Pesquisa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507

Ano Base 2024

11/04/2025

Unimed Serra Gaúcha

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 Serra Gaúcha 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 Serra Gaúcha com os serviços prestados pela Operadora.

Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Serra Gaúcha

Operadora

Unimed Serra Gaúcha - Cooperativa de Assistência à Saúde
Registrada sob n.º 325571 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Responsável: Joana Paula Machado (CONRE: 8920-A)

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: 185.463
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 27/01/2025.

Período da Coleta

27/02/2025 a 27/03/2025.

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 Serra Gaúcha é 243.426 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 185.463 cadastros. Foram abordados 14.732 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	630
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	622
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	63
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.268
v) Outros**	149
Beneficiário não contatado	170.731
Taxa de respondentes	**4%**

*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), 30 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 Serra Gaúcha 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.

Metodologia

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 Serra Gaúcha 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.

Metodologia

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.

Metodologia

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.

Metodologia

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

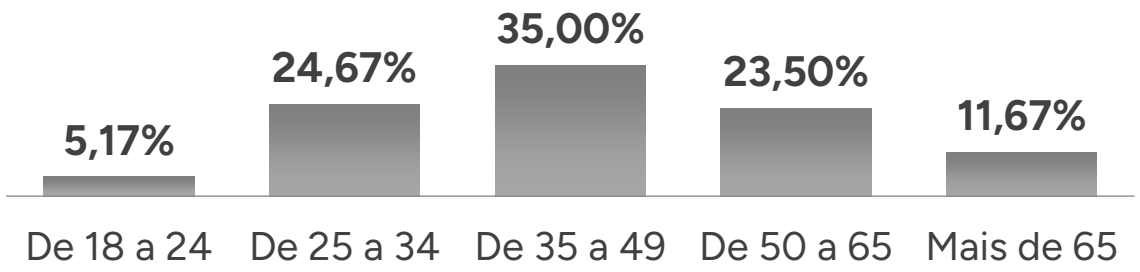
Gênero

46,17%

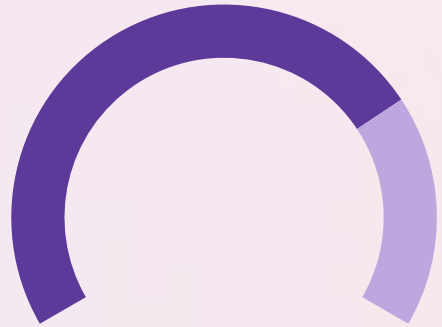
53,83%

Faixa Etária

Média: 45 anos



Tipo de Beneficiário

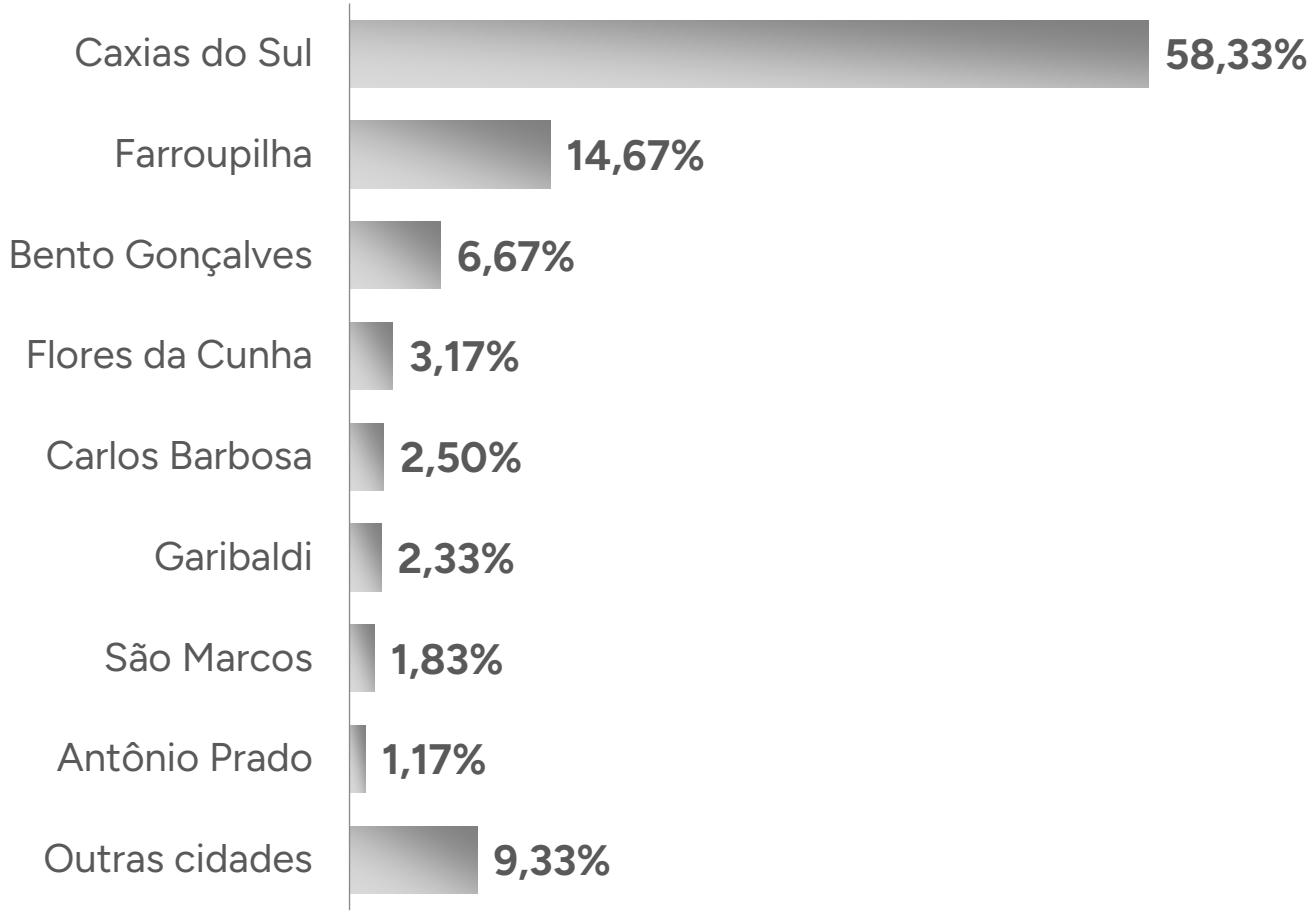


Tipo de Plano

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

Perfil da Amostra

Cidade



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

04

Atenção à Saúde

Atenção à Saúde

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

Nos últimos 12 meses, 79,96% dos beneficiários relataram ter obtido acesso à cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. Por outro lado, 20,04% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

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

Top2Box	Bottom2Box
79,96%	20,04%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (544)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	79,54%	435
PF	81,65%	109
Gênero		
Masculino	79,32%	237
Feminino	80,46%	307
Faixa Etária		
18 a 34	71,78%	163
35 a 49	81,05%	190
50 ou mais	85,86%	191
Cidade		
Caxias do Sul	79,05%	315
Outras cidades	81,22%	229

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	320	53,33%	2,04%	3,99%	49,34%	57,33%
A maioria das vezes	115	19,17%	1,61%	3,15%	16,02%	22,32%
Às vezes	103	17,17%	1,54%	3,02%	14,15%	20,18%
Nunca	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não procurou nos últimos 12 meses	43	7,17%	1,05%	2,06%	5,10%	9,23%
Não sabe/Não lembra	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

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, 80,49% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 19,51% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Pouco mais de um terço não buscou este tipo de atendimento.

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

Top2Box	Bottom2Box
80,49%	19,51%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (364)

Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	79,25%	294
PF	85,71%	70
Gênero		
Masculino	84,67%	150
Feminino	77,57%	214
Faixa Etária		
18 a 34	81,31%	107
35 a 49	78,86%	123
50 ou mais	81,34%	134
Cidade		
Caxias do Sul	79,00%	219
Outras cidades	82,76%	145

Atenção à Saúde

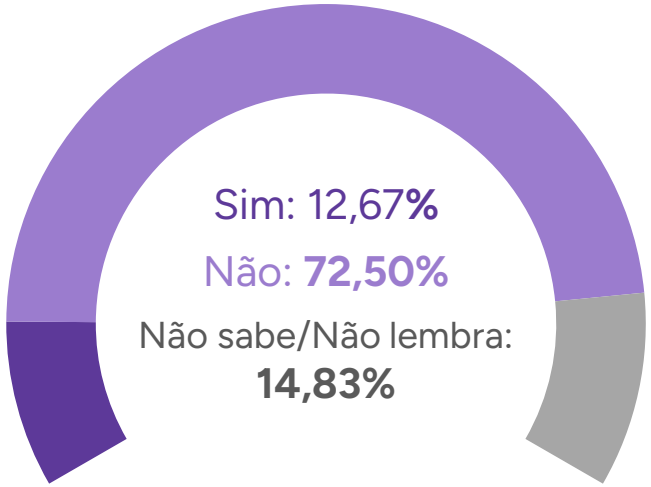
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	235	39,17%	1,99%	3,91%	35,26%	43,07%
A maioria das vezes	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Às vezes	61	10,17%	1,23%	2,42%	7,75%	12,58%
Nunca	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não precisou nos últimos 12 meses	222	37,00%	1,97%	3,86%	33,14%	40,86%
Não sabe/Não lembra	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%

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.?



12,67% dos beneficiários afirmaram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Plano		
PJ	**12,40%**	*484*
PF	**13,79%**	*116*
Gênero		
Masculino	**10,83%**	*277*
Feminino	**14,24%**	*323*
Faixa Etária		
18 a 34	**12,29%**	*179*
35 a 49	**12,86%**	*210*
50 ou mais	**12,80%**	*211*
Cidade		
Caxias do Sul	**13,71%**	*350*
Outras cidades	**11,20%**	*250*

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

Atenção à Saúde

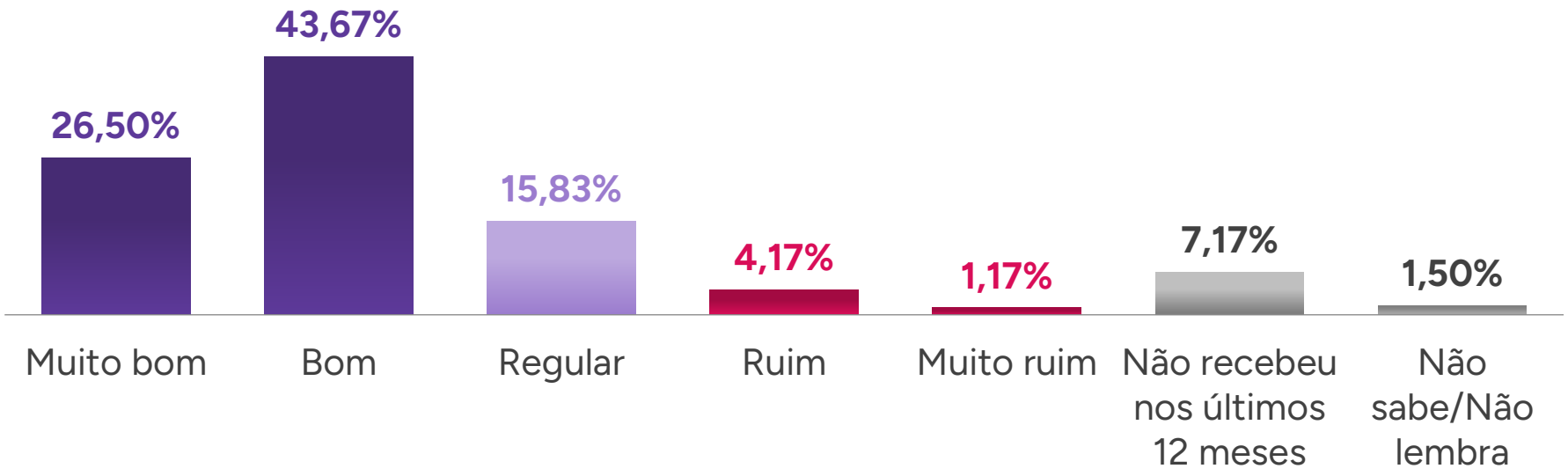
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	76	12,67%	1,36%	2,66%	10,01%	15,33%
Não	435	72,50%	1,82%	3,57%	68,93%	76,07%
Não sabe/Não lembra	89	14,83%	1,45%	2,84%	11,99%	17,68%

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, 76,82% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 5,84% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box	Bottom2Box
76,82%	5,84%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (548)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	77,15%	442
PF	75,47%	106
Gênero		
Masculino	77,92%	240
Feminino	75,97%	308
Faixa Etária		
18 a 34	77,16%	162
35 a 49	67,54%	191
50 ou mais	85,64%	195
Cidade		
Caxias do Sul	72,36%	322
Outras cidades	83,19%	226

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

Atenção à Saúde

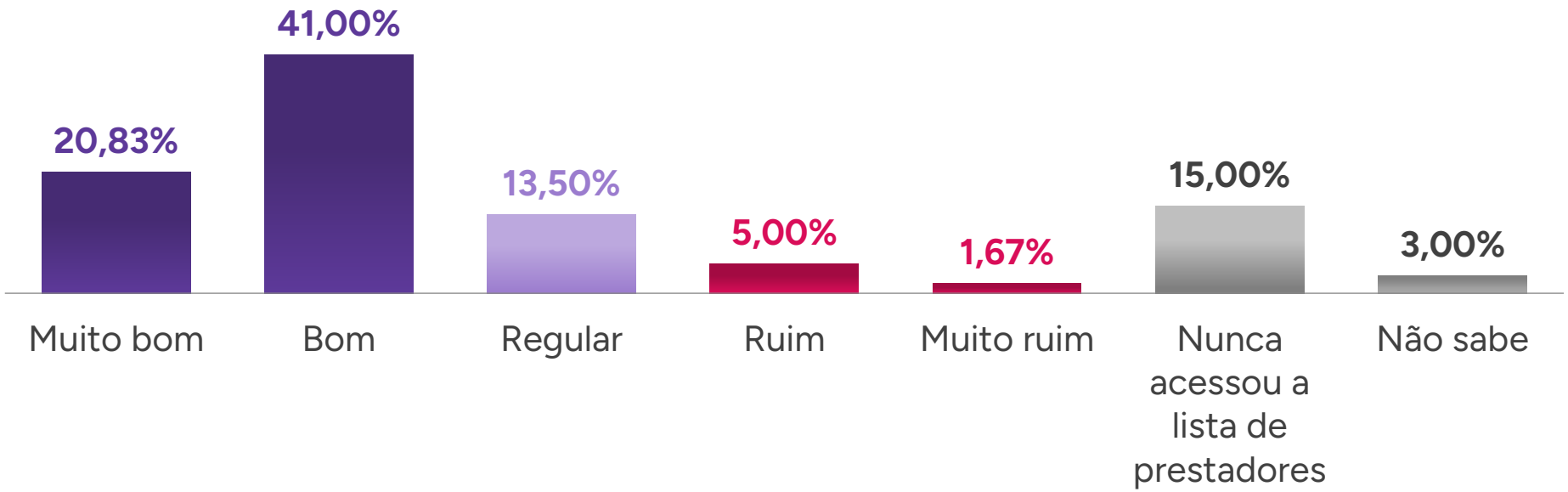
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	159	26,50%	1,80%	3,53%	22,97%	30,03%
Bom	262	43,67%	2,02%	3,97%	39,70%	47,64%
Regular	95	15,83%	1,49%	2,92%	12,91%	18,75%
Ruim	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%
Muito ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não recebeu nos últimos 12 meses	43	7,17%	1,05%	2,06%	5,10%	9,23%
Não sabe/Não lembra	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%

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)?



75,41% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 8,13% a classificaram como ruim ou muito ruim.

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

Top2Box	Bottom2Box
75,41%	8,13%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (492)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	74,38%	402
PF	80,00%	90
Gênero		
Masculino	76,32%	228
Feminino	74,62%	264
Faixa Etária		
18 a 34	69,93%	153
35 a 49	75,43%	175
50 ou mais	80,49%	164
Cidade		
Caxias do Sul	77,10%	297
Outras cidades	72,82%	195

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	125	20,83%	1,66%	3,25%	17,58%	24,08%
Bom	246	41,00%	2,01%	3,94%	37,06%	44,94%
Regular	81	13,50%	1,40%	2,73%	10,77%	16,23%
Ruim	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Nunca acessou a lista de prestadores	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%
Não sabe	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 79,96% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitaram. Por outro lado, 20,04% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 80,49% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 19,51% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Vale destacar que dois quintos não buscaram este tipo de atendimento.

12,67% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

76,82% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 5,84% a consideraram ruim ou muito ruim.

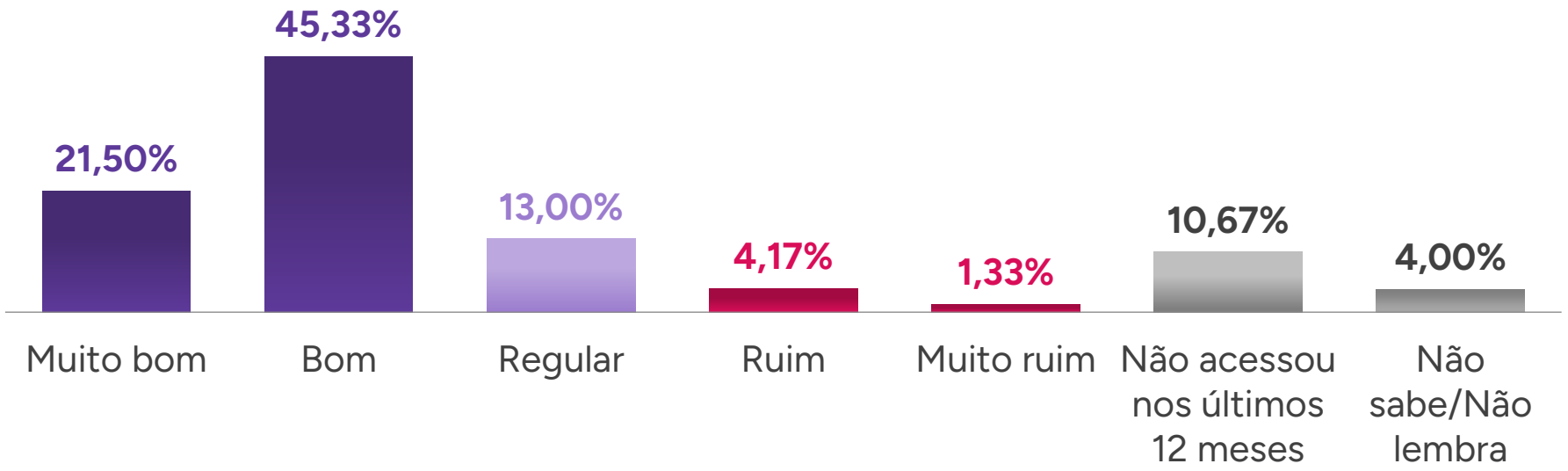
Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 75,41% dos beneficiários, enquanto 8,13% a classificaram como ruim ou muito ruim.

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, 78,32% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 6,45% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

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

Top2Box	Bottom2Box
78,32%	6,45%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (512)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	77,86%	411
PF	80,20%	101
Gênero		
Masculino	77,02%	235
Feminino	79,42%	277
Faixa Etária		
18 a 34	76,43%	157
35 a 49	75,65%	193
50 ou mais	83,33%	162
Cidade		
Caxias do Sul	78,48%	302
Outras cidades	78,10%	210

Canais de Atendimento

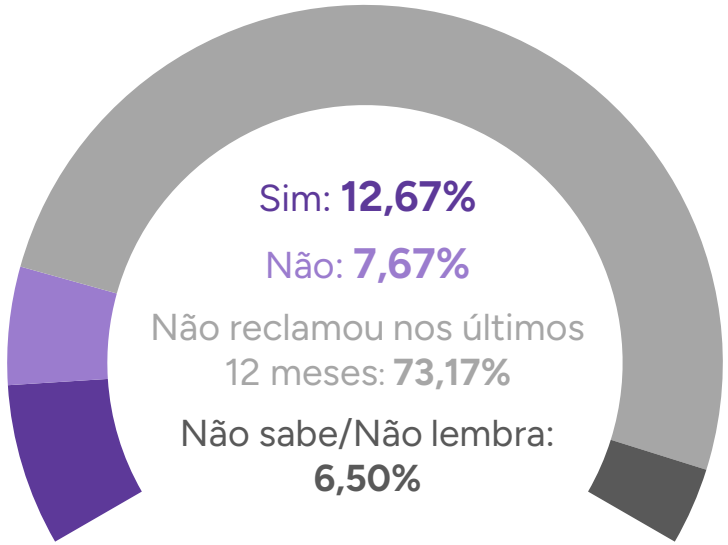
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	129	21,50%	1,68%	3,29%	18,21%	24,79%
Bom	272	45,33%	2,03%	3,98%	41,35%	49,32%
Regular	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%
Ruim	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%
Muito ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Não acessou nos últimos 12 meses	64	10,67%	1,26%	2,47%	8,20%	13,14%
Não sabe/Não lembra	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%

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 quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 62,30% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	13,22%	7,64%	73,35%	5,79%	484
PF	10,34%	7,76%	72,41%	9,48%	116
Gênero					
Masculino	11,55%	6,86%	73,65%	7,94%	277
Feminino	13,62%	8,36%	72,76%	5,26%	323
Idade					
18 a 34	7,26%	5,59%	82,12%	5,03%	179
35 a 49	17,14%	12,86%	63,81%	6,19%	210
50 ou mais	12,80%	4,27%	74,88%	8,06%	211
Cidade					
Caxias do Sul	12,57%	8,29%	73,14%	6,00%	350
Outras cidades	12,80%	6,80%	73,20%	7,20%	250

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

Canais de Atendimento

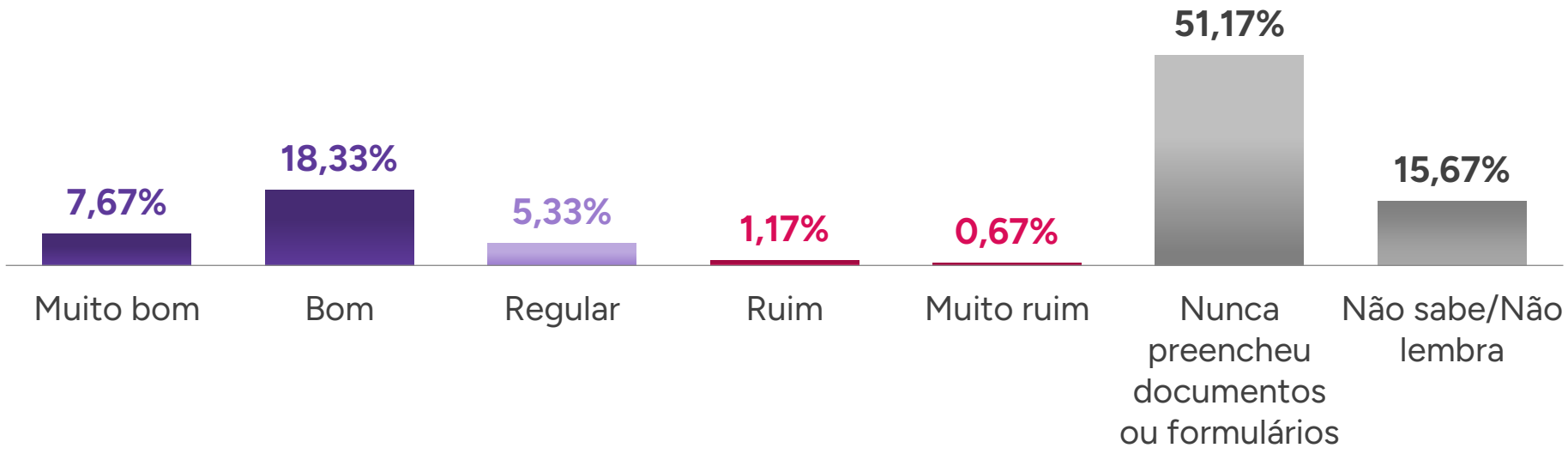
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	76	12,67%	1,36%	2,66%	10,01%	15,33%
Não	46	7,67%	1,09%	2,13%	5,54%	9,80%
Não reclamou nos últimos 12 meses	439	73,17%	1,81%	3,55%	69,62%	76,71%
Não sabe/Não lembra	39	6,50%	1,01%	1,97%	4,53%	8,47%

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?



78,39% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 5,53% avaliaram como ruim ou muito ruim.

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

Top2Box	Bottom2Box
78,39%	5,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (199)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	79,38%	160
PF	74,36%	39
Gênero		
Masculino	83,51%	97
Feminino	73,53%	102
Faixa Etária		
18 a 34	81,54%	65
35 a 49	78,67%	75
50 ou mais	74,58%	59
Cidade		
Caxias do Sul	80,51%	118
Outras cidades	75,31%	81

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	46	7,67%	1,09%	2,13%	5,54%	9,80%
Bom	110	18,33%	1,58%	3,10%	15,24%	21,43%
Regular	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Nunca preencheu documentos ou formulários	307	51,17%	2,04%	4,00%	47,17%	55,17%
Não sabe/Não lembra	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%

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, 78,32% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 6,45% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações, cerca de um quinto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 62,30% tiveram suas solicitações resolvidas.

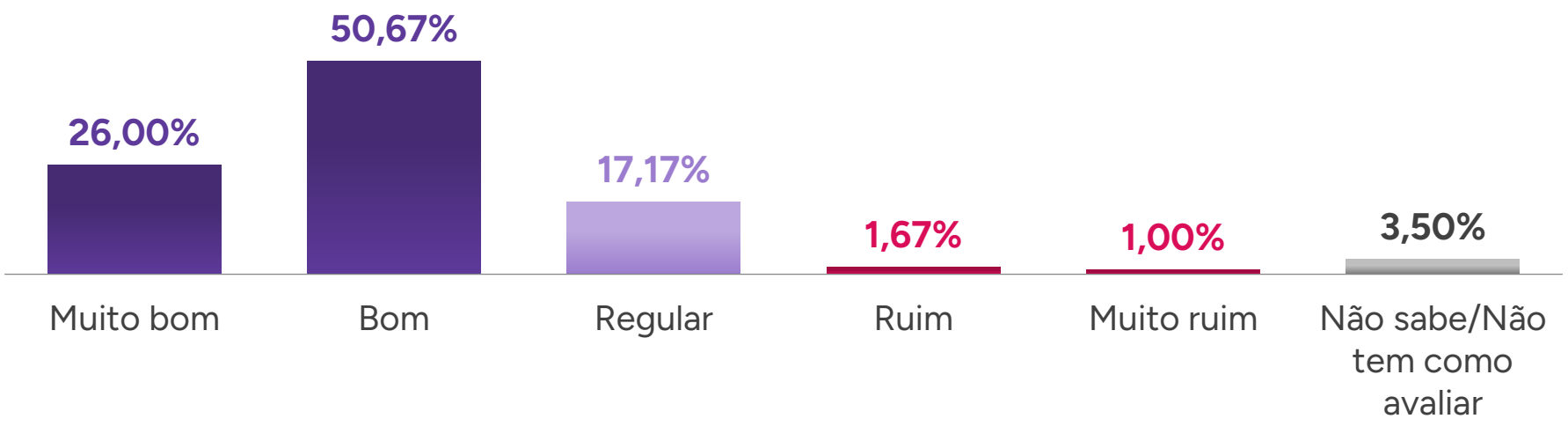
78,39% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 5,53% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que mais de metade dos beneficiários não avaliaram este item.

06

Avaliação Geral

Avaliação Geral

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



79,45% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 2,76% classificaram como ruim ou muito ruim.

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

Top2Box	Bottom2Box
79,45%	2,76%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (579)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	80,34%	468
PF	75,68%	111
Gênero		
Masculino	82,71%	266
Feminino	76,68%	313
Faixa Etária		
18 a 34	82,66%	173
35 a 49	73,17%	205
50 ou mais	83,08%	201
Cidade		
Caxias do Sul	76,04%	338
Outras cidades	84,23%	241

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	156	26,00%	1,79%	3,51%	22,49%	29,51%
Bom	304	50,67%	2,04%	4,00%	46,67%	54,67%
Regular	103	17,17%	1,54%	3,02%	14,15%	20,18%
Ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Muito ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não sabe/Não tem como avaliar	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%

Avaliação Geral

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

70,36% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 6,07% não recomendariam.

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

Recomendaria	Não recomendaria
70,36%	6,07%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (577)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	70,82%	466
PF	68,47%	111
Gênero		
Masculino	73,61%	269
Feminino	67,53%	308
Faixa Etária		
18 a 34	72,00%	175
35 a 49	62,44%	205
50 ou mais	77,16%	197
Cidade		
Caxias do Sul	69,03%	339
Outras cidades	72,27%	238

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	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Recomendaria	377	62,83%	1,97%	3,87%	58,97%	66,70%
Indiferente	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Recomendaria com Ressalvas	115	19,17%	1,61%	3,15%	16,02%	22,32%
Não recomendaria	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Não sabe/Não tem como avaliar	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%

Avaliação Geral

79,45% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, apenas 2,76% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 70,36% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 6,07% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais

Considerações Finais

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Caxias do Sul	Outras
Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	79,96%	79,54%	81,65%	79,32%	80,46%	71,78%	81,05%	85,86%	79,05%	81,22%
Acesso a atenção imediata quando necessitado	80,49%	79,25%	85,71%	84,67%	77,57%	81,31%	78,86%	81,34%	79,00%	82,76%
Recebeu alguma comunicação	12,67%	12,40%	13,79%	10,83%	14,24%	12,29%	12,86%	12,80%	13,71%	11,20%
Atenção em saúde recebida	76,82%	77,15%	75,47%	77,92%	75,97%	77,16%	67,54%	85,64%	72,36%	83,19%
Facilidade de acesso a lista de prestadores	75,41%	74,38%	80,00%	76,32%	74,62%	69,93%	75,43%	80,49%	77,10%	72,82%
Atendimento dos canais	78,32%	77,86%	80,20%	77,02%	79,42%	76,43%	75,65%	83,33%	78,48%	78,10%
Fez alguma reclamação	20,33%	20,87%	18,10%	18,41%	21,98%	12,85%	30,00%	17,06%	20,86%	19,60%
Teve a demanda resolvida	62,30%	63,37%	57,14%	62,75%	61,97%	56,52%	57,14%	75,00%	60,27%	65,31%
Facilidade no preenchimento de documentos	78,39%	79,38%	74,36%	83,51%	73,53%	81,54%	78,67%	74,58%	80,51%	75,31%
Qualificação do plano	79,45%	80,34%	75,68%	82,71%	76,68%	82,66%	73,17%	83,08%	76,04%	84,23%
Recomendação do plano	70,36%	70,82%	68,47%	73,61%	67,53%	72,00%	62,44%	77,16%	69,03%	72,27%

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

- Acesso à atenção imediata quando necessitado.

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

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

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