

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

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



Introdução

A Samp 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 Samp com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Samp.



Operadora

SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA

Registrada sob n.º 342033 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista

CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Responsável: Fernando Bortoletto

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

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

Universo e Amostra

Universo: 262.950
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 22/01/2024.

Período da Coleta

14/02/2024 a 28/02/2024.

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 Samp é 288.141 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 262.950 cadastros. Foram abordados 10.367 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	613
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	74
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	29
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.648
u) Outros**	3
Beneficiário não contatado	252.583
Taxa de respondentes	6%

*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), 13 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 (u), 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 (iu), 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 Samp possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Samp 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.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

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

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

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

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

Perfil da Amostra



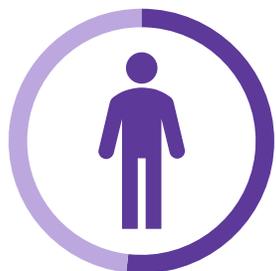
zoom

Inteligência em Pesquisas

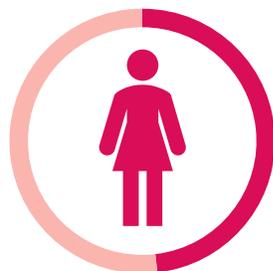
Perfil da Amostra



Gênero



51,83%

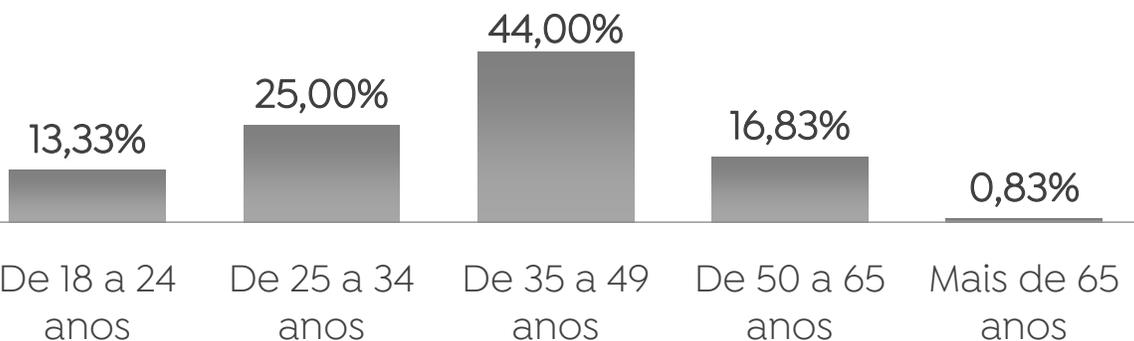


48,17%



Faixa Etária

Média
38 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
87,67%



Dependente
12,33%



Tipo de Plano

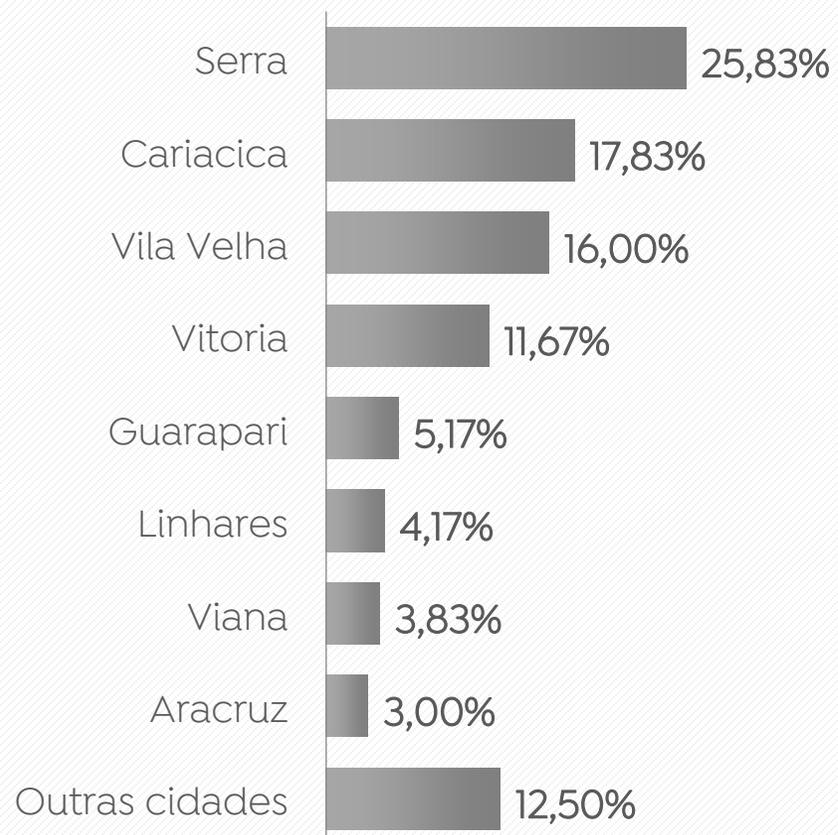
PJ
97,50%



PF
2,50%

Perfil da Amostra

Região



Atenção à Saúde



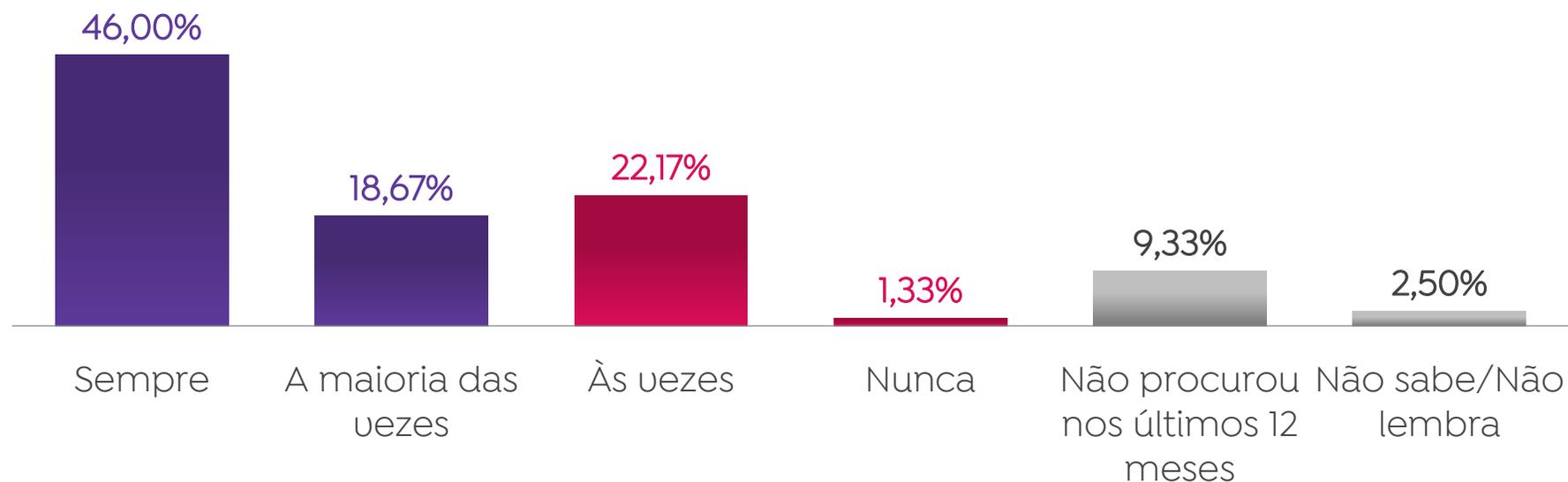
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde nos últimos 12 meses. Entre eles, a maior parte teve acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou, cerca de um quarto encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 73,35%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
73,35%

Bottom2Box
26,65%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (529)

Zona de Atenção Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	73,20%	515
PF	78,57%	14

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	70,08%	264
Feminino	76,60%	265

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 29	70,23%	131
De 30 a 39	67,76%	152
40 ou mais	78,46%	246

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Serra	69,92%	133
Cariacica	79,80%	99
Vila Velha	75,82%	91
Vitória	65,00%	60
Outra cidade	73,97%	146

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	276	46,00%	2,03%	3,99%	42,01%	49,99%
A maioria das vezes	112	18,67%	1,59%	3,12%	15,55%	21,78%
Às vezes	133	22,17%	1,70%	3,32%	18,84%	25,49%
Nunca	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Não procurou nos últimos 12 meses	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Não sabe/Não lembra	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%

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?



Mais de um terço não necessitou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria teve acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento de urgência. O Top2Box é de 82,19%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,19%

Bottom2Box
17,81%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (365)

Zona de Satisfação
Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Nº de Beneficiários
Plano		
PJ	81,69%	355
PF	100,00%	10
Gênero		
Masculino	80,11%	181
Feminino	84,24%	184
Idade		
De 18 a 29	84,52%	84
De 30 a 39	77,68%	112
40 ou mais	84,02%	169
Cidade		
Serra	80,21%	96
Cariacica	81,94%	72
Vila Velha	86,76%	68
Vitória	90,00%	40
Outra cidade	77,53%	89

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?

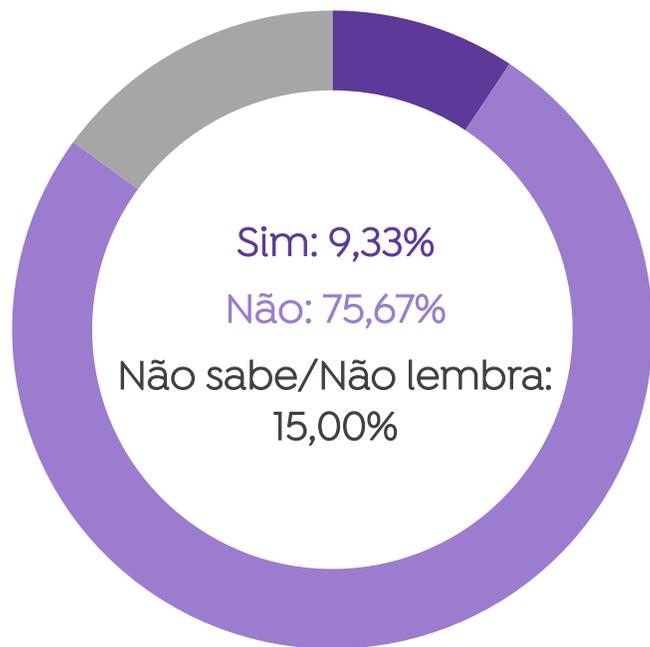
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	239	39,83%	2,00%	3,92%	35,92%	43,75%
A maioria das vezes	61	10,17%	1,23%	2,42%	7,75%	12,58%
Às vezes	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Nunca	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não precisou nos últimos 12 meses	209	34,83%	1,95%	3,81%	31,02%	38,65%
Não sabe/Não lembra	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%

Atenção à Saúde



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



Cerca de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

Sim [Por Perfil]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
Plano		
PJ	9,57%	585
PF	0,00%	15
Gênero		
Masculino	10,61%	311
Feminino	7,96%	289
Idade		
De 18 a 29	10,46%	153
De 30 a 39	7,30%	178
40 ou mais	10,04%	269
Cidade		
Serra	10,32%	155
Cariacica	10,28%	107
Vila Velha	7,29%	96
Vitória	5,71%	70
Outra cidade	10,47%	172

Atenção à Saúde



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

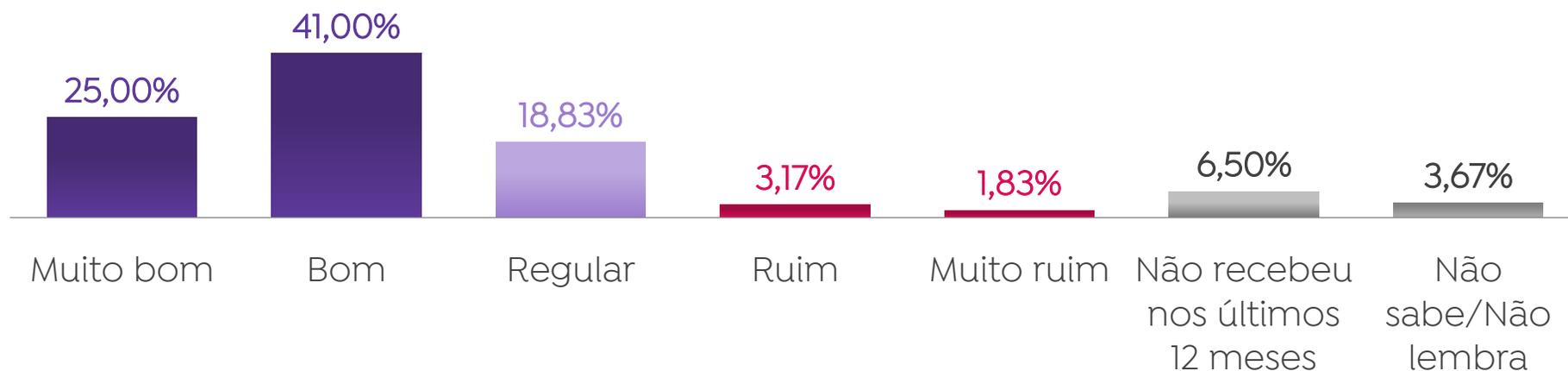
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Não	454	75,67%	1,75%	3,43%	72,23%	79,10%
Não sabe/Não lembra	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. A maior parte se mostra satisfeita com a atenção em saúde recebida, menos de um quinto avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 73,47%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
73,47%

Bottom2Box
5,57%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (539)

Zona de Atenção Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	73,28%	524
PF	80,00%	15
Gênero		
Masculino	75,19%	270
Feminino	71,75%	269
Idade		
De 18 a 29	71,11%	135
De 30 a 39	71,97%	157
40 ou mais	75,71%	247
Cidade		
Serra	73,53%	136
Cariacica	73,00%	100
Vila Velha	72,34%	94
Vitória	67,19%	64
Outra cidade	77,24%	145

Atenção à Saúde



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

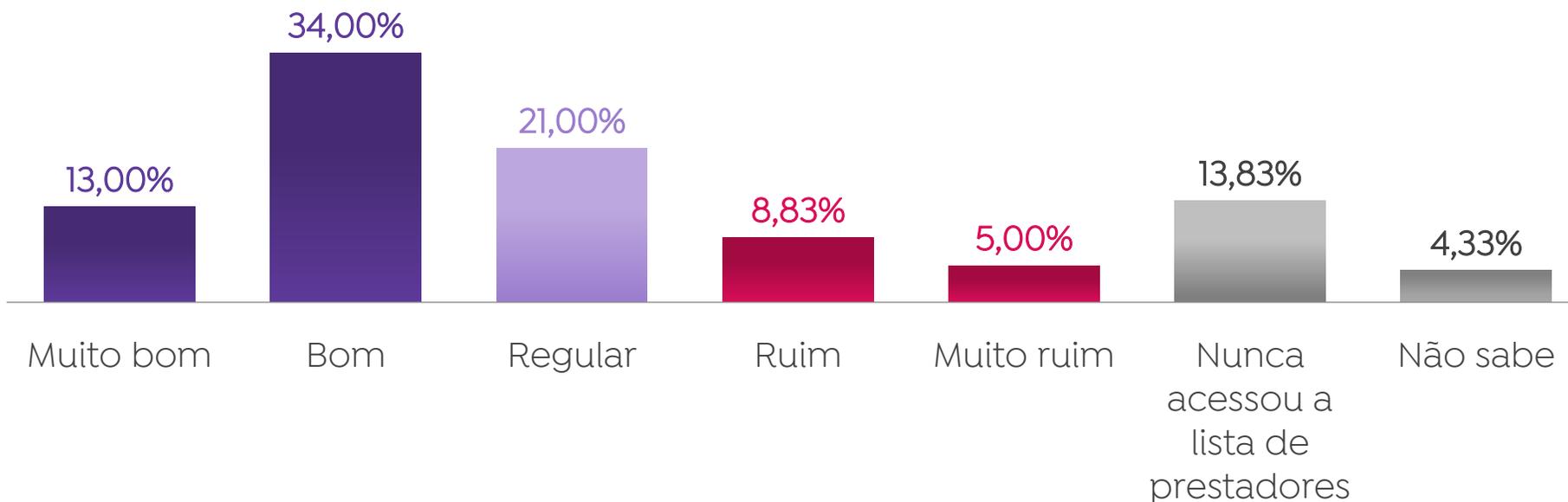
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	150	25,00%	1,77%	3,46%	21,54%	28,46%
Bom	246	41,00%	2,01%	3,94%	37,06%	44,94%
Regular	113	18,83%	1,60%	3,13%	15,70%	21,96%
Ruim	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%
Muito ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Não recebeu nos últimos 12 meses	39	6,50%	1,01%	1,97%	4,53%	8,47%
Não sabe/Não lembra	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%

Atenção à Saúde



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



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados, um quinto avaliou como regular e 16,90% está insatisfeito.

O Top2Box é de 57,43%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
57,43%

Bottom2Box
16,90%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (491)

⚠ Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	57,41%	479
PF	58,33%	12

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	62,75%	247
Feminino	52,05%	244

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 29	60,36%	111
De 30 a 39	50,67%	150
40 ou mais	60,43%	230

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Serra	59,06%	127
Cariacica	52,81%	89
Vila Velha	63,22%	87
Vitória	56,14%	57
Outra cidade	55,73%	131

Atenção à Saúde



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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%
Bom	204	34,00%	1,93%	3,79%	30,21%	37,79%
Regular	126	21,00%	1,66%	3,26%	17,74%	24,26%
Ruim	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Muito ruim	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Nunca acessou a lista de prestadores	83	13,83%	1,41%	2,76%	11,07%	16,60%
Não sabe	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 73,35%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 82,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Em torno de um décimo recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 73,47% posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 57,43%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

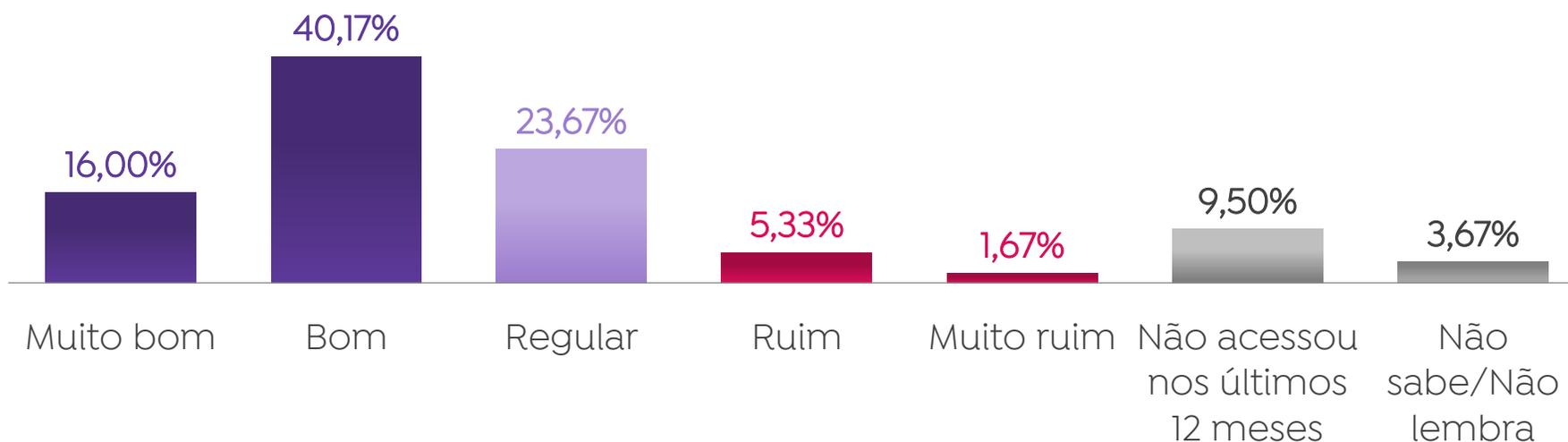
Canais de Atendimento



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, 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?



A maioria acessou algum canal de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre aqueles que utilizaram, a maior parte avaliou o acesso as informações de que precisava como Muito bom ou Bom e quase um quarto avaliou como Regular. O Top2Box é de 64,68%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
64,68%

Bottom2Box
8,06%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (521)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	64,50%	507
PF	71,43%	14
Gênero		
Masculino	65,63%	256
Feminino	63,77%	265
Idade		
De 18 a 29	62,90%	124
De 30 a 39	57,89%	152
40 ou mais	69,80%	245
Cidade		
Serra	66,42%	134
Cariacica	65,26%	95
Vila Velha	64,84%	91
Vitória	56,25%	64
Outra cidade	66,42%	137

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?

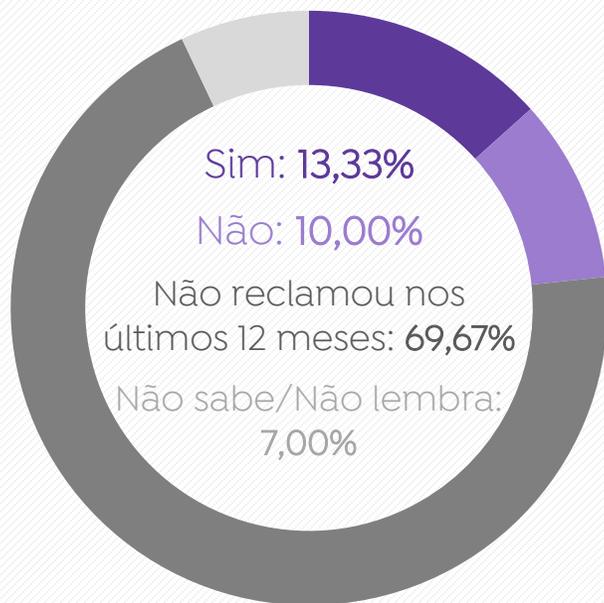
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	96	16,00%	1,50%	2,93%	13,07%	18,93%
Bom	241	40,17%	2,00%	3,92%	36,24%	44,09%
Regular	142	23,67%	1,74%	3,40%	20,27%	27,07%
Ruim	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não acessou nos últimos 12 meses	57	9,50%	1,20%	2,35%	7,15%	11,85%
Não sabe/Não lembra	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%

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?



Aproximadamente um quarto realizou alguma reclamação, entre eles, 57,14% tiveram sua demanda resolvida.

[Por Perfil]

Plano	Ícone	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ		13,16%	10,09%	69,74%	7,01%	585
PF		20,00%	6,67%	66,67%	6,67%	15
Gênero						
Masculino		11,25%	7,40%	73,31%	8,04%	311
Feminino		15,57%	12,80%	65,74%	5,88%	289
Idade						
De 18 a 29		12,42%	6,54%	72,55%	8,50%	153
De 30 a 39		10,67%	12,92%	68,54%	7,87%	178
40 ou mais		15,61%	10,04%	68,77%	5,58%	269
Região						
Serra		14,19%	9,03%	69,68%	7,10%	155
Cariacica		9,35%	13,08%	71,03%	6,54%	107
Vila Velha		13,54%	11,46%	68,75%	6,25%	96
Vitória		15,71%	8,57%	65,71%	10,00%	70
Outra cidade		13,95%	8,72%	70,93%	6,40%	172

Canais de Atendimento



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

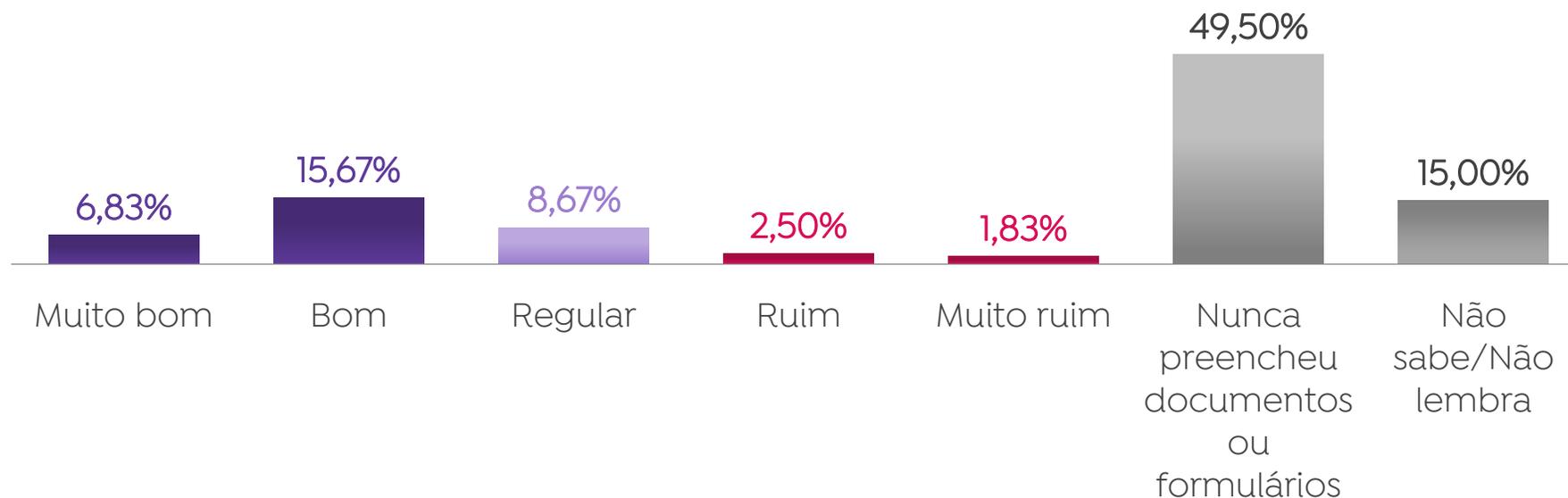
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	80	13,33%	1,39%	2,72%	10,61%	16,05%
Não	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Não reclamou nos últimos 12 meses	418	69,67%	1,88%	3,68%	65,99%	73,35%
Não sabe/Não lembra	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%

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?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, pouco mais de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 63,38%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
63,38%

Bottom2Box
12,21%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (213)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	63,81%	210
PF	33,33%	3
Gênero		
Masculino	63,96%	111
Feminino	62,75%	102
Idade		
De 18 a 29	75,00%	52
De 30 a 39	50,75%	67
40 ou mais	65,96%	94
Cidade		
Serra	68,00%	50
Cariacica	52,38%	42
Vila Velha	54,55%	33
Vitória	66,67%	27
Outra cidade	70,49%	61

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	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Bom	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%
Regular	52	8,67%	1,15%	2,25%	6,42%	10,92%
Ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Muito ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Nunca preencheu documentos ou formulários	297	49,50%	2,04%	4,00%	45,50%	53,50%
Não sabe/Não lembra	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento da Operadora, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 64,68%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Aproximadamente um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 57,14% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box é de 63,38%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

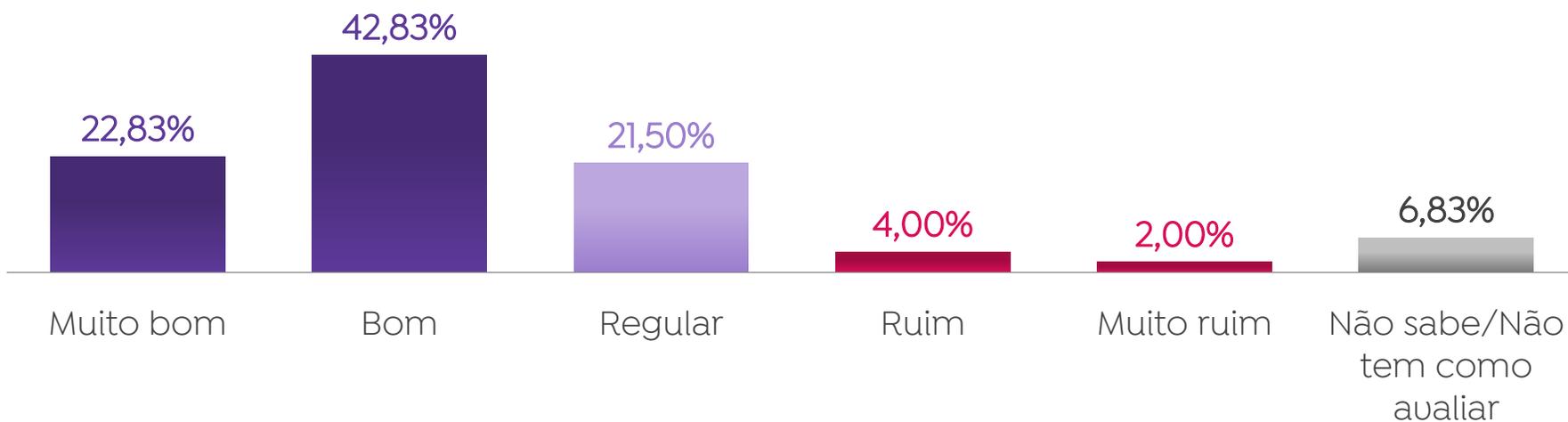
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva.
O Top2Box é de 70,48%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
70,48%

Bottom2Box
6,44%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (559)

Zona de Atenção
Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	70,22%	544
PF	80,00%	15
Gênero		
Masculino	71,38%	283
Feminino	69,57%	276
Idade		
De 18 a 29	73,57%	140
De 30 a 39	66,46%	164
40 ou mais	71,37%	255
Cidade		
Serra	69,72%	142
Cariacica	73,79%	103
Vila Velha	68,48%	92
Vitória	72,06%	68
Outra cidade	69,48%	154

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	137	22,83%	1,71%	3,36%	19,47%	26,19%
Bom	257	42,83%	2,02%	3,96%	38,87%	46,79%
Regular	129	21,50%	1,68%	3,29%	18,21%	24,79%
Ruim	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%
Muito ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Não sabe/Não tem como avaliar	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%

Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e 10,99% não recomendaria. O Top2Box é de 70,27%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
70,27%

Bottom2Box
10,99%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (555)

Zona de Atenção Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Nº
PJ	70,19%	540
PF	73,33%	15

Gênero	Top2Box	Nº
Masculino	71,43%	280
Feminino	69,09%	275

Idade	Top2Box	Nº
De 18 a 29	70,21%	141
De 30 a 39	67,48%	163
40 ou mais	72,11%	251

Cidade	Top2Box	Nº
Serra	71,01%	138
Cariacica	75,00%	104
Vila Velha	66,67%	93
Vitória	68,12%	69
Outra cidade	69,54%	151

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	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Recomendaria	381	63,50%	1,97%	3,85%	59,65%	67,35%
Indiferente	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%
Recomendaria com Ressalvas	82	13,67%	1,40%	2,75%	10,92%	16,42%
Não recomendaria	61	10,17%	1,23%	2,42%	7,75%	12,58%
Não sabe/Não tem como avaliar	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano da Samp é positiva e apresentou Top2Box de 70,48%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, um décimo dos beneficiários não o recomendaria, enquanto 70,27% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Mascu- lino	Femi- nino	De 18 a 29	De 30 a 39	40 ou mais	Serra	Cariacica	Vila Velha	Vitória	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	73,35%	73,20%	78,57%	70,08%	76,60%	70,23%	67,76%	78,46%	69,92%	79,80%	75,82%	65,00%	73,97%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	82,19%	81,69%	100,00%	80,11%	84,24%	84,52%	77,68%	84,02%	80,21%	81,94%	86,76%	90,00%	77,53%
 Recebeu alguma comunicação	9,33%	9,57%	0,00%	10,61%	7,96%	10,46%	7,30%	10,04%	10,32%	10,28%	7,29%	5,71%	10,47%
 Atenção em saúde recebida	73,47%	73,28%	80,00%	75,19%	71,75%	71,11%	71,97%	75,71%	73,53%	73,00%	72,34%	67,19%	77,24%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	57,43%	57,41%	58,33%	62,75%	52,05%	60,36%	50,67%	60,43%	59,06%	52,81%	63,22%	56,14%	55,73%
 Atendimento dos canais	64,68%	64,50%	71,43%	65,63%	63,77%	62,90%	57,89%	69,80%	66,42%	65,26%	64,84%	56,25%	66,42%
 Fez alguma reclamação	23,33%	23,25%	26,67%	18,65%	28,37%	18,95%	23,60%	25,65%	23,23%	22,43%	25,00%	24,29%	22,67%
 Teve a demanda resolvida	57,14%	56,62%	75,00%	60,34%	54,88%	65,52%	45,24%	60,87%	61,11%	41,67%	54,17%	64,71%	61,54%
 Facilidade no preenchimento de documentos	63,38%	63,81%	33,33%	63,96%	62,75%	75,00%	50,75%	65,96%	68,00%	52,38%	54,55%	66,67%	70,49%
 Qualificação do plano	70,48%	70,22%	80,00%	71,38%	69,57%	73,57%	66,46%	71,37%	69,72%	73,79%	68,48%	72,06%	69,48%
 Recomendação do plano	70,27%	70,19%	73,33%	71,43%	69,09%	70,21%	67,48%	72,11%	71,01%	75,00%	66,67%	68,12%	69,54%

Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano.
- Zona de Risco, Top2Box menor ou igual a 69%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Atendimento dos canais;
 - Facilidade no preenchimento de documentos.
- Cerca de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Aproximadamente um quarto realizou reclamação e mais da metade teve a sua demanda resolvida.





(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br