

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

24/04/2025

São Bernardo **samp,**

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 São Bernardo 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 São Bernardo Samp com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da São Bernardo Samp



Operadora

Samp Espirito Santo Assistência Médica Registrada sob n.º 342033 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

02

Metodologia



Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

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

Universo e Amostra

Universo: 457.185
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 10/03/2025.

Período da Coleta

02/04/2025 a 10/04/2025.

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%

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 São Bernardo Samp é 775.765 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 457.185 cadastros. Foram abordados 14.693 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	629
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	290
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	87
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.678
v) Outros**	9
Beneficiário não contatado	442.492
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), 29 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 São Bernardo 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 efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da São Bernardo 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

- 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

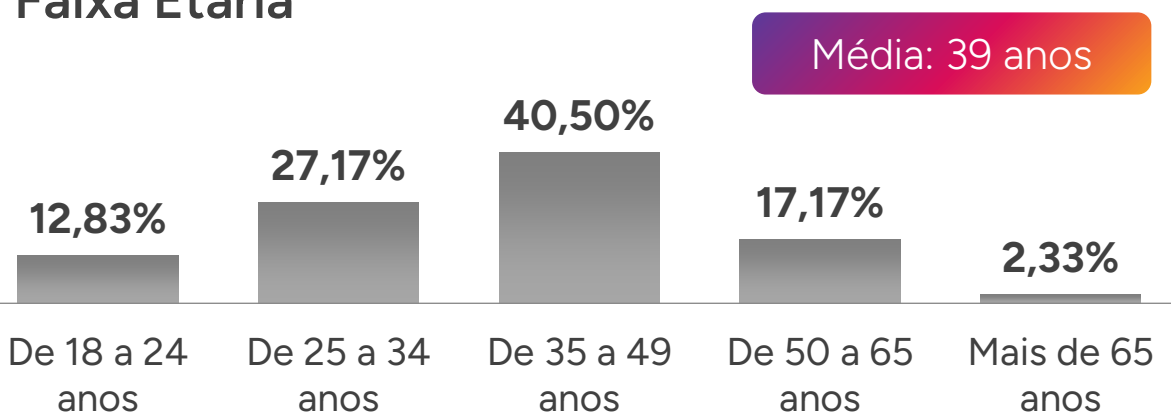


Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

Titular
85,17%



Dependente
14,83%

Tipo de Plano

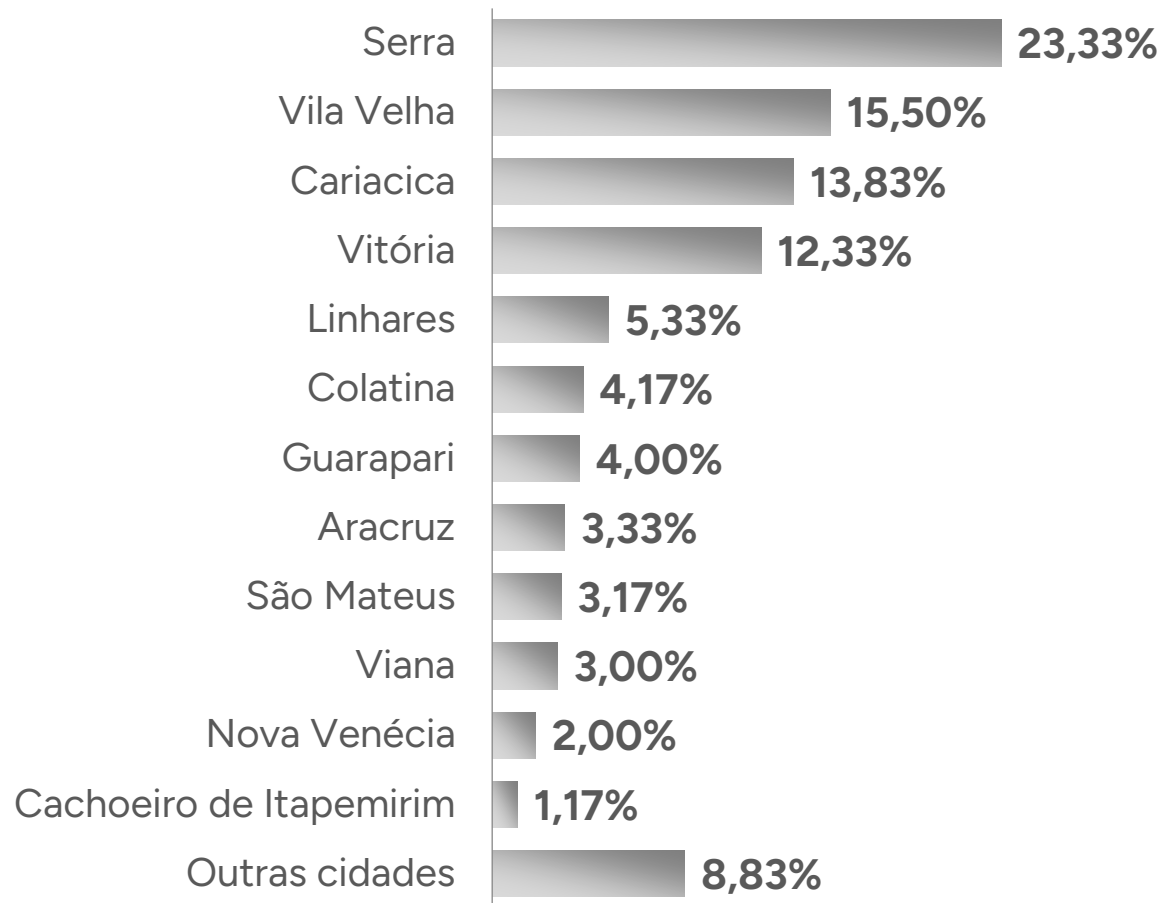
PJ
96,17%



PF
3,83%

Perfil da Amostra

Cidade



04

Atenção à Saúde

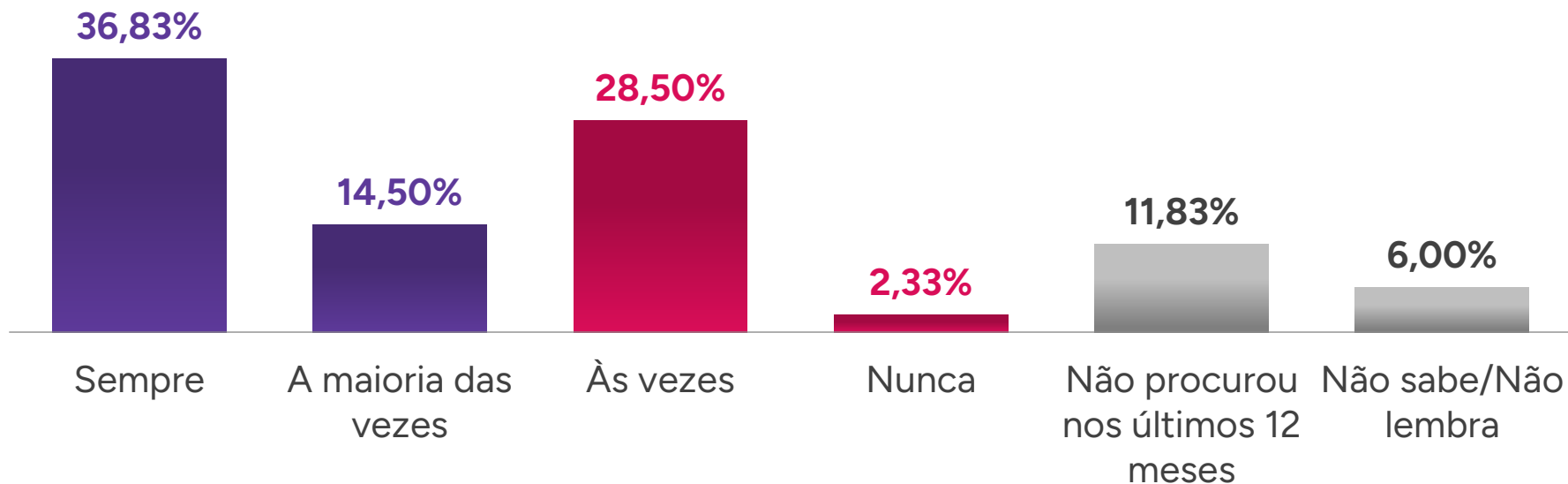




Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 62,47% dos beneficiários relataram ter obtido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 37,53% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
62,47%

Bottom2Box
37,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (493)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
Plano		
PJ	62,08%	472
PF	71,43%	21
Gênero		
Masculino	66,10%	236
Feminino	59,14%	257
Faixa Etária		
18 a 30	62,91%	151
31 a 44	61,36%	176
45 ou mais	63,25%	166
Cidade		
Serra	60,18%	113
Vila Velha	56,96%	79
Cariacica	68,18%	66
Vitória	63,49%	63
Outras cidades	63,95%	172



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

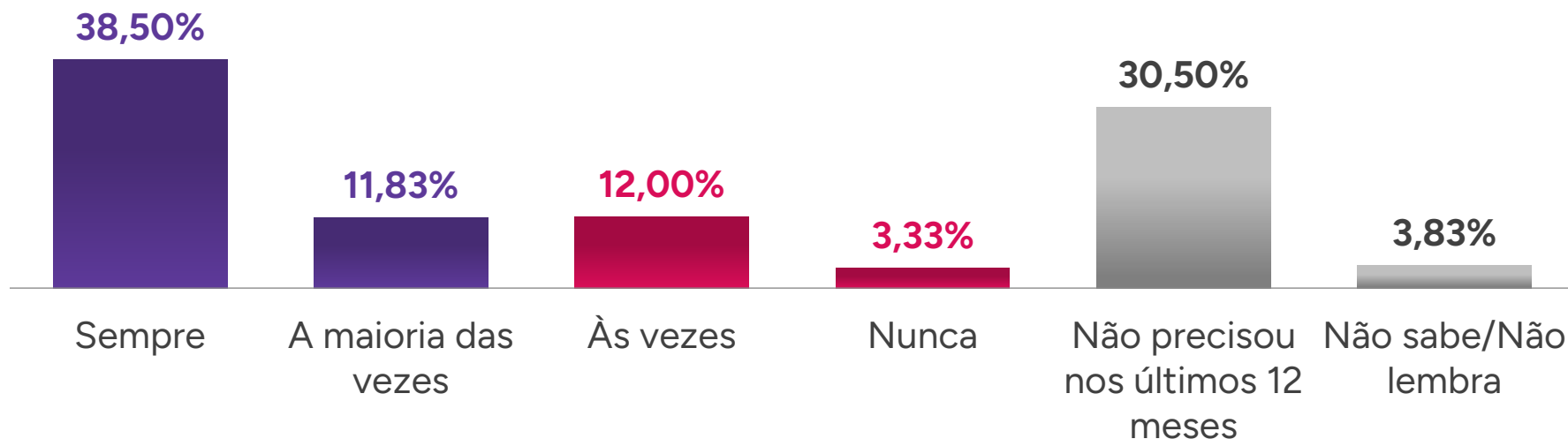
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	221	36,83%	1,97%	3,86%	32,97%	40,69%
A maioria das vezes	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Às vezes	171	28,50%	1,84%	3,61%	24,89%	32,11%
Nunca	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Não procurou nos últimos 12 meses	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Não sabe/Não lembra	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%



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, 76,65% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 23,35% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Pouco menos de um terço não buscou este tipo de atendimento.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
76,65%

Bottom2Box
23,35%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (394)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	76,64%	381
PF	76,92%	13
Gênero		
Masculino	79,70%	202
Feminino	73,44%	192
Faixa Etária		
18 a 30	77,97%	118
31 a 44	77,63%	152
45 ou mais	74,19%	124
Cidade		
Serra	76,40%	89
Vila Velha	83,33%	66
Cariacica	74,55%	55
Vitória	81,13%	53
Outras cidades	72,52%	131



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

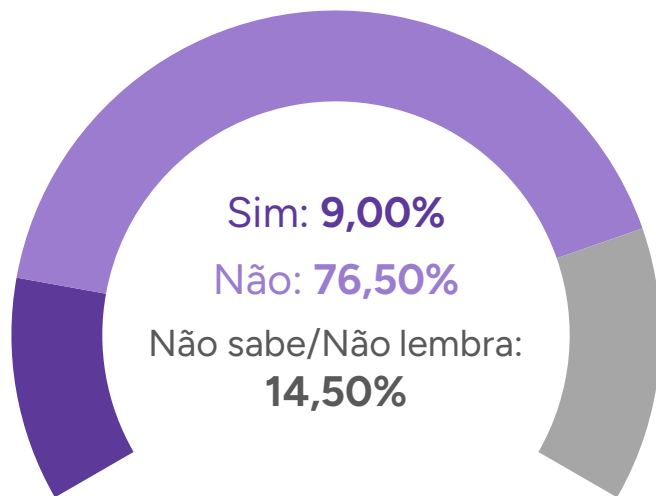
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	231	38,50%	1,99%	3,89%	34,61%	42,39%
A maioria das vezes	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Às vezes	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Nunca	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Não precisou nos últimos 12 meses	183	30,50%	1,88%	3,68%	26,82%	34,18%
Não sabe/Não lembra	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%



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.?



9,00% dos beneficiários afirmaram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Quantidade
Plano	👍 👤		
PJ		9,01%	577
PF		8,70%	23
Gênero			
Masculino		11,25%	311
Feminino		6,57%	289
Faixa Etária			
18 a 30		10,11%	188
31 a 44		5,43%	221
45 ou mais		12,04%	191
Cidade			
Serra		10,00%	140
Vila Velha		7,53%	93
Cariacica		8,43%	83
Vitória		12,16%	74
Outras cidades		8,10%	210



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

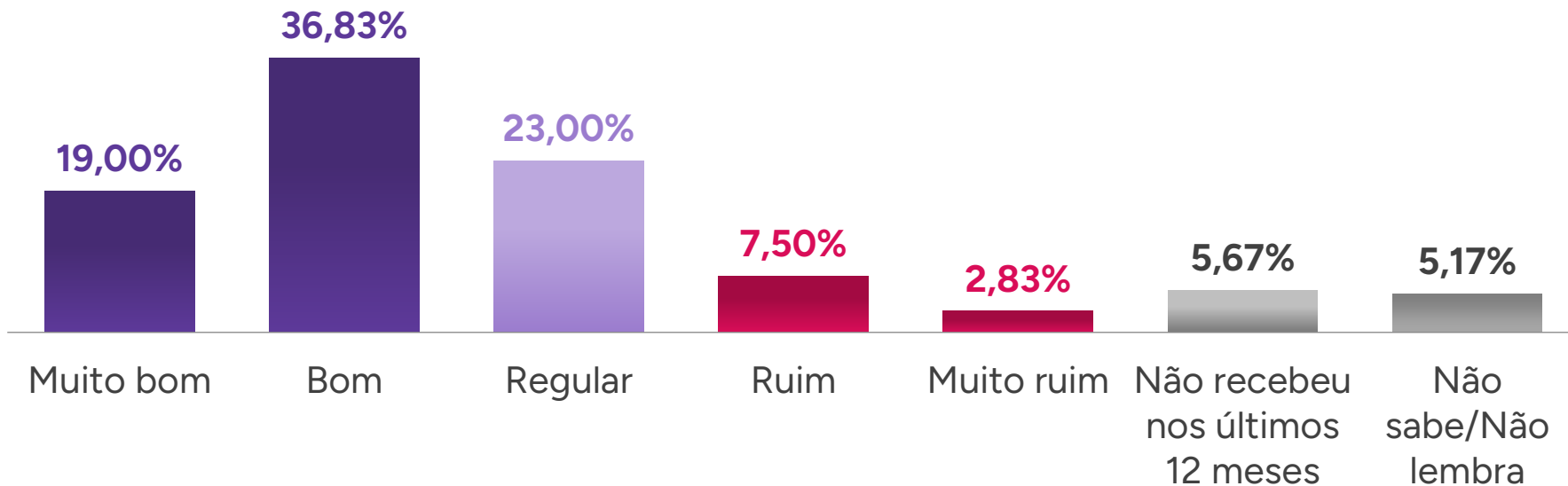
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Não	459	76,50%	1,73%	3,39%	73,11%	79,89%
Não sabe/Não lembra	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%



Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 62,62% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto 11,59% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
62,62%

Bottom2Box
11,59%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (535)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	62,26%	514
PF	71,43%	21
Gênero		
Masculino	67,29%	266
Feminino	57,99%	269
Faixa Etária		
18 a 30	69,09%	165
31 a 44	56,57%	198
45 ou mais	63,37%	172
Cidade		
Serra	69,92%	123
Vila Velha	59,55%	89
Cariacica	57,97%	69
Vitória	62,12%	66
Outras cidades	61,17%	188



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

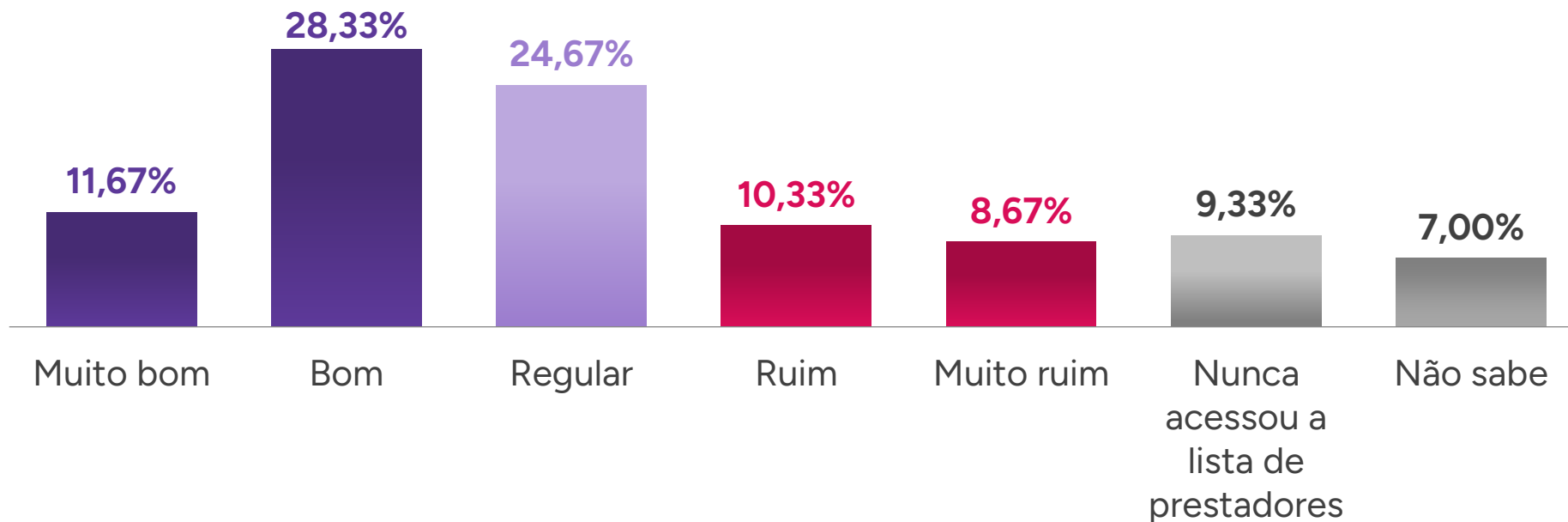
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	114	19,00%	1,60%	3,14%	15,86%	22,14%
Bom	221	36,83%	1,97%	3,86%	32,97%	40,69%
Regular	138	23,00%	1,72%	3,37%	19,63%	26,37%
Ruim	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
Muito ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não recebeu nos últimos 12 meses	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Não sabe/Não lembra	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%



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)?



47,18% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 22,71% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
47,18%

Bottom2Box
22,71%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (502)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Bottom2Box
Plano		
PJ	47,10%	482
PF	65,00%	20
Gênero		
Masculino	54,58%	251
Feminino	41,04%	251
Faixa Etária		
18 a 30	53,64%	151
31 a 44	39,89%	183
45 ou mais	51,19%	168
Cidade		
Serra	53,91%	115
Vila Velha	45,68%	81
Cariacica	54,55%	66
Vitória	45,45%	66
Outras cidades	43,10%	174



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	70	11,67%	1,31%	2,57%	9,10%	14,24%
Bom	170	28,33%	1,84%	3,61%	24,73%	31,94%
Regular	148	24,67%	1,76%	3,45%	21,22%	28,12%
Ruim	62	10,33%	1,24%	2,44%	7,90%	12,77%
Muito ruim	52	8,67%	1,15%	2,25%	6,42%	10,92%
Nunca acessou a lista de prestadores	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Não sabe	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 62,47% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando que necessitaram. Por outro lado, 37,53% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 76,65% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 23,35% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Vale destacar que pouco menos de um terço não buscou este tipo de atendimento.

9,00% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

62,62% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto 11,59% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 47,18% dos beneficiários, enquanto 22,71% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

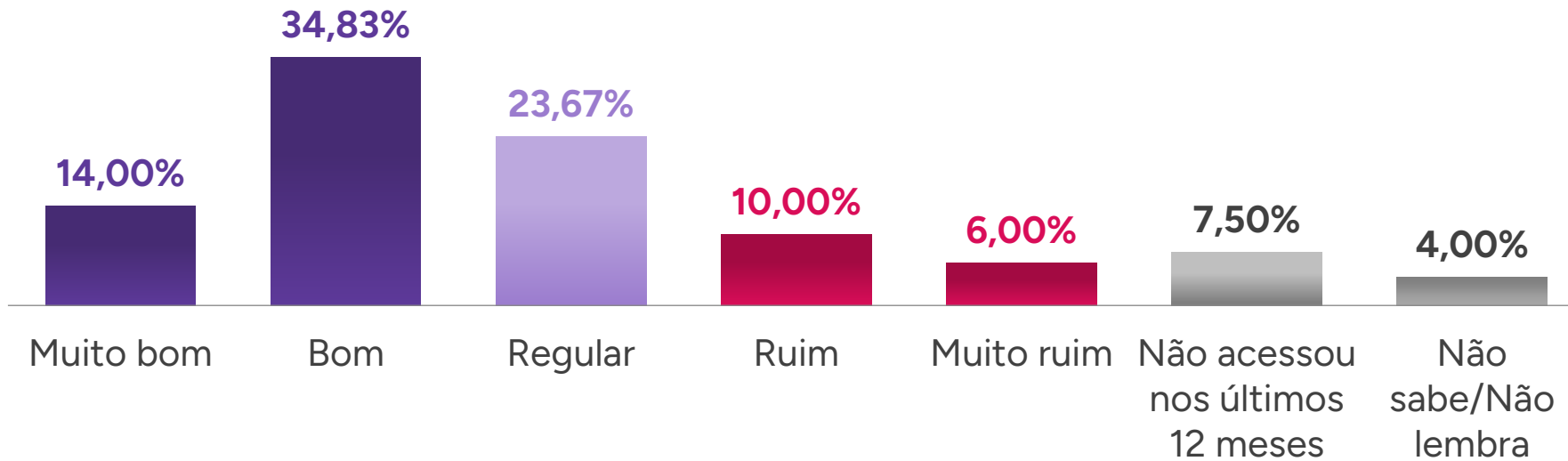
Canais de Atendimento



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, 55,18% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 18,08% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
55,18%

Bottom2Box
18,08%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (531)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	55,21%	509
PF	54,55%	22
Gênero		
Masculino	61,48%	270
Feminino	48,66%	261
Faixa Etária		
18 a 30	61,31%	168
31 a 44	50,52%	192
45 ou mais	54,39%	171
Cidade		
Serra	57,38%	122
Vila Velha	56,32%	87
Cariacica	61,97%	71
Vitória	52,31%	65
Outras cidades	51,61%	186



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

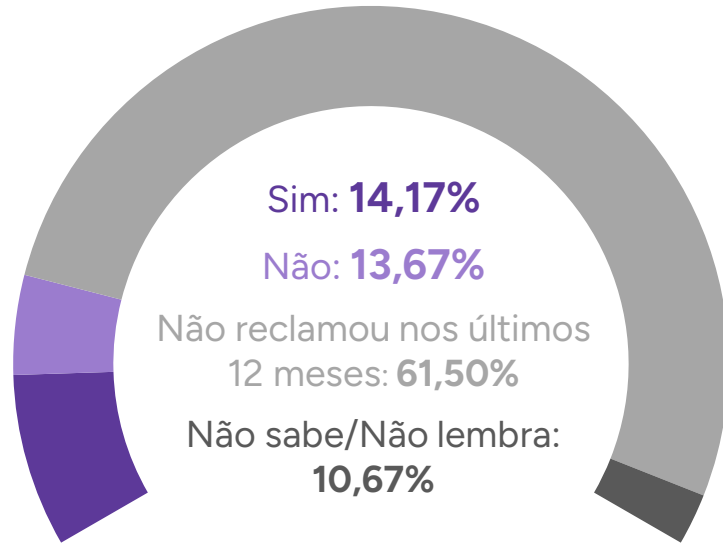
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Bom	209	34,83%	1,95%	3,81%	31,02%	38,65%
Regular	142	23,67%	1,74%	3,40%	20,27%	27,07%
Ruim	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Muito ruim	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%
Não acessou nos últimos 12 meses	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
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?



Pouco mais de um quarto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 50,90% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	13,69%	13,34%	62,39%	10,57%	577
PF	26,09%	21,74%	39,13%	13,04%	23
Gênero					
Masculino	12,54%	12,86%	63,02%	11,58%	311
Feminino	15,92%	14,53%	59,86%	9,69%	289
Faixa Etária					
18 a 30	13,30%	9,04%	63,83%	13,83%	188
31 a 44	12,22%	15,84%	64,71%	7,24%	221
45 ou mais	17,28%	15,71%	55,50%	11,52%	191
Cidade					
Serra	14,29%	12,86%	62,14%	10,71%	140
Vila Velha	13,98%	19,35%	59,14%	7,53%	93
Cariacica	12,05%	9,64%	69,88%	8,43%	83
Vitória	13,51%	10,81%	60,81%	14,86%	74
Outras cidades	15,24%	14,29%	59,05%	11,43%	210



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

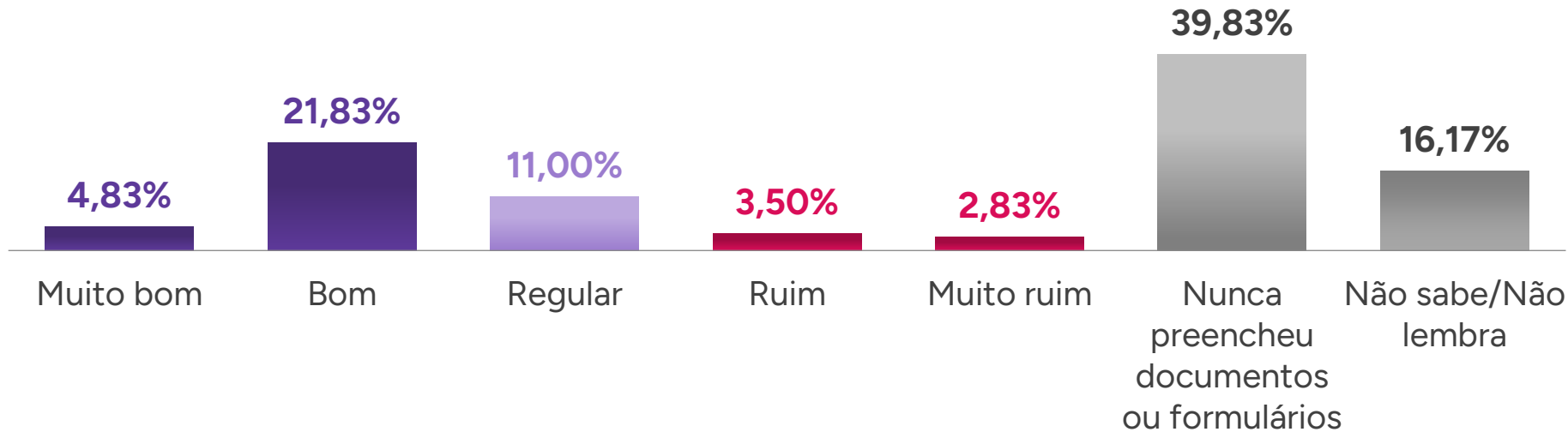
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Não	82	13,67%	1,40%	2,75%	10,92%	16,42%
Não reclamou nos últimos 12 meses	369	61,50%	1,99%	3,89%	57,61%	65,39%
Não sabe/Não lembra	64	10,67%	1,26%	2,47%	8,20%	13,14%



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?



60,61% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 14,39% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
60,61%

Bottom2Box
14,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (264)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	60,62%	259
PF	60,00%	5
Gênero		
Masculino	64,43%	149
Feminino	55,65%	115
Faixa Etária		
18 a 30	68,97%	87
31 a 44	52,81%	89
45 ou mais	60,23%	88
Cidade		
Serra	71,88%	64
Vila Velha	51,22%	41
Cariacica	67,50%	40
Vitória	66,67%	30
Outras cidades	51,69%	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	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Bom	131	21,83%	1,69%	3,31%	18,53%	25,14%
Regular	66	11,00%	1,28%	2,50%	8,50%	13,50%
Ruim	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Muito ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Nunca preencheu documentos ou formulários	239	39,83%	2,00%	3,92%	35,92%	43,75%
Não sabe/Não lembra	97	16,17%	1,50%	2,95%	13,22%	19,11%

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, 55,18% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 18,08% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações pouco mais de um quarto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 50,90% tiveram suas solicitações resolvidas.

60,61% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 14,39% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que pouco mais da metade dos beneficiários não avaliou este item.



06

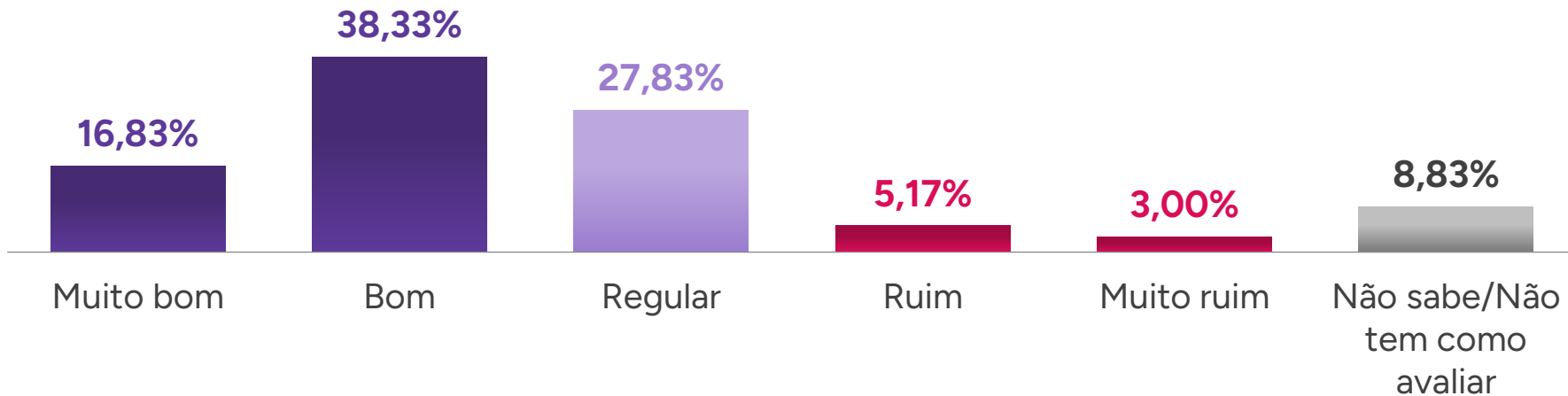
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



60,51% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 8,96% o consideraram ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
60,51%

Bottom2Box
8,96%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (547)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Bottom2Box
Plano		
PJ	59,89%	526
PF	76,19%	21
Gênero		
Masculino	64,73%	275
Feminino	56,25%	272
Faixa Etária		
18 a 30	63,79%	174
31 a 44	56,12%	196
45 ou mais	62,15%	177
Cidade		
Serra	64,89%	131
Vila Velha	53,93%	89
Cariacica	61,76%	68
Vitória	61,76%	68
Outras cidades	59,69%	191

Avaliação Geral



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

Estatísticas

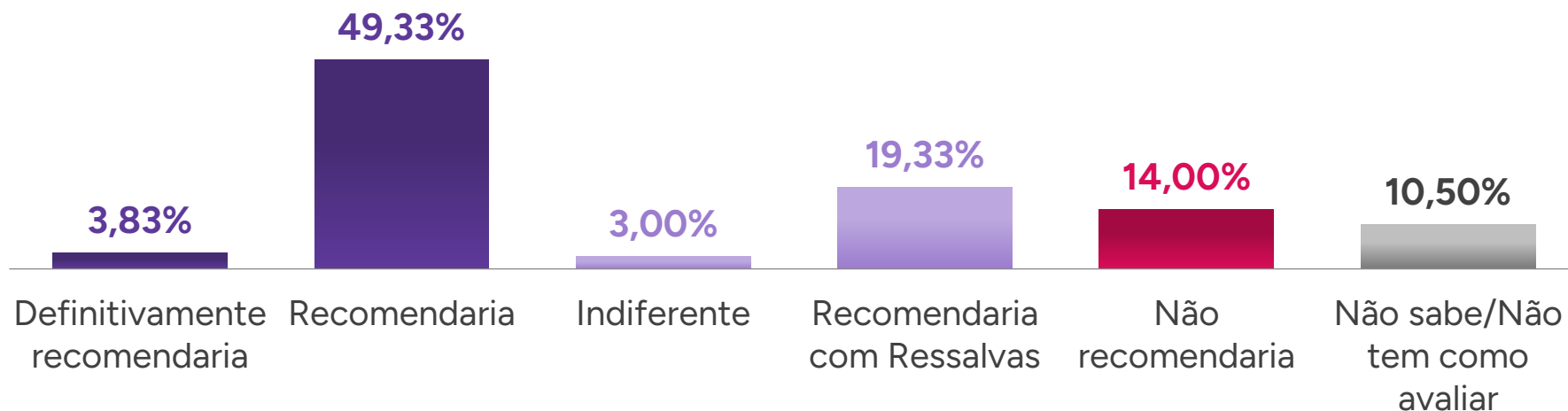
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	101	16,83%	1,53%	2,99%	13,84%	19,83%
Bom	230	38,33%	1,98%	3,89%	34,44%	42,22%
Regular	167	27,83%	1,83%	3,59%	24,25%	31,42%
Ruim	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%
Muito ruim	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Não sabe/Não tem como avaliar	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%



Avaliação Geral



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



59,40% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 15,64% não recomendariam.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
59,40%

Não recomendaria
15,64%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (537)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Recomendaria	Não recomendaria
Plano		
PJ	58,99%	517
PF	70,00%	20
Gênero		
Masculino	65,20%	273
Feminino	53,41%	264
Faixa Etária		
18 a 30	64,02%	164
31 a 44	53,96%	202
45 ou mais	61,40%	171
Cidade		
Serra	69,29%	127
Vila Velha	52,33%	86
Cariacica	61,97%	71
Vitória	58,21%	67
Outras cidades	55,38%	186



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	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%
Recomendaria	296	49,33%	2,04%	4,00%	45,33%	53,33%
Indiferente	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Recomendaria com Ressalvas	116	19,33%	1,61%	3,16%	16,17%	22,49%
Não recomendaria	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Não sabe/Não tem como avaliar	63	10,50%	1,25%	2,45%	8,05%	12,95%

Avaliação Geral



60,51% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 8,96% consideraram o plano ruim ou muito ruim.












Além disso, 59,40% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 15,64% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 30	31 a 44	45 ou mais	Serra	Vila Velha	Cariacica	Vitória	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	62,47%	62,08%	71,43%	66,10%	59,14%	62,91%	61,36%	63,25%	60,18%	56,96%	68,18%	63,49%	63,95%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	76,65%	76,64%	76,92%	79,70%	73,44%	77,97%	77,63%	74,19%	76,40%	83,33%	74,55%	81,13%	72,52%
 Recebeu alguma comunicação	9,00%	9,01%	8,70%	11,25%	6,57%	10,11%	5,43%	12,04%	10,00%	7,53%	8,43%	12,16%	8,10%
 Atenção em saúde recebida	62,62%	62,26%	71,43%	67,29%	57,99%	69,09%	56,57%	63,37%	69,92%	59,55%	57,97%	62,12%	61,17%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	47,81%	47,10%	65,00%	54,58%	41,04%	53,64%	39,89%	51,19%	53,91%	45,68%	54,55%	45,45%	43,10%
 Atendimento dos canais	55,18%	55,21%	54,55%	61,48%	48,66%	61,31%	50,52%	54,39%	57,38%	56,32%	61,97%	52,31%	51,61%
 Fez alguma reclamação	27,83%	27,04%	47,83%	25,40%	30,45%	22,34%	28,05%	32,98%	27,14%	33,33%	21,69%	24,32%	29,52%
 Teve a demanda resolvida	50,90%	50,64%	54,55%	49,37%	52,27%	59,52%	43,55%	52,38%	52,63%	41,94%	55,56%	55,56%	51,61%
 Facilidade no preenchimento de documentos	60,61%	60,62%	60,00%	64,43%	55,65%	68,97%	52,81%	60,23%	71,88%	51,22%	67,50%	66,67%	51,69%
 Qualificação do plano	60,51%	59,89%	76,19%	64,73%	56,25%	63,79%	56,12%	62,15%	64,89%	53,93%	61,76%	61,76%	59,69%
 Recomendação do plano	59,40%	58,99%	70,00%	65,20%	53,41%	64,02%	53,96%	61,40%	69,29%	52,33%	61,97%	58,21%	55,38%



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

- Acesso à atenção imediata quando necessitado;

Zona de Risco, Top2Box até 69%:

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

zoom

Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

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