

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



Ano Base 2022
Emitido em 29/03/2023

zoom Inteligência
em Pesquisas

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 São Bernardo Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 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 Saúde com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da São Bernardo Saúde



Operadora

Casa de Saúde São Bernardo Ltda
Registrada sob n.º 363766 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

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.



Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 60.877

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Dezembro de 2022.



Período da Coleta

01/03/2023 a 17/03/2023.

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 São Bernardo Saúde é 80.548 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 60.877 cadastros. Foram abordados 9.179 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	424
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	168
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	10
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.527
v) Outros**	50
Beneficiário não contatado	51.698
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), 24 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 Saúde 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 São Bernardo Saúde 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.

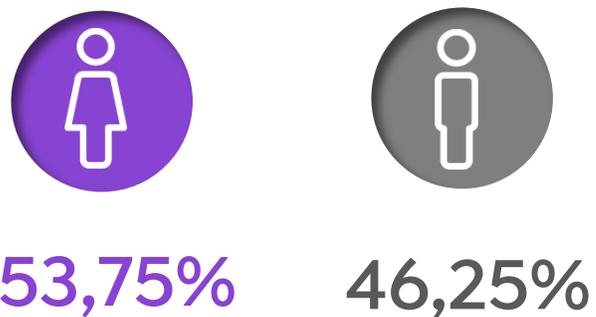
Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra

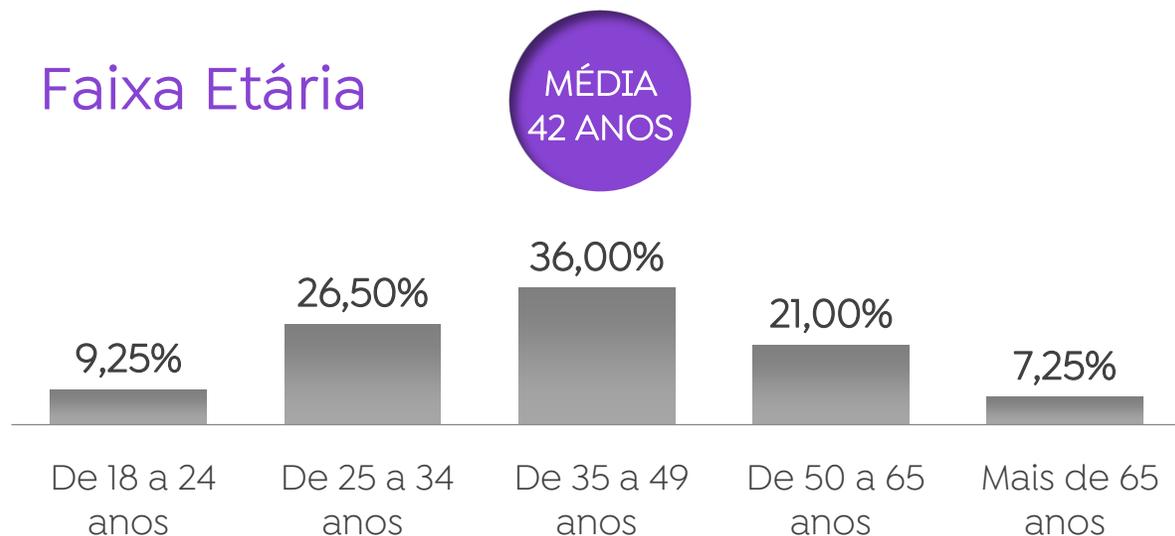


Perfil da Amostra

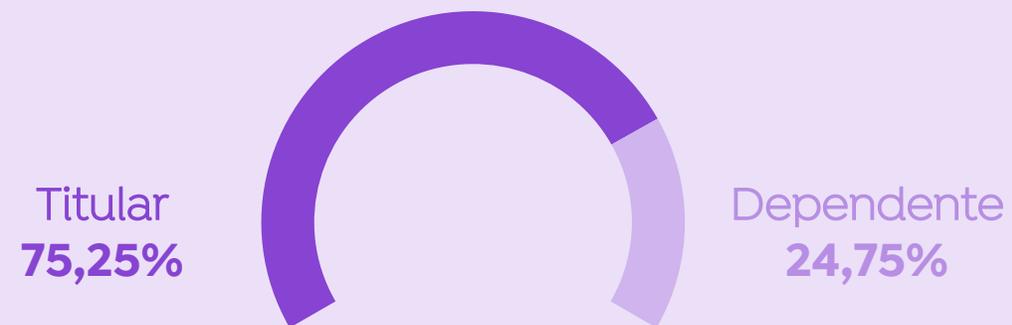
Gênero



Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

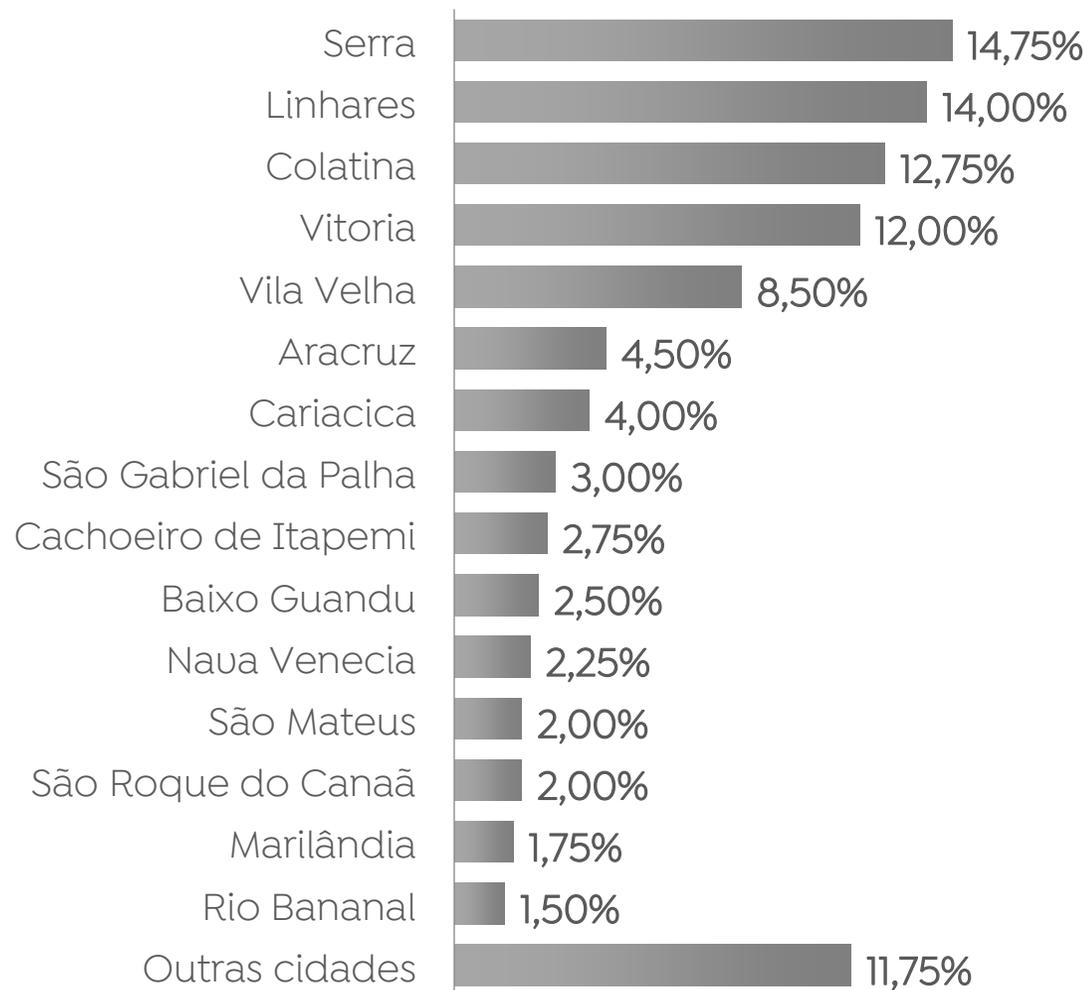


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

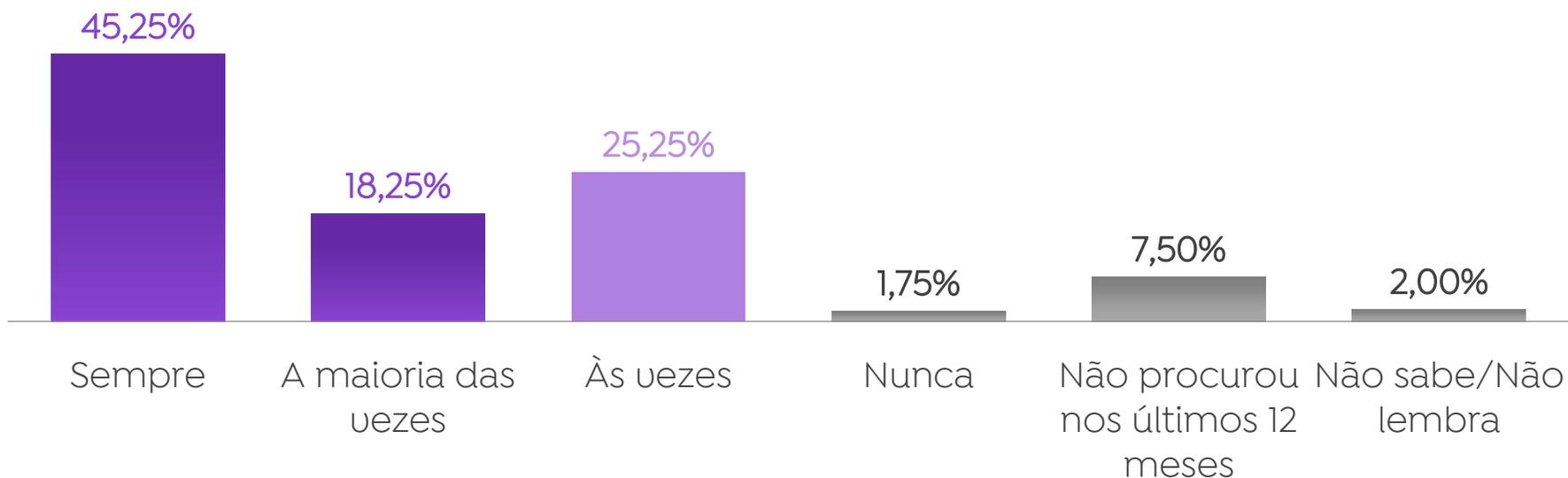


zoom

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?



Cerca de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 70,17% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Atenção: 70% a 79%

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



Top2Box*
70,17%



Bottom2Box*
29,83%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (362)

Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Quantidade
PJ	70,09%	321
PF	70,73%	41
Masculino	66,67%	168
Feminino	73,20%	194
18 a 30	69,51%	82
31 a 45	66,45%	155
46 ou mais	75,20%	125
Serra	64,15%	53
Linhares	68,00%	50
Colatina	71,43%	49
Vitoria	62,79%	43
Vila Velha	64,71%	34
Outras cidades	76,69%	133

Atenção à Saúde

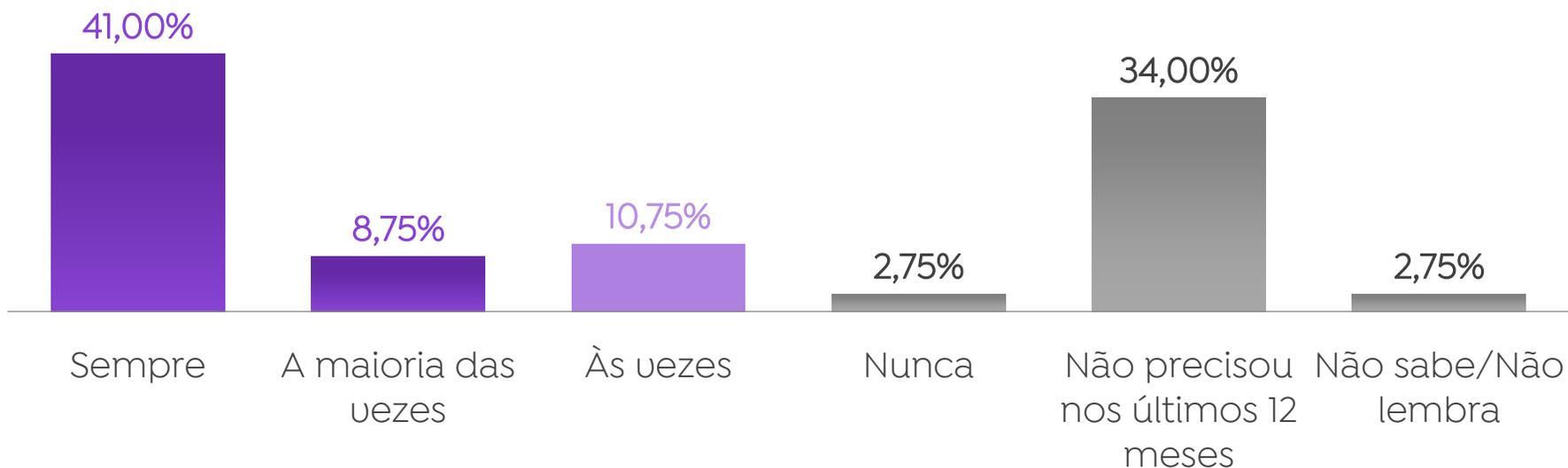
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	181	45,25%	2,49%	4,88%	40,37%	50,13%
A maioria das vezes	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Às vezes	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não procurou nos últimos 12 meses	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

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?



Quase dois quintos dos beneficiários não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 78,66% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
78,66%



Bottom2Box*
21,34%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (253)

Zona de Atenção Top2Box - Por Perfil -

	Ícone de Like	Ícone de Perfil
PJ	78,41%	227
PF	80,77%	26
Masculino	79,65%	113
Feminino	77,86%	140
18 a 30	85,19%	54
31 a 45	75,93%	108
46 ou mais	78,02%	91
Serra	74,42%	43
Linhares	74,29%	35
Colatina	74,36%	39
Vitoria	76,47%	34
Vila Velha	81,25%	16
Outras cidades	84,88%	86

Atenção à Saúde

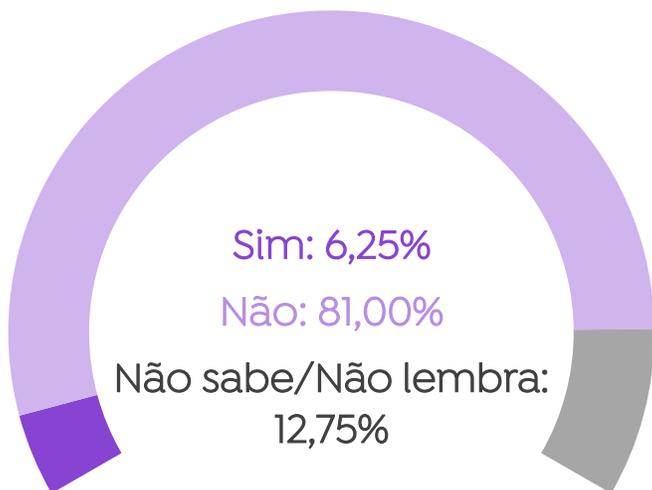
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	164	41,00%	2,46%	4,82%	36,18%	45,82%
A maioria das vezes	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Às vezes	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Nunca	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não precisou nos últimos 12 meses	136	34,00%	2,37%	4,64%	29,36%	38,64%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

Atenção à Saúde

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



Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

- Por Perfil -



PJ	5,62%	356
PF	11,36%	44
Masculino	8,65%	185
Feminino	4,19%	215
18 a 30	6,25%	96
31 a 45	4,71%	170
46 ou mais	8,21%	134
Serra	11,86%	59
Linhares	7,14%	56
Colatina	3,92%	51
Vitoria	4,17%	48
Vila Velha	5,88%	34
Outras cidades	5,26%	152

Atenção à Saúde

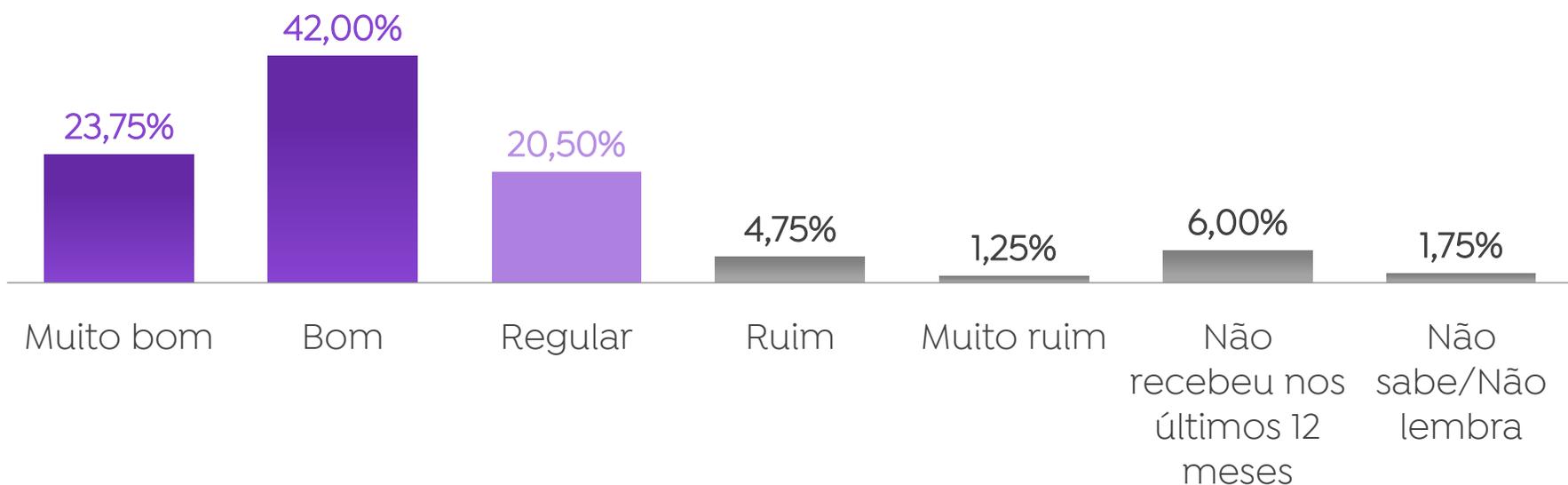
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Não	324	81,00%	1,96%	3,84%	77,16%	84,84%
Não sabe/Não lembra	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%

Atenção à Saúde

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



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 71,27% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de atenção: 70% a 79%



Top2Box*
71,27%



Bottom2Box*
6,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (369)

Zona de Atenção

Top2Box - Por Perfil -

PJ	70,15%	325
PF	79,55%	44
Masculino	71,01%	169
Feminino	71,50%	200
18 a 30	73,17%	82
31 a 45	68,35%	158
46 ou mais	73,64%	129
Serra	59,26%	54
Linhares	72,92%	48
Colatina	72,00%	50
Vitoria	70,45%	44
Vila Velha	82,35%	34
Outras cidades	72,66%	139

Atenção à Saúde

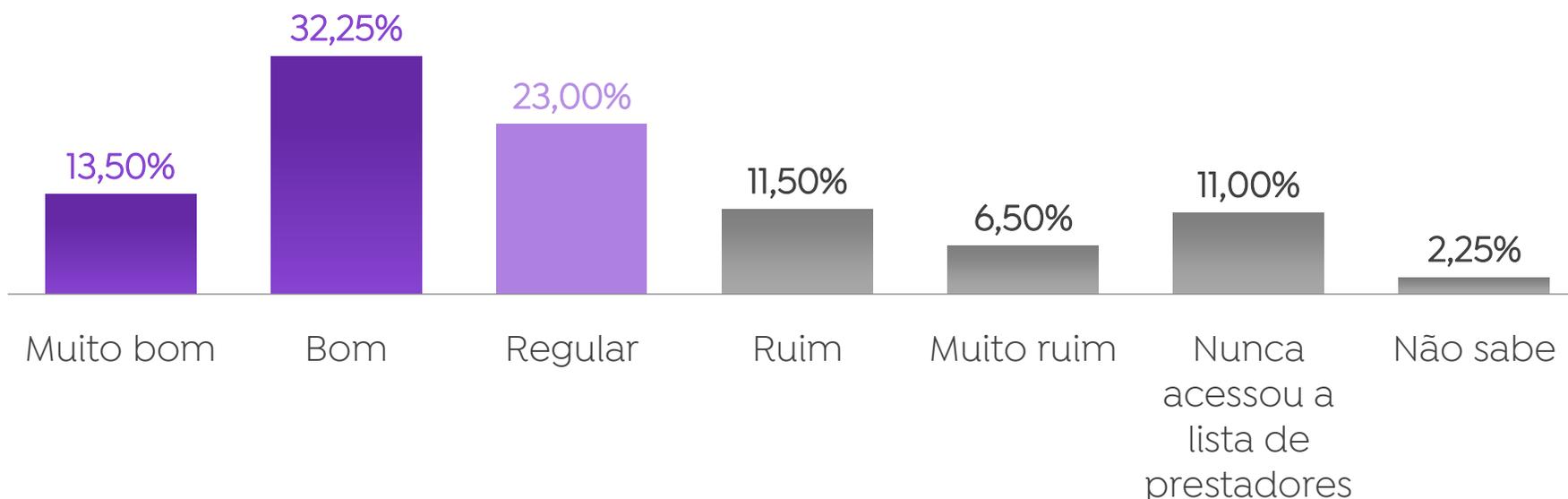
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	95	23,75%	2,13%	4,17%	19,58%	27,92%
Bom	168	42,00%	2,47%	4,84%	37,16%	46,84%
Regular	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Ruim	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

Atenção à Saúde

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



Acessou
87%

Mais de um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 52,74% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e mais de um quinto como Regular.

Zona de Risco: até 69%



Top2Box*
52,74%



Bottom2Box*
20,75%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (347)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
PJ	52,75%	309
PF	52,63%	38
Masculino	54,60%	163
Feminino	51,09%	184
18 a 30	50,60%	83
31 a 45	47,97%	148
46 ou mais	60,34%	116
Serra	53,57%	56
Linhares	58,70%	46
Colatina	52,17%	46
Vitoria	51,11%	45
Vila Velha	48,28%	29
Outras cidades	52,00%	125

Atenção à Saúde

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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Bom	129	32,25%	2,34%	4,58%	27,67%	36,83%
Regular	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Ruim	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Muito ruim	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Nunca acessou a lista de prestadores	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Não sabe	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%



Atenção à Saúde

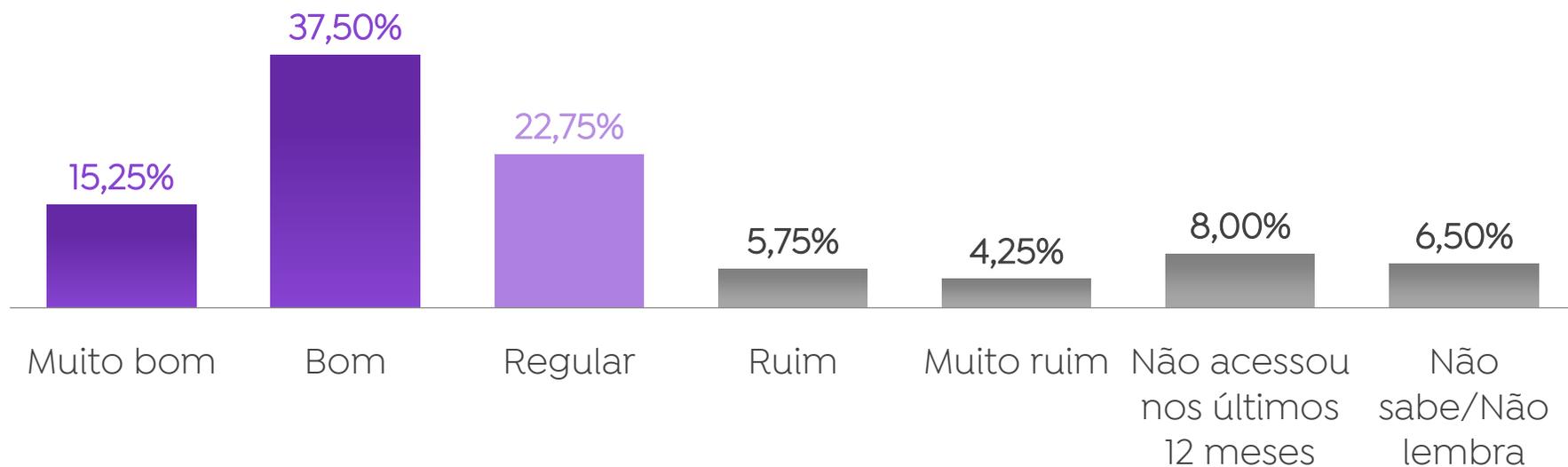
- Cerca de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, um quarto encontrou alguma dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 70,17%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quase dois quintos dos respondentes não utilizou os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 78,66%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é moderada. O Top2Box obtido foi de 71,27%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Mais de um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 52,74%, 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?



Menos de um quinto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 61,70% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: até 69%



Top2Box*
61,70%



Bottom2Box*
11,70%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (342)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Bottom2Box
PJ	60,66%	305
PF	70,27%	37
Masculino	64,74%	156
Feminino	59,14%	186
18 a 30	65,48%	84
31 a 45	54,17%	144
46 ou mais	68,42%	114
Serra	62,00%	50
Linhares	79,17%	48
Colatina	58,70%	46
Vitoria	47,73%	44
Vila Velha	70,97%	31
Outras cidades	58,54%	123

Canais de Atendimento

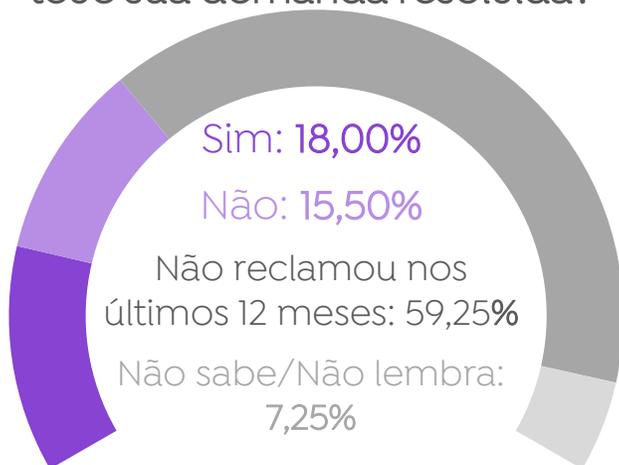
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Bom	150	37,50%	2,42%	4,74%	32,76%	42,24%
Regular	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Ruim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Muito ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não acessou nos últimos 12 meses	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não sabe/Não lembra	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%

Canais de Atendimento

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



Um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 54% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	18,26%	15,17%	59,83%	6,74%	356
PF	15,91%	18,18%	54,55%	11,36%	44
Masculino	18,92%	9,73%	62,70%	8,65%	185
Feminino	17,21%	20,47%	56,28%	6,05%	215
18 a 30	16,67%	11,46%	65,63%	6,25%	96
31 a 45	16,47%	17,65%	58,82%	7,06%	170
46 ou mais	20,90%	15,67%	55,22%	8,21%	134
Serra	22,03%	15,25%	55,93%	6,78%	59
Linhares	21,43%	8,93%	62,50%	7,14%	56
Colatina	15,69%	5,88%	68,63%	9,80%	51
Vitoria	16,67%	20,83%	56,25%	6,25%	48
Vila Velha	20,59%	8,82%	64,71%	5,88%	34
Outras cidades	15,79%	21,05%	55,92%	7,24%	152

Canais de Atendimento

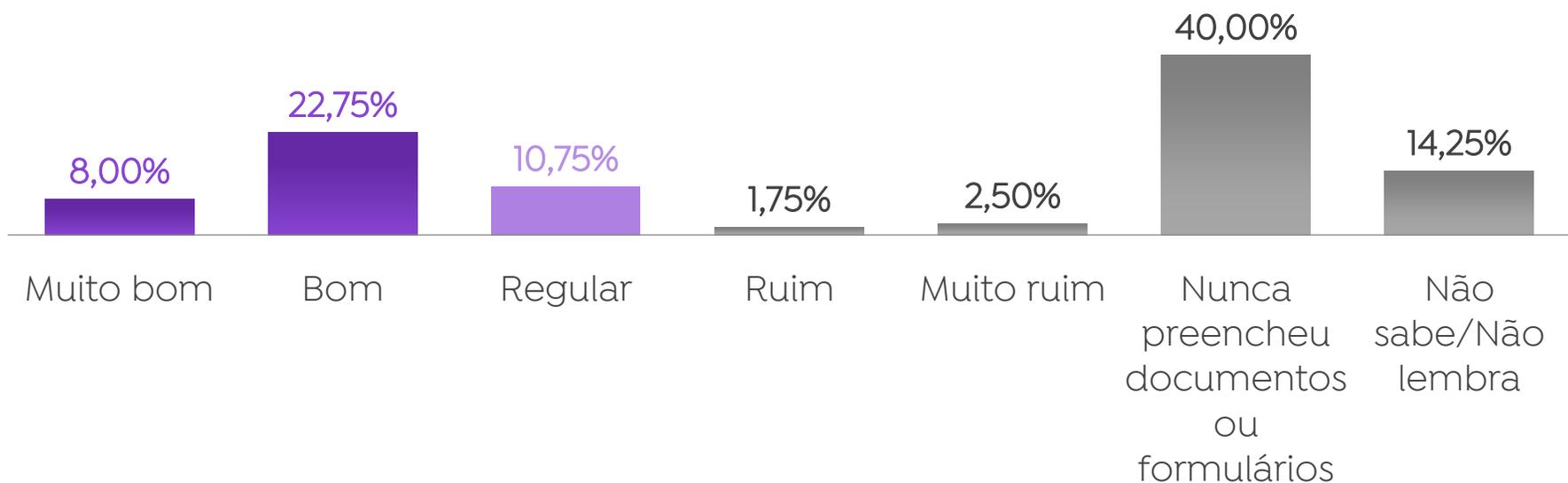
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%
Não	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Não reclamou nos últimos 12 meses	237	59,25%	2,46%	4,82%	54,43%	64,07%
Não sabe/Não lembra	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%

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 dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 67,21% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: até 69%



Top2Box*
67,21%



Bottom2Box*
9,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (183)

Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	66,46%	164
PF	73,68%	19
Masculino	65,88%	85
Feminino	68,37%	98
18 a 30	74,00%	50
31 a 45	57,89%	76
46 ou mais	73,68%	57
Serra	66,67%	24
Linhares	73,68%	19
Colatina	66,67%	24
Vitoria	54,17%	24
Vila Velha	93,75%	16
Outras cidades	64,47%	76

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	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Bom	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Regular	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca preencheu documentos ou formulários	160	40,00%	2,45%	4,80%	35,20%	44,80%
Não sabe/Não lembra	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%



Canais de Atendimento

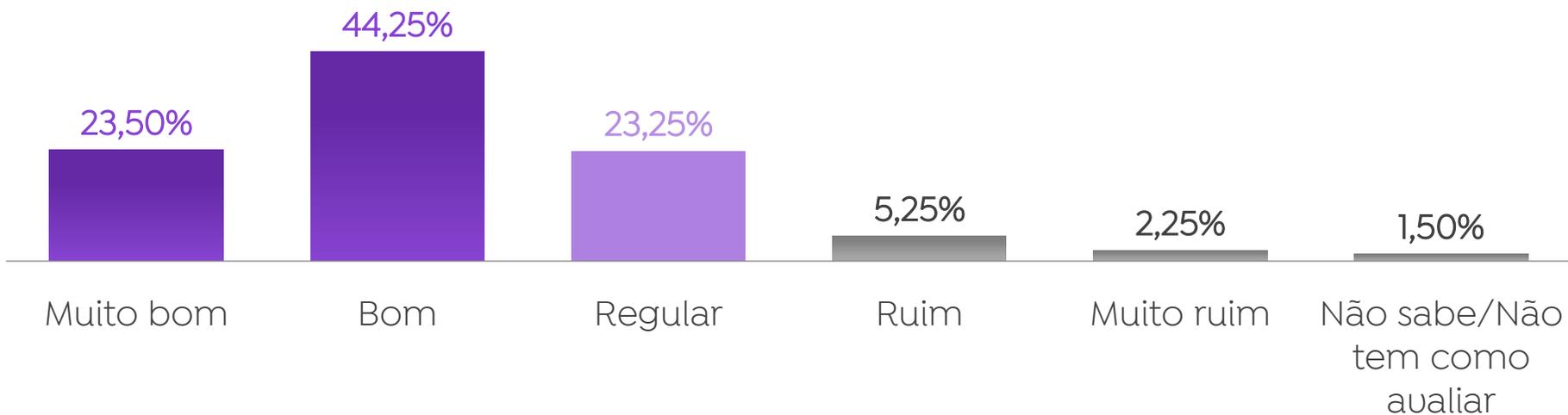
- Pouco menos de um quinto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 61,70%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Um terço da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que, dentre os reclamantes, pouco mais da metade conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 67,21%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é moderada, 68,78% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: até 69%



Top2Box*
68,78%



Bottom2Box*
7,61%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (394)

⚡ Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

PJ	68,86%	350
PF	68,18%	44
Masculino	70,33%	182
Feminino	67,45%	212
18 a 30	72,34%	94
31 a 45	64,07%	167
46 ou mais	72,18%	133
Serra	63,79%	58
Linhares	75,93%	54
Colatina	66,00%	50
Vitoria	69,57%	46
Vila Velha	55,88%	34
Outras cidades	71,71%	152

Avaliação Geral

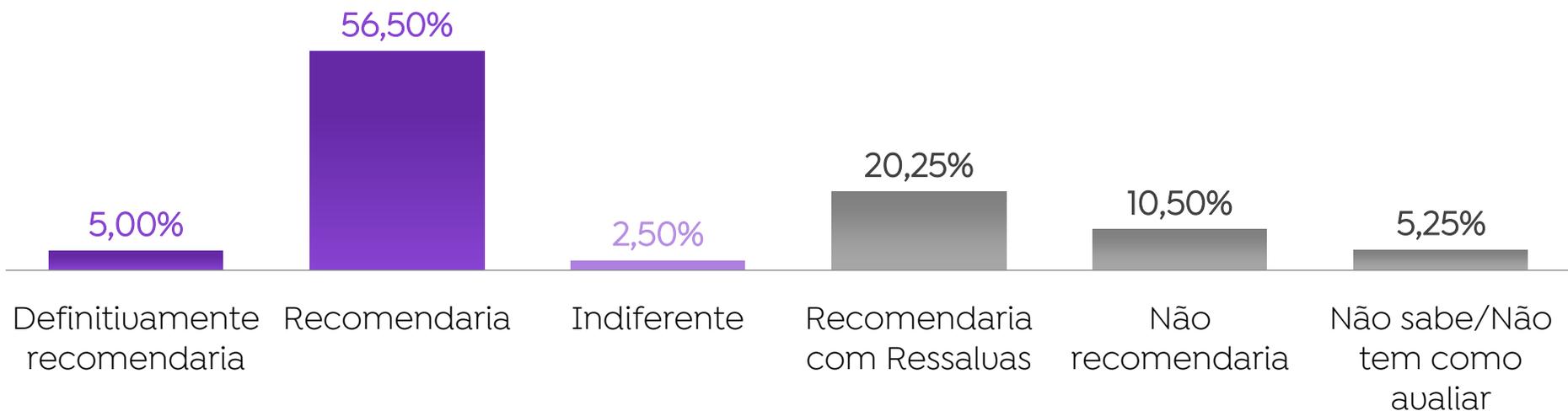
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	94	23,50%	2,12%	4,16%	19,34%	27,66%
Bom	177	44,25%	2,48%	4,87%	39,38%	49,12%
Regular	93	23,25%	2,11%	4,14%	19,11%	27,39%
Ruim	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Muito ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não sabe/Não tem como avaliar	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

Avaliação Geral

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



A maioria dos beneficiários recomendaria o plano São Bernarda Saúde.
Um quinto faria alguma ressalva.
Zona de Risco: até 69%



Top2Box*
64,91%



Não
Recomendaria*
11,08%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	64,50%	338
PF	68,29%	41
Masculino	68,39%	174
Feminino	61,95%	205
18 a 30	66,30%	92
31 a 45	57,06%	163
46 ou mais	74,19%	124
Serra	57,89%	57
Linhares	63,46%	52
Colatina	70,21%	47
Vitoria	66,67%	42
Vila Velha	55,88%	34
Outras cidades	68,03%	147

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	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Recomendaria	226	56,50%	2,48%	4,86%	51,64%	61,36%
Indiferente	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Recomendaria com Ressalvas	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Não recomendaria	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Não sabe/Não tem como avaliar	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, aproximadamente um quarto como Regular e 7,61% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 68,78%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 11,08% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 64,91%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Nenhum atributo na Zona de Excelência!
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Nenhum atributo na Zona de Satisfação!
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano;
- Menos de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um terço realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



zoom Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br