

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
**IDSS | RN 507**



Ano Base 2022  
Emitido em 14/04/2023



# ÍNDICE

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



# Introdução

A Unimed Belém 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 Unimed Belém com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Belém



## Operadora

UNIMED BELÉM COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registrada sob n.º 303976 na ANS



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento

Estatística: Joana Paula Machado

CONRE: 8920 - A



# 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: 178.599

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

Feuereiro de 2023.



## Período da Coleta

15/03/2023 a 07/04/2023.





# 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 Unimed Belém é 273.923 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 178.599 cadastros. Foram abordados 12.235 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	605	*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	105	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	11	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	11.509	
v) Outros**	5	
Beneficiário não contatado	166.364	
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>5%</b>	

Em relação ao item (i), 5 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 Unimed Belém 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 Unimed Belém 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



**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# Perfil da Amostra

## Gênero



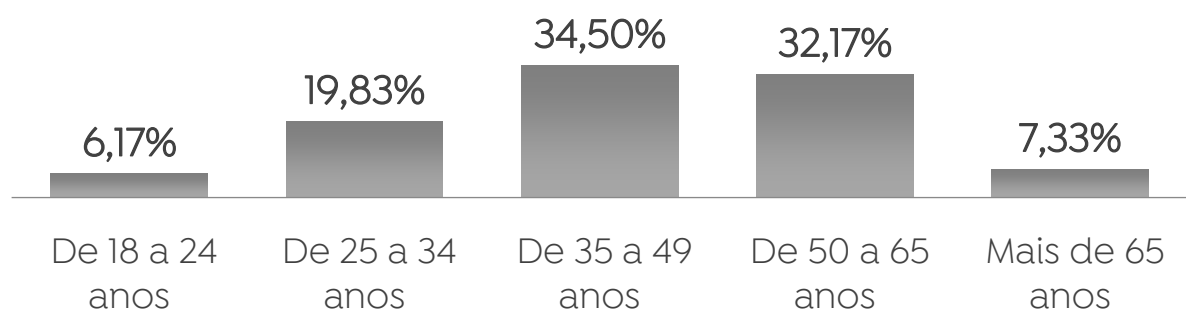
58,00%



42,00%

## Faixa Etária

MÉDIA  
45 ANOS



## Tipo de Beneficiário

Titular  
77,50%



Dependente  
22,50%

## Tipo de Plano

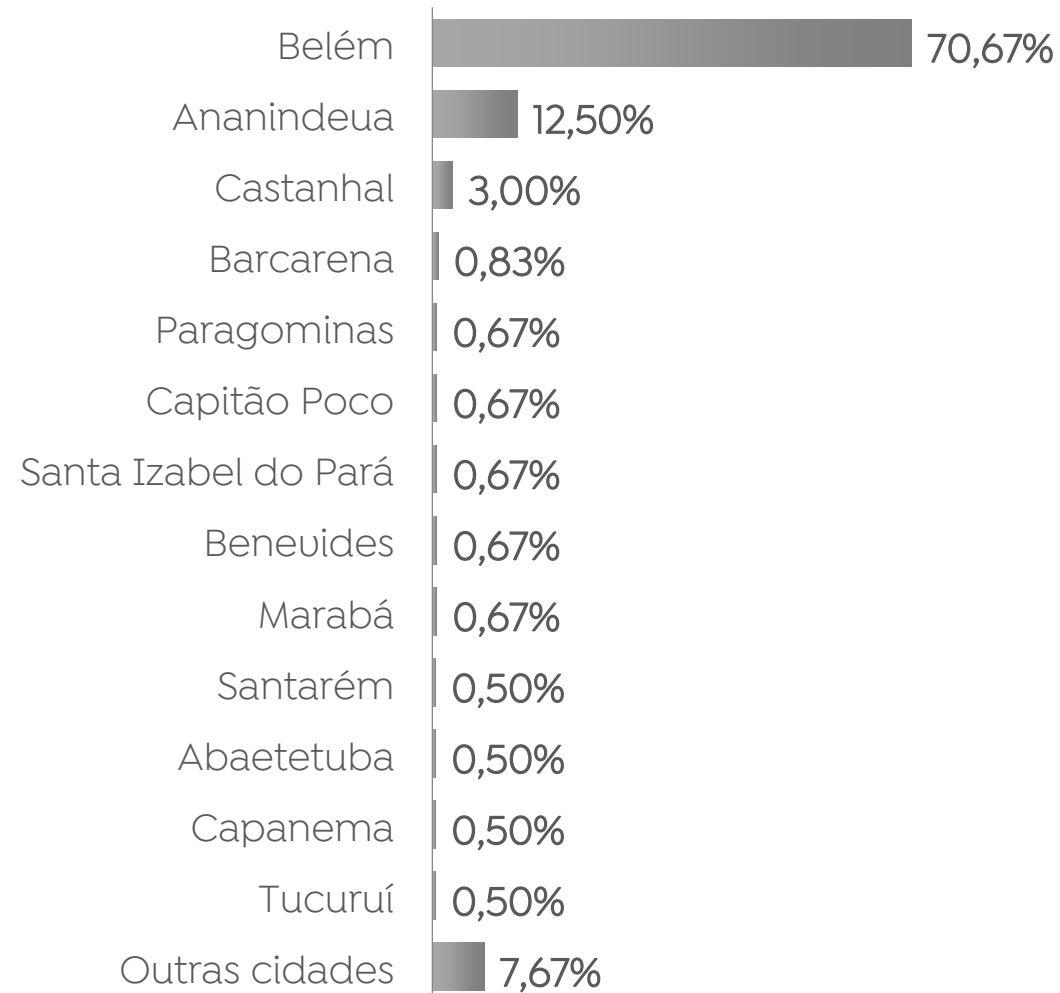
PJ  
38,67%



PF  
61,33%

# Perfil da Amostra

## Cidade





# Atenção à Saúde

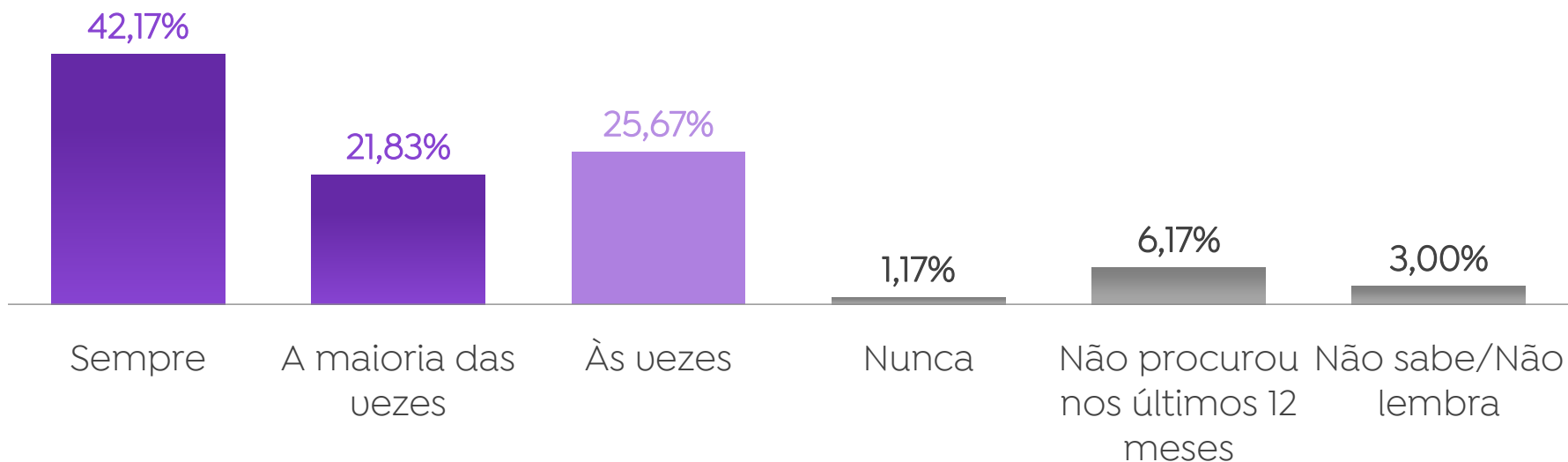


**zoom**

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?



Quase um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 70,46% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box\*  
70,46%



Bottom2Box\*  
29,54%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (545)

## Zona de Atenção

Top2Box  
- Por Perfil -



PJ	68,93%	206
PF	71,39%	339
Masculino	70,64%	218
Feminino	70,34%	327
18 a 34	68,97%	145
35 a 49	64,52%	186
50 ou mais	76,64%	214
Belém	72,16%	388
Ananindeua	67,65%	68
Outras cidades	65,17%	89

# Atenção à Saúde

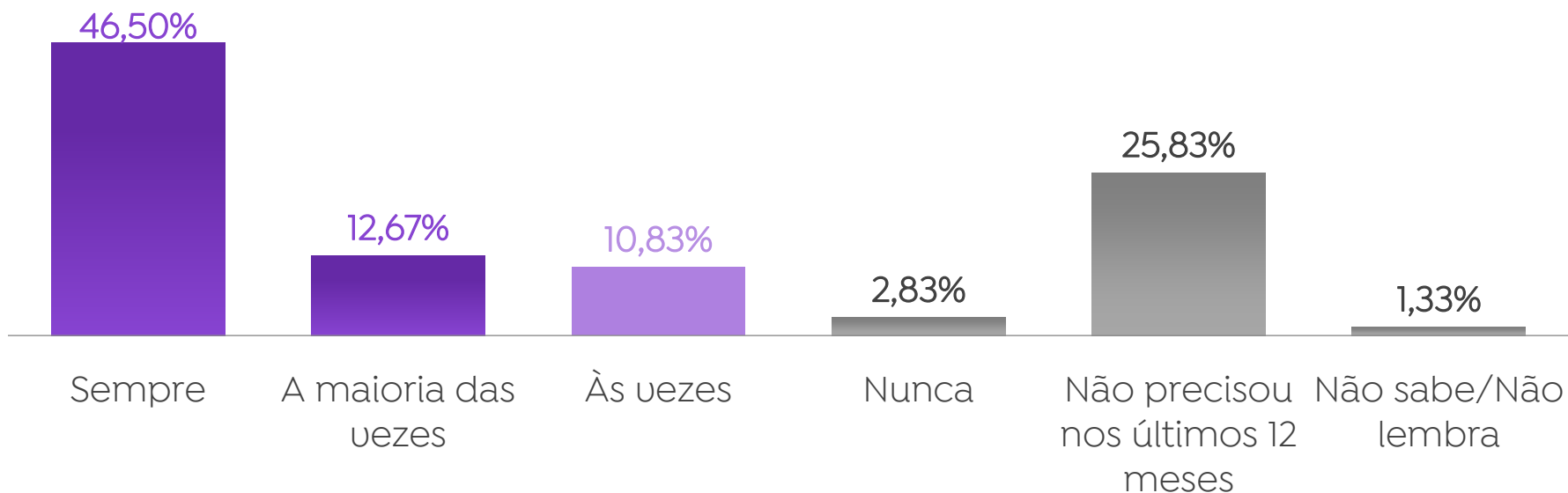
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	253	42,17%	2,02%	3,95%	38,22%	46,12%
A maioria das vezes	131	21,83%	1,69%	3,31%	18,53%	25,14%
Às vezes	154	25,67%	1,78%	3,50%	22,17%	29,16%
Nunca	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não procurou nos últimos 12 meses	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
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?



Precisou  
73%

Pouco mais de um quarto da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 81,24% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box\*  
81,24%



Bottom2Box\*  
18,76%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (437)



Zona de Satisfação  
Top2Box  
- Por Perfil -



PJ	80,57%	175
PF	81,68%	262
Masculino	80,77%	182
Feminino	81,57%	255
18 a 34	80,33%	122
35 a 49	78,62%	145
50 ou mais	84,12%	170
Belém	83,88%	304
Ananindeua	88,14%	59
Outras cidades	64,86%	74



# Atenção à Saúde

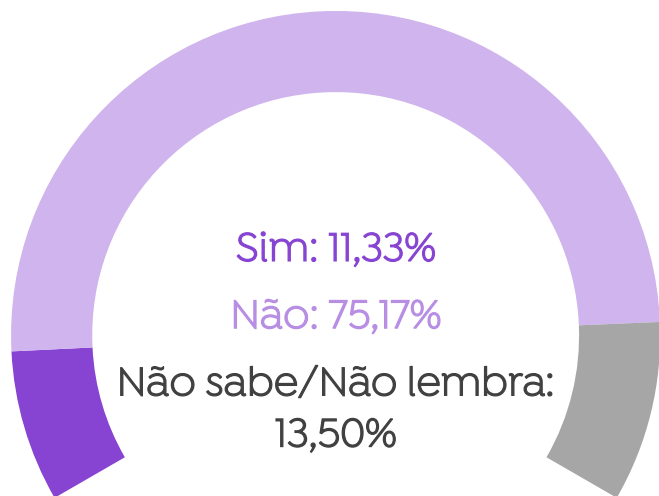
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	279	46,50%	2,04%	3,99%	42,51%	50,49%
A maioria das vezes	76	12,67%	1,36%	2,66%	10,01%	15,33%
Às vezes	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Nunca	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não precisou nos últimos 12 meses	155	25,83%	1,79%	3,50%	22,33%	29,34%
Não sabe/Não lembra	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%

# 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.?



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	8,62%	232
PF	13,04%	368
Masculino	8,33%	252
Feminino	13,51%	348
18 a 34	9,62%	156
35 a 49	13,04%	207
50 ou mais	10,97%	237
Belém	9,91%	424
Ananindeua	17,33%	75
Outras cidades	12,87%	101

# Atenção à Saúde

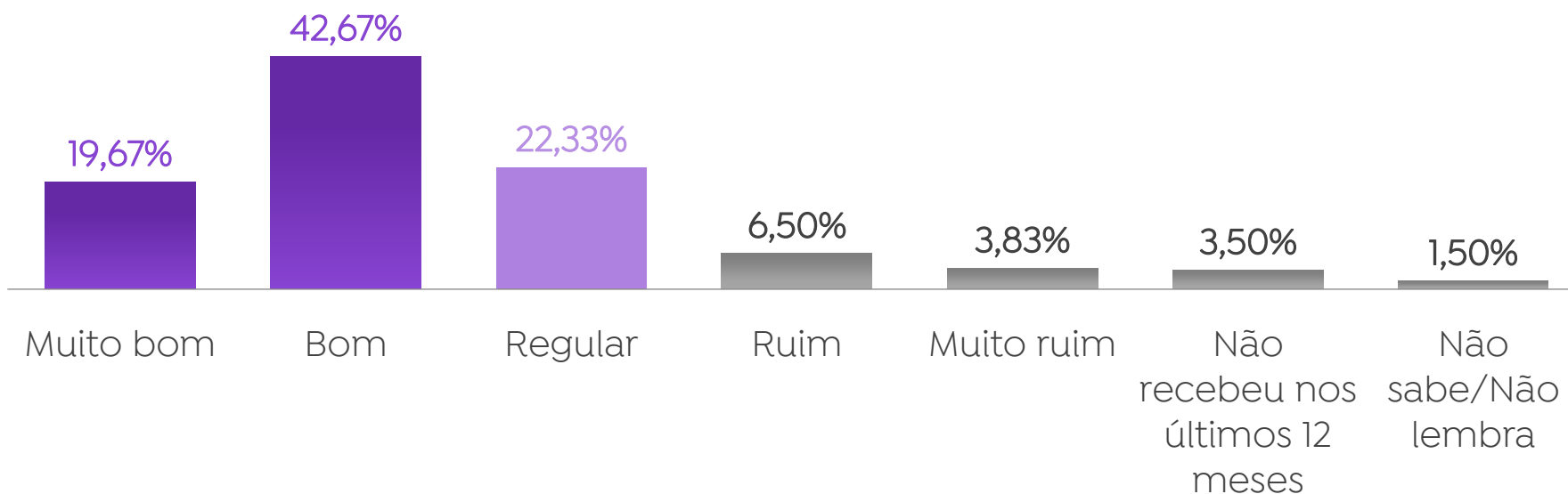
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	68	11,33%	1,29%	2,54%	8,80%	13,87%
Não	451	75,17%	1,76%	3,46%	71,71%	78,62%
Não sabe/Não lembra	81	13,50%	1,40%	2,73%	10,77%	16,23%

# 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 nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 65,61% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box\*  
65,61%



Bottom2Box\*  
10,88%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (570)

## ⚡ Zona de Risco

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	65,32%	222
PF	65,80%	348
Masculino	66,95%	236
Feminino	64,67%	334
18 a 34	59,06%	149
35 a 49	58,59%	198
50 ou mais	76,23%	223
Belém	67,00%	406
Ananindeua	67,14%	70
Outras cidades	58,51%	94



# Atenção à Saúde

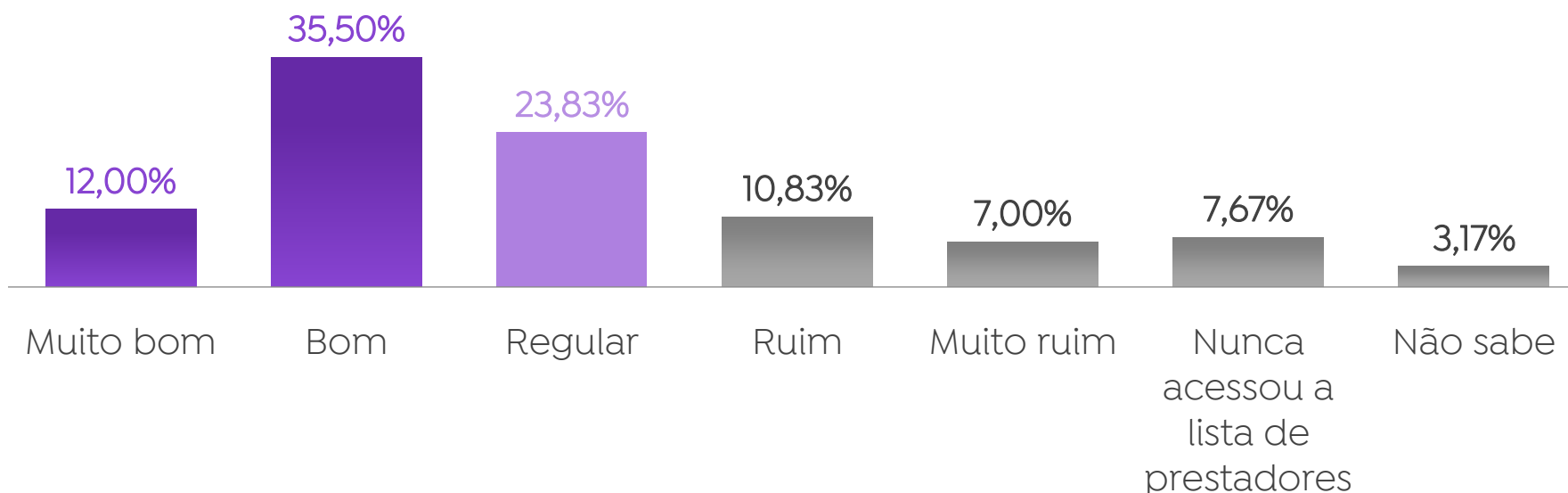
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Bom	256	42,67%	2,02%	3,96%	38,71%	46,62%
Regular	134	22,33%	1,70%	3,33%	19,00%	25,67%
Ruim	39	6,50%	1,01%	1,97%	4,53%	8,47%
Muito ruim	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%
Não recebeu nos últimos 12 meses	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Não sabe/Não lembra	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%

# 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)?



Cerca de um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 53,27% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e quase um quarto como Regular.

Zona de Risco: Top2Box até 69%

Acessou  
89%



Top2Box\*  
53,27%



Bottom2Box\*  
20,00%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (535)

**Zona de Risco**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

	Ícone de Top2Box	Ícone de Bottom2Box
PJ	50,97%	206
PF	54,71%	329
Masculino	57,21%	215
Feminino	50,63%	320
18 a 34	51,72%	145
35 a 49	44,21%	190
50 ou mais	63,00%	200
Belém	55,67%	379
Ananindeua	50,00%	68
Outras cidades	45,45%	88

# 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	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Bom	213	35,50%	1,95%	3,83%	31,67%	39,33%
Regular	143	23,83%	1,74%	3,41%	20,42%	27,24%
Ruim	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Muito ruim	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%
Nunca acessou a lista de prestadores	46	7,67%	1,09%	2,13%	5,54%	9,80%
Não sabe	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%



# Atenção à Saúde

- Quase 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. O Top2Box obtido foi de 70,46%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Pouco mais de um quarto 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 81,24%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- 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 65,61%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca 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 53,27%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

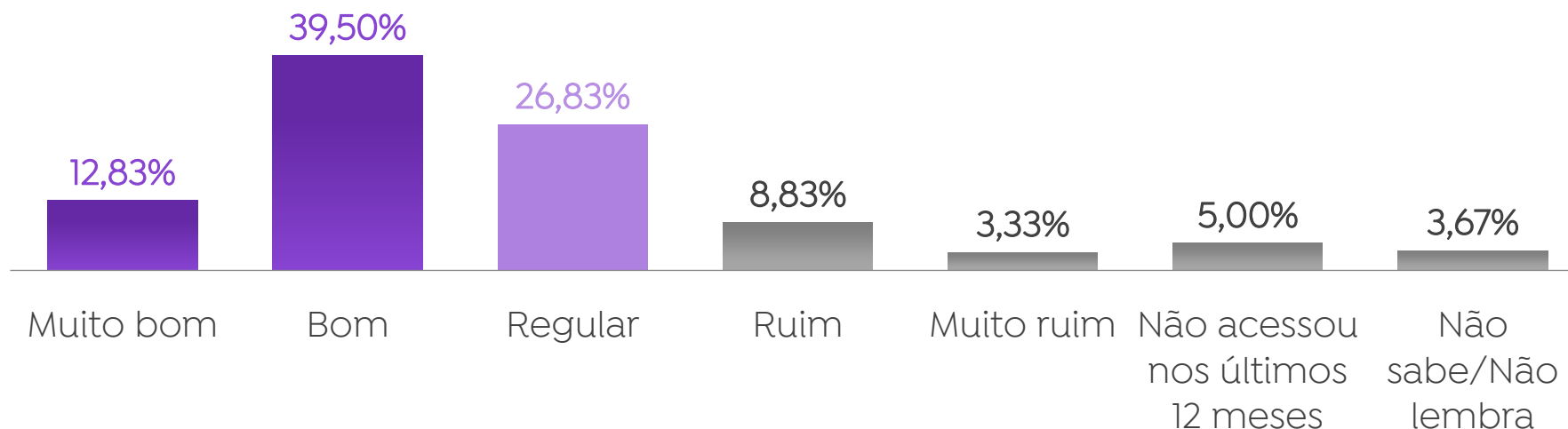


# Canais de Atendimento



# 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, 57,30% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



**Top2Box\***  
57,30%



**Bottom2Box\***  
13,32%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (548)

**Zona de Risco**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
PJ	63,77%	207
PF	53,37%	341
Masculino	58,33%	228
Feminino	56,56%	320
18 a 34	54,29%	140
35 a 49	55,19%	183
50 ou mais	60,89%	225
Belém	59,59%	391
Ananindeua	52,24%	67
Outras cidades	51,11%	90

# Canais de Atendimento

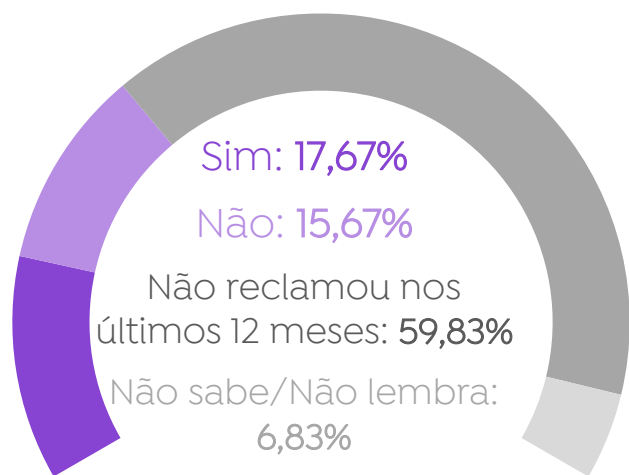
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	77	12,83%	1,37%	2,68%	10,16%	15,51%
Bom	237	39,50%	2,00%	3,91%	35,59%	43,41%
Regular	161	26,83%	1,81%	3,55%	23,29%	30,38%
Ruim	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Muito ruim	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Não acessou nos últimos 12 meses	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Não sabe/Não lembra	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%

# 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, 53% tiveram sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	12,50%	14,66%	66,38%	6,47%	232
PF	20,92%	16,30%	55,71%	7,07%	368
Masculino	17,06%	13,49%	61,90%	7,54%	252
Feminino	18,10%	17,24%	58,33%	6,32%	348
18 a 34	17,95%	16,03%	58,97%	7,05%	156
35 a 49	17,87%	20,29%	58,45%	3,38%	207
50 ou mais	17,30%	11,39%	61,60%	9,70%	237
Belém	16,27%	13,92%	62,97%	6,84%	424
Ananindeua	33,33%	17,33%	42,67%	6,67%	75
Outras cidades	11,88%	21,78%	59,41%	6,93%	101

# 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?

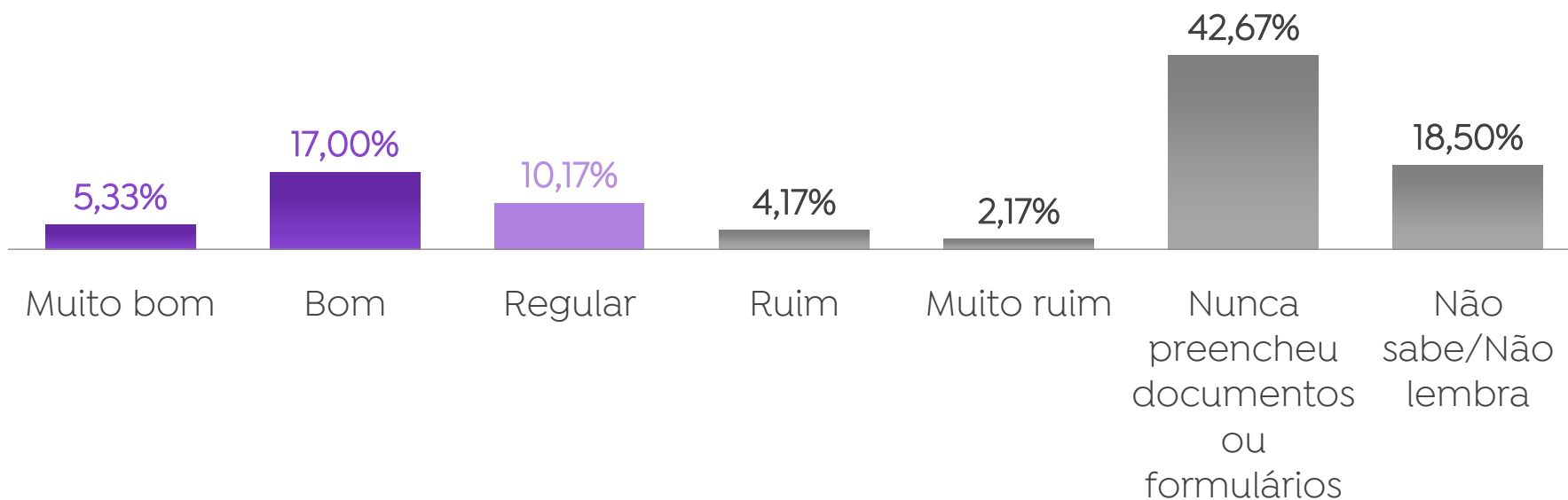
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	106	17,67%	1,56%	3,05%	14,61%	20,72%
Não	94	15,67%	1,48%	2,91%	12,76%	18,58%
Não reclamou nos últimos 12 meses	359	59,83%	2,00%	3,92%	55,91%	63,76%
Não sabe/Não lembra	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%



# 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?



Três quintos dos respondentes nunca preencheram ou não souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 57,51% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom. Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box\*  
57,51%



Bottom2Box\*  
16,31%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (233)

**Zona de Risco**  
Top2Box  
- Por Perfil -

Perfil	Top2Box	Base
PJ	59,76%	82
PF	56,29%	151
Masculino	55,10%	98
Feminino	59,26%	135
18 a 34	55,71%	70
35 a 49	48,31%	89
50 ou mais	70,27%	74
Belém	60,51%	157
Ananindeua	67,57%	37
Outras cidades	35,90%	39

# 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	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Bom	102	17,00%	1,53%	3,01%	13,99%	20,01%
Regular	61	10,17%	1,23%	2,42%	7,75%	12,58%
Ruim	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%
Muito ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Nunca preencheu documentos ou formulários	256	42,67%	2,02%	3,96%	38,71%	46,62%
Não sabe/Não lembra	111	18,50%	1,59%	3,11%	15,39%	21,61%



# Canais de Atendimento

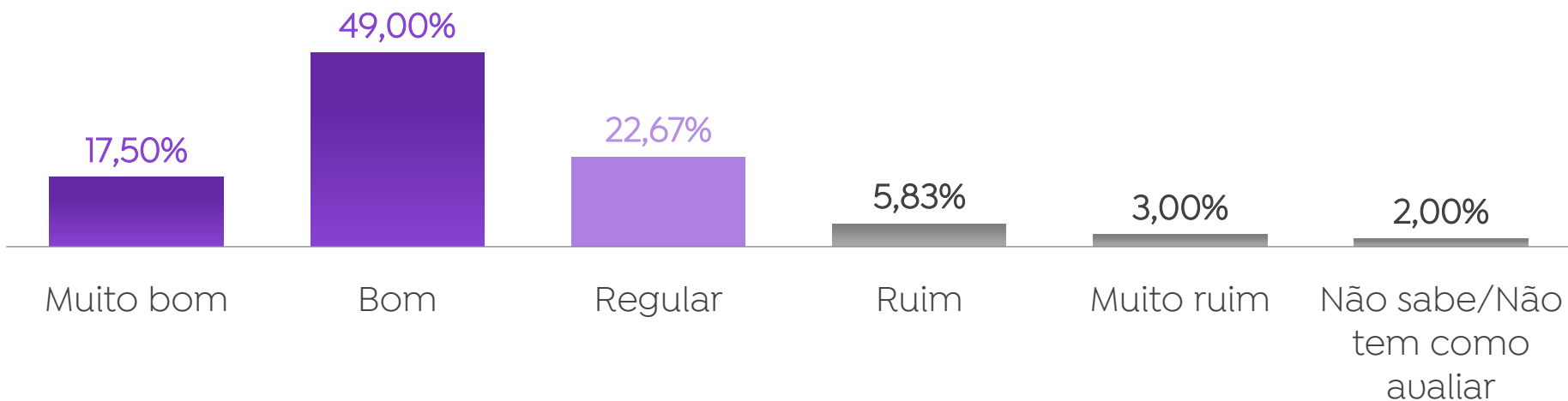
- Cerca de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 57,30%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Um terço da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, pouco mais da metade conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Três quintos dos beneficiários nunca preencheram ou não soubera, 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 57,51%, 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, 67,86% classificaram o plano como Muito bom ou Bom e pouco mais de um quinto como Regular.

Zona de Risco: Top2Box até 69%



**Top2Box\***  
67,86%



**Bottom2Box\***  
9,01%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (588)

**⚡ Zona de Risco**  
**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

PJ	68,44%	225
PF	67,49%	363
Masculino	71,95%	246
Feminino	64,91%	342
18 a 34	63,64%	154
35 a 49	59,70%	201
50 ou mais	77,68%	233
Belém	67,87%	417
Ananindeua	70,27%	74
Outras cidades	65,98%	97

# Avaliação Geral

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

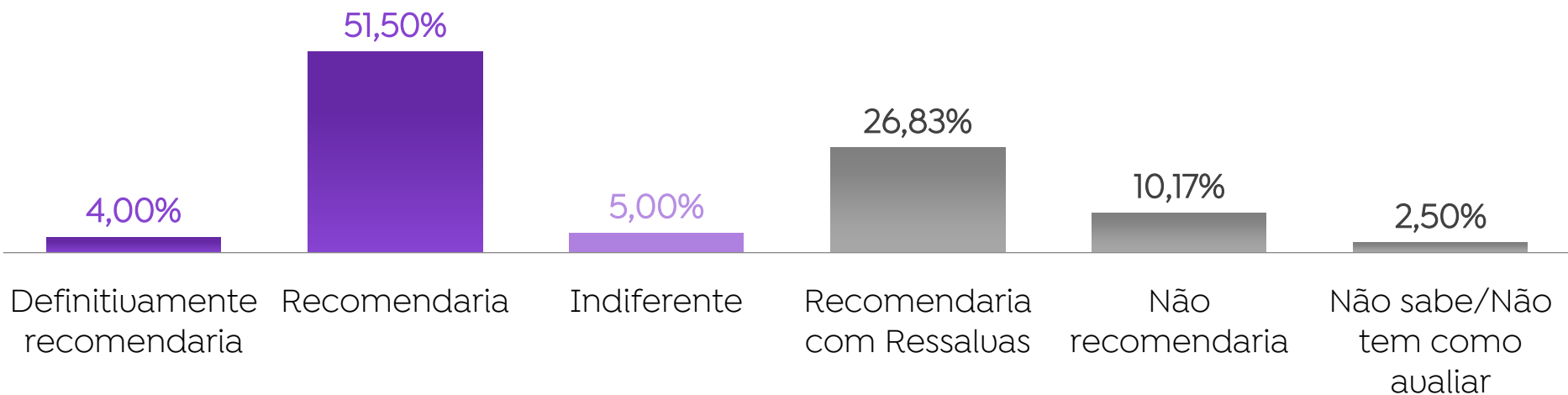
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	105	17,50%	1,55%	3,04%	14,46%	20,54%
Bom	294	49,00%	2,04%	4,00%	45,00%	53,00%
Regular	136	22,67%	1,71%	3,35%	19,32%	26,02%
Ruim	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Muito ruim	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%
Não sabe/Não tem como avaliar	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%



# Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano e mais de um quarto faria alguma ressalva.  
Zona de Risco: Top2Box até 69%



Top2Box\*  
56,92%



Não  
Recomendaria\*  
10,43%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (585)

Zona de Risco

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	55,26%	228
PF	57,98%	357
Masculino	56,38%	243
Feminino	57,31%	342
18 a 34	50,00%	154
35 a 49	50,25%	203
50 ou mais	67,54%	228
Belém	56,97%	416
Ananindeua	58,90%	73
Outras cidades	55,21%	96

# 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	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%
Recomendaria	309	51,50%	2,04%	4,00%	47,50%	55,50%
Indiferente	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Recomendaria com Ressalvas	161	26,83%	1,81%	3,55%	23,29%	30,38%
Não recomendaria	61	10,17%	1,23%	2,42%	7,75%	12,58%
Não sabe/Não tem como avaliar	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%

# Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, pouco mais de um quinto como Regular e 9,01% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 67,86%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A maioria recomendaria o plano, cerca de um quarto faria alguma ressalva no momento da indicação e 10,43% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 56,92%, 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%:
  - Acesso à atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
  - Atenção em saúde recebida;
  - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
  - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
  - 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 pouco mais da metade 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](http://zoompesquisas.com.br)