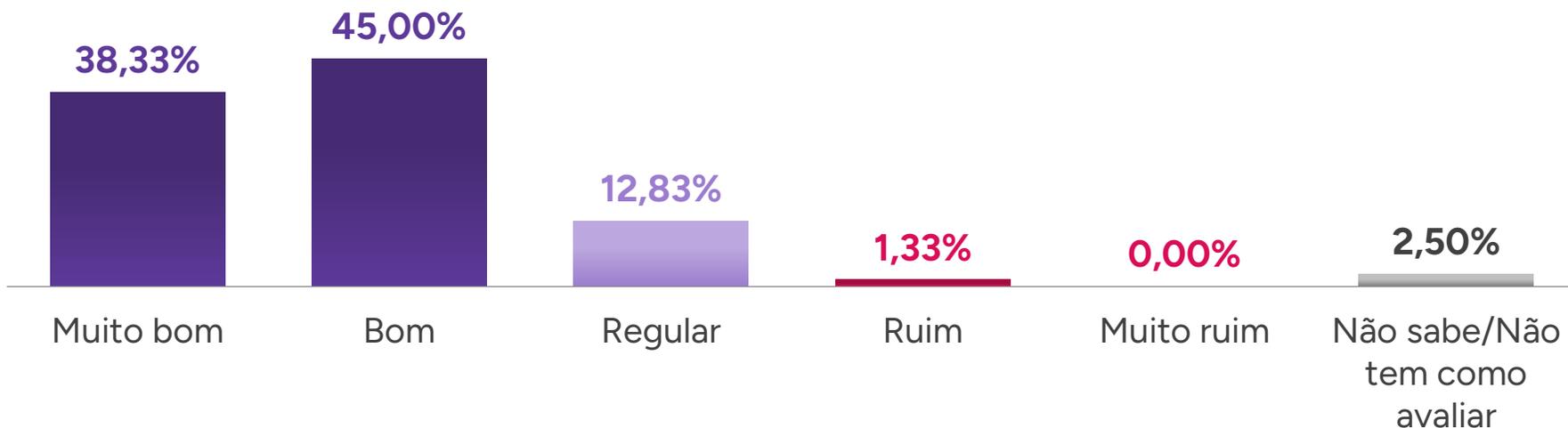
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



85,47% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, apenas 1,37% o consideraram ruim ou muito ruim.

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

Top2Box
85,47%

Bottom2Box
1,37%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (585)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	87,00%	100
PJ	85,15%	485

Gênero

Masculino	84,33%	268
Feminino	86,44%	317

Idade

18 a 34	87,56%	225
35 a 50	81,50%	227
Mais de 50	88,72%	133

Cidade

Itajaí	90,46%	241
Balneário Camboriú	89,38%	113
Navegantes	81,94%	72
Outras cidades	76,73%	159

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	230	38,33%	1,98%	3,89%	34,44%	42,22%
Bom	270	45,00%	2,03%	3,98%	41,02%	48,98%
Regular	77	12,83%	1,37%	2,68%	10,16%	15,51%
Ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não sabe/Não tem como avaliar	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%



Avaliação Geral



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



80,24% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto apenas 1,87% não o recomendariam.

Recomendaria
80,24%

Não recomendaria
1,87%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (587)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PF	79,59%	98
PJ	80,37%	489

Gênero

Masculino	80,15%	272
Feminino	80,32%	315

Idade

18 a 34	83,77%	228
35 a 50	78,41%	227
Mais de 50	77,27%	132

Cidade

Itajaí	87,19%	242
Balneário Camboriú	76,32%	114
Navegantes	84,72%	72
Outras cidades	70,44%	159

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	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Recomendaria	411	68,50%	1,90%	3,72%	64,78%	72,22%
Indiferente	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Recomendaria com Ressalvas	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%
Não recomendaria	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

Avaliação Geral



85,47% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. Apenas 1,37% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 80,24% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PF	PJ	Masc	Fem	18 a 34	35 a 50	Mais de 50	Itajaí	Balneário Camboriú	Navegantes	Outras cidades
Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	81,02%	83,87%	80,41%	77,02%	84,25%	79,70%	80,30%	84,43%	84,79%	79,05%	80,95%	76,76%
Acesso a atenção imediata quando necessitado	85,89%	81,94%	86,77%	83,06%	88,32%	82,78%	87,84%	87,76%	90,70%	82,72%	85,42%	80,21%
Recebeu alguma comunicação	23,17%	27,72%	22,24%	17,14%	28,44%	14,10%	24,78%	36,03%	28,69%	25,22%	22,67%	13,86%
Atenção em saúde recebida	88,13%	87,63%	88,24%	88,00%	88,24%	87,85%	88,43%	88,10%	92,14%	87,85%	82,09%	84,97%
Facilidade de acesso a lista de prestadores	75,00%	78,65%	74,25%	73,75%	76,07%	76,65%	73,56%	74,78%	76,33%	76,47%	78,79%	70,34%
Atendimento dos canais	81,70%	79,12%	82,21%	79,22%	83,84%	83,57%	81,31%	79,20%	84,78%	83,64%	81,82%	75,34%
Fez alguma reclamação	23,33%	25,74%	22,85%	18,21%	27,81%	17,52%	26,52%	27,94%	23,36%	26,96%	24,00%	20,48%
Teve a demanda resolvida	72,86%	69,23%	73,68%	74,51%	71,91%	78,05%	67,21%	76,32%	71,93%	64,52%	77,78%	79,41%
Facilidade no preenchimento de documentos	78,91%	78,13%	79,02%	77,44%	80,49%	78,50%	77,32%	82,69%	79,81%	76,19%	76,32%	80,56%
Qualificação do plano	85,47%	87,00%	85,15%	84,33%	86,44%	87,56%	81,50%	88,72%	90,46%	89,38%	81,94%	76,73%
Recomendação do plano	80,24%	79,59%	80,37%	80,15%	80,32%	83,77%	78,41%	77,27%	87,19%	76,32%	84,72%	70,44%

Considerações Finais



Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Toda atenção em saúde recebida;
- Acesso a atenção imediata quando necessitado;
- Qualificação do plano;
- Acesso à informação através dos canais de atendimento;
- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
- Recomendação do plano.

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

- Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
- Facilidade de acesso a lista de prestadores.

zoom

Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

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