

Relatório Pesquisa

Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

ABRIL 2026





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 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 Espírito 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: 452.587 vidas
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 16/02/2026.

Período da Coleta

20/03/2026 a 01/04/2026.

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 São Bernardo Samp é 539.854 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 452.587 cadastros. Foram abordados 12.549 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	632
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	142
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	68
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	11.698
v) Outros**	9
Beneficiário não contatado	440.038
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), 32 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.

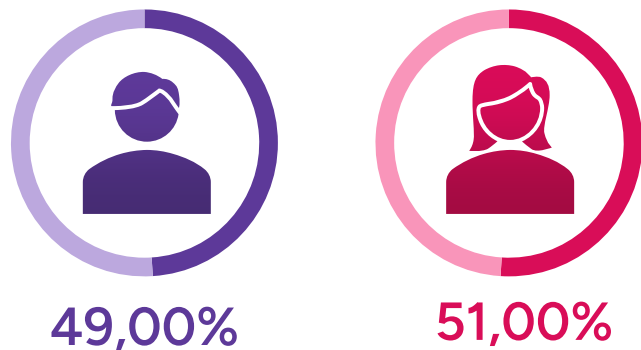
03

Perfil da Amostra

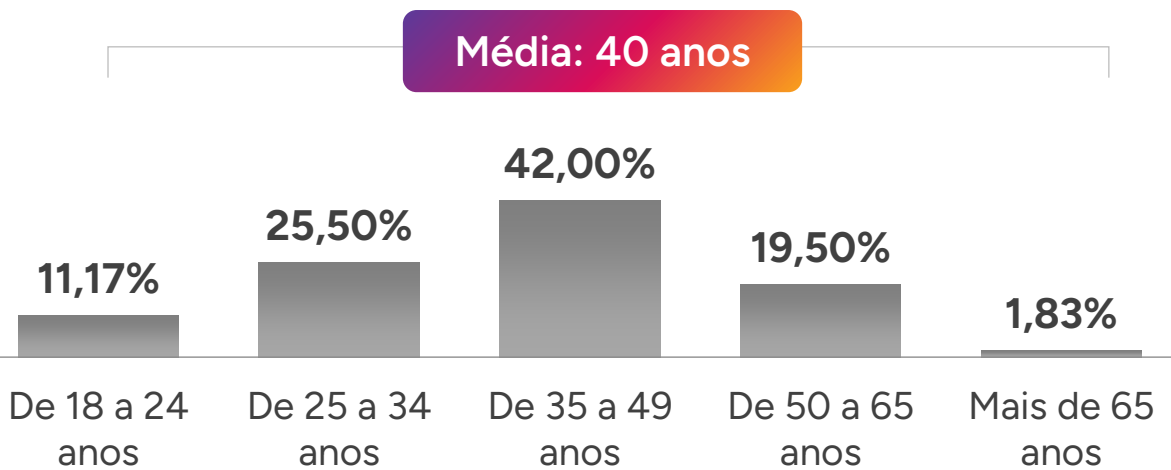


Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária



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

Tipo de Beneficiário

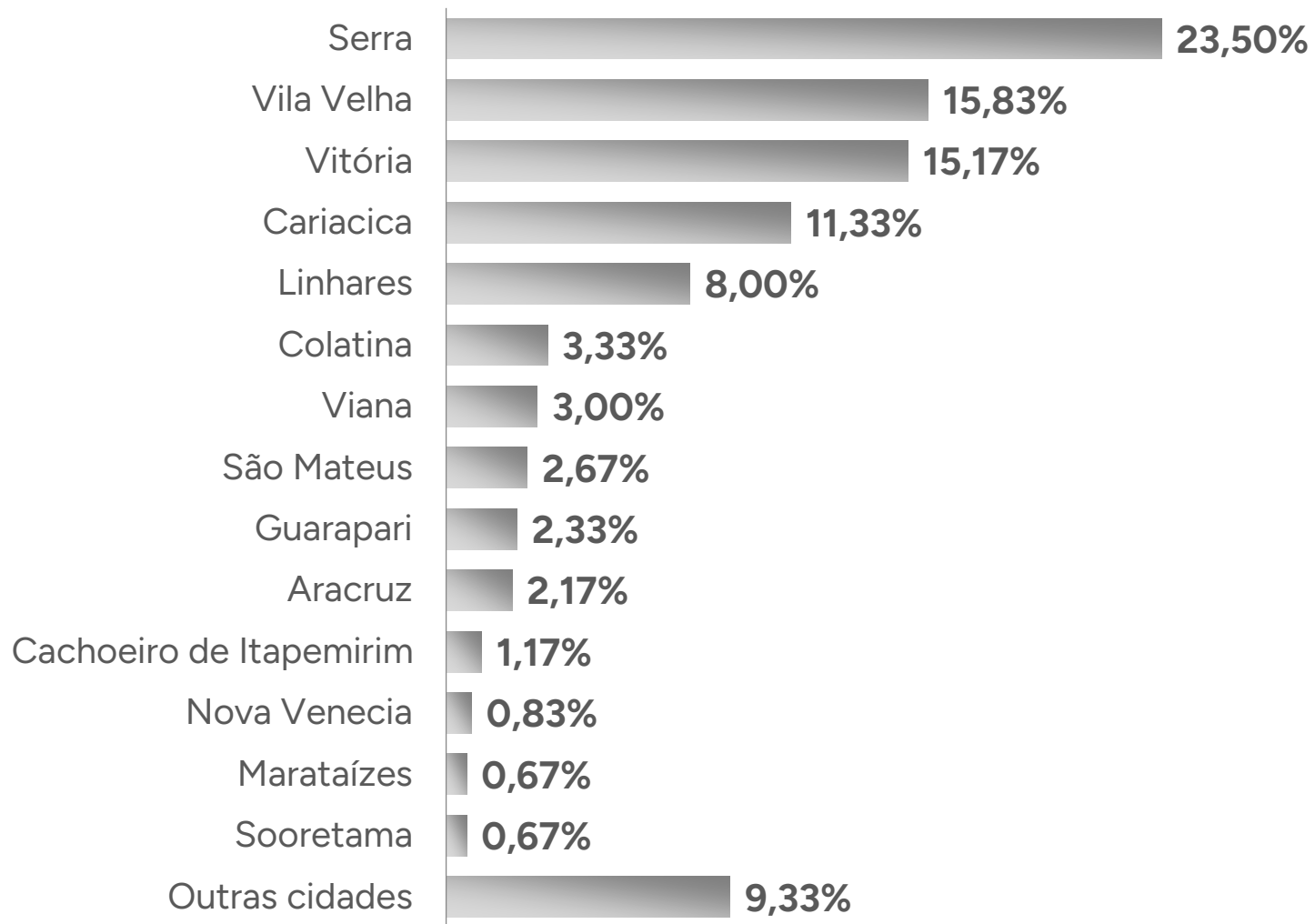


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



49%
Homens



51%
Mulheres

Idade média

40
anos



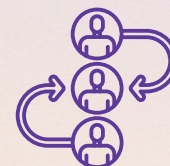
96% PJ



88% Titular



4% PF



12%
Dependente



23% Serra
16% Vila Velha
15% Vitória
34% Outras cidades

04

Atenção à Saúde

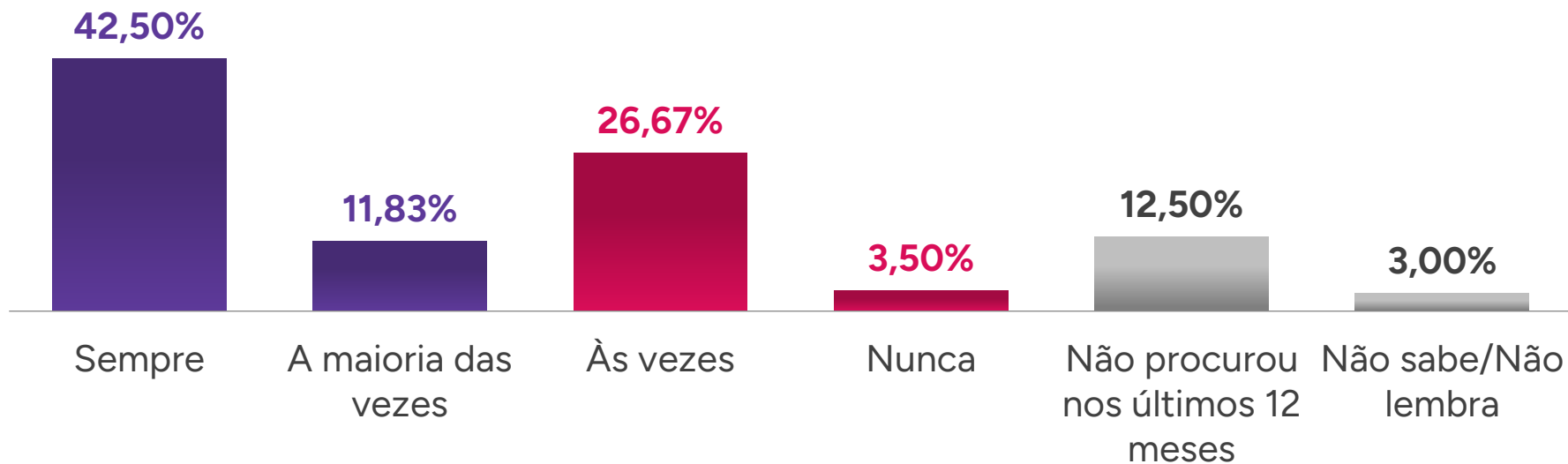




Atenção à Saúde



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?



84,50% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 64,30% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 35,70% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
64,30%

Bottom2Box
35,70%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (507)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	63,73%	488
PF	78,95%	19
Gênero		
Masculino	65,64%	227
Feminino	63,21%	280
Faixa Etária		
18 a 30	58,96%	134
31 a 44	64,43%	194
45 ou mais	68,16%	179
Cidade		
Serra	65,32%	124
Vila Velha	60,71%	84
Cariacica	55,93%	59
Vitória	67,61%	71
Outras cidades	66,86%	169



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

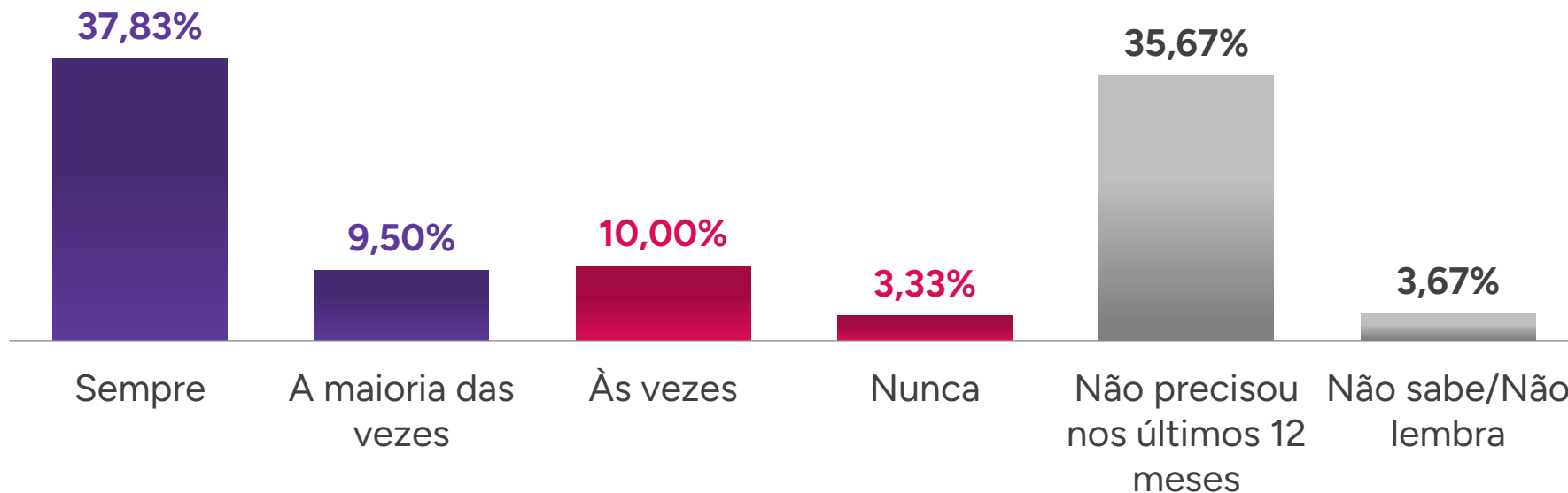
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	255	42,50%	2,02%	3,96%	38,54%	46,46%
A maioria das vezes	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Às vezes	160	26,67%	1,81%	3,54%	23,13%	30,21%
Nunca	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Não procurou nos últimos 12 meses	75	12,50%	1,35%	2,65%	9,85%	15,15%
Não sabe/Não lembra	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%



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?



Entre os 60,66% dos beneficiários que necessitaram de atenção imediata, 78,02% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 21,98% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
78,02%

Bottom2Box
21,98%

Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (364)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Top2Box	Contagem
Plano			
PJ		77,56%	352
PF		91,67%	12
Gênero			
Masculino		79,75%	163
Feminino		76,62%	201
Faixa Etária			
18 a 30		76,00%	100
31 a 44		75,18%	137
45 ou mais		82,68%	127
Cidade			
Serra		82,11%	95
Vila Velha		73,68%	57
Cariacica		80,00%	40
Vitória		80,00%	55
Outras cidades		75,21%	117



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

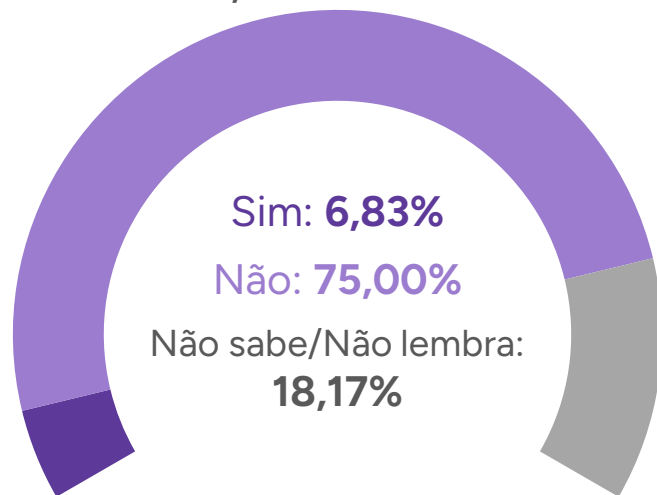
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	227	37,83%	1,98%	3,88%	33,95%	41,71%
A maioria das vezes	57	9,50%	1,20%	2,35%	7,15%	11,85%
Às vezes	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Nunca	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Não precisou nos últimos 12 meses	214	35,67%	1,96%	3,83%	31,83%	39,50%
Não sabe/Não lembra	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%



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.?



6,83% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
Plano		
PJ	6,39%	579
PF	19,05%	21
Gênero		
Masculino	5,78%	294
Feminino	7,84%	306
Faixa Etária		
18 a 30	5,42%	166
31 a 44	5,68%	229
45 ou mais	9,27%	205
Cidade		
Serra	7,80%	141
Vila Velha	9,47%	95
Cariacica	4,41%	68
Vitória	5,49%	91
Outras cidades	6,34%	205



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

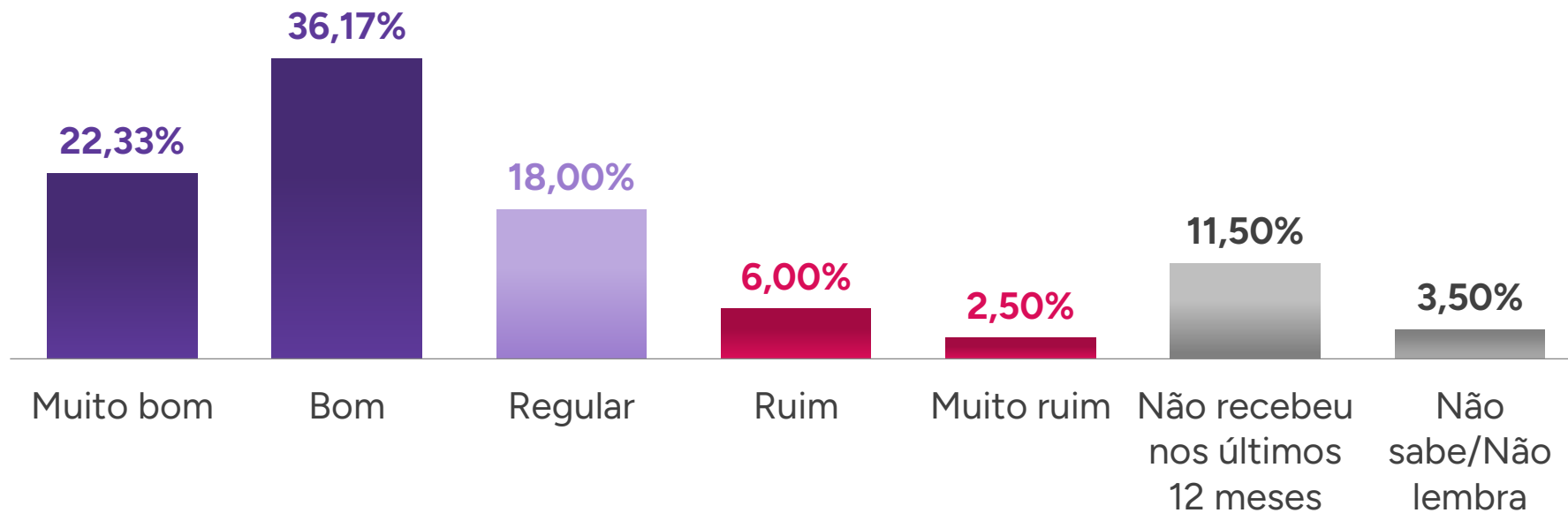
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Não	450	75,00%	1,77%	3,46%	71,54%	78,46%
Não sabe/Não lembra	109	18,17%	1,57%	3,09%	15,08%	21,25%



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, 68,82% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 10,00% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
68,82%

Bottom2Box
10,00%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (510)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	68,16%	490
PF	85,00%	20
Gênero		
Masculino	73,22%	239
Feminino	64,94%	271
Faixa Etária		
18 a 30	69,12%	136
31 a 44	67,18%	195
45 ou mais	70,39%	179
Cidade		
Serra	70,73%	123
Vila Velha	68,29%	82
Cariacica	74,14%	58
Vitória	65,71%	70
Outras cidades	67,23%	177



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

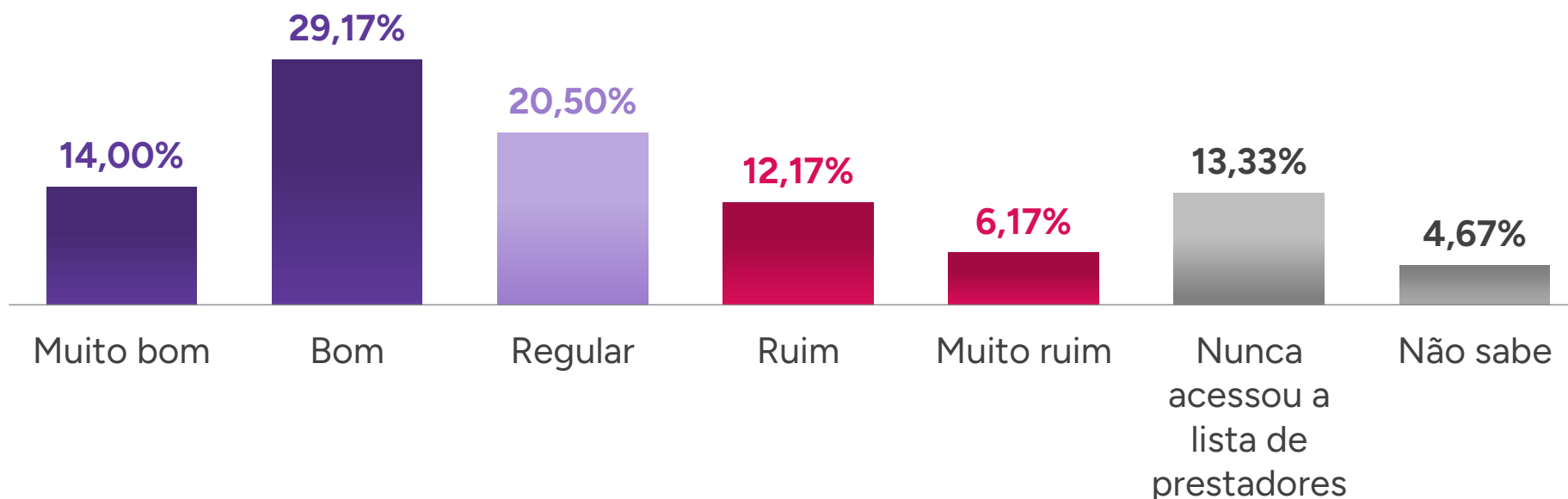
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	134	22,33%	1,70%	3,33%	19,00%	25,67%
Bom	217	36,17%	1,96%	3,84%	32,32%	40,01%
Regular	108	18,00%	1,57%	3,07%	14,93%	21,07%
Ruim	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%
Muito ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Não recebeu nos últimos 12 meses	69	11,50%	1,30%	2,55%	8,95%	14,05%
Não sabe/Não lembra	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%



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)?



52,64% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto 22,36% a classificaram como ruim ou muito ruim. Pouco mais de um décimo não acessou a lista ou não avaliou.

Top2Box
52,64%

Bottom2Box
22,36%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (492)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	52,54%	472
PF	55,00%	20
Gênero		
Masculino	58,67%	225
Feminino	47,57%	267
Faixa Etária		
18 a 30	50,00%	128
31 a 44	54,92%	193
45 ou mais	52,05%	171
Cidade		
Serra	59,09%	110
Vila Velha	56,47%	85
Cariacica	61,02%	59
Vitória	44,74%	76
Outras cidades	46,91%	162

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%



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	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Bom	175	29,17%	1,86%	3,64%	25,53%	32,80%
Regular	123	20,50%	1,65%	3,23%	17,27%	23,73%
Ruim	73	12,17%	1,33%	2,62%	9,55%	14,78%
Muito ruim	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
Nunca acessou a lista de prestadores	80	13,33%	1,39%	2,72%	10,61%	16,05%
Não sabe	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 64,30% dos beneficiários afirmaram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Já 35,70% relataram ter obtido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Em situações de urgência ou emergência, 78,02% dos beneficiários informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 21,98% disseram ter recebido esse tipo de atendimento somente em algumas ocasiões. Vale destacar que pouco menos de dois quintos dos entrevistados não buscaram atendimento de urgência no período analisado.

6,83% dos beneficiários relataram ter recebido comunicações preventivas do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De forma geral, 68,82% dos beneficiários avaliaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 10,00% a consideraram ruim ou muito ruim.

Por fim, a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 52,64% dos beneficiários, e ruim ou muito ruim por 22,36%.



05

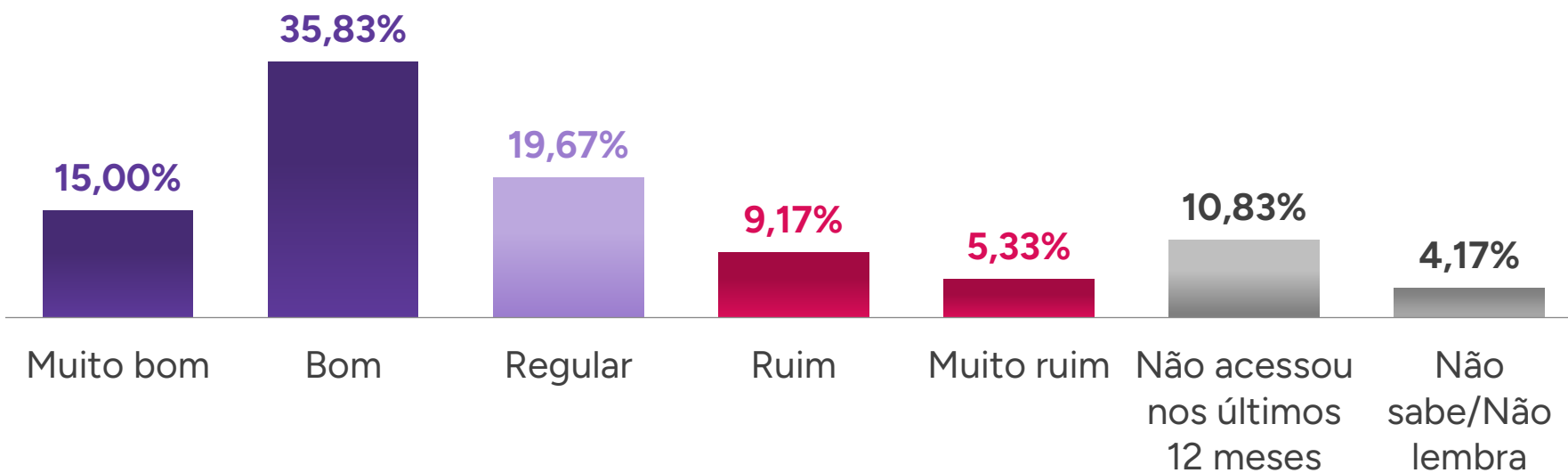
Canais de Atendimento



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, 59,80% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto 17,06% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
59,80%

Bottom2Box
17,06%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (510)

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Ícone de Like	Ícone de Perfil
PJ	59,63%	493
PF	64,71%	17
Gênero		
Masculino	62,13%	235
Feminino	57,82%	275
Faixa Etária		
18 a 30	64,49%	138
31 a 44	60,64%	188
45 ou mais	55,43%	184
Cidade		
Serra	61,98%	121
Vila Velha	65,12%	86
Cariacica	68,85%	61
Vitória	47,95%	73
Outras cidades	57,40%	169

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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

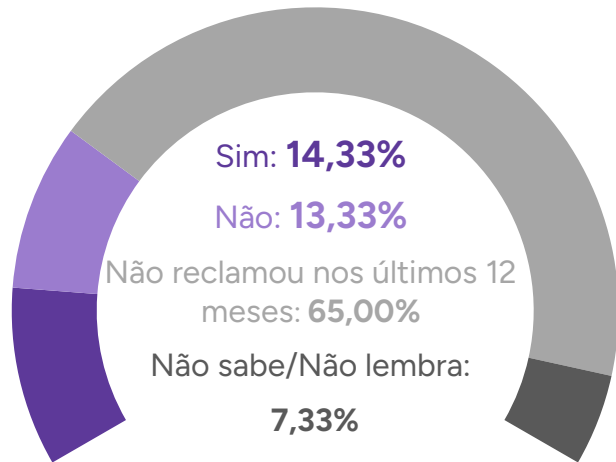
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%
Bom	215	35,83%	1,96%	3,84%	32,00%	39,67%
Regular	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Ruim	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Muito ruim	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Não acessou nos últimos 12 meses	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Não sabe/Não lembra	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%



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?



Pouco mais de um quarto dos beneficiários registraram alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 51,81% tiveram suas solicitações resolvidas.

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

Plano	[Por Perfil]				Base
	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	
PJ	13,82%	12,95%	65,98%	7,25%	579
PF	28,57%	23,81%	38,10%	9,52%	21
Gênero					
Masculino	13,27%	10,20%	67,35%	9,18%	294
Feminino	15,36%	16,34%	62,75%	5,56%	306
Idade					
18 a 30	15,06%	12,65%	66,87%	5,42%	166
31 a 44	14,41%	13,97%	65,07%	6,55%	229
45 ou mais	13,66%	13,17%	63,41%	9,76%	205
Cidade					
Serra	11,35%	13,48%	70,21%	4,96%	141
Vila Velha	18,95%	9,47%	65,26%	6,32%	95
Cariacica	14,71%	14,71%	66,18%	4,41%	68
Vitória	12,09%	14,29%	60,44%	13,19%	91
Outras cidades	15,12%	14,15%	62,93%	7,80%	205



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

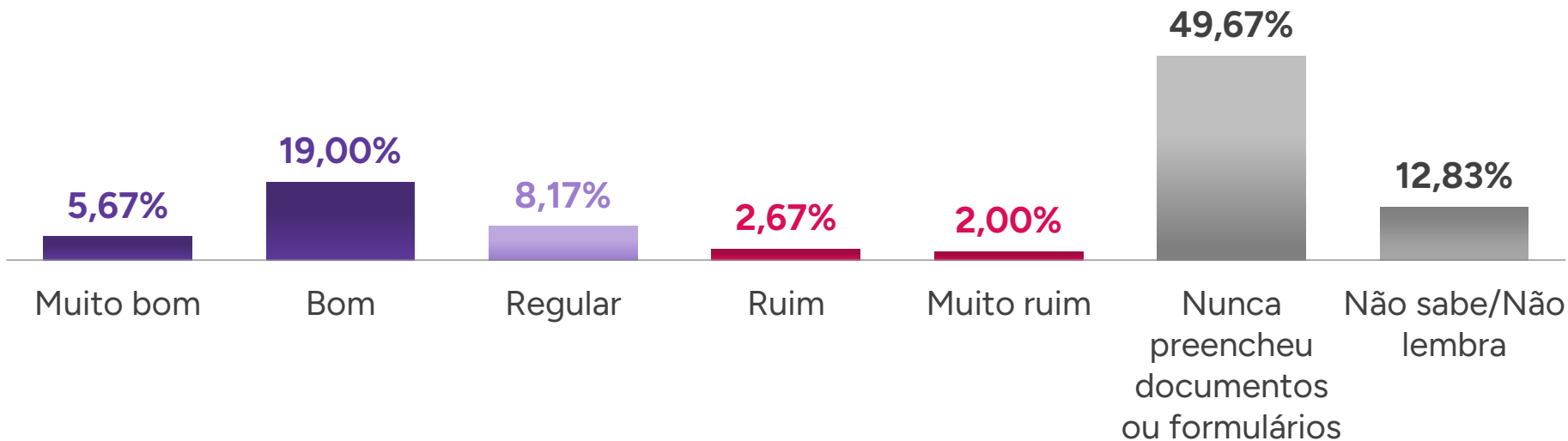
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	86	14,33%	1,43%	2,80%	11,53%	17,14%
Não	80	13,33%	1,39%	2,72%	10,61%	16,05%
Não reclamou nos últimos 12 meses	390	65,00%	1,95%	3,82%	61,18%	68,82%
Não sabe/Não lembra	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%



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?



65,78% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 12,44% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Pouco mais de três quintos dos beneficiários declararam nunca ter preenchido ou não souberam avaliar.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
65,78%

Bottom2Box
12,44%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (225)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	65,12%	215
PF	80,00%	10

Gênero		
Masculino	73,15%	108
Feminino	58,97%	117

Faixa Etária		
18 a 30	70,15%	67
31 a 44	63,92%	97
45 ou mais	63,93%	61

Cidade		
Serra	72,88%	59
Vila Velha	62,50%	32
Cariacica	70,83%	24
Vitória	70,00%	20
Outra	60,00%	90



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	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Bom	114	19,00%	1,60%	3,14%	15,86%	22,14%
Regular	49	8,17%	1,12%	2,19%	5,98%	10,36%
Ruim	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Muito ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Nunca preencheu documentos ou formulários	298	49,67%	2,04%	4,00%	45,67%	53,67%
Não sabe/Não lembra	77	12,83%	1,37%	2,68%	10,16%	15,51%

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponibilizados, tanto presenciais quanto digitais. Dentre esses usuários, 59,80% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 17,06% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim.

No que se refere às reclamações, pouco mais de um quarto dos beneficiários informaram ter registrado alguma demanda junto à Operadora e, entre esses, 51,81% relataram que suas solicitações foram resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 65,78% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, ao passo que 12,44% o consideraram ruim ou muito ruim.



06

Avaliação Geral

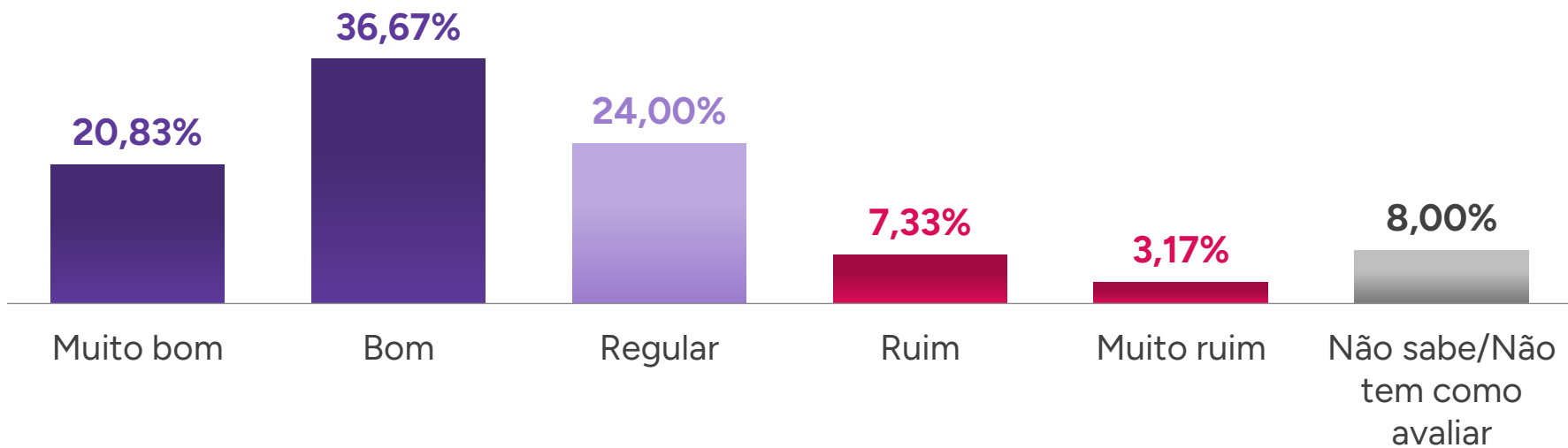




Avaliação Geral



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



62,50% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 11,41% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
62,50%

Bottom2Box
11,41%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (552)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	61,77%	531
PF	80,95%	21

Gênero		
Masculino	63,94%	269
Feminino	61,13%	283

Faixa Etária		
18 a 30	64,43%	149
31 a 44	60,58%	208
45 ou mais	63,08%	195

Cidade		
Serra	64,12%	131
Vila Velha	60,23%	88
Cariacica	74,24%	66
Vitória	57,83%	83
Outras cidades	60,33%	184

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

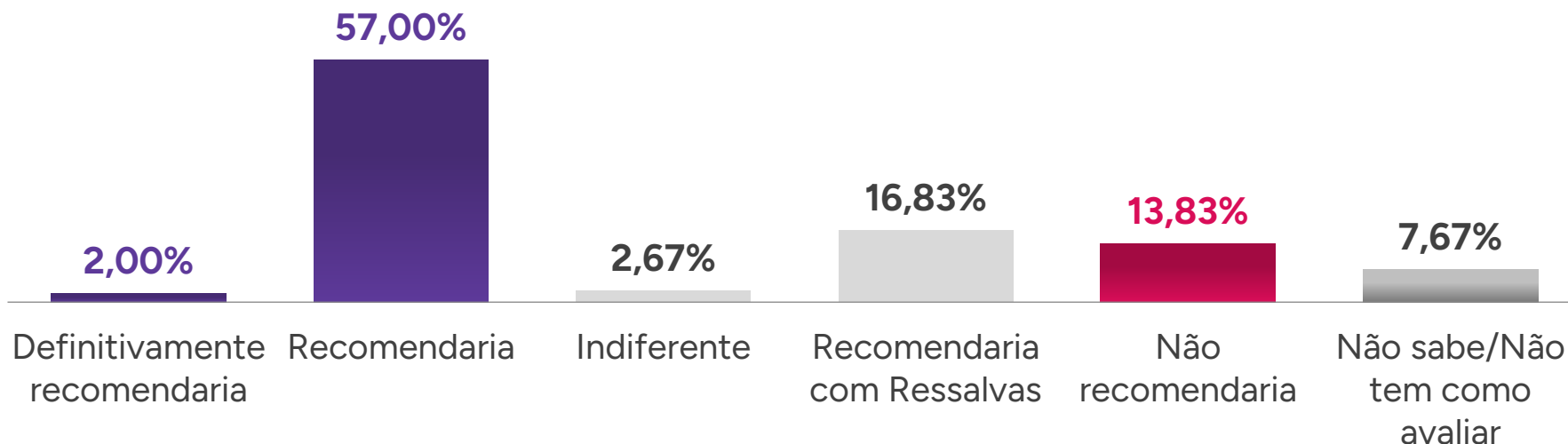
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	125	20,83%	1,66%	3,25%	17,58%	24,08%
Bom	220	36,67%	1,97%	3,86%	32,81%	40,52%
Regular	144	24,00%	1,74%	3,42%	20,58%	27,42%
Ruim	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%
Muito ruim	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%
Não sabe/Não tem como avaliar	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%



Avaliação Geral



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



63,90% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 14,98% declararam que não recomendariam.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
63,90%

Não recomendaria
14,98%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (554)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Contagem
Plano			
PJ		63,30%	534
PF		80,00%	20
Gênero			
Masculino		67,67%	266
Feminino		60,42%	288
Faixa Etária			
18 a 30		65,58%	154
31 a 44		60,09%	213
45 ou mais		66,84%	187
Cidade			
Serra		68,94%	132
Vila Velha		63,33%	90
Cariacica		71,88%	64
Vitória		57,83%	83
Outras cidades		60,54%	185



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	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Recomendaria	342	57,00%	2,02%	3,96%	53,04%	60,96%
Indiferente	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Recomendaria com Ressalvas	101	16,83%	1,53%	2,99%	13,84%	19,83%
Não recomendaria	83	13,83%	1,41%	2,76%	11,07%	16,60%
Não sabe/Não tem como avaliar	46	7,67%	1,09%	2,13%	5,54%	9,80%



Avaliação Geral

62,50% dos beneficiários classificaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 11,41% o avaliaram como ruim ou muito ruim.












Além disso, 63,90% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 14,98% declararam que não o recomendariam.

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	64,30%	63,73%	78,95%	65,64%	63,21%	58,96%	64,43%	68,16%	65,32%	60,71%	55,93%	67,61%	66,86%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	78,02%	77,56%	91,67%	79,75%	76,62%	76,00%	75,18%	82,68%	82,11%	73,68%	80,00%	80,00%	75,21%
 Recebeu alguma comunicação	6,83%	6,39%	19,05%	5,78%	7,84%	5,42%	5,68%	9,27%	7,80%	9,47%	4,41%	5,49%	6,34%
 Atenção em saúde recebida	68,82%	68,16%	85,00%	73,22%	64,94%	69,12%	67,18%	70,39%	70,73%	68,29%	74,14%	65,71%	67,23%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	52,64%	52,54%	55,00%	58,67%	47,57%	50,00%	54,92%	52,05%	59,09%	56,47%	61,02%	44,74%	46,91%
 Atendimento dos canais	59,80%	59,63%	64,71%	62,13%	57,82%	64,49%	60,64%	55,43%	61,98%	65,12%	68,85%	47,95%	57,40%
 Fez alguma reclamação	27,67%	26,77%	52,38%	23,47%	31,70%	27,71%	28,38%	26,83%	24,82%	28,42%	29,41%	26,37%	29,27%
 Teve a demanda resolvida	51,81%	51,61%	54,55%	56,52%	48,45%	54,35%	50,77%	50,91%	45,71%	66,67%	50,00%	45,83%	51,67%
 Facilidade no preenchimento de documentos	65,78%	65,12%	80,00%	73,15%	58,97%	70,15%	63,92%	63,93%	72,88%	62,50%	70,83%	70,00%	60,00%
 Qualificação do plano	62,50%	61,77%	80,95%	63,94%	61,13%	64,43%	60,58%	63,08%	64,12%	60,23%	74,24%	57,83%	60,33%
 Recomendação do plano	63,90%	63,30%	80,00%	67,67%	60,42%	65,58%	60,09%	66,84%	68,94%	63,33%	71,88%	57,83%	60,54%



Considerações Finais



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

- Acesso a atenção imediata quando necessitado.





Zona de Risco, Top2Box até 69%:


- Atenção em saúde recebida;
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano;
 - Atendimento dos canais;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
-
- 6,83% receberam algum comunicado preventivo da Operadora.
 - Pouco mais de um quarto dos beneficiários registraram alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 51,81% 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