

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS



Índice

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

Introdução



A Samp 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

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Samp com os serviços prestados pela Operadora.

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Samp, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

Contratante

SAMP ESPÍRITO SANTO ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA
Registrada sob n.º 342033 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Jorge Bortoletto



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.



Universo e Público-Alvo

209.108 beneficiários do plano da Samp, com 18 anos de idade ou mais.

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.

Tamanho da Amostra:

600 entrevistas.

Erro Amostral:

4,0%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2021.

Período da Coleta:

09/03/2021 a 08/04/2021.

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.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Samp é 277.350 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 209.108 cadastros. Foram abordados 11.093 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	614
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	131
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	14
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	10.234
v) Outros**	100
Beneficiário não contatado	198.015
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), 14 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 Samp possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Samp possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

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 automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

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

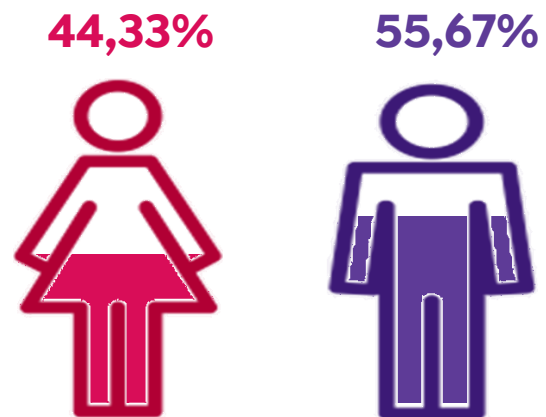


Perfil da Amostra

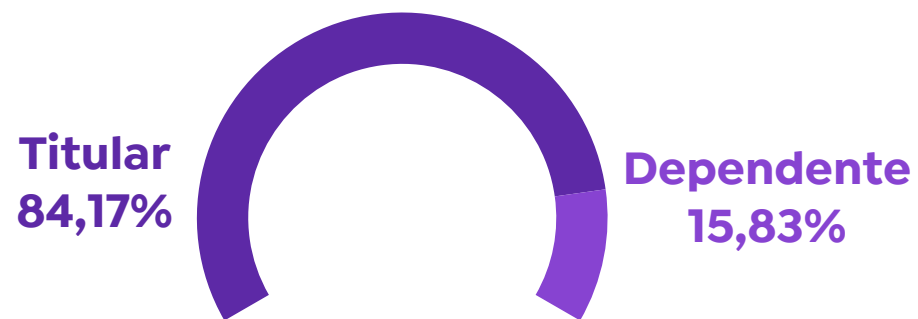
zoom

Perfil da Amostra

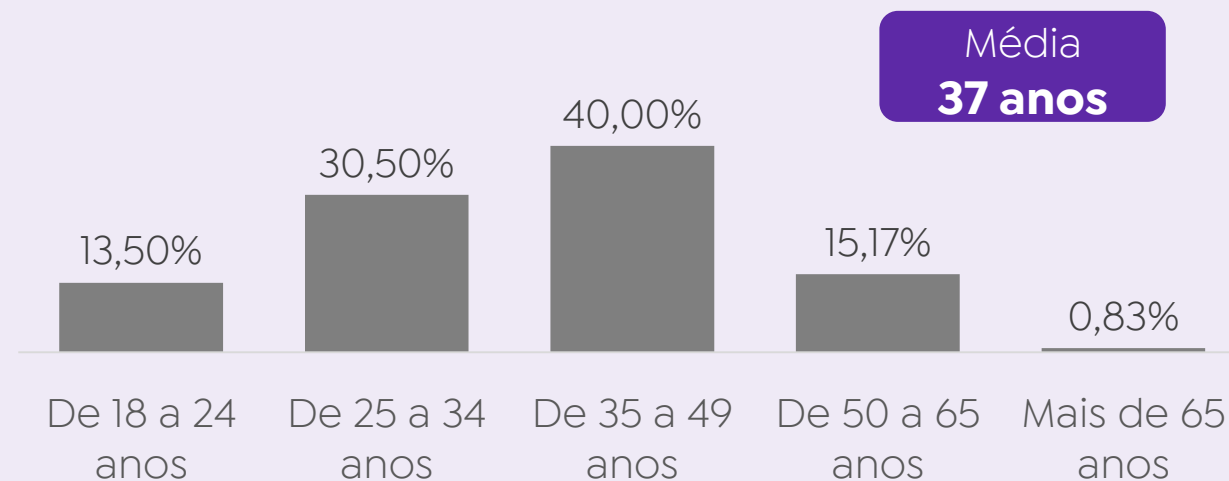
Gênero



Perfil



Faixa Etária



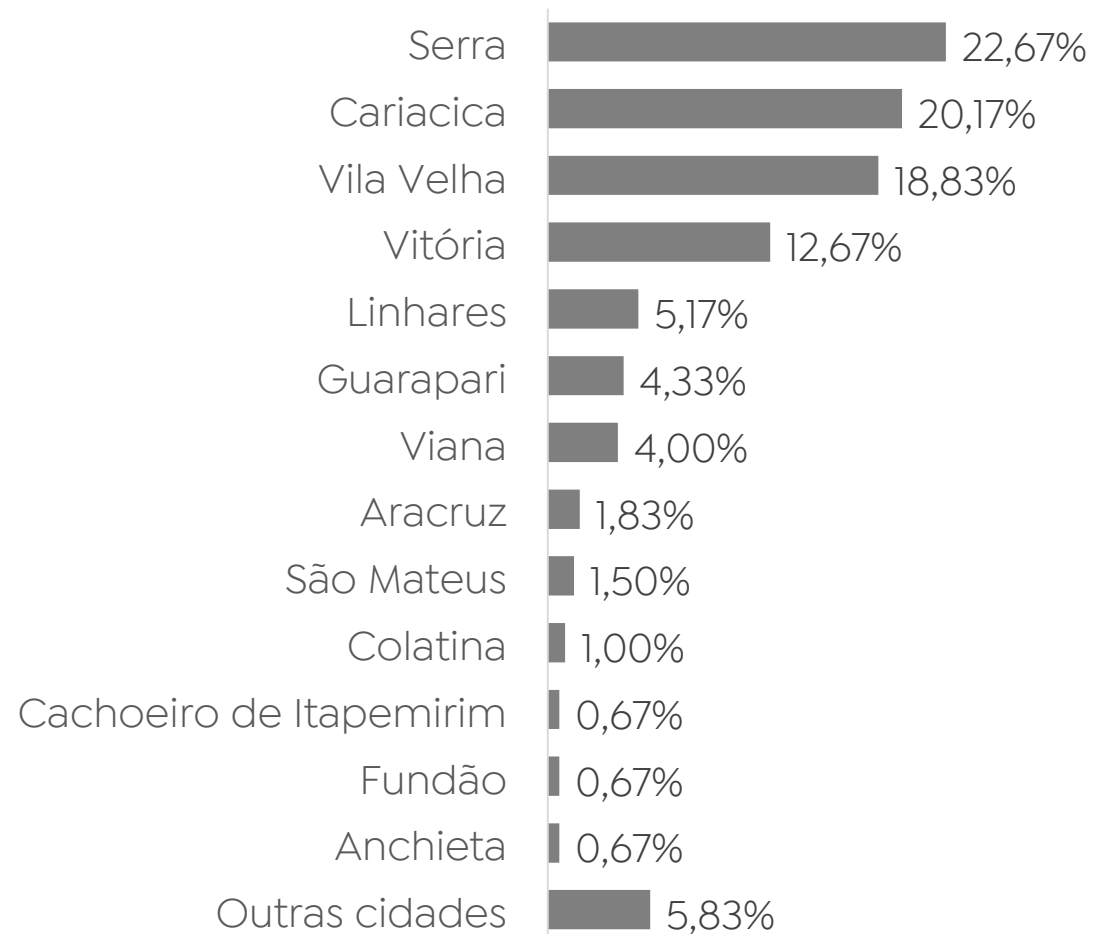
Tipo de Plano



Perfil da Amostra



Cidade





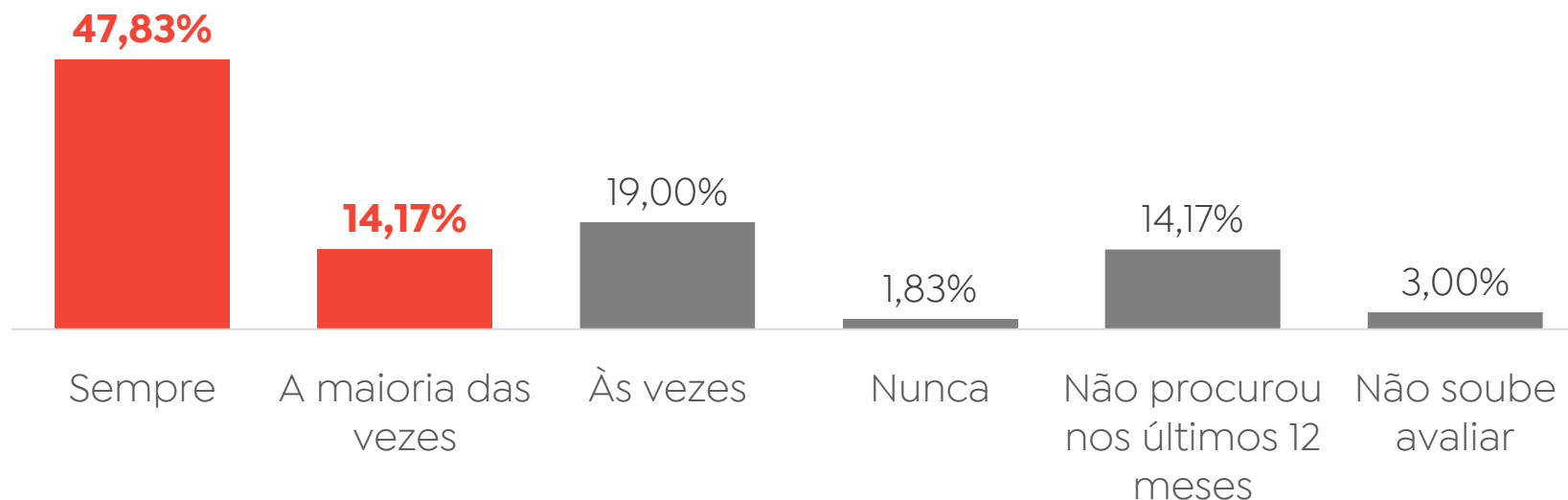
Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde

zoom

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



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou.



Top2Box*
74,85%



Bottom2Box*
25,15%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (497)



Por Perfil

Gênero

Masculino	Feminino
72,20%	77,73%
259	238

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
69,84%	76,54%	76,56%
126	162	209

Nos 12 últimos meses, com que frequência você 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	287	47,83%	2,04%	4,00%	43,84%	51,83%
A maioria das vezes	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Às vezes	114	19,00%	1,60%	3,14%	15,86%	22,14%
Nunca	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Não procurou nos últimos 12 meses	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Não soube avaliar	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%


Atenção à Saúde


zoom

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



Cerca de um terço dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.


Top2Box*
82,46%


Bottom2Box*
17,54%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)

 **Por Perfil**

Gênero

Masculino	Feminino
80,71%	84,32%
197	185

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
78,89%	84,00%	83,23%
90	125	167

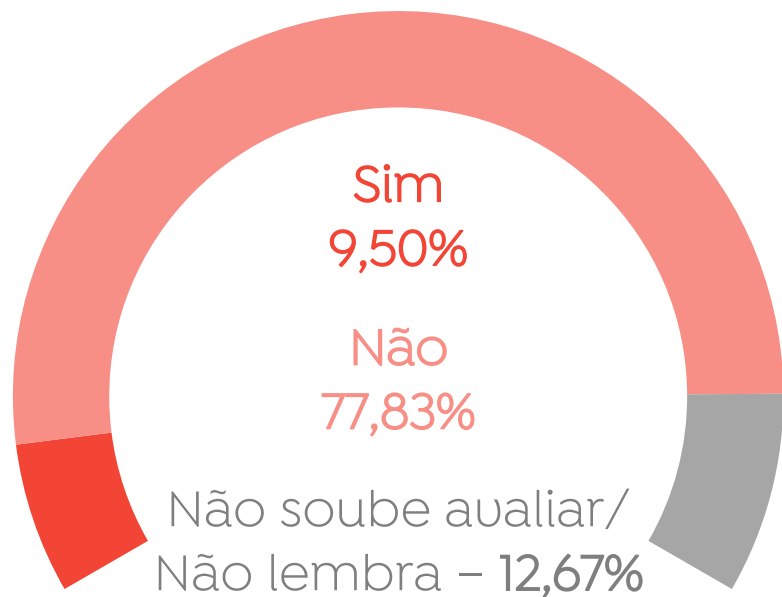
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	265	44,17%	2,03%	3,97%	40,19%	48,14%
A maioria das vezes	50	8,33%	1,13%	2,21%	6,12%	10,54%
Às vezes	49	8,17%	1,12%	2,19%	5,98%	10,36%
Nunca	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Não precisou nos últimos 12 meses	201	33,50%	1,93%	3,78%	29,72%	37,28%
Não soube avaliar	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, você 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.?



Cerca 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.

Recebeu Por Perfil

Gênero

Masculino	Feminino
9,28%	9,77%
334	266

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
6,59%	6,22%	14,17%
167	193	240

Nos últimos 12 meses, você 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.?

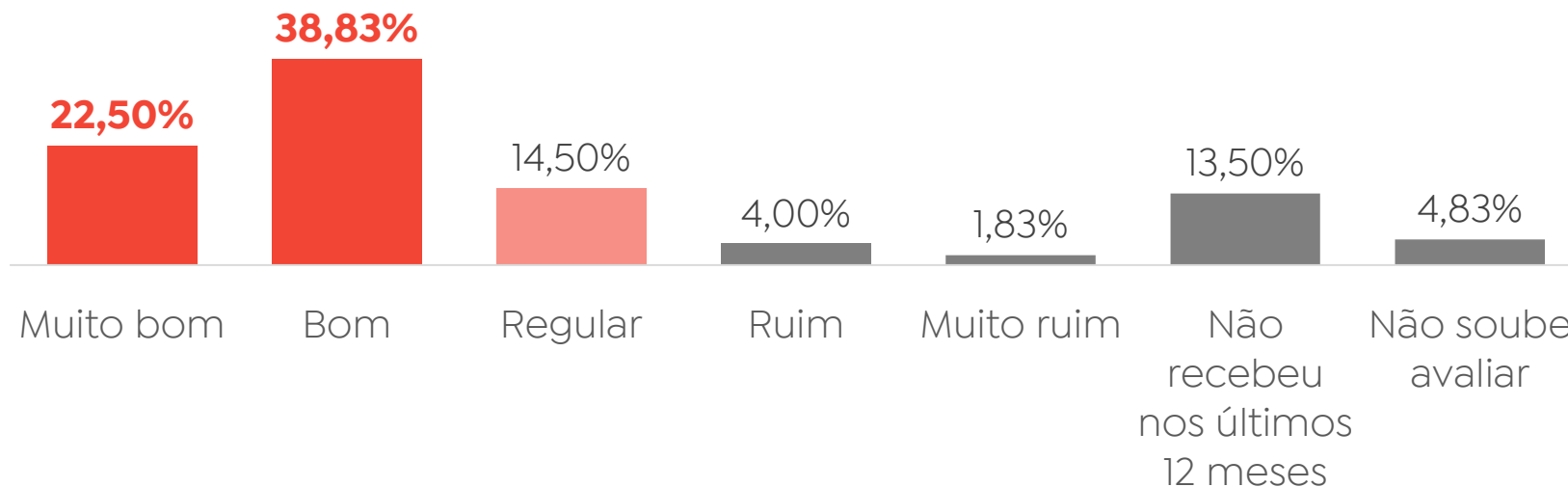
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	57	9,50%	1,20%	2,35%	7,15%	11,85%
Não	467	77,83%	1,70%	3,32%	74,51%	81,16%
Não soube avaliar/Não lembra	76	12,67%	1,36%	2,66%	10,01%	15,33%

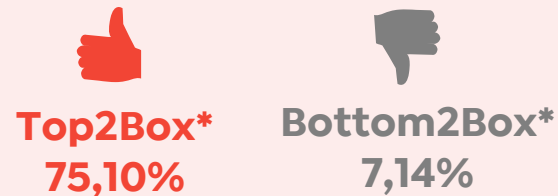
Atenção à Saúde

zoom

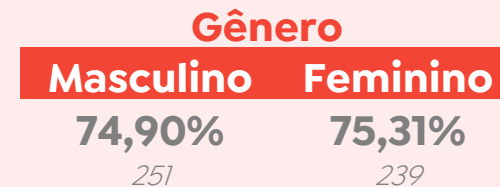
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (490)



Atenção à Saúde



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

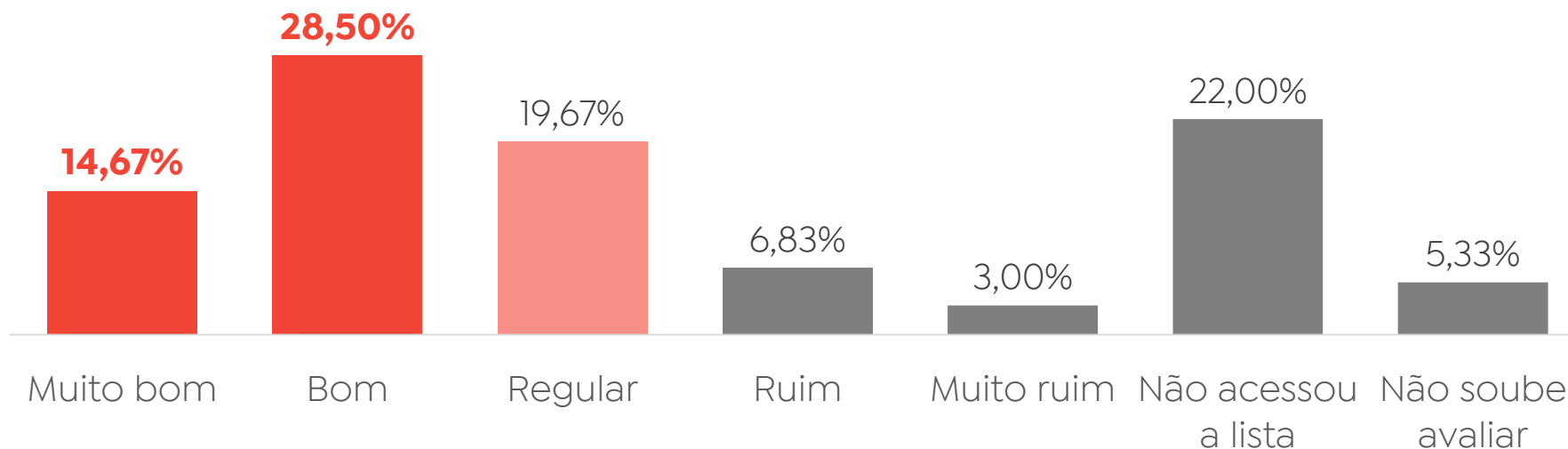
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	135	22,50%	1,70%	3,34%	19,16%	25,84%
Bom	233	38,83%	1,99%	3,90%	34,93%	42,73%
Regular	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Ruim	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%
Muito ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Não recebeu nos últimos 12 meses	81	13,50%	1,40%	2,73%	10,77%	16,23%
Não soube avaliar	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%

Atenção à Saúde

zoom

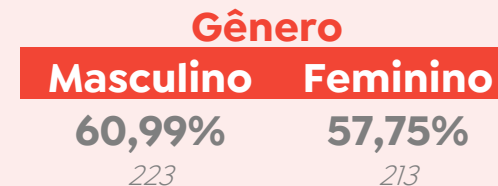
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Pouco mais de um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, mais da metade atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (436)



Atenção à Saúde



Como você 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	88	14,67%	1,44%	2,83%	11,84%	17,50%
Bom	171	28,50%	1,84%	3,61%	24,89%	32,11%
Regular	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Ruim	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Muito ruim	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Não acessou a lista	132	22,00%	1,69%	3,31%	18,69%	25,31%
Não soube avaliar	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%



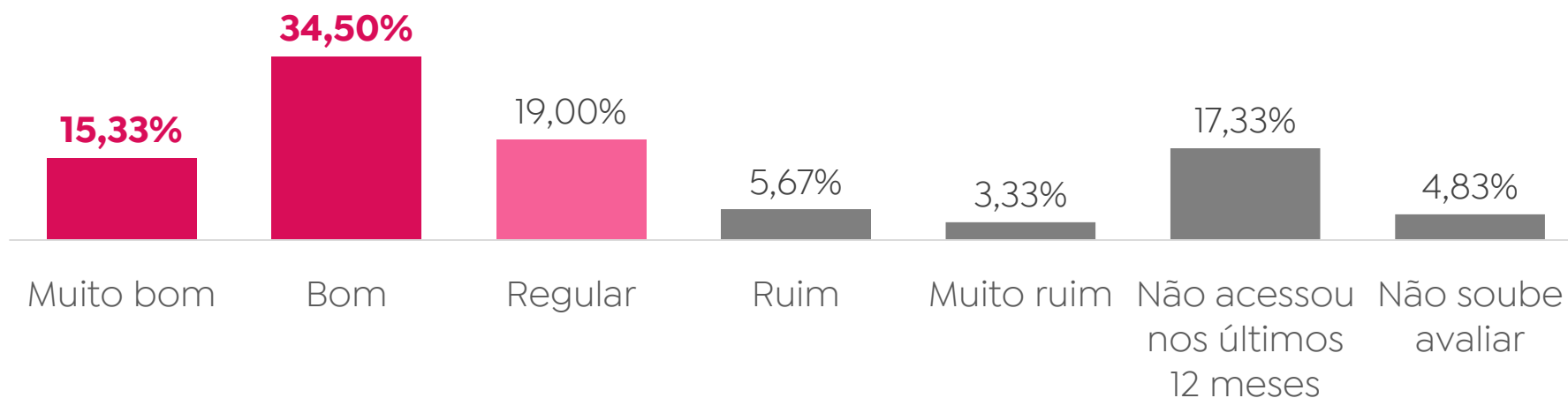
Canais de Atendimento

zoom

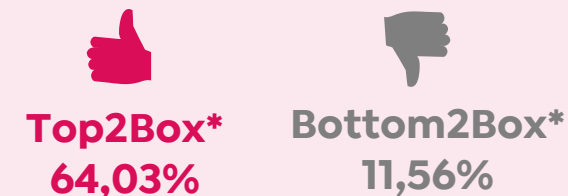
Canais de Atendimento

zoom

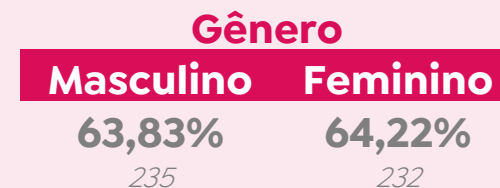
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Pouco mais de um quinto dos beneficiários não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (467)



Canais de Atendimento



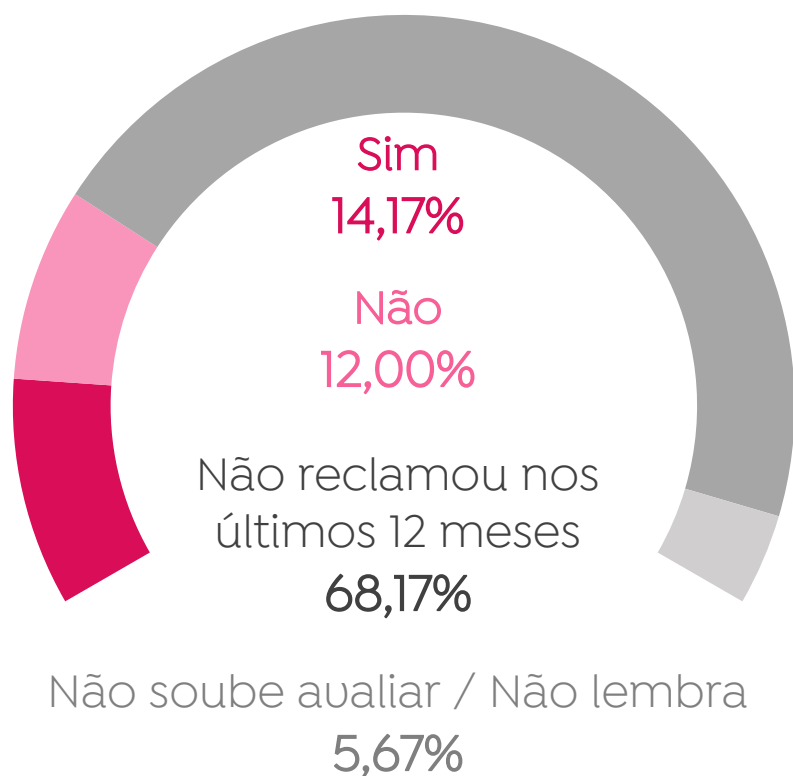
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	92	15,33%	1,47%	2,88%	12,45%	18,22%
Bom	207	34,50%	1,94%	3,80%	30,70%	38,30%
Regular	114	19,00%	1,60%	3,14%	15,86%	22,14%
Ruim	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Muito ruim	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Não acessou nos últimos 12 meses	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%
Não soube avaliar	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



Um quarto registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 54% tiveram a sua demanda resolvida.

Por Perfil

Gênero

Masculino Feminino

13,77%	14,66%
10,78%	13,53%
71,26%	64,29%
4,19%	7,52%
334	266

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
9,58%	11,92%	19,17%
6,59%	12,95%	15,00%
78,44%	70,47%	59,17%
5,39%	4,66%	6,67%
167	193	240

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?

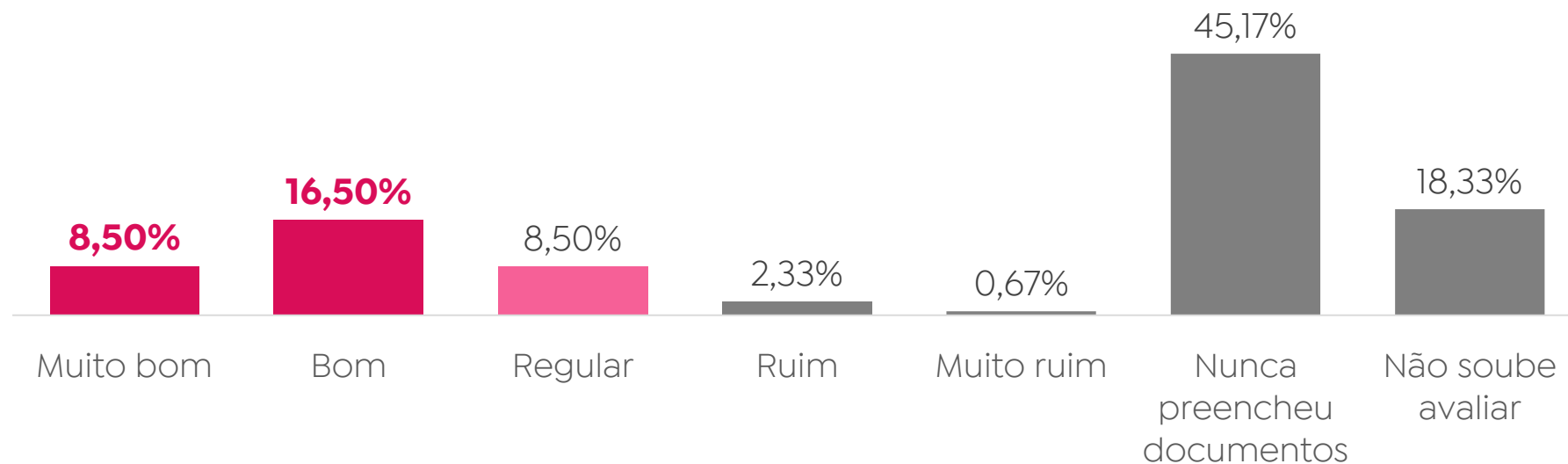
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Não	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Não reclamou nos últimos 12 meses	409	68,17%	1,90%	3,73%	64,44%	71,89%
Não soube avaliar/Não lembra	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%

Canais de Atendimento

zoom

Como você 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?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que mais da metade da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



Top2Box*
68,49%



Bottom2Box*
8,22%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (219)



Por Perfil

Gênero

Masculino	Feminino
65,32%	72,63%
124	95

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
81,25%	62,32%	63,95%
64	69	86

Canais de Atendimento



Como você 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	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Bom	99	16,50%	1,52%	2,97%	13,53%	19,47%
Regular	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Ruim	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Nunca preencheu documentos	271	45,17%	2,03%	3,98%	41,18%	49,15%
Não soube avaliar	110	18,33%	1,58%	3,10%	15,24%	21,43%



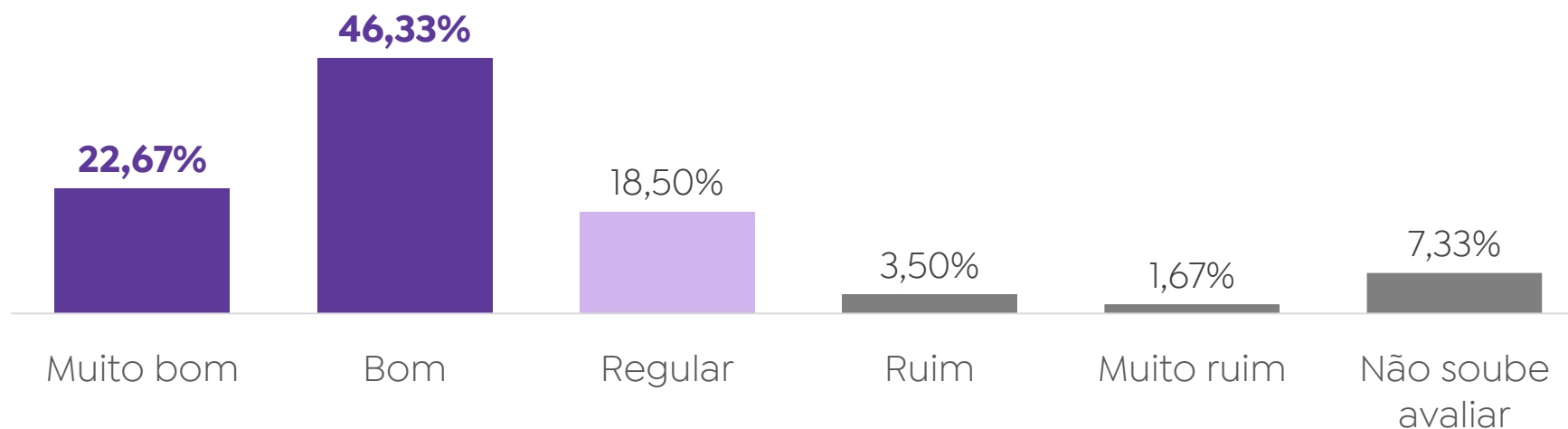
Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Samp é positiva.
A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



Top2Box*
74,46%



Bottom2Box*
5,58%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (556)



Por Perfil

Gênero

Masculino	Feminino
74,25% 299	74,71% 257

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
78,38% 148	68,51% 181	76,65% 227

Avaliação Geral



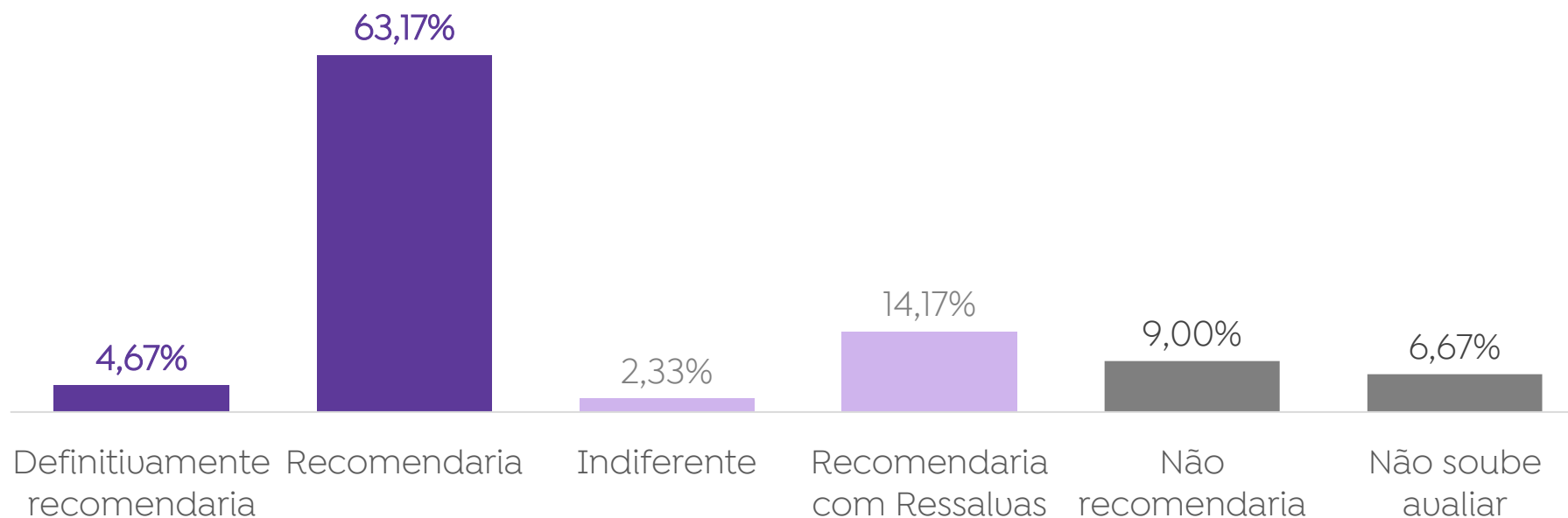
Como você avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	136	22,67%	1,71%	3,35%	19,32%	26,02%
Bom	278	46,33%	2,04%	3,99%	42,34%	50,32%
Regular	111	18,50%	1,59%	3,11%	15,39%	21,61%
Ruim	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Não soube avaliar	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%

Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Samp, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 9,64% não recomendariam, considerando as respostas válidas.



Recomendaria*
72,68%



Não recomendaria
9,64%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (560)



Por Perfil

Gênero

Masculino	Feminino
73,15%	72,14%
298	262

Faixa Etária

18 a 29	30 a 39	40 +
73,68%	67,40%	76,21%
152	181	227

Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
- Estatísticas-

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Recomendaria	379	63,17%	1,97%	3,86%	59,31%	67,03%
Indiferente	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%
Recomendaria com Ressalvas	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Não recomendaria	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Não soube avaliar	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%



Conclusões

zoom

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Samp. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Um quarto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 74,85%.

Cerca de um terço da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 82,46%.

Cerca 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 satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é positiva. O Top2Box obtido foi de 75,10%, entre as respostas válidas.

Pouco mais de um quarto não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 59,40%.

Canais de Atendimento



Pouco mais de um quinto da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Samp nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 64,03%.

Cerca de um quarto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve 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 pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 68,49%.

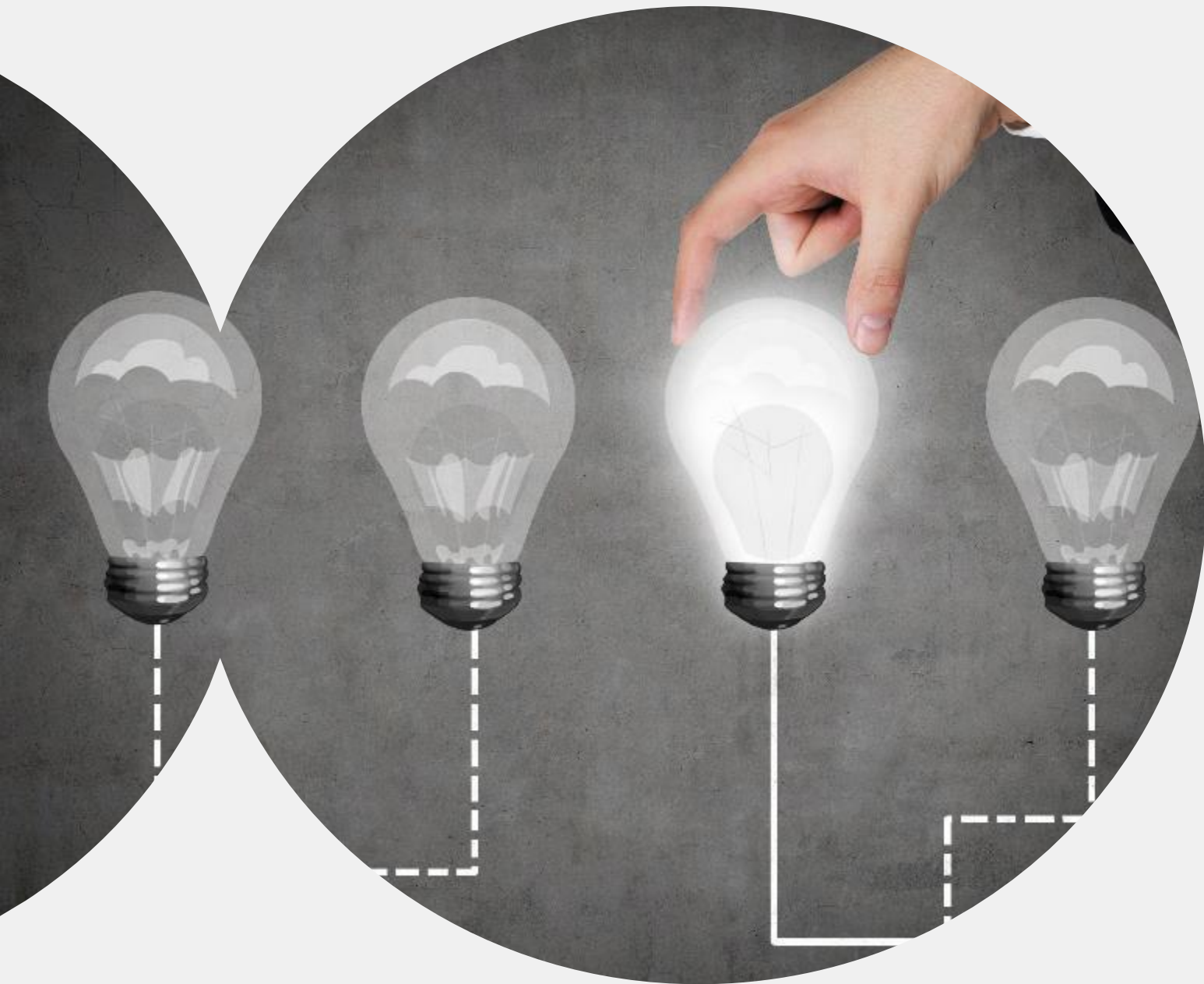
Avaliação Geral



A satisfação com o plano da Samp é positiva.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu menos de um quinto das respostas e 5,58% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 74,46%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 72,68% dos entrevistados recomendariam o plano da Samp, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 9,64% não recomendariam, considerando as respostas válidas.



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