

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



Ano Base 2022  
Emitido em 27/03/2023



# 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 Ceará 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 Ceará com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Ceará



## Operadora

UNIMED DO CEARÁ - FEDERAÇÃO DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS MÉDICAS DO ESTADO DO CEARÁ LTDA  
Registrada sob n.º 321958 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: 54.635

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

24/02/2023 a 17/03/2023.

# Indicadores

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Abaixo de 70%

# 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 Ceará é 73.345 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 54.635 cadastros. Foram abordados 12.862 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	620	*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	161	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	51	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	11.986	
v) Outros**	44	
Beneficiário não contatado	41.773	
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>5%</b>	

Em relação ao item (i), 20 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 Ceará 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 Ceará 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

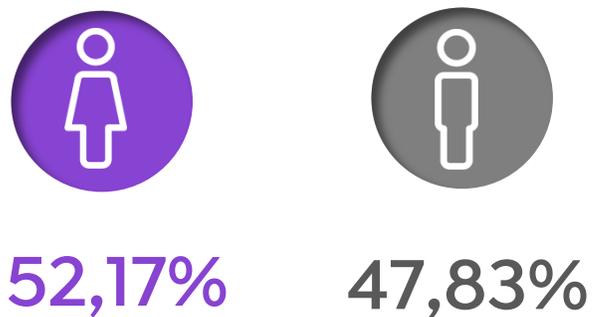


**zoom**

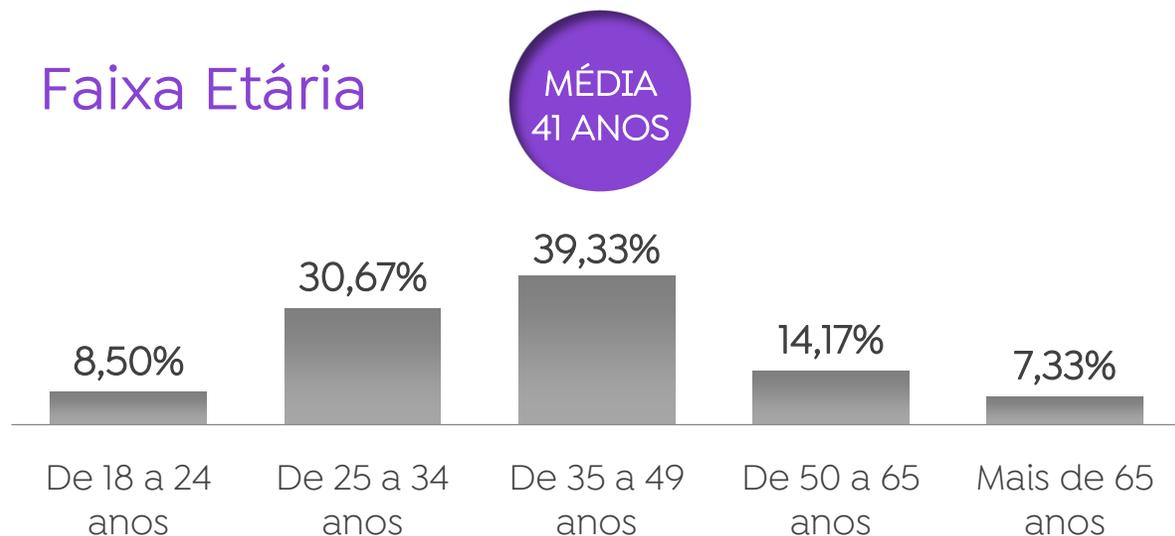
Inteligência em Pesquisas

# Perfil da Amostra

## Gênero



## Faixa Etária



## Tipo de Beneficiário

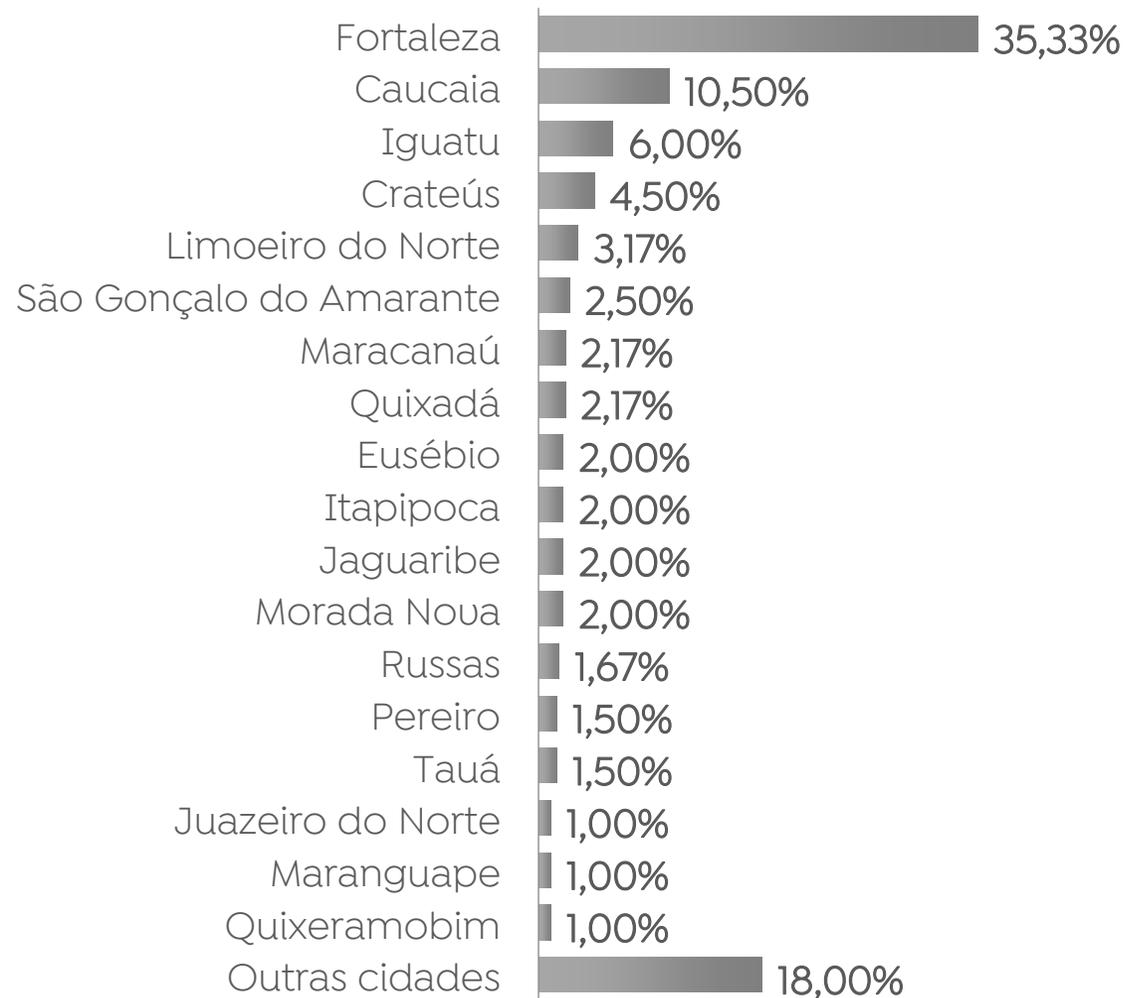


## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra

## Cidade



# Atenção à Saúde

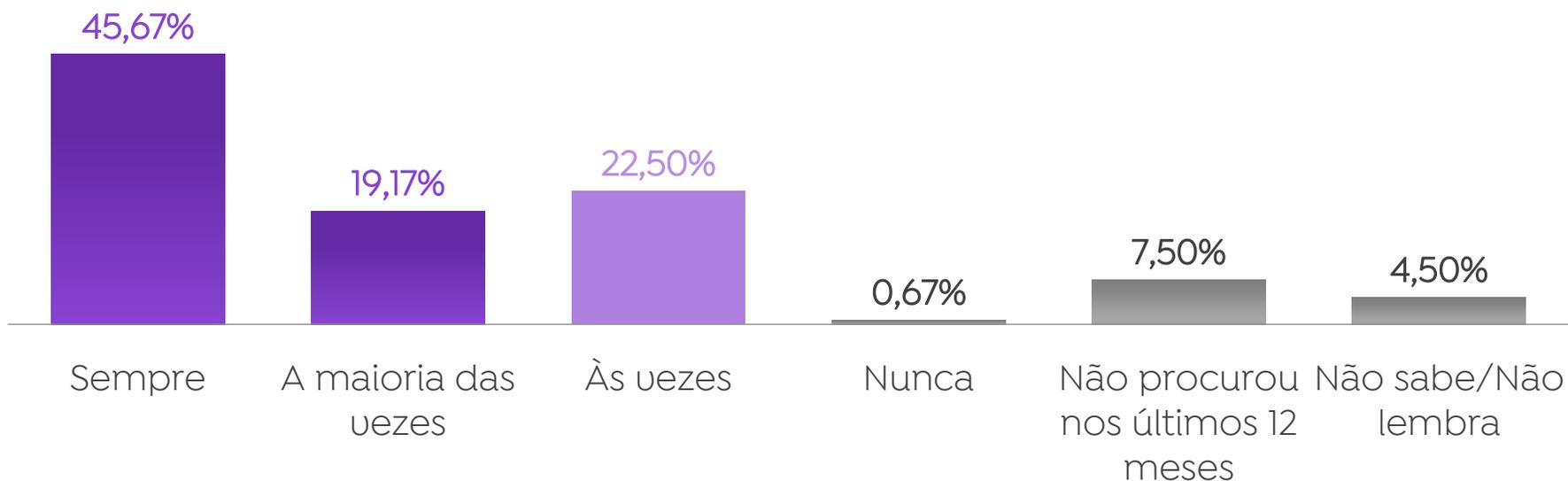


**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# Atenção à Saúde

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



Cerca de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 73,67% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box\*  
73,67%



Bottom2Box\*  
26,33%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (528)



Zona de Atenção

Top2Box  
- Por Perfil -



PJ	72,52%	353
PF	76,00%	175
Masculino	70,17%	238
Feminino	76,55%	290
18 a 30	75,51%	147
31 a 45	74,77%	218
46 ou mais	70,55%	163
Fortaleza	76,29%	194
Outras cidades	72,16%	334

# Atenção à Saúde

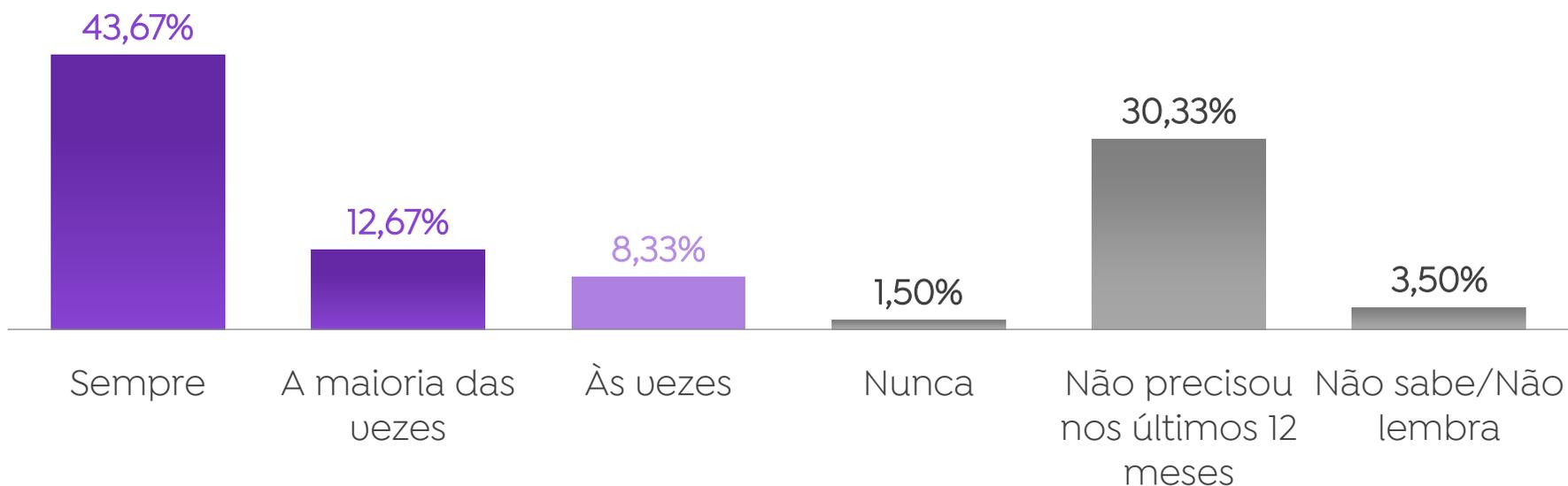
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	274	45,67%	2,03%	3,99%	41,68%	49,65%
A maioria das vezes	115	19,17%	1,61%	3,15%	16,02%	22,32%
Às vezes	135	22,50%	1,70%	3,34%	19,16%	25,84%
Nunca	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não procurou nos últimos 12 meses	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
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, 85,14% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box\*  
85,14%



Bottom2Box\*  
14,86%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (397)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -



PJ	87,46%	279
PF	79,66%	118
Masculino	84,86%	185
Feminino	85,38%	212
18 a 30	88,68%	106
31 a 45	85,23%	176
46 ou mais	81,74%	115
Fortaleza	88,00%	150
Outras cidades	83,40%	247

# Atenção à Saúde

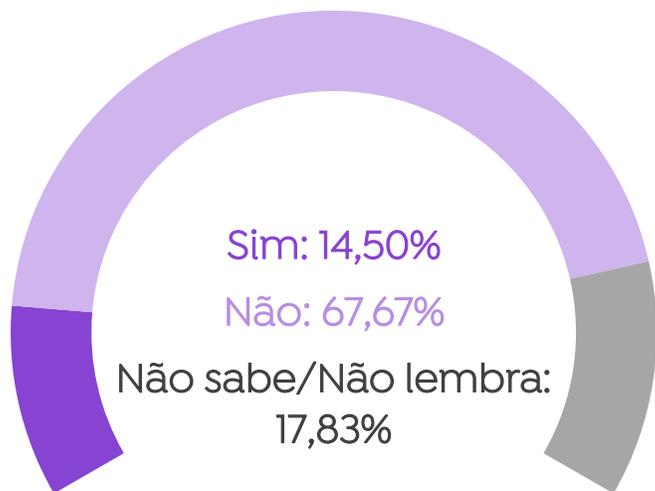
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	262	43,67%	2,02%	3,97%	39,70%	47,64%
A maioria das vezes	76	12,67%	1,36%	2,66%	10,01%	15,33%
Às vezes	50	8,33%	1,13%	2,21%	6,12%	10,54%
Nunca	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não precisou nos últimos 12 meses	182	30,33%	1,88%	3,68%	26,65%	34,01%
Não sabe/Não lembra	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%

# 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	14,60%	411
PF	14,29%	189
Masculino	16,38%	287
Feminino	12,78%	313
18 a 30	16,76%	173
31 a 45	12,92%	240
46 ou mais	14,44%	187
Fortaleza	14,15%	212
Outras cidades	14,69%	388

# Atenção à Saúde

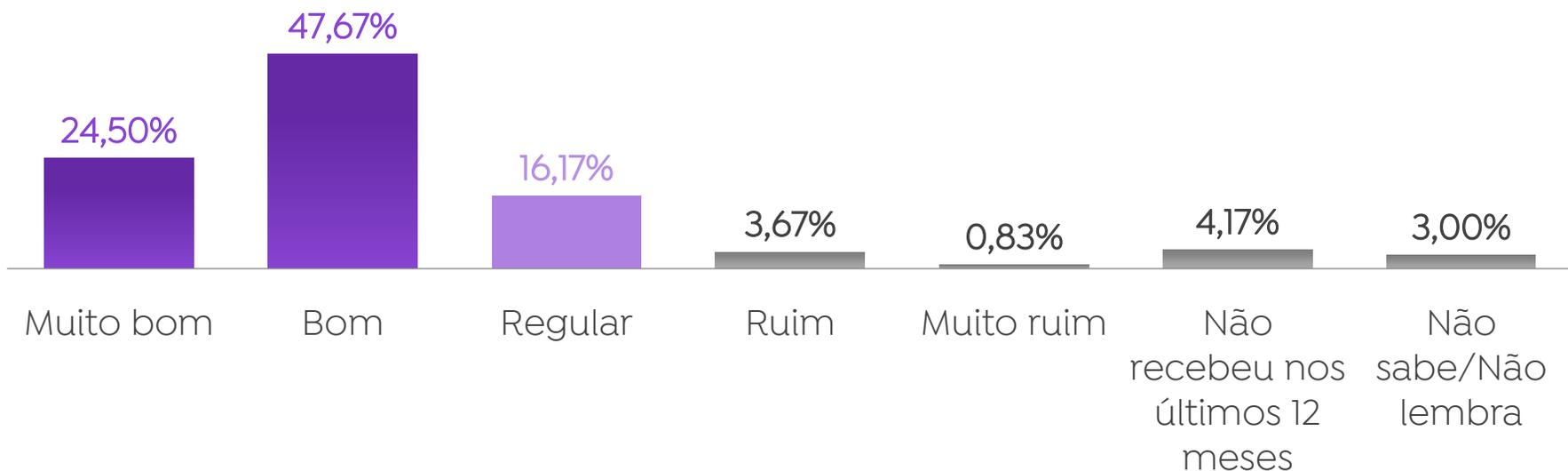
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Não	406	67,67%	1,91%	3,74%	63,92%	71,41%
Não sabe/Não lembra	107	17,83%	1,56%	3,06%	14,77%	20,90%

# Atenção à Saúde

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



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 77,74% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Atenção: Top2Box de 70% 79%



**Top2Box\***  
77,74%



**Bottom2Box\***  
4,85%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (557)



**Zona de Atenção**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

PJ	79,20%	375
PF	74,73%	182
Masculino	78,63%	262
Feminino	76,95%	295
18 a 30	81,37%	161
31 a 45	72,52%	222
46 ou mais	81,03%	174
Fortaleza	77,78%	198
Outras cidades	77,72%	359

# Atenção à Saúde

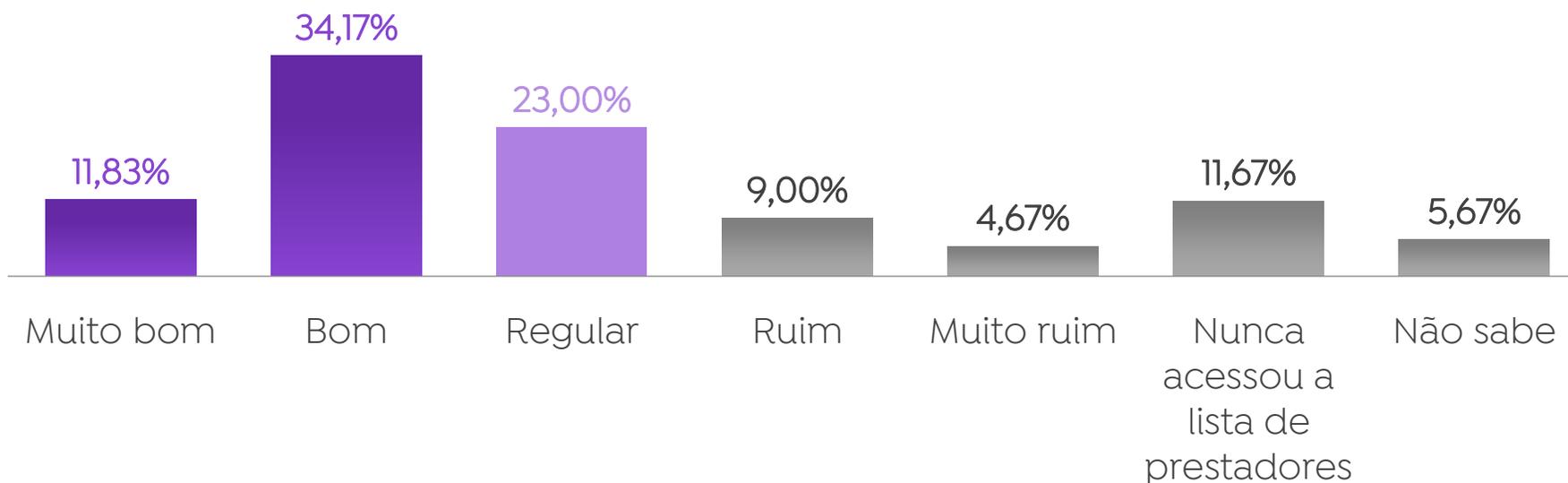
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	147	24,50%	1,76%	3,44%	21,06%	27,94%
Bom	286	47,67%	2,04%	4,00%	43,67%	51,66%
Regular	97	16,17%	1,50%	2,95%	13,22%	19,11%
Ruim	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não recebeu nos últimos 12 meses	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%
Não sabe/Não lembra	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%

# Atenção à Saúde

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



Acessou  
83%

Menos de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 55,65% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e um décimo como Regular.

Zona de Risco: Top2Box abaixo de 70%



Top2Box\*  
55,65%



Bottom2Box\*  
16,53%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (496)

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



PJ	58,17%	349
PF	49,66%	147
Masculino	60,08%	248
Feminino	51,21%	248
18 a 30	58,90%	146
31 a 45	47,37%	209
46 ou mais	64,54%	141
Fortaleza	50,57%	176
Outras cidades	58,44%	320

# 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	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Bom	205	34,17%	1,94%	3,79%	30,37%	37,96%
Regular	138	23,00%	1,72%	3,37%	19,63%	26,37%
Ruim	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Muito ruim	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Nunca acessou a lista de prestadores	70	11,67%	1,31%	2,57%	9,10%	14,24%
Não sabe	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%



# Atenção à Saúde

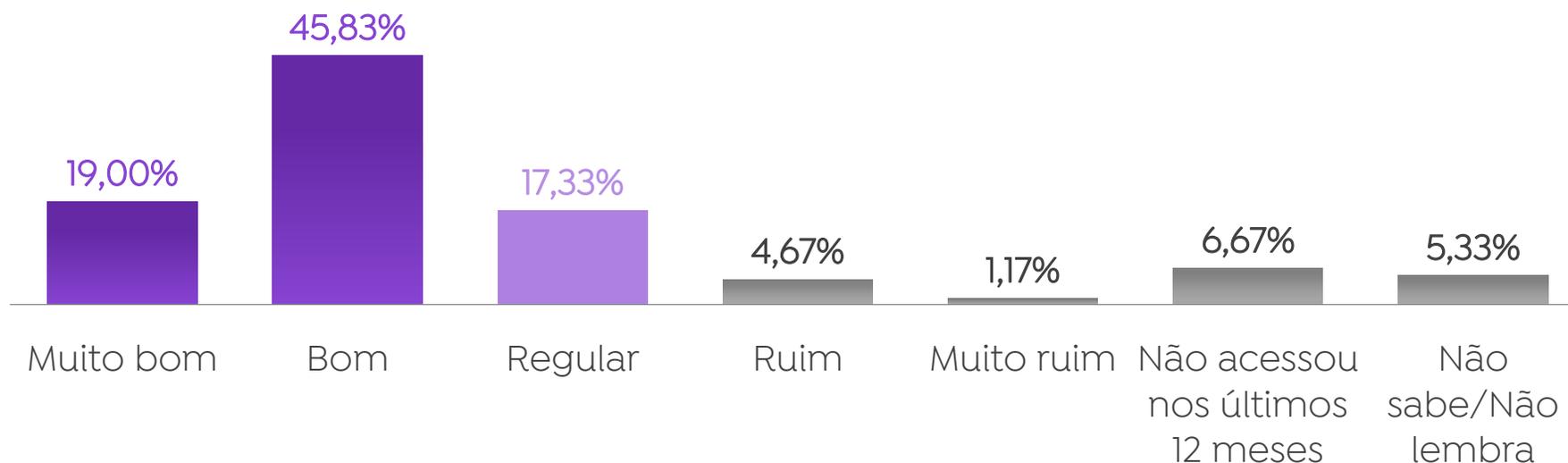
- Cerca de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box obtido foi de 73,67%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Um terço dos respondentes 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 85,14%, 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 positiva. O Top2Box obtido foi de 77,74%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- 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 55,65%, 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?



Pouco mais de um décimo da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 73,67% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom. Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box\*  
73,67%



Bottom2Box\*  
6,63%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (528)



Zona de Atenção

Top2Box  
- Por Perfil -

	Porcentagem	Quantidade
PJ	71,20%	368
PF	79,38%	160
Masculino	72,40%	250
Feminino	74,82%	278
18 a 30	75,66%	152
31 a 45	66,36%	220
46 ou mais	82,05%	156
Fortaleza	74,47%	188
Outras cidades	73,24%	340

# Canais de Atendimento

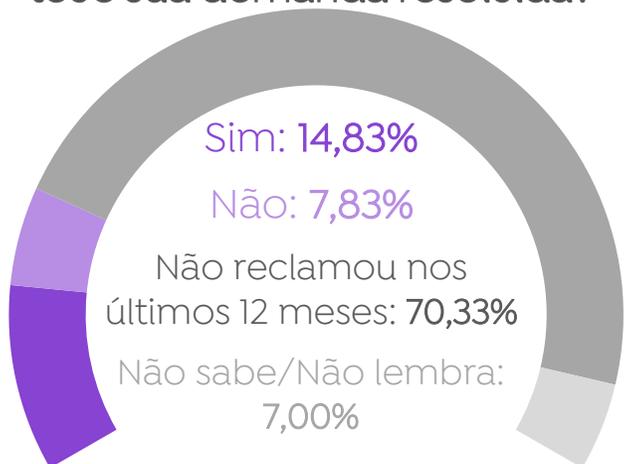
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	114	19,00%	1,60%	3,14%	15,86%	22,14%
Bom	275	45,83%	2,03%	3,99%	41,85%	49,82%
Regular	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%
Ruim	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Muito ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não acessou nos últimos 12 meses	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Não sabe/Não lembra	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%

# 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?



Aproximadamente um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 65% tiveram sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,30%	8,27%	69,34%	6,08%	411
PF	11,64%	6,88%	72,49%	8,99%	189
Masculino	16,38%	6,27%	71,08%	6,27%	287
Feminino	13,42%	9,27%	69,65%	7,67%	313
18 a 30	10,98%	5,78%	76,30%	6,94%	173
31 a 45	16,25%	9,58%	66,25%	7,92%	240
46 ou mais	16,58%	7,49%	70,05%	5,88%	187
Fortaleza	15,57%	8,49%	68,40%	7,55%	212
Outras cidades	14,43%	7,47%	71,39%	6,70%	388

# Canais de Atendimento

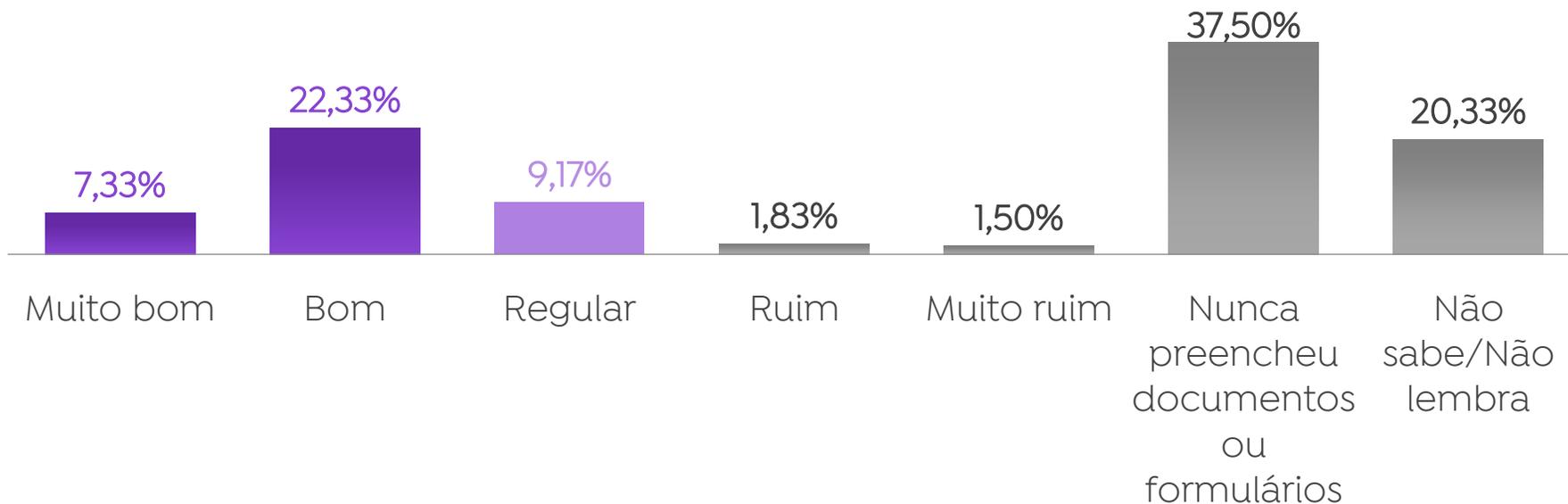
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	89	14,83%	1,45%	2,84%	11,99%	17,68%
Não	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Não reclamou nos últimos 12 meses	422	70,33%	1,86%	3,66%	66,68%	73,99%
Não sabe/Não lembra	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%

# Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Mais da metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 70,36% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box\*  
70,36%



Bottom2Box\*  
7,91%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (253)

**Zona de Atenção**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

Perfil	Top2Box	Quantidade
PJ	71,20%	191
PF	67,74%	62
Masculino	66,92%	130
Feminino	73,98%	123
18 a 30	82,28%	79
31 a 45	58,41%	113
46 ou mais	77,05%	61
Fortaleza	67,82%	87
Outras cidades	71,69%	166

# 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	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%
Bom	134	22,33%	1,70%	3,33%	19,00%	25,67%
Regular	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Muito ruim	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Nunca preencheu documentos ou formulários	225	37,50%	1,98%	3,87%	33,63%	41,37%
Não sabe/Não lembra	122	20,33%	1,64%	3,22%	17,11%	23,55%



# Canais de Atendimento

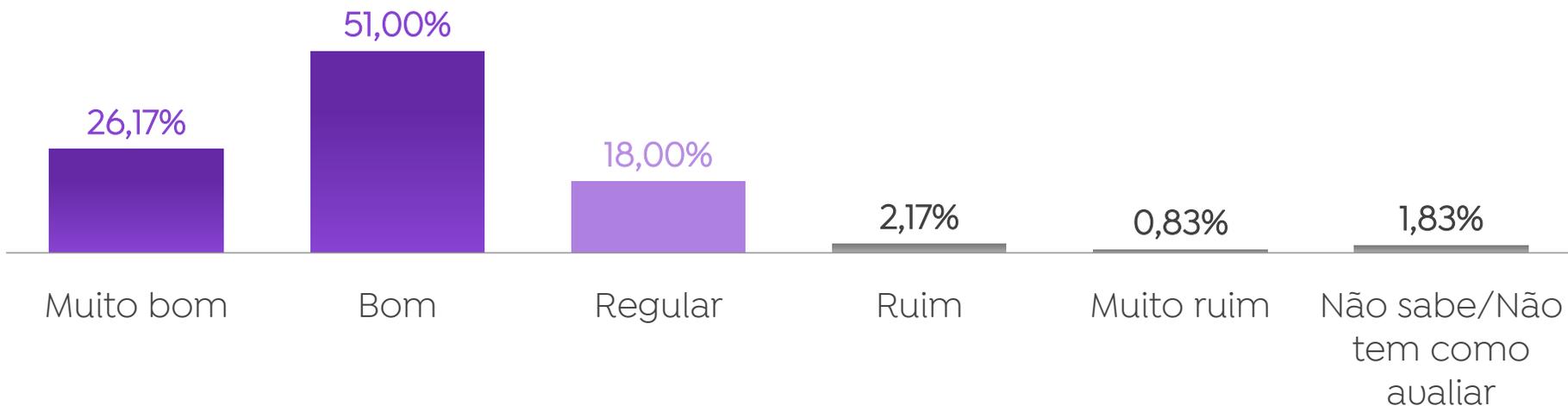
- Pouco mais de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 73,67%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quase um quarto amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 70,36%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# Avaliação Geral



# Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é moderada, 78,61% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



**Top2Box\***  
78,61%



**Bottom2Box\***  
3,06%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (589)

**Zona de Atenção**

**Top2Box  
- Por Perfil -**

PJ	78,61%	402
PF	78,61%	187
Masculino	80,00%	280
Feminino	77,35%	309
18 a 30	79,88%	169
31 a 45	75,85%	236
46 ou mais	80,98%	184
Fortaleza	81,82%	209
Outras cidades	76,84%	380

# Avaliação Geral

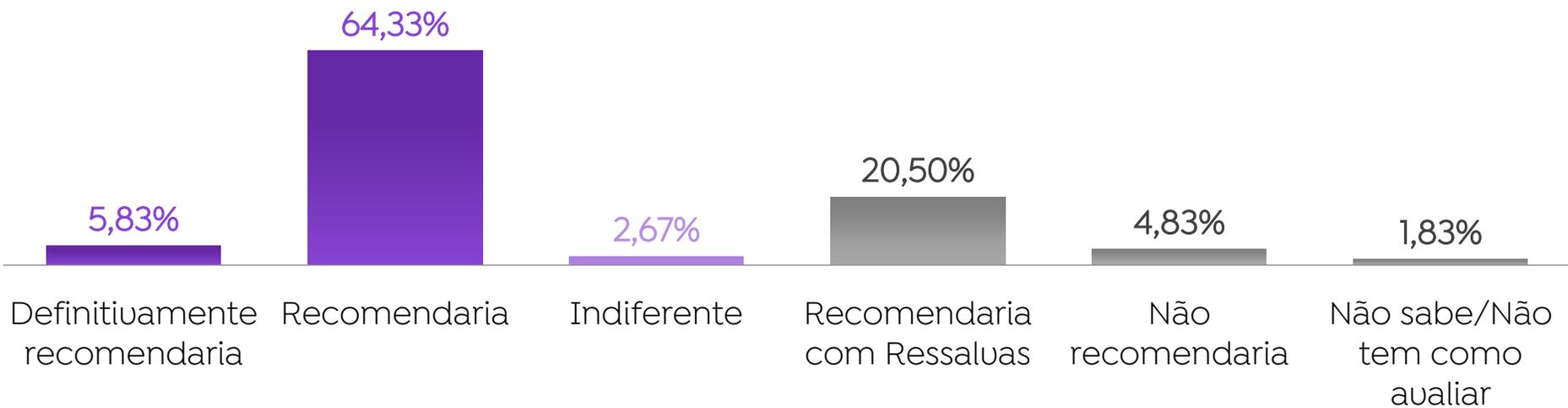
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	157	26,17%	1,79%	3,52%	22,65%	29,68%
Bom	306	51,00%	2,04%	4,00%	47,00%	55,00%
Regular	108	18,00%	1,57%	3,07%	14,93%	21,07%
Ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

# Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano e um quinto faria alguma ressalva.  
Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box\*  
71,48%



Não  
Recomendaria\*  
4,92%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (589)



Zona de Risco

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	73,02%	404
PF	68,11%	185
Masculino	71,73%	283
Feminino	71,24%	306
18 a 30	73,53%	170
31 a 45	67,37%	236
46 ou mais	74,86%	183
Fortaleza	66,82%	211
Outras cidades	74,07%	378

# 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	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Recomendaria	386	64,33%	1,96%	3,83%	60,50%	68,17%
Indiferente	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Recomendaria com Ressalvas	123	20,50%	1,65%	3,23%	17,27%	23,73%
Não recomendaria	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

# Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, quase um quinto como Regular e 3,06% como Ruim ou Muito ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 78,61%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A maioria recomendaria o plano e um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 4,92% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 71,48%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# 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%:
  - Atenção em saúde recebida;
  - Facilidade de acesso às informações através dos canais;
  - Acesso à cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Qualificação do plano;
  - Recomendação do plano.
- Zona de Risco, Top2Box abaixo de 70%:
  - Facilidade de acesso à lista de prestadores.
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
- Pouco mais de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Quase 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](http://zoompesquisas.com.br)