

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
- IDSS | RN 507 -



ÍNDICE

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



Introdução

A Samp contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 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 Samp com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Samp.



Operadora

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



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de amostra

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



Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 278.441

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

Dezembro de 2022.



Período da Coleta

03/02/2023 a 24/02/2023.





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%

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 333.153 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 278.441 cadastros. Foram abordados 15.477 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	621	*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.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	84	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	72	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	14.688	
v) Outros**	12	
Beneficiário não contatado	26.2964	
Taxa de respondentes	4%	

Em relação ao item (i), 21 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 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



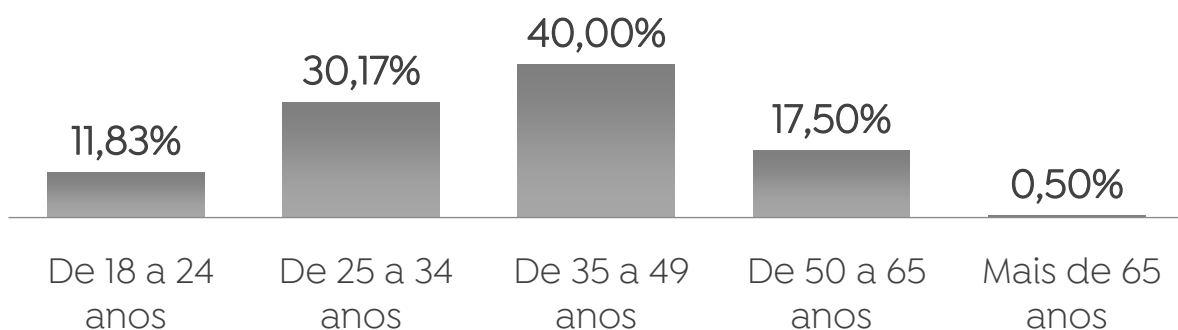
49,50%



50,50%

Faixa Etária

MÉDIA
38 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
82,67%



Dependente
17,33%

Tipo de Plano

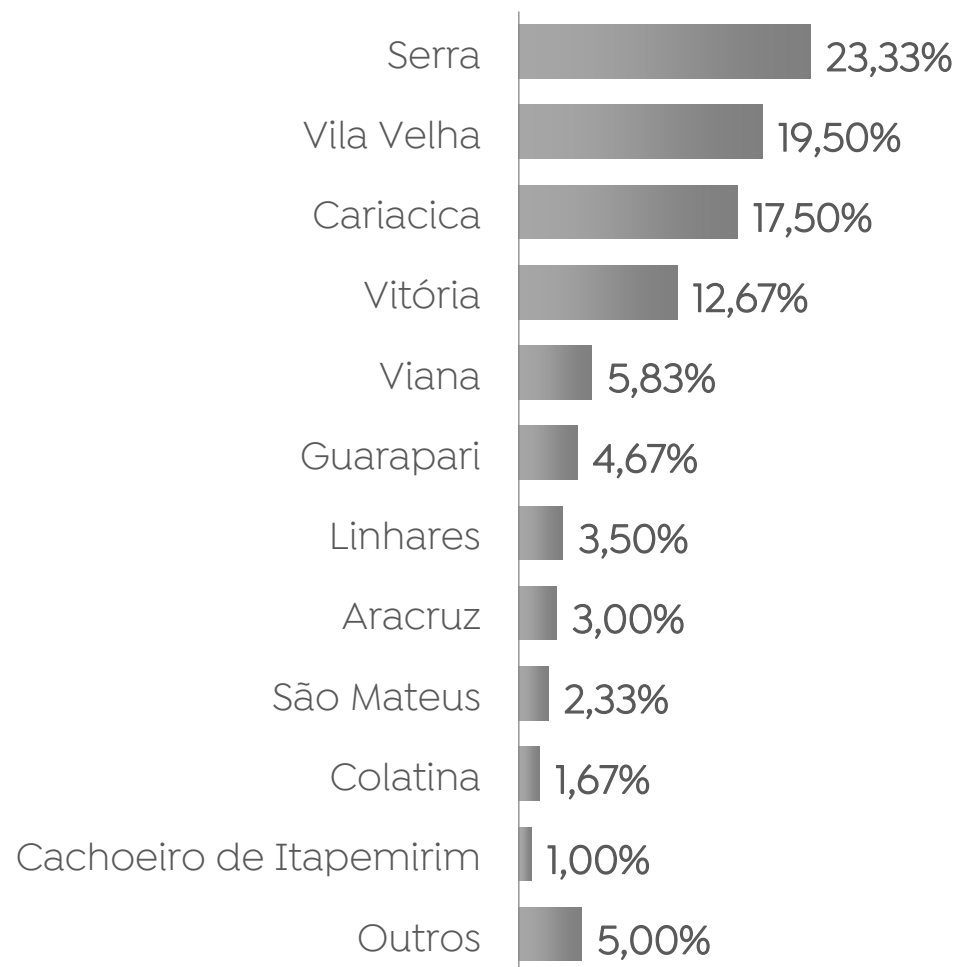
PJ
95,00%



PF
5,00%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde

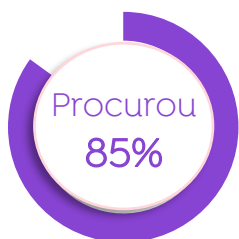
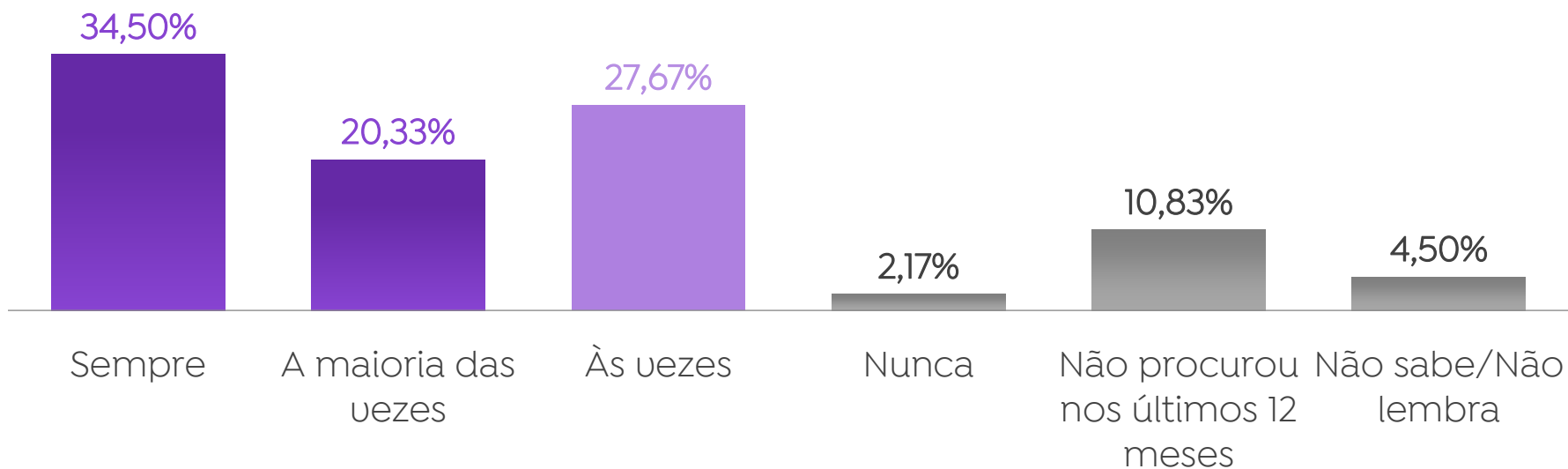


zoom

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?



Menos de um quinto não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 64,76% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
64,76%



Bottom2Box*
35,24%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (508)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	65,06%	478
PF	60,00%	30
Masculino	58,33%	240
Feminino	70,52%	268
18 a 29	66,91%	139
30 a 39	64,90%	151
40 ou mais	63,30%	218
Serra	63,93%	122
Vila Velha	59,22%	103
Cariacica	64,71%	85
Vitoria	64,18%	67
Outras cidades	70,23%	131

Atenção à Saúde

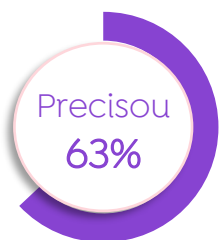
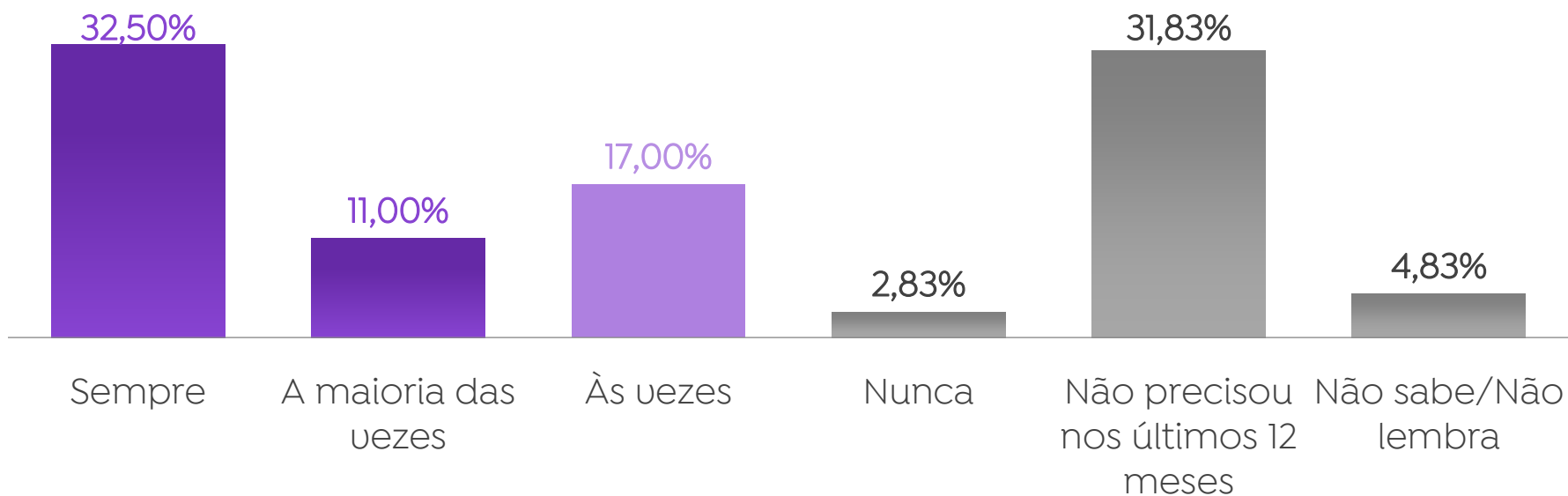
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	207	34,50%	1,94%	3,80%	30,70%	38,30%
A maioria das vezes	122	20,33%	1,64%	3,22%	17,11%	23,55%
Às vezes	166	27,67%	1,83%	3,58%	24,09%	31,25%
Nunca	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Não procurou nos últimos 12 meses	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Não sabe/Não lembra	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%

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?



Pouco mais de um terço da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 68,68% foram atendidos na urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes que precisaram.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
68,68%



Bottom2Box*
31,32%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (380)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	67,88%	358
PF	81,82%	22
Masculino	65,91%	176
Feminino	71,08%	204
18 a 29	75,00%	100
30 a 39	63,93%	122
40 ou mais	68,35%	158
Serra	73,63%	91
Vila Velha	62,96%	81
Cariacica	63,77%	69
Vitoria	73,08%	52
Outras cidades	70,11%	87

Atenção à Saúde

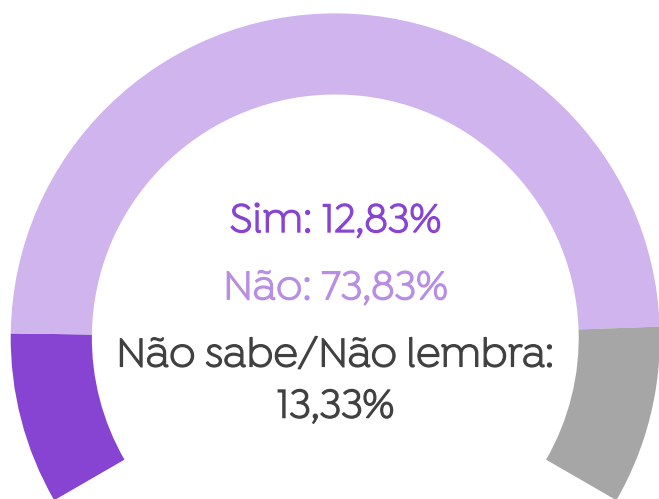
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	195	32,50%	1,91%	3,75%	28,75%	36,25%
A maioria das vezes	66	11,00%	1,28%	2,50%	8,50%	13,50%
Às vezes	102	17,00%	1,53%	3,01%	13,99%	20,01%
Nunca	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não precisou nos últimos 12 meses	191	31,83%	1,90%	3,73%	28,11%	35,56%
Não sabe/Não lembra	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%

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.?



Pouco mais 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	12,63%	570
PF	16,67%	30
Masculino	11,88%	303
Feminino	13,80%	297
18 a 29	14,91%	161
30 a 39	9,09%	187
40 ou mais	14,29%	252
Serra	14,29%	140
Vila Velha	15,38%	117
Cariacica	9,52%	105
Vitoria	10,53%	76
Outras cidades	12,96%	162

Atenção à Saúde

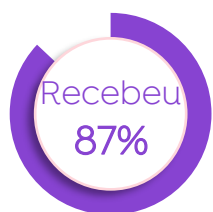
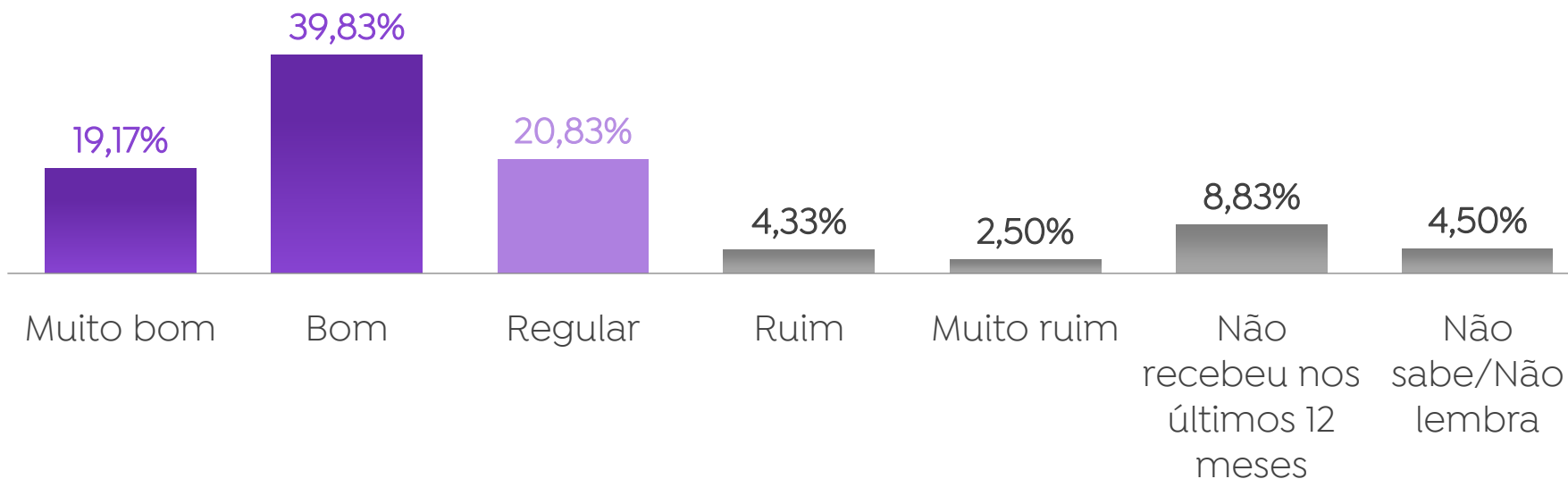
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	77	12,83%	1,37%	2,68%	10,16%	15,51%
Não	443	73,83%	1,79%	3,52%	70,32%	77,35%
Não sabe/Não lembra	80	13,33%	1,39%	2,72%	10,61%	16,05%

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)?



Pouco mais de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 68,08% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
68,08%



Bottom2Box*
7,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (520)



Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Bottom2Box
PJ	67,96%	490
PF	70,00%	30
Masculino	70,12%	251
Feminino	66,17%	269
18 a 29	71,74%	138
30 a 39	60,76%	158
40 ou mais	70,98%	224
Serra	69,92%	123
Vila Velha	65,38%	104
Cariacica	65,91%	88
Vitoria	59,70%	67
Outras cidades	73,91%	138

Atenção à Saúde

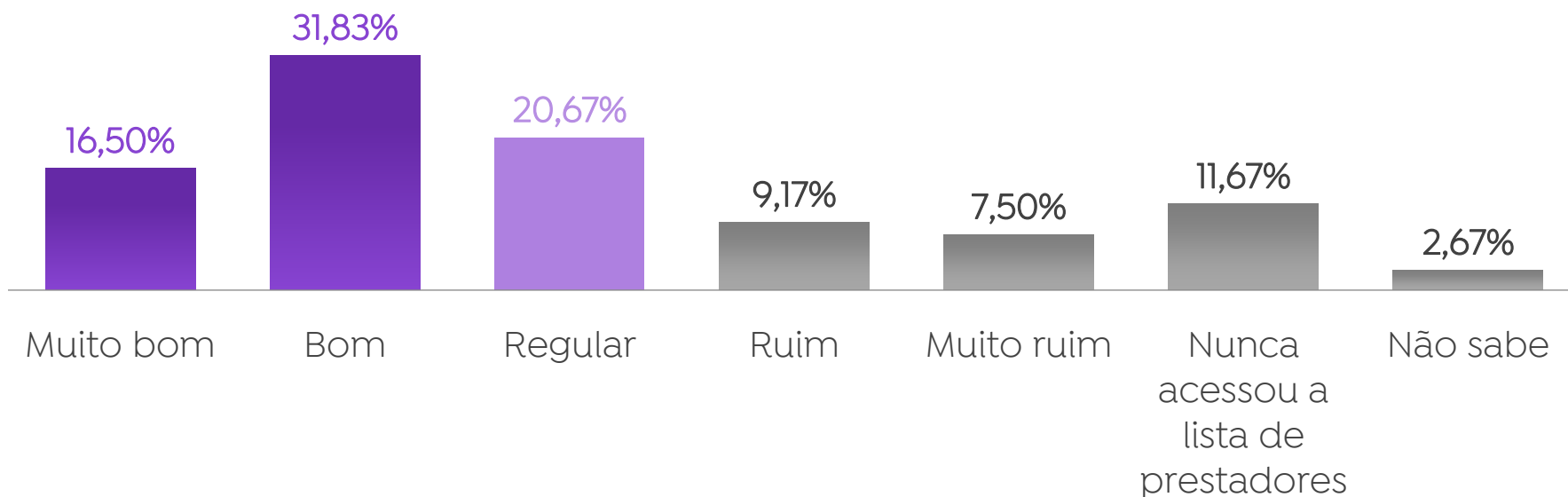
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	115	19,17%	1,61%	3,15%	16,02%	22,32%
Bom	239	39,83%	2,00%	3,92%	35,92%	43,75%
Regular	125	20,83%	1,66%	3,25%	17,58%	24,08%
Ruim	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%
Muito ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Não recebeu nos últimos 12 meses	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Não sabe/Não lembra	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%

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)?



Acessou
86%

Menos de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 56,42% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
56,42%



Bottom2Box*
19,46%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (514)

Zona de Risco
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	57,17%	488
PF	42,31%	26
Masculino	61,96%	255
Feminino	50,97%	259
18 a 29	60,87%	138
30 a 39	56,33%	158
40 ou mais	53,67%	218
Serra	58,68%	121
Vila Velha	48,51%	101
Cariacica	57,65%	85
Vitoria	60,87%	69
Outras cidades	57,25%	138

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	99	16,50%	1,52%	2,97%	13,53%	19,47%
Bom	191	31,83%	1,90%	3,73%	28,11%	35,56%
Regular	124	20,67%	1,65%	3,24%	17,43%	23,91%
Ruim	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Muito ruim	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
Nunca acessou a lista de prestadores	70	11,67%	1,31%	2,57%	9,10%	14,24%
Não sabe	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%



Atenção à Saúde

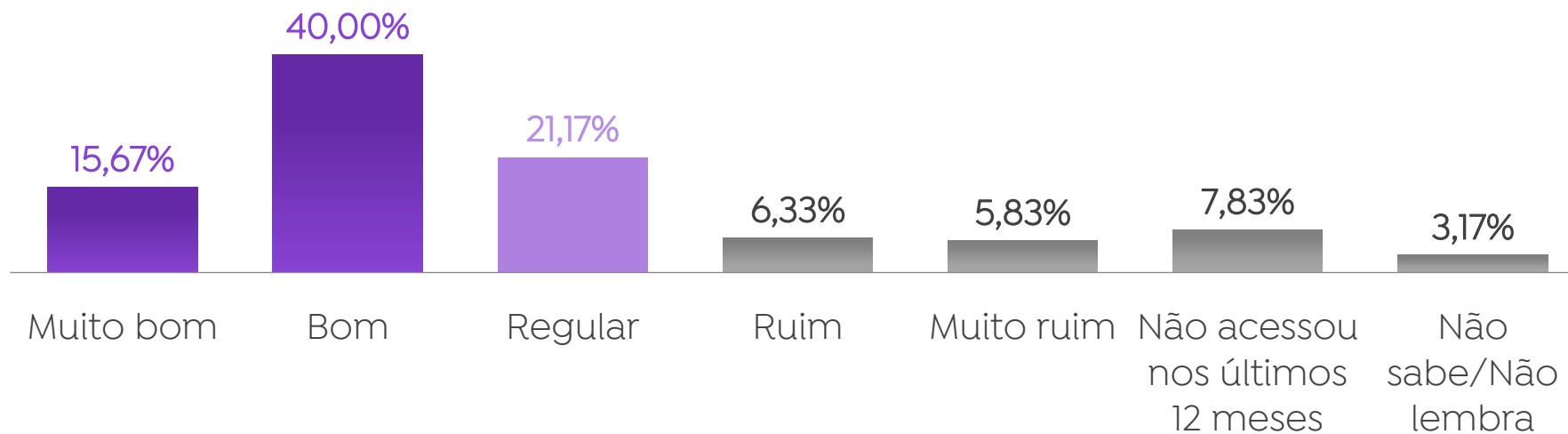
- Menos de um quinto dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, pouco mais de um quarto encontrou alguma dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 64,76%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de um terço 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 68,68%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Pouco mais 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 68,08%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Menos de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 56,42%, 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?



Cerca de um décimo da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 62,55% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom. Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
62,55%



Bottom2Box*
13,67%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (534)



Zona de Risco
Top2Box

- Por Perfil -

	Top2Box	Bottom2Box
PJ	63,29%	504
PF	50,00%	30
Masculino	64,96%	254
Feminino	60,36%	280
18 a 29	67,63%	139
30 a 39	57,83%	166
40 ou mais	62,88%	229
Serra	68,99%	129
Vila Velha	51,40%	107
Cariacica	65,17%	89
Vitoria	58,57%	70
Outras cidades	65,47%	139

Canais de Atendimento

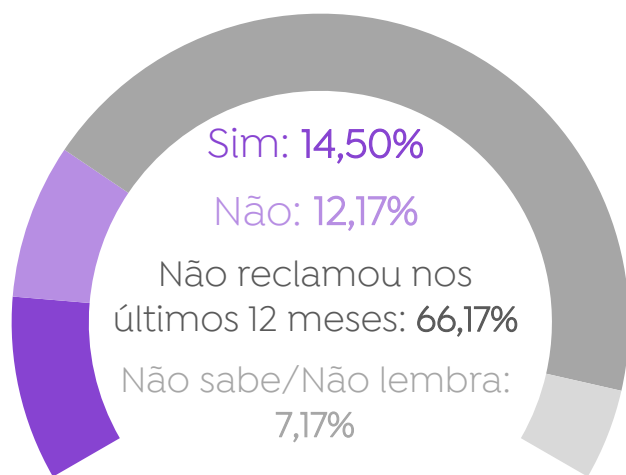
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%
Bom	240	40,00%	2,00%	3,92%	36,08%	43,92%
Regular	127	21,17%	1,67%	3,27%	17,90%	24,44%
Ruim	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Muito ruim	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Não acessou nos últimos 12 meses	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Não sabe/Não lembra	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%

Canais de Atendimento

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



Pouco mais de um quarto dos beneficiários 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	14,21%	11,93%	66,67%	7,19%	570
PF	20,00%	16,67%	56,67%	6,67%	30
Masculino	12,21%	9,90%	71,29%	6,60%	303
Feminino	16,84%	14,48%	60,94%	7,74%	297
18 a 29	13,66%	8,70%	70,19%	7,45%	161
30 a 39	14,44%	14,97%	62,57%	8,02%	187
40 ou mais	15,08%	12,30%	66,27%	6,35%	252
Serra	12,14%	7,86%	72,14%	7,86%	140
Vila Velha	15,38%	14,53%	58,97%	11,11%	117
Cariacica	11,43%	12,38%	71,43%	4,76%	105
Vitoria	15,79%	14,47%	67,11%	2,63%	76
Outras cidades	17,28%	12,96%	62,35%	7,41%	162

Canais de Atendimento

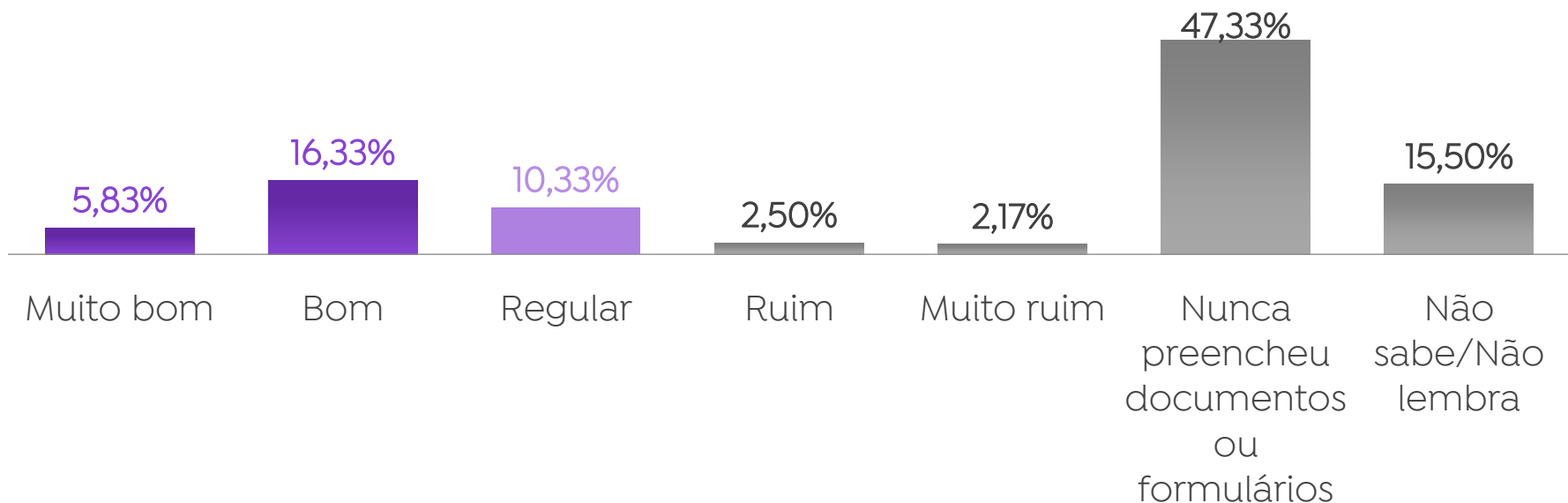
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Não	73	12,17%	1,33%	2,62%	9,55%	14,78%
Não reclamou nos últimos 12 meses	397	66,17%	1,93%	3,79%	62,38%	69,95%
Não sabe/Não lembra	43	7,17%	1,05%	2,06%	5,10%	9,23%

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?



Preencheu
37%

Quase dois terços dos respondentes nunca preencheram ou não souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 59,64% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
59,64%



Bottom2Box*
12,56%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (223)

Zona de Risco

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box (%)	Perfil
PJ	60,19%	211
PF	50,00%	12
Masculino	64,55%	110
Feminino	54,87%	113
18 a 29	58,73%	63
30 a 39	57,53%	73
40 ou mais	62,07%	87
Serra	62,26%	53
Vila Velha	55,81%	43
Cariacica	72,41%	29
Vitoria	47,83%	23
Outras cidades	58,67%	75

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	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Bom	98	16,33%	1,51%	2,96%	13,38%	19,29%
Regular	62	10,33%	1,24%	2,44%	7,90%	12,77%
Ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Muito ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Nunca preencheu documentos ou formulários	284	47,33%	2,04%	4,00%	43,34%	51,33%
Não sabe/Não lembra	93	15,50%	1,48%	2,90%	12,60%	18,40%



Canais de Atendimento

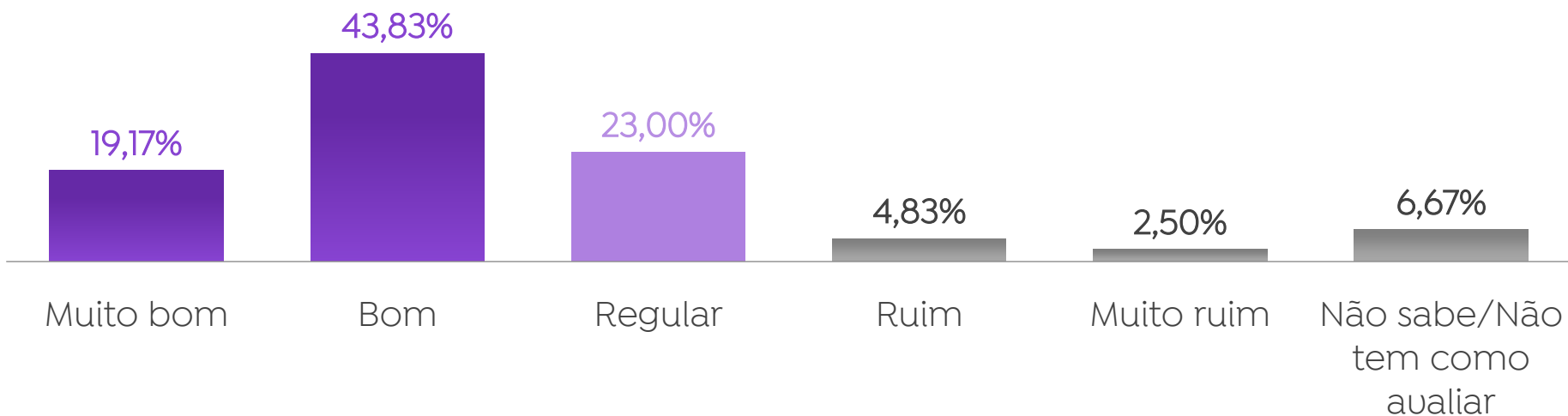
- Um décimo dos respondentes não entrou em contato através dos canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 62,55%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Pouco mais de um quarto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, mais da metade teve sua demanda resolvida.
- Quase dois terços dos beneficiários nunca preencheram ou não souberam 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 59,64%, 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, 67,50% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
67,50%



Bottom2Box*
7,86%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (560)



Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	67,23%	531
PF	72,41%	29
Masculino	69,06%	278
Feminino	65,96%	282
18 a 29	74,66%	146
30 a 39	58,48%	171
40 ou mais	69,55%	243
Serra	69,17%	133
Vila Velha	64,86%	111
Cariacica	68,69%	99
Vitoria	61,97%	71
Outras cidades	69,86%	146

Avaliação Geral

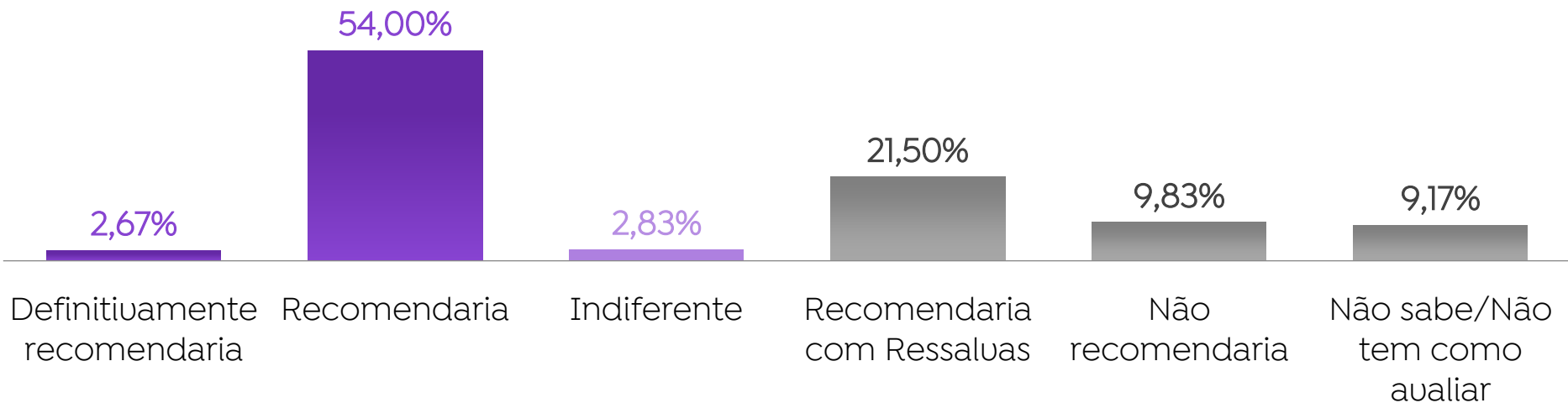
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	115	19,17%	1,61%	3,15%	16,02%	22,32%
Bom	263	43,83%	2,03%	3,97%	39,86%	47,80%
Regular	138	23,00%	1,72%	3,37%	19,63%	26,37%
Ruim	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Muito ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Não sabe/Não tem como avaliar	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano e pouco mais de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação.
Zona de Risco: Até 69%



Top2Box*
62,39%



Não Recomendaria*
10,83%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (545)

Zona de Risco

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	62,60%	516
PF	58,62%	29
Masculino	67,80%	264
Feminino	57,30%	281
18 a 29	65,73%	143
30 a 39	56,55%	168
40 ou mais	64,53%	234
Serra	65,89%	129
Vila Velha	60,18%	113
Cariacica	60,61%	99
Vitoria	59,42%	69
Outras cidades	63,70%	135

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	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Recomendaria	324	54,00%	2,03%	3,99%	50,01%	57,99%
Indiferente	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Recomendaria com Ressalvas	129	21,50%	1,68%	3,29%	18,21%	24,79%
Não recomendaria	59	9,83%	1,22%	2,38%	7,45%	12,22%
Não sabe/Não tem como avaliar	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, aproximadamente um quarto avaliou como Regular e 7,86% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 67,50%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A maioria recomendaria o plano, um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 10,83% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 62,39%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
 - 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%:
 - Nenhum atributo na Zona de Atenção.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano;
 - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
 - Recomendação do plano;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
- Pouco mais de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Mais de um quarto 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