

Relatório Pesquisa

Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

MARÇO 2026

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 16 |
| 05 | CANAIS DE ATENDIMENTO | slide 28 |
| 06 | AVALIAÇÃO GERAL | slide 36 |
| 07 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | slide 42 |

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: 191.158
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 27/01/2026.

Período da Coleta

10/02/2026 a 10/03/2026.

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 Unimed Serra Gaúcha é 246.388 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 191.158 cadastros. Foram abordados 13.253 beneficiários identificados conforme abaixo:

| Status | Beneficiários |
|--|---------------|
| i) Questionário concluído | 612 |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa | 449 |
| iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário | 51 |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário* | 12.075 |
| v) Outros** | 66 |
| Beneficiário não contatado | 177.905 |
| 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), 12 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.

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.

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.

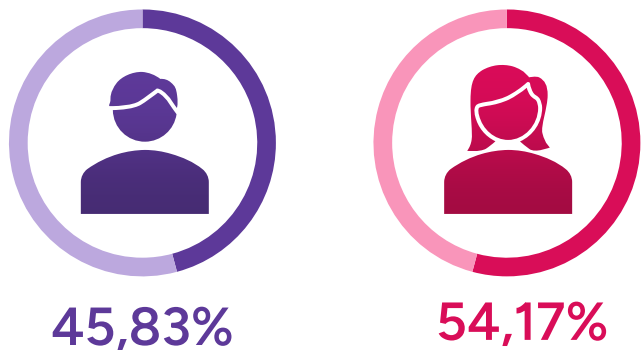
03

Perfil da Amostra

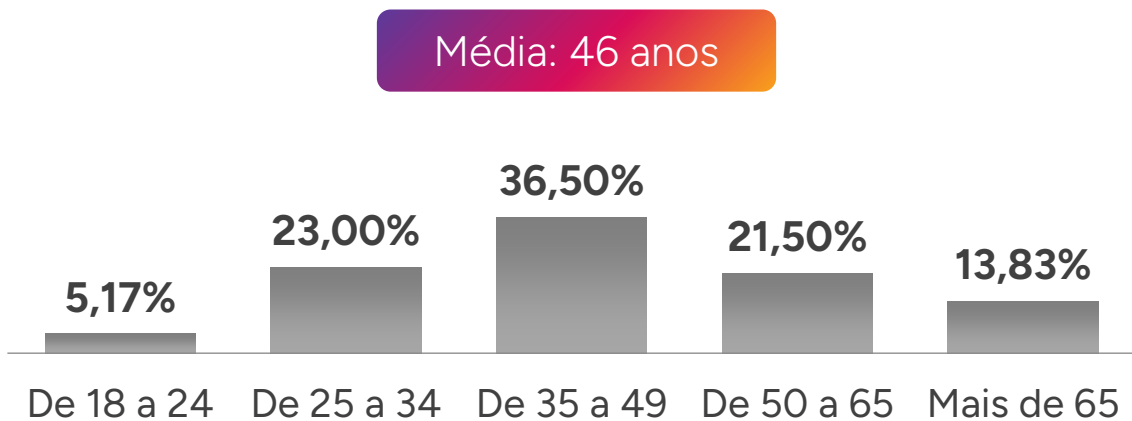


Perfil da Amostra

Gênero

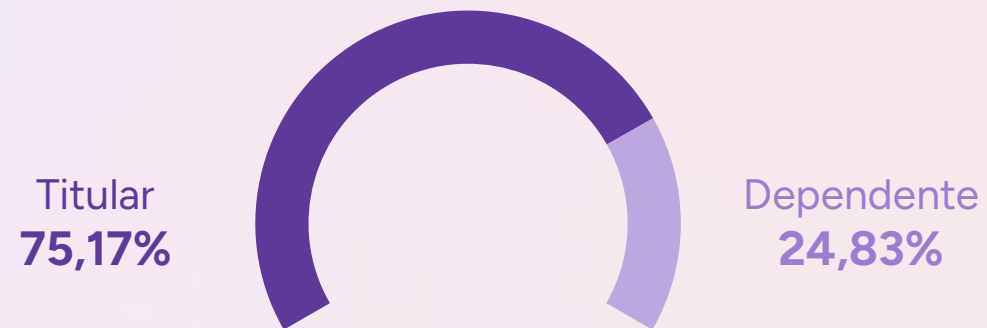


Faixa Etária



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

Tipo de Beneficiário

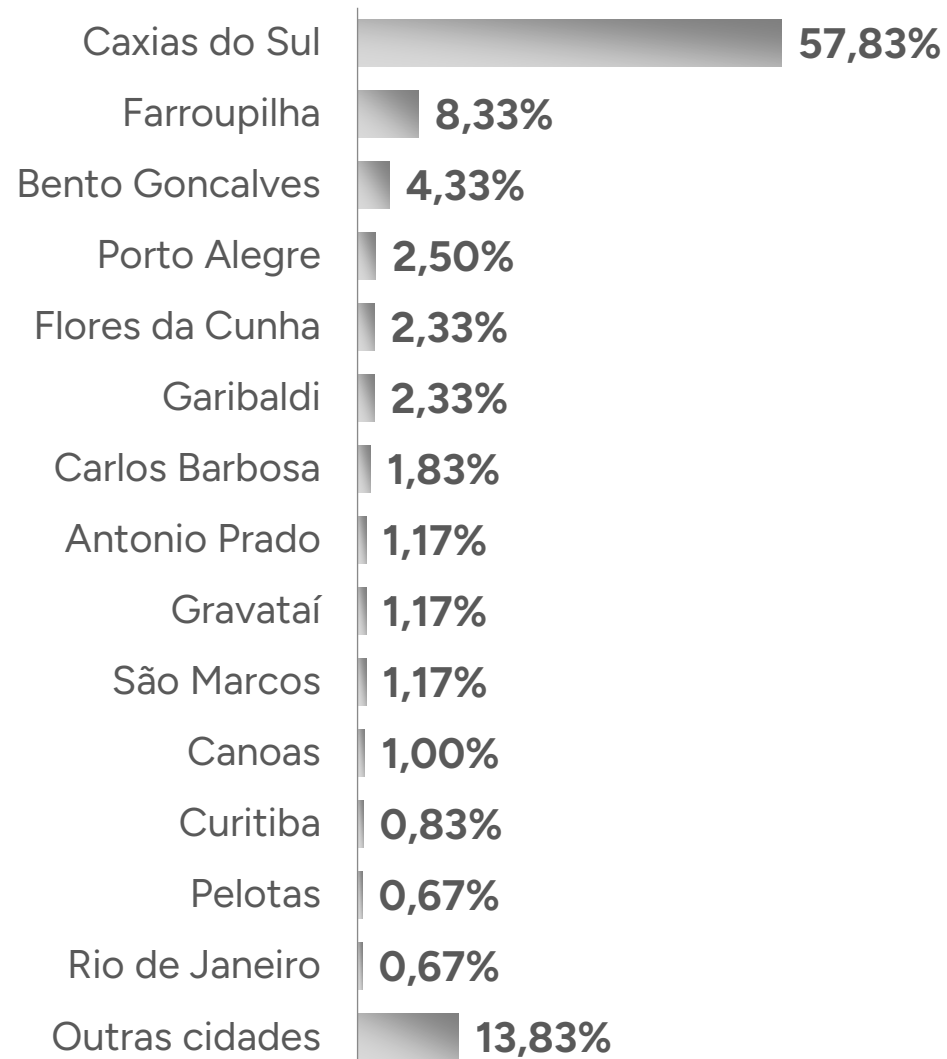


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



46%
Homens



54%
Mulheres

Idade média

46
anos



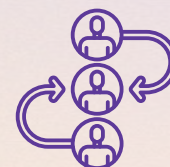
82% PJ



75% Titular



18% PF



25%
Dependente



58% Caxias do Sul
8% Farroupilha
14% 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?



90,50% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 83,98% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 16,02% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
83,98%

Bottom2Box
16,02%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (543)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box | Quantidade |
|---------------------|---------|------------|
| Plano | | |
| PJ | 84,05% | 439 |
| PF | 83,65% | 104 |
| Gênero | | |
| Masculino | 81,09% | 238 |
| Feminino | 86,23% | 305 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 80,95% | 147 |
| 35 a 49 | 80,39% | 204 |
| 50 ou mais | 90,10% | 192 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 83,91% | 317 |
| Outras cidades | 84,07% | 226 |



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

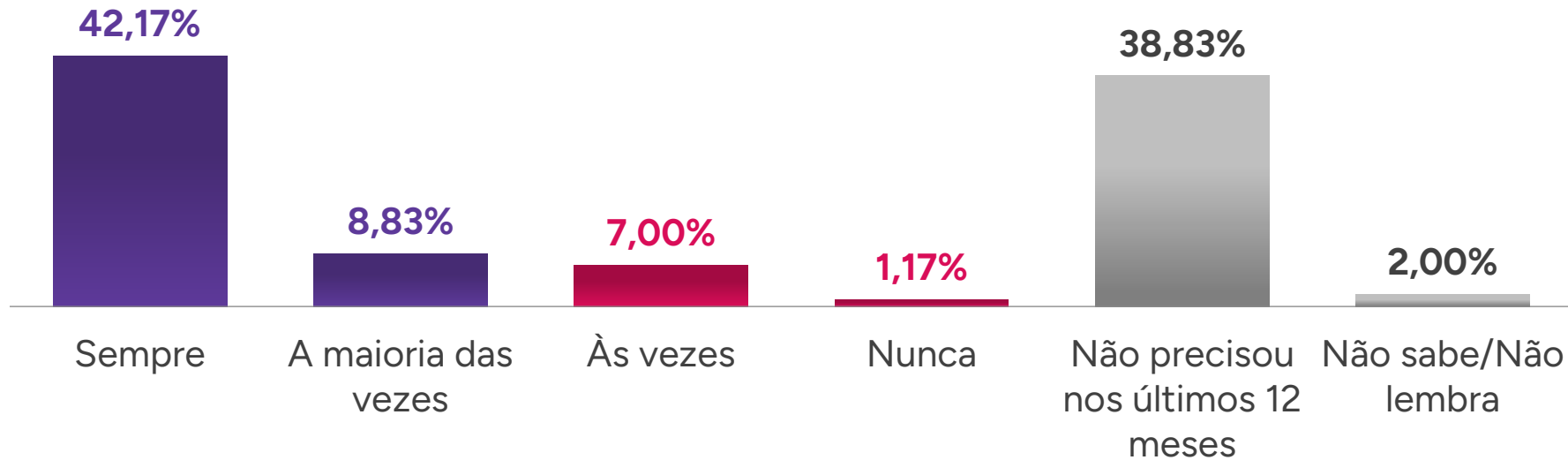
| | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre | 354 | 59,00% | 2,01% | 3,94% | 55,06% | 62,94% |
| A maioria das vezes | 102 | 17,00% | 1,53% | 3,01% | 13,99% | 20,01% |
| Às vezes | 82 | 13,67% | 1,40% | 2,75% | 10,92% | 16,42% |
| Nunca | 5 | 0,83% | 0,37% | 0,73% | 0,11% | 1,56% |
| Não procurou nos últimos 12 meses | 40 | 6,67% | 1,02% | 2,00% | 4,67% | 8,66% |
| Não sabe/Não lembra | 17 | 2,83% | 0,68% | 1,33% | 1,51% | 4,16% |



Atenção à Saúde



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



59,17% dos beneficiários necessitaram de atenção imediata. Entre eles, 86,20% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 13,80% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
86,20%

Bottom2Box
13,80%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (355)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box | Quantidade |
|---------------------|---------|------------|
| Plano | | |
| PJ | 85,91% | 291 |
| PF | 87,50% | 64 |
| Gênero | | |
| Masculino | 86,93% | 153 |
| Feminino | 85,64% | 202 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 87,25% | 102 |
| 35 a 49 | 83,45% | 139 |
| 50 ou mais | 88,60% | 114 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 84,29% | 210 |
| Outras cidades | 88,97% | 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

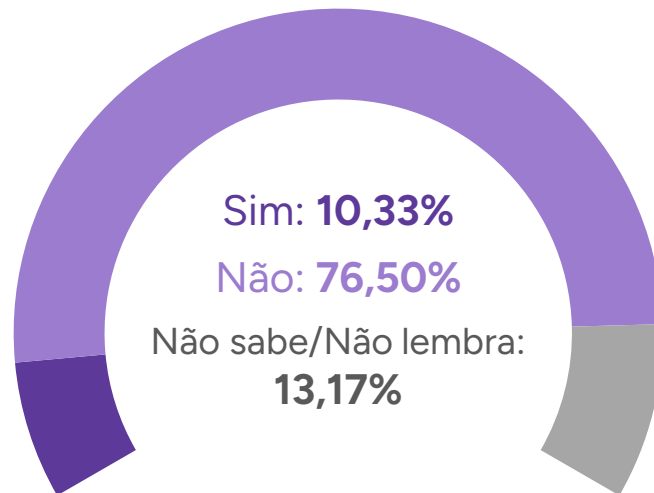
| | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sempre | 253 | 42,17% | 2,02% | 3,95% | 38,22% | 46,12% |
| A maioria das vezes | 53 | 8,83% | 1,16% | 2,27% | 6,56% | 11,10% |
| Às vezes | 42 | 7,00% | 1,04% | 2,04% | 4,96% | 9,04% |
| Nunca | 7 | 1,17% | 0,44% | 0,86% | 0,31% | 2,03% |
| Não precisou nos últimos 12 meses | 233 | 38,83% | 1,99% | 3,90% | 34,93% | 42,73% |
| Não sabe/Não lembra | 12 | 2,00% | 0,57% | 1,12% | 0,88% | 3,12% |



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.?



10,33% 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]

Plano

| Plano | Ícone | Porcentagem | Contador |
|-------|-------|-------------|----------|
| PJ | 👍 | 9,20% | 489 |
| PF | 👥 | 15,32% | 111 |

Gênero

| | | |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 11,27% | 275 |
| Feminino | 9,54% | 325 |

Faixa Etária

| | | |
|------------|--------|-----|
| 18 a 34 | 5,92% | 169 |
| 35 a 49 | 10,50% | 219 |
| 50 ou mais | 13,68% | 212 |

Cidade

| | | |
|----------------|--------|-----|
| Caxias do Sul | 12,68% | 347 |
| Outras cidades | 7,11% | 253 |



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

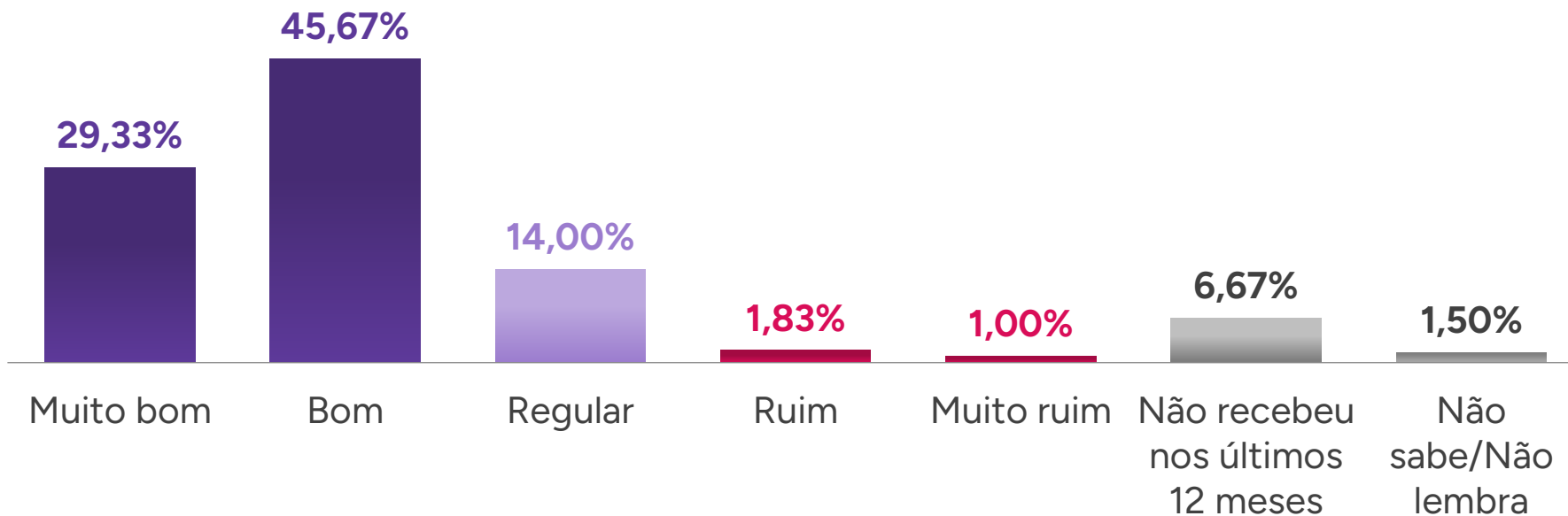
| | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim | 62 | 10,33% | 1,24% | 2,44% | 7,90% | 12,77% |
| Não | 459 | 76,50% | 1,73% | 3,39% | 73,11% | 79,89% |
| Não sabe/Não lembra | 79 | 13,17% | 1,38% | 2,71% | 10,46% | 15,87% |



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, 81,67% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,09% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
81,67%

Bottom2Box
3,09%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (551)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box (%) | Quantidade |
|---------------------|-------------|------------|
| Plano | | |
| PJ | 81,37% | 451 |
| PF | 83,00% | 100 |
| Gênero | | |
| Masculino | 82,45% | 245 |
| Feminino | 81,05% | 306 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 81,05% | 153 |
| 35 a 49 | 80,79% | 203 |
| 50 ou mais | 83,08% | 195 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 80,92% | 325 |
| Outras cidades | 82,74% | 226 |



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

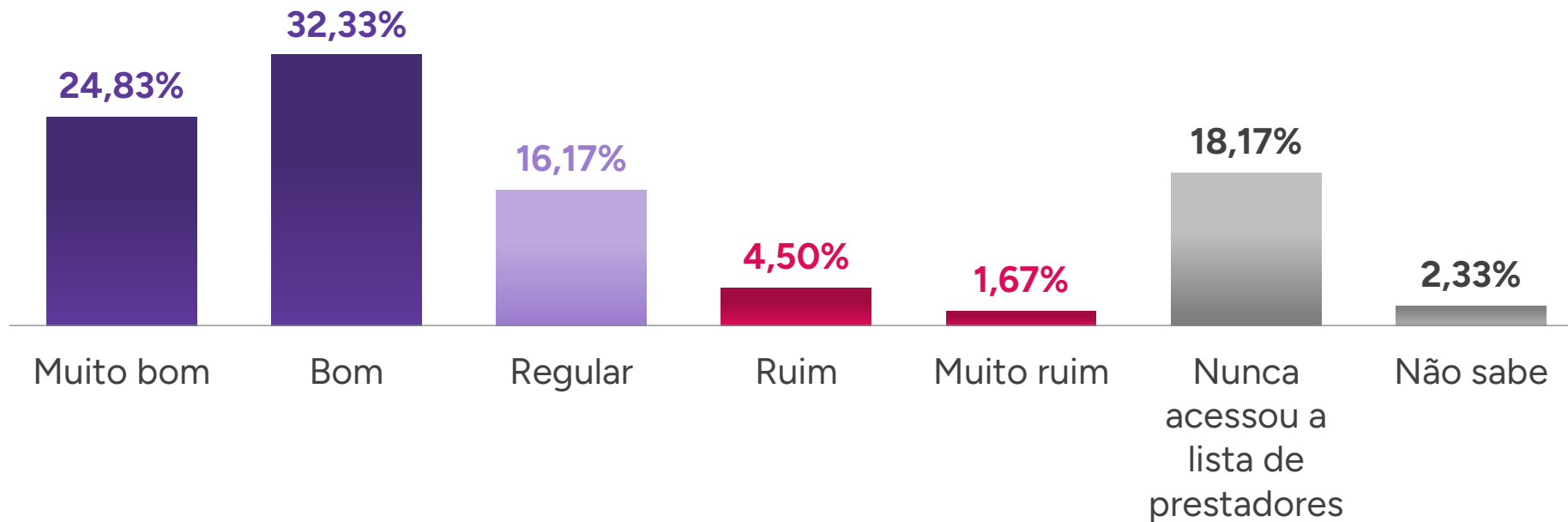
| | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 176 | 29,33% | 1,86% | 3,64% | 25,69% | 32,98% |
| Bom | 274 | 45,67% | 2,03% | 3,99% | 41,68% | 49,65% |
| Regular | 84 | 14,00% | 1,42% | 2,78% | 11,22% | 16,78% |
| Ruim | 11 | 1,83% | 0,55% | 1,07% | 0,76% | 2,91% |
| Muito ruim | 6 | 1,00% | 0,41% | 0,80% | 0,20% | 1,80% |
| Não recebeu nos últimos 12 meses | 40 | 6,67% | 1,02% | 2,00% | 4,67% | 8,66% |
| 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)?



71,91% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto 7,76% a classificaram como ruim ou muito ruim. Pouco mais de um quinto não acessou a lista ou não avaliou.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
71,91%

Bottom2Box
7,76%

Zona de Atenção


*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (477)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box | Contagem |
|---------------------|---------|----------|
| Plano | | |
| PJ | 71,91% | 388 |
| PF | 71,91% | 89 |
| Gênero | | |
| Masculino | 73,46% | 211 |
| Feminino | 70,68% | 266 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 68,89% | 135 |
| 35 a 49 | 73,60% | 178 |
| 50 ou mais | 72,56% | 164 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 77,82% | 284 |
| Outras cidades | 63,21% | 193 |



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 | 149 | 24,83% | 1,76% | 3,46% | 21,38% | 28,29% |
| Bom | 194 | 32,33% | 1,91% | 3,74% | 28,59% | 36,08% |
| Regular | 97 | 16,17% | 1,50% | 2,95% | 13,22% | 19,11% |
| Ruim | 27 | 4,50% | 0,85% | 1,66% | 2,84% | 6,16% |
| Muito ruim | 10 | 1,67% | 0,52% | 1,02% | 0,64% | 2,69% |
| Nunca acessou a lista de prestadores | 109 | 18,17% | 1,57% | 3,09% | 15,08% | 21,25% |
| Não sabe | 14 | 2,33% | 0,62% | 1,21% | 1,13% | 3,54% |



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 83,98% dos beneficiários relataram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 16,02% afirmaram ter obtido esse acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Quando consideradas as situações de urgência e emergência, 86,20% informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, ao passo que 13,80% relataram atendimento apenas em algumas ocasiões. Cabe destacar que cerca de dois quintos dos entrevistados não recorreram a atendimentos de urgência no período analisado.

10,33% dos beneficiários afirmaram ter recebido esse tipo de orientação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De maneira geral, a atenção em saúde foi bem avaliada: 81,67% classificaram o atendimento recebido como bom ou muito bom, enquanto apenas 3,09% o consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 71,91% dos beneficiários, ao passo que 7,76% atribuíram ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

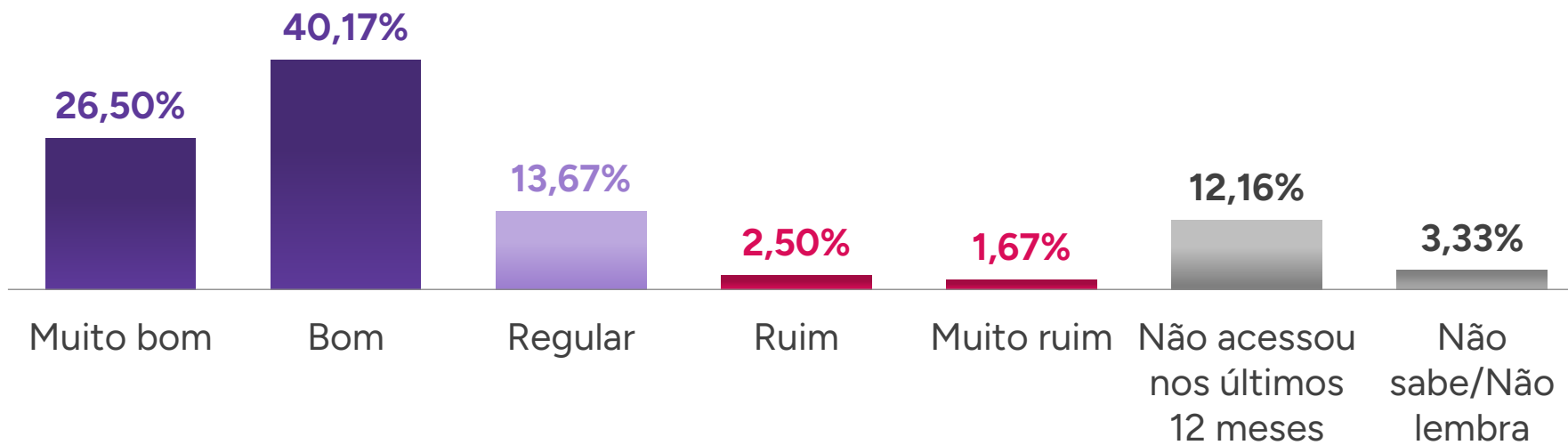




Canais de Atendimento



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, 78,90% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto apenas 4,93% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
78,90%

Bottom2Box
4,93%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (507)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box | Quantidade |
|---------------------|---------|------------|
| Plano | | |
| PJ | 79,37% | 412 |
| PF | 76,84% | 95 |
| Gênero | | |
| Masculino | 83,11% | 225 |
| Feminino | 75,53% | 282 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 79,31% | 145 |
| 35 a 49 | 76,72% | 189 |
| 50 ou mais | 80,92% | 173 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 81,48% | 297 |
| Outras cidades | 75,24% | 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 | 159 | 26,50% | 1,80% | 3,53% | 22,97% | 30,03% |
| Bom | 241 | 40,17% | 2,00% | 3,92% | 36,24% | 44,09% |
| Regular | 82 | 13,67% | 1,40% | 2,75% | 10,92% | 16,42% |
| Ruim | 15 | 2,50% | 0,64% | 1,25% | 1,25% | 3,75% |
| Muito ruim | 10 | 1,67% | 0,52% | 1,02% | 0,64% | 2,69% |
| Não acessou nos últimos 12 meses | 73 | 12,17% | 1,33% | 2,62% | 9,55% | 14,78% |
| Não sabe/Não lembra | 20 | 3,33% | 0,73% | 1,44% | 1,90% | 4,77% |

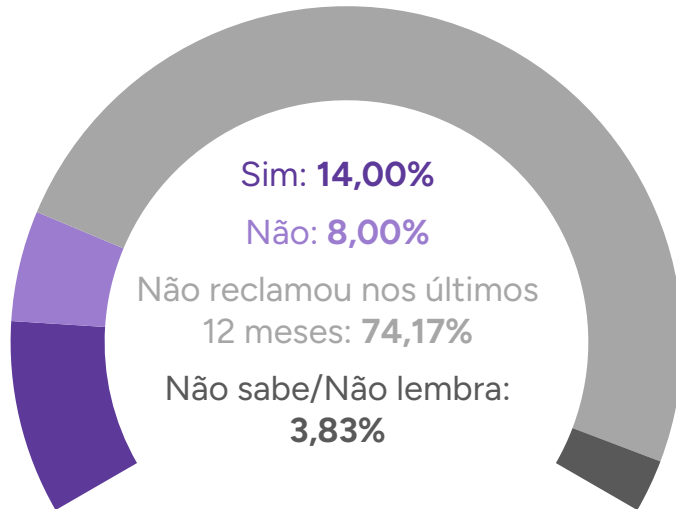


Canais de Atendimento



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

[Por Perfil]



Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 63,64% tiveram suas solicitações resolvidas.

| Plano | Sim | Não | Não reclamou | Não sabe | Base |
|----------------|--------|-------|--------------|----------|------|
| PJ | 13,09% | 7,57% | 76,69% | 2,66% | 489 |
| PF | 18,02% | 9,91% | 63,06% | 9,01% | 111 |
| Gênero | | | | | |
| Masculino | 16,00% | 6,91% | 73,45% | 3,64% | 275 |
| Feminino | 12,31% | 8,92% | 74,77% | 4,00% | 325 |
| Idade | | | | | |
| 18 a 34 | 11,24% | 4,73% | 78,70% | 5,33% | 169 |
| 35 a 49 | 14,16% | 9,59% | 73,06% | 3,20% | 219 |
| 50 ou mais | 16,04% | 8,96% | 71,70% | 3,30% | 212 |
| Cidade | | | | | |
| Caxias do Sul | 13,83% | 8,07% | 74,35% | 3,75% | 347 |
| Outras cidades | 14,23% | 7,91% | 73,91% | 3,95% | 253 |



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

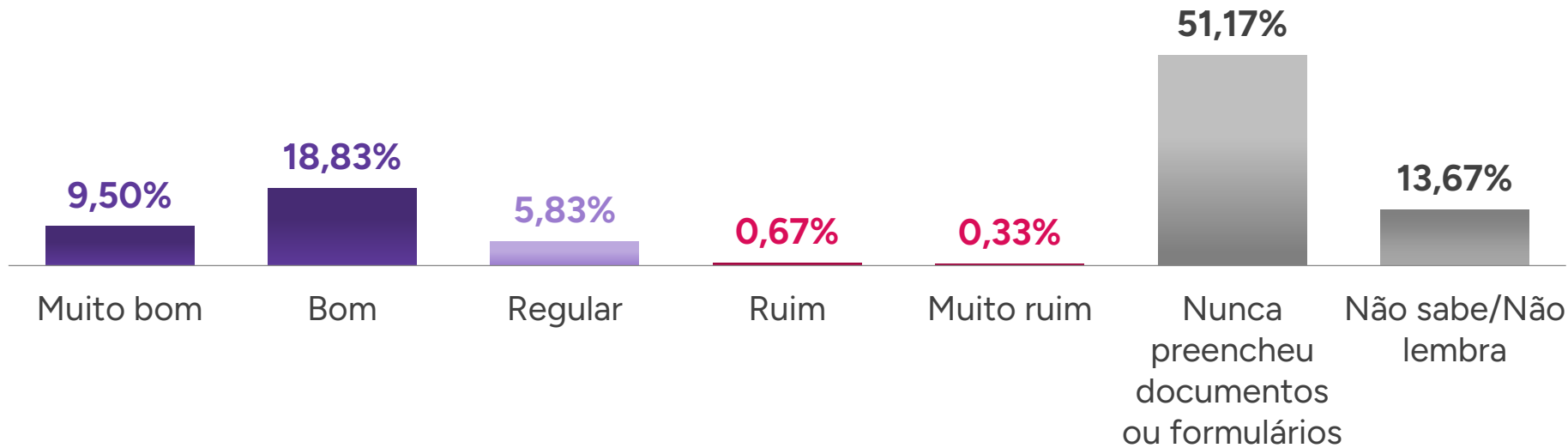
| | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Sim | 84 | 14,00% | 1,42% | 2,78% | 11,22% | 16,78% |
| Não | 48 | 8,00% | 1,11% | 2,17% | 5,83% | 10,17% |
| Não reclamou nos últimos 12 meses | 445 | 74,17% | 1,79% | 3,50% | 70,66% | 77,67% |
| Não sabe/Não lembra | 23 | 3,83% | 0,78% | 1,54% | 2,30% | 5,37% |



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?



80,57% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 2,84% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Cerca de dois terços dos beneficiários declararam nunca ter preenchido ou não soube avaliar.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
80,57%

Bottom2Box
2,84%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (211)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box (%) | Quantidade |
|---------------------|-------------|------------|
| Plano | | |
| PJ | 80,81% | 172 |
| PF | 79,49% | 39 |
| Gênero | | |
| Masculino | 77,27% | 110 |
| Feminino | 84,16% | 101 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 86,30% | 73 |
| 35 a 49 | 75,90% | 83 |
| 50 ou mais | 80,00% | 55 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 81,97% | 122 |
| Outras cidades | 78,65% | 89 |



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 | 57 | 9,50% | 1,20% | 2,35% | 7,15% | 11,85% |
| Bom | 113 | 18,83% | 1,60% | 3,13% | 15,70% | 21,96% |
| Regular | 35 | 5,83% | 0,96% | 1,88% | 3,96% | 7,71% |
| Ruim | 4 | 0,67% | 0,33% | 0,65% | 0,02% | 1,32% |
| Muito ruim | 2 | 0,33% | 0,24% | 0,46% | 0,00% | 0,79% |
| Nunca preencheu documentos ou formulários | 307 | 51,17% | 2,04% | 4,00% | 47,17% | 55,17% |
| Não sabe/Não lembra | 82 | 13,67% | 1,40% | 2,75% | 10,92% | 16,42% |

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponibilizados, tanto presenciais quanto digitais. Entre esses usuários, 78,90% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 4,93% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim.

Em relação às reclamações, pouco mais de um quinto dos beneficiários informou ter registrado alguma demanda junto à Operadora e, dentre esses, 63,64% relataram que suas solicitações foram resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 80,57% avaliaram o processo como bom ou muito bom, enquanto 2,84% o consideraram ruim ou muito ruim. Destaca-se que cerca de dois terços dos beneficiários não avaliaram esse item, seja por não terem realizado o preenchimento ou por não se recordarem da experiência.



06

Avaliação Geral

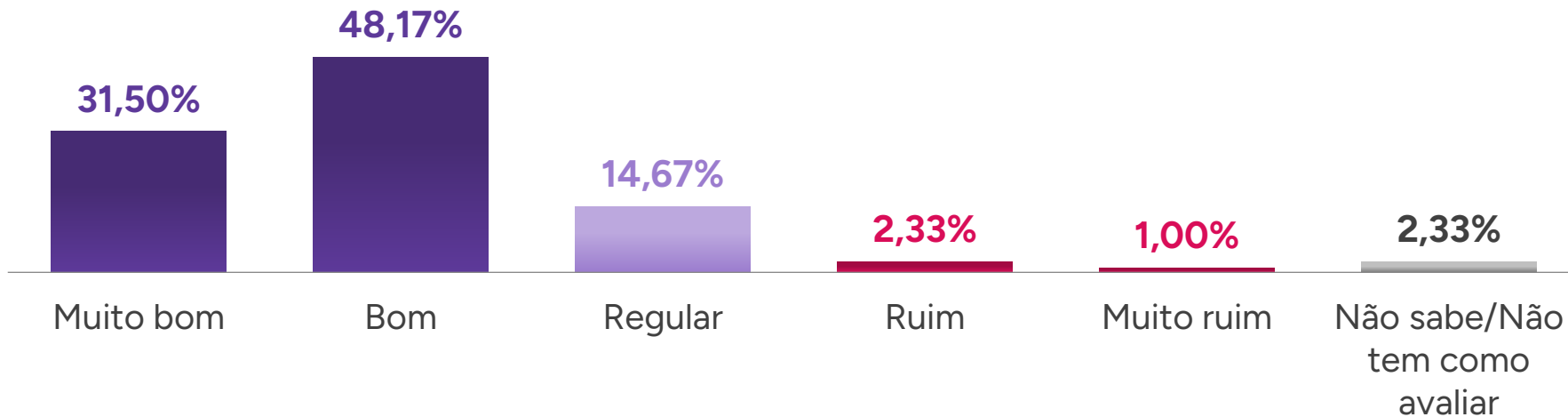




Avaliação Geral



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



81,57% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 3,41% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
81,57%

Bottom2Box
3,41%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (586)

Top2Box [Por Perfil]

| Perfil | Top2Box | Quantidade |
|---------------------|---------|------------|
| Plano | | |
| PJ | 82,11% | 475 |
| PF | 79,28% | 111 |
| Gênero | | |
| Masculino | 81,58% | 266 |
| Feminino | 81,56% | 320 |
| Faixa Etária | | |
| 18 a 34 | 84,15% | 164 |
| 35 a 49 | 79,17% | 216 |
| 50 ou mais | 82,04% | 206 |
| Cidade | | |
| Caxias do Sul | 82,99% | 341 |
| Outras cidades | 79,59% | 245 |

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

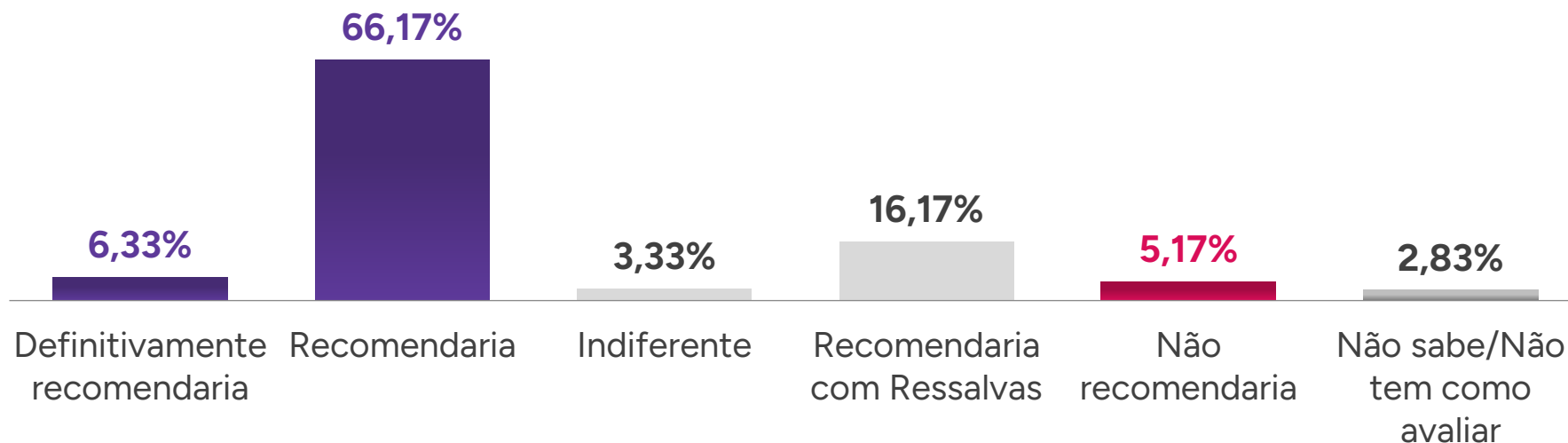
| | Base | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Limite Inferior | Limite Superior |
|-------------------------------|------|-----------|-------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom | 189 | 31,50% | 1,90% | 3,72% | 27,78% | 35,22% |
| Bom | 289 | 48,17% | 2,04% | 4,00% | 44,17% | 52,16% |
| Regular | 88 | 14,67% | 1,44% | 2,83% | 11,84% | 17,50% |
| Ruim | 14 | 2,33% | 0,62% | 1,21% | 1,13% | 3,54% |
| Muito ruim | 6 | 1,00% | 0,41% | 0,80% | 0,20% | 1,80% |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 14 | 2,33% | 0,62% | 1,21% | 1,13% | 3,54% |



Avaliação Geral



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



74,61% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 5,32% declararam que não o recomendariam.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
74,61%

Não recomendaria
5,32%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (583)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



| | | |
|----|--------|-----|
| PJ | 74,68% | 474 |
| PF | 74,31% | 109 |

Gênero

| | | |
|-----------|--------|-----|
| Masculino | 73,21% | 265 |
| Feminino | 75,79% | 318 |

Faixa Etária

| | | |
|------------|--------|-----|
| 18 a 34 | 76,79% | 168 |
| 35 a 49 | 71,89% | 217 |
| 50 ou mais | 75,76% | 198 |

Cidade

| | | |
|----------------|--------|-----|
| Caxias do Sul | 74,49% | 341 |
| Outras cidades | 74,79% | 242 |



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 | 38 | 6,33% | 0,99% | 1,95% | 4,38% | 8,28% |
| Recomendaria | 397 | 66,17% | 1,93% | 3,79% | 62,38% | 69,95% |
| Indiferente | 20 | 3,33% | 0,73% | 1,44% | 1,90% | 4,77% |
| Recomendaria com Ressalvas | 97 | 16,17% | 1,50% | 2,95% | 13,22% | 19,11% |
| Não recomendaria | 31 | 5,17% | 0,90% | 1,77% | 3,40% | 6,94% |
| Não sabe/Não tem como avaliar | 17 | 2,83% | 0,68% | 1,33% | 1,51% | 4,16% |



Avaliação Geral

De forma geral, 81,57% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 3,41% o classificaram como ruim ou muito ruim.












Além disso, 74,61% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 5,32% declararam que não o recomendariam.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

| Resumo dos Indicadores | Total | PJ | PF | Masculino | Feminino | 18 a 34 | 35 a 49 | 50 ou mais | Caxias do Sul | Outras cidades |
|--|--------|--------|--------|-----------|----------|---------|---------|---------------|---------------|----------------|
|  Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado | 83,98% | 84,05% | 83,65% | 81,09% | 86,23% | 80,95% | 80,39% | 90,10% | 83,91% | 84,07% |
|  Acesso a atenção imediata quando necessitado | 86,20% | 85,91% | 87,50% | 86,93% | 85,64% | 87,25% | 83,45% | 88,60% | 84,29% | 88,97% |
|  Recebeu alguma comunicação | 10,33% | 9,20% | 15,32% | 11,27% | 9,54% | 5,92% | 10,50% | 13,68% | 12,68% | 7,11% |
|  Atenção em saúde recebida | 81,67% | 81,37% | 83,00% | 82,45% | 81,05% | 81,05% | 80,79% | 83,08% | 80,92% | 82,74% |
|  Facilidade de acesso a lista de prestadores | 71,91% | 71,91% | 71,91% | 73,46% | 70,68% | 68,89% | 73,60% | 72,56% | 77,82% | 63,21% |
|  Atendimento dos canais | 78,90% | 79,37% | 76,84% | 83,11% | 75,53% | 79,31% | 76,72% | 80,92% | 81,48% | 75,24% |
|  Fez alguma reclamação | 22,00% | 20,65% | 27,93% | 22,91% | 21,23% | 15,98% | 23,74% | 25,00% | 21,90% | 22,13% |
|  Teve a demanda resolvida | 63,64% | 63,37% | 64,52% | 69,84% | 57,97% | 70,37% | 59,62% | 64,15% | 63,16% | 64,29% |
|  Facilidade no preenchimento de documentos | 80,57% | 80,81% | 79,49% | 77,27% | 84,16% | 86,30% | 75,90% | 80,00% | 81,97% | 78,65% |
|  Qualificação do plano | 81,57% | 82,11% | 79,28% | 81,58% | 81,56% | 84,15% | 79,17% | 82,04% | 82,99% | 79,59% |
|  Recomendação do plano | 74,61% | 74,68% | 74,31% | 73,21% | 75,79% | 76,79% | 71,89% | 75,76% | 74,49% | 74,79% |



Considerações Finais

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


- Acesso à atenção imediata quando necessitado;
- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
- Atenção em saúde recebida;
- Qualificação do plano;
- Facilidade no preenchimento de documentos.


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


- Acesso às informações através do atendimento dos canais;
 - Recomendação do plano;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
-
- 10,33% receberam algum comunicado da Operadora
 - Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 63,64% tiveram suas solicitações resolvidas.


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