

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 Postal Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo Geral

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



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Postal Saúde.



Operadora

Postal Saúde – Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios
Registrada sob n.º 41913-3 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 Jorge 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.

Universo e Amostra

Universo: 163.736

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

Início em 08/01/2024.

Período da Coleta

24/01/2024 a 15/02/2024.

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 Postal Saúde é 209.348 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 163.736 cadastros. Foram abordados 9.088 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	414
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	75
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	16
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.547
u) Outros**	36
Beneficiário não contatado	154.648
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), 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 (u), 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 (iu), 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 Postal 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.

Metodologia

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 Postal 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.

Metodologia

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.

Metodologia

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

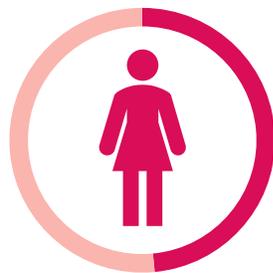
Perfil da Amostra



Gênero



51,50%

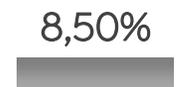


48,50%



Faixa Etária

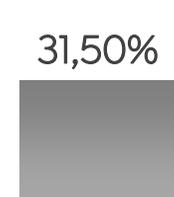
Média
51 anos



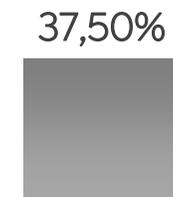
De 18 a 24
anos



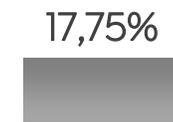
De 25 a 34
anos



De 35 a 49
anos



De 50 a 65
anos



Mais de 65
anos



Tipo de Beneficiário

Titular
57,75%



Dependente
42,25%



Modalidade

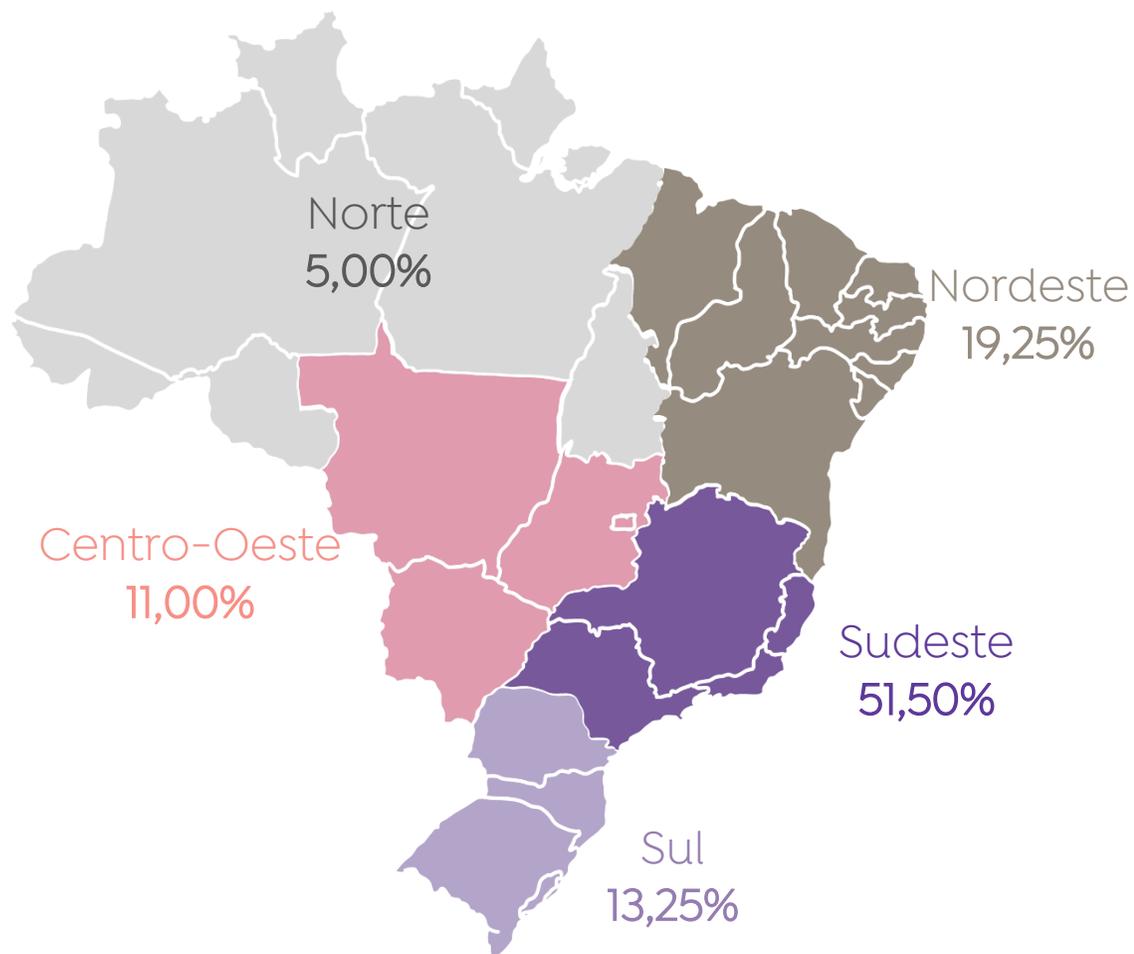
Ativo
68,00%



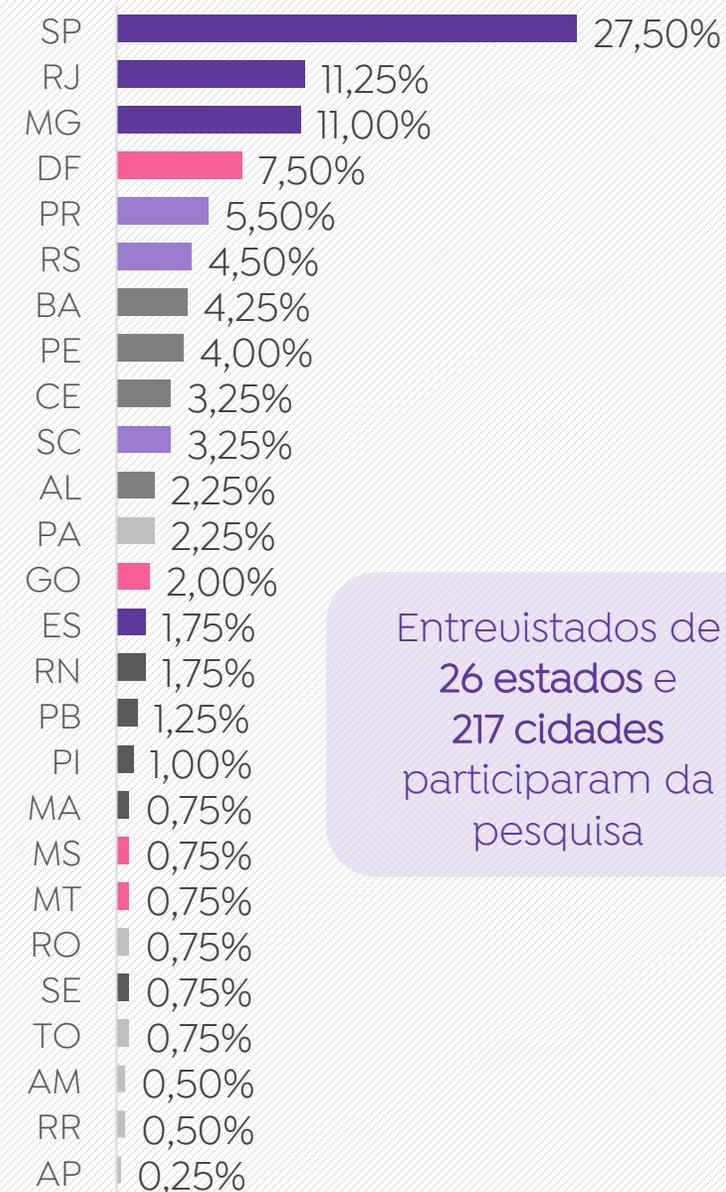
Aposentado
32,00%

Perfil da Amostra

Região



Estado



Entrevistados de
26 estados e
217 cidades
participaram da
pesquisa

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?



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Cerca de um quinto encontrou dificuldade ocasional para conseguir atendimento. O Top2Box atingido foi de 83,47%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box*
83,47%

Bottom2Box*
16,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (369)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade	Ícone	Porcentagem	Contagem
Ativo	👍	80,24%	248
Aposentado	👤	90,08%	121
Gênero			
Masculino	👤	79,68%	187
Feminino	👤	87,36%	182
Idade			
De 18 a 44	👤	79,65%	113
De 45 a 59	👤	81,69%	142
60 ou mais	👤	89,47%	114
Região			
Sul	📍	91,84%	49
Sudeste	📍	83,16%	190
Centro-Oeste	📍	95,24%	42
Nordeste	📍	71,43%	70
Norte	📍	83,33%	18

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?

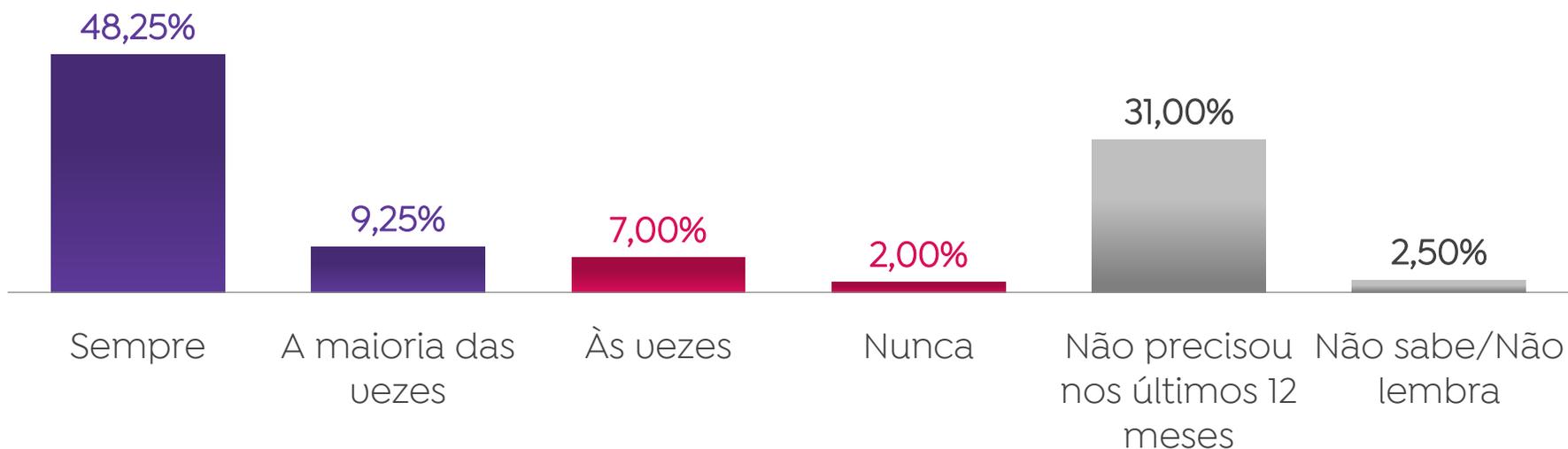
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	246	61,50%	2,43%	4,77%	56,73%	66,27%
A maioria das vezes	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Às vezes	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não precisou nos últimos 12 meses	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

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 não necessitaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação é positiva. O Top2Box é de 86,47%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box*
86,47%

Bottom2Box*
13,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (266)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade	Top2Box	Amostragem
Ativo	83,89%	180
Aposentado	91,86%	86
Gênero		
Masculino	84,13%	126
Feminino	88,57%	140
Idade		
De 18 a 44	85,23%	88
De 45 a 59	87,00%	100
60 ou mais	87,18%	78
Região		
Sul	86,84%	38
Sudeste	87,77%	139
Centro-Oeste	90,32%	31
Nordeste	80,85%	47
Norte	81,82%	11

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	193	48,25%	2,50%	4,90%	43,35%	53,15%
A maioria das vezes	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Às vezes	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Nunca	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não precisou nos últimos 12 meses	124	31,00%	2,31%	4,53%	26,47%	35,53%
Não sabe/Não lembra	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

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 quinto dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

Sim [Por Perfil]

Modalidade	Ícone	Porcentagem	Contagem
Ativo	👍	16,91%	272
Aposentado	👤	11,72%	128
Gênero			
Masculino	👤	16,50%	206
Feminino	👤	13,92%	194
Idade			
De 18 a 44	👤	15,50%	129
De 45 a 59	👤	16,11%	149
60 ou mais	👤	13,93%	122
Região			
Sul	📍	13,21%	53
Sudeste	📍	16,99%	206
Centro-Oeste	📍	20,45%	44
Nordeste	📍	9,09%	77
Norte	📍	15,00%	20

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.?

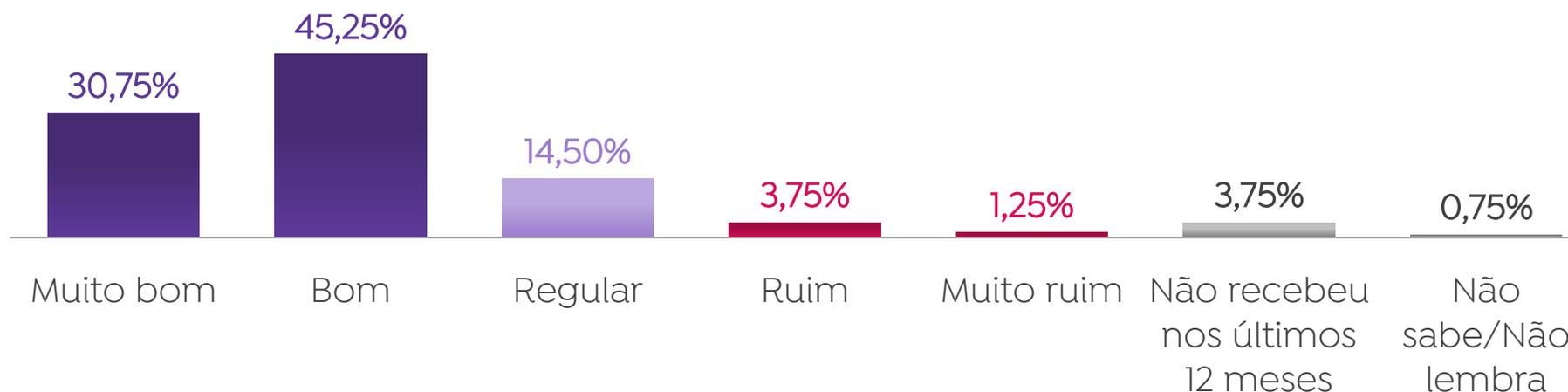
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Não	277	69,25%	2,31%	4,52%	64,73%	73,77%
Não sabe/Não lembra	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%

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, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. A maior parte se mostra satisfeita com a atenção em saúde recebida, menos de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 79,58%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box*
79,58%

Bottom2Box*
5,24%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade	Ícone	Porcentagem	Contagem
Ativo	👍	74,71%	261
Aposentado	👤	90,08%	121
Gênero			
Masculino	👤	74,61%	193
Feminino	👤	84,66%	189
Idade			
De 18 a 44	👤	76,80%	125
De 45 a 59	👤	74,13%	143
60 ou mais	👤	89,47%	114
Região			
Sul	📍	72,00%	50
Sudeste	📍	80,60%	201
Centro-Oeste	📍	92,86%	42
Nordeste	📍	75,71%	70
Norte	📍	73,68%	19

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)?

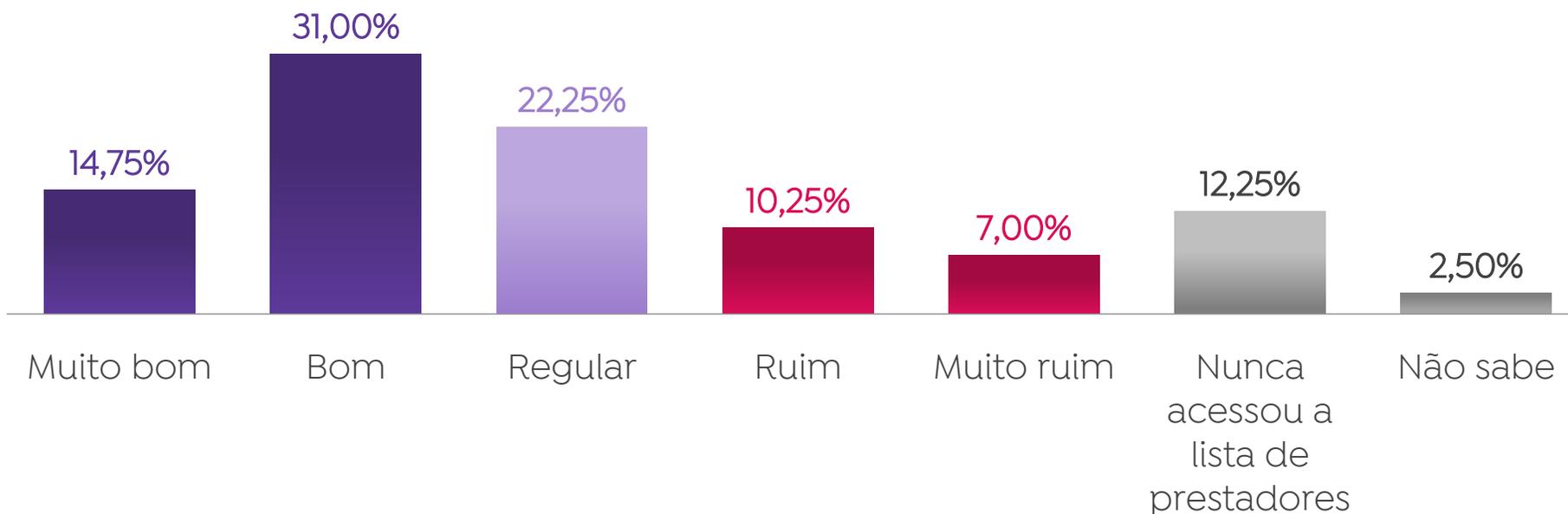
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	123	30,75%	2,31%	4,52%	26,23%	35,27%
Bom	181	45,25%	2,49%	4,88%	40,37%	50,13%
Regular	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%
Ruim	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Não sabe/Não lembra	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%

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)?



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados, um quinto apresentou insatisfação com a facilidade de acesso. O Top2Box é de 53,67%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box*
53,67%

Bottom2Box*
20,23%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (341)

⚠ Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade	Ícone	Porcentagem	Contagem
Ativo	👍	44,92%	236
Aposentado	👤	73,33%	105
Gênero			
Masculino	👤	46,51%	172
Feminino	👤	60,95%	169
Idade			
De 18 a 44	👤	50,00%	112
De 45 a 59	👤	44,36%	133
60 ou mais	👤	70,83%	96
Região			
Sul	📍	54,55%	44
Sudeste	📍	55,62%	178
Centro-Oeste	📍	62,86%	35
Nordeste	📍	46,38%	69
Norte	📍	40,00%	15

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	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Bom	124	31,00%	2,31%	4,53%	26,47%	35,53%
Regular	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Ruim	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Muito ruim	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Nunca acessou a lista de prestadores	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Não sabe	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 83,47%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 86,47%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um quinto recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 79,58%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 53,67%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

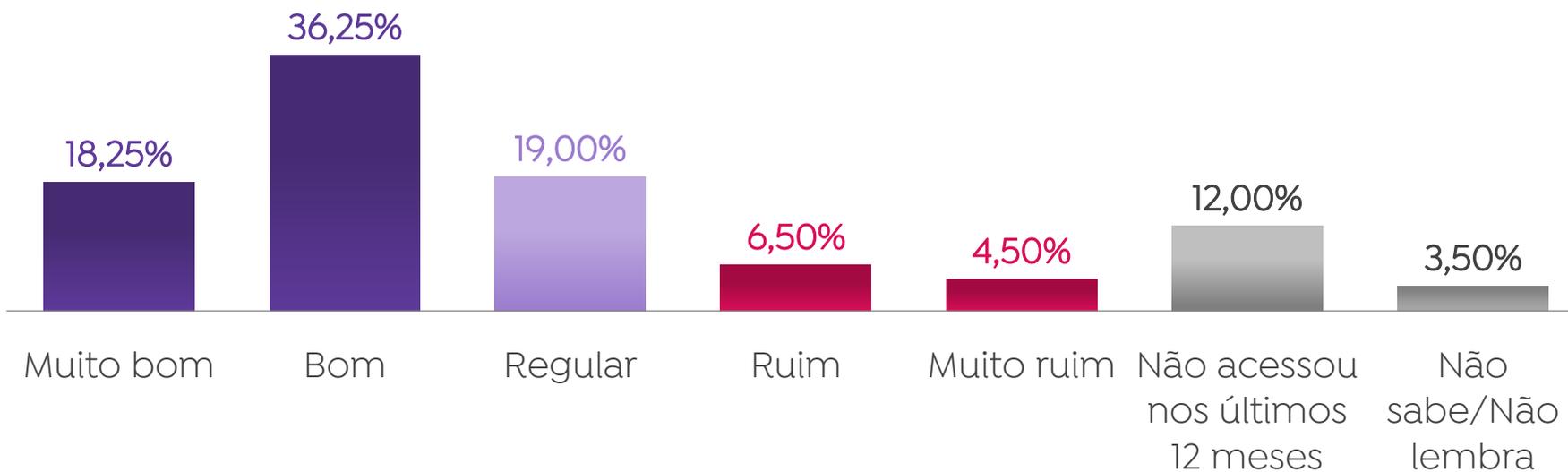
Canais de Atendimento



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?



A maioria dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. Cerca de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 64,50%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box*
64,50%

Bottom2Box*
13,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (338)

⚠ Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade	Top2Box	Beneficiários
Ativo	58,37%	233
Aposentado	78,10%	105
Gênero		
Masculino	59,77%	174
Feminino	69,51%	164
Idade		
De 18 a 44	61,90%	105
De 45 a 59	57,46%	134
60 ou mais	76,77%	99
Região		
Sul	74,47%	47
Sudeste	62,29%	175
Centro-Oeste	78,38%	37
Nordeste	56,92%	65
Norte	57,14%	14

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?

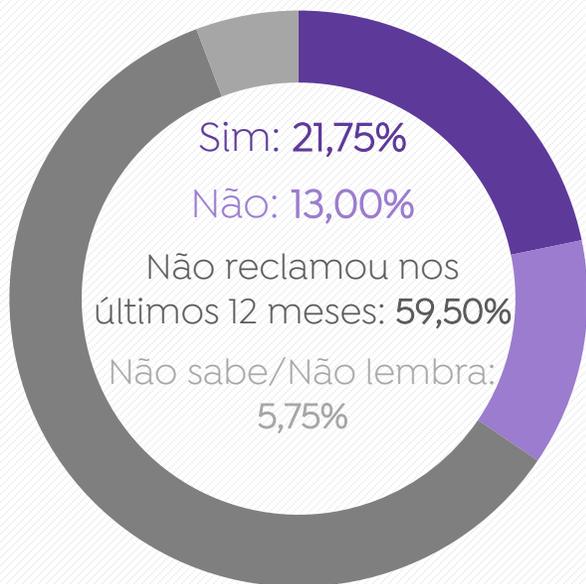
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Bom	145	36,25%	2,40%	4,71%	31,54%	40,96%
Regular	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Ruim	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Muito ruim	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não acessou nos últimos 12 meses	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

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 terço dos beneficiários realizou alguma reclamação junto a operadora. Entre os reclamantes, 63% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Modalidade					
Ativo	22,79%	15,44%	55,51%	6,25%	272
Aposentado	19,53%	7,81%	67,97%	4,69%	128
Gênero					
Masculino	23,79%	12,14%	57,28%	6,80%	206
Feminino	19,59%	13,92%	61,86%	4,64%	194
Idade					
De 18 a 44	20,16%	14,73%	60,47%	4,65%	129
De 45 a 59	25,50%	15,44%	53,02%	6,04%	149
60 ou mais	18,85%	8,20%	66,39%	6,56%	122
Região					
Sul	26,42%	13,21%	54,72%	5,66%	53
Sudeste	21,84%	15,53%	55,83%	6,80%	206
Centro-Oeste	13,64%	4,55%	77,27%	4,55%	44
Nordeste	20,78%	11,69%	62,34%	5,19%	77
Norte	30,00%	10,00%	60,00%	0,00%	20

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?

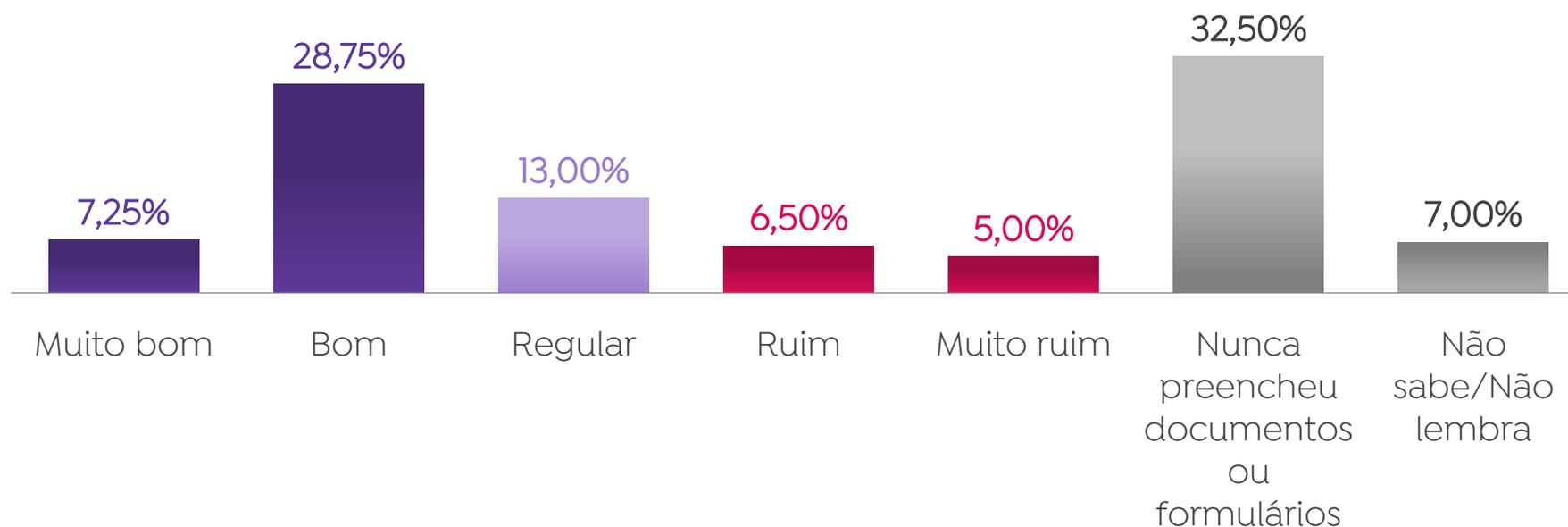
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	87	21,75%	2,06%	4,04%	17,71%	25,79%
Não	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Não reclamou nos últimos 12 meses	238	59,50%	2,45%	4,81%	54,69%	64,31%
Não sabe/Não lembra	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%

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?



Dois quintos não lembram ou não preencheram documentos ou formulários exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, cerca de um quinto apresentou alguma insatisfação.

O Top2Box obtido é de 59,50%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box*
59,50%

Bottom2Box*
19,01%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (242)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade		
Ativo	55,25%	181
Aposentado	72,13%	61
Gênero		
Masculino	50,39%	129
Feminino	69,91%	113
Idade		
De 18 a 44	55,56%	90
De 45 a 59	54,17%	96
60 ou mais	75,00%	56
Região		
Sul	72,73%	33
Sudeste	61,86%	118
Centro-Oeste	62,96%	27
Nordeste	46,15%	52
Norte	50,00%	12

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	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Bom	115	28,75%	2,26%	4,44%	24,31%	33,19%
Regular	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Ruim	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Muito ruim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Nunca preencheu documentos ou formulários	130	32,50%	2,34%	4,59%	27,91%	37,09%
Não sabe/Não lembra	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%

A close-up photograph of a person's hands holding and interacting with a tablet computer. The background is blurred, suggesting an indoor setting. The image is partially obscured by a dark grey vertical bar on the right side of the slide.

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 64,50%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Pouco mais de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 63% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, dois quintos dos beneficiários não se recordam ou não preencheram esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 59,50%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

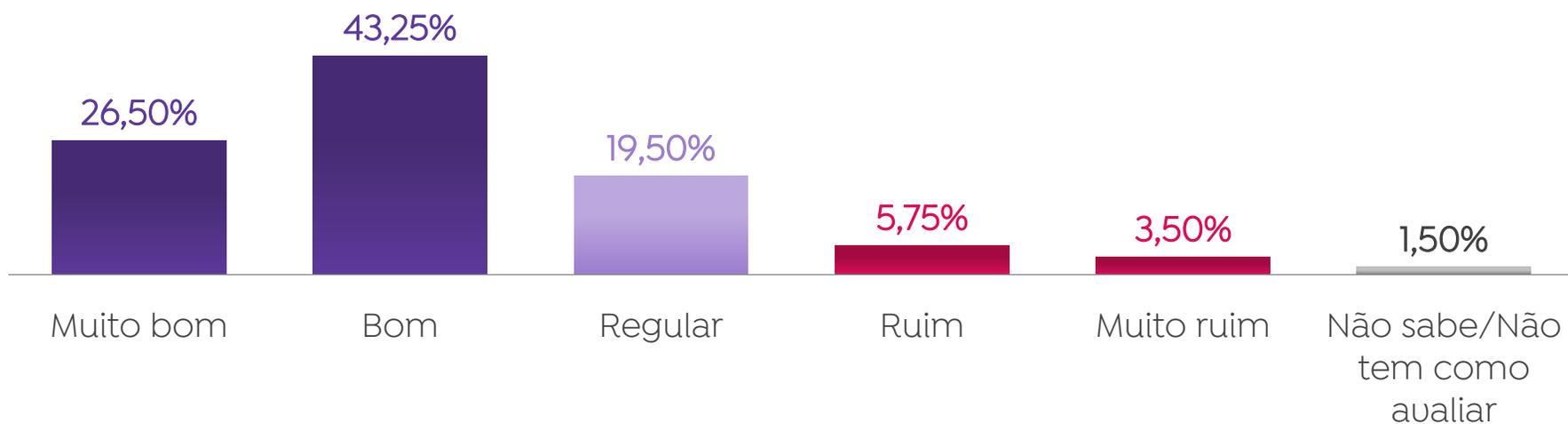
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva. O Top2Box é de 70,81%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box*
70,81%

Bottom2Box*
9,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (394)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade		
Ativo	64,18%	268
Aposentado	84,92%	126
Gênero		
Masculino	63,86%	202
Feminino	78,13%	192
Idade		
De 18 a 44	70,87%	127
De 45 a 59	59,86%	147
60 ou mais	84,17%	120
Região		
Sul	62,75%	51
Sudeste	74,26%	202
Centro-Oeste	81,82%	44
Nordeste	63,64%	77
Norte	60,00%	20

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	106	26,50%	2,21%	4,33%	22,17%	30,83%
Bom	173	43,25%	2,48%	4,86%	38,39%	48,11%
Regular	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Ruim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Muito ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
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 indicaria o plano para conhecidos e quase um quinto não o recomendaria. O Top2Box é de 62,73%, posicionando-se na Zona de Risco.

Recomendaria*
62,73%

Não recomendaria*
16,01%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (381)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Modalidade	Top2Box	Beneficiários
Ativo	54,72%	265
Aposentado	81,03%	116
Gênero		
Masculino	55,10%	196
Feminino	70,81%	185
Idade		
De 18 a 44	60,94%	128
De 45 a 59	51,75%	143
60 ou mais	79,09%	110
Região		
Sul	53,06%	49
Sudeste	64,32%	199
Centro-Oeste	82,93%	41
Nordeste	54,79%	73
Norte	57,89%	19

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	219	54,75%	2,49%	4,88%	49,87%	59,63%
Indiferente	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Recomendaria com Ressalvas	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Não recomendaria	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Não sabe/Não tem como avaliar	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano apresentou Top2Box de 70,81%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, quase um quinto não o recomendaria, enquanto 62,73% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	Ativo	Aposen- tado	Masc	Femi	18 a 44	45 a 59	60 ou mais	Sul	Sudeste	Centro- Oeste	Nordes te	Norte
 Acesso a cuidados com a saúde	83,47%	80,24%	90,08%	79,68%	87,36%	79,65%	81,69%	89,47%	91,84%	83,16%	95,24%	71,43%	83,33%
 Acesso a atenção imediata	86,47%	83,89%	91,86%	84,13%	88,57%	85,23%	87,00%	87,18%	86,84%	87,77%	90,32%	80,85%	81,82%
 Recebeu alguma comunicação	15,25%	16,91%	11,72%	16,50%	13,92%	15,50%	16,11%	13,93%	13,21%	16,99%	20,45%	9,09%	15,00%
 Atenção em saúde recebida	79,58%	74,71%	90,08%	74,61%	84,66%	76,80%	74,13%	89,47%	72,00%	80,60%	92,86%	75,71%	73,68%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	53,67%	44,92%	73,33%	46,51%	60,95%	50,00%	44,36%	70,83%	54,55%	55,62%	62,86%	46,38%	40,00%
 Atendimento dos canais	64,50%	58,37%	78,10%	59,77%	69,51%	61,90%	57,46%	76,77%	74,47%	62,29%	78,38%	56,92%	57,14%
 Fez alguma reclamação	34,75%	38,24%	27,34%	35,92%	33,51%	34,88%	40,94%	27,05%	39,62%	37,38%	18,18%	32,47%	40,00%
 Teve a demanda resolvida	62,59%	59,62%	71,43%	66,22%	58,46%	57,78%	62,30%	69,70%	66,67%	58,44%	75,00%	64,00%	75,00%
 Facilidade no preenchimento de documentos	59,50%	55,25%	72,13%	50,39%	69,91%	55,56%	54,17%	75,00%	72,73%	61,86%	62,96%	46,15%	50,00%
 Qualificação do plano	70,81%	64,18%	84,92%	63,86%	78,13%	70,87%	59,86%	84,17%	62,75%	74,26%	81,82%	63,64%	60,00%
 Recomendação do plano	62,73%	54,72%	81,03%	55,10%	70,81%	60,94%	51,75%	79,09%	53,06%	64,32%	82,93%	54,79%	57,89%



Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Risco, Top2Box abaixo de 70%:
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Atendimento dos canais;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Recomendação do plano.
- Pouco menos de um quinto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca de um terço realizou reclamação na Operadora e a maioria teve a sua demanda resolvida.



(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br