

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 Humana 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 Humana Saúde com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Humana Saúde Piauí



Operadora

HUMANA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA
Registrada sob n.º 357511 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

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

Universo e Amostra

Universo: 217.163
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

Início em 15/01/2024.

Período da Coleta

23/02/2024 a 15/03/2024.

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 Humana Saúde é 314.953 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 217.163 cadastros. Foram abordados 13.309 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	646
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	103
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	53
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	12.488
u) Outros**	19
Beneficiário não contatado	203.854
Taxa de respondentes	5%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 46 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 Humana 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.

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 Humana 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



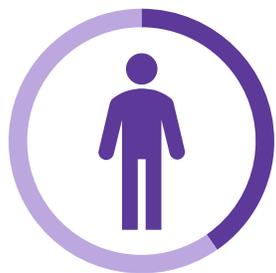
zoom

Inteligência em Pesquisas

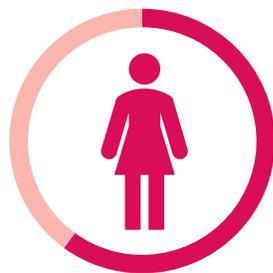
Perfil da Amostra



Gênero



40,33%

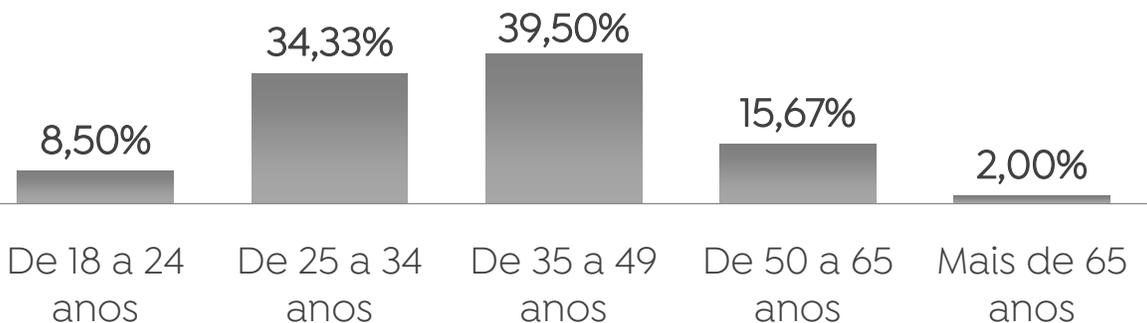


59,67%



Faixa Etária

Média
38 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
79,83%



Dependente
20,17%



Tipo de Plano

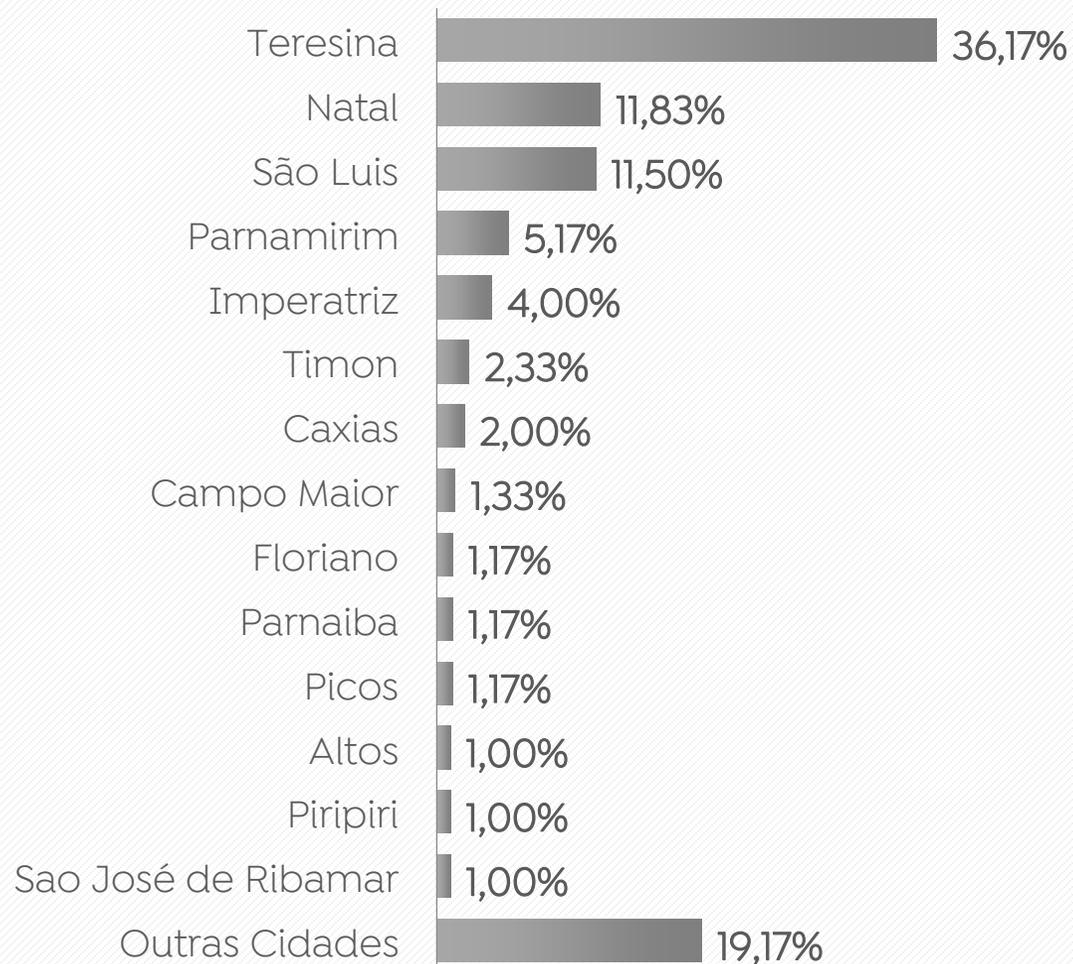
PJ
51,50%



PF
48,50%

Perfil da Amostra

Cidade



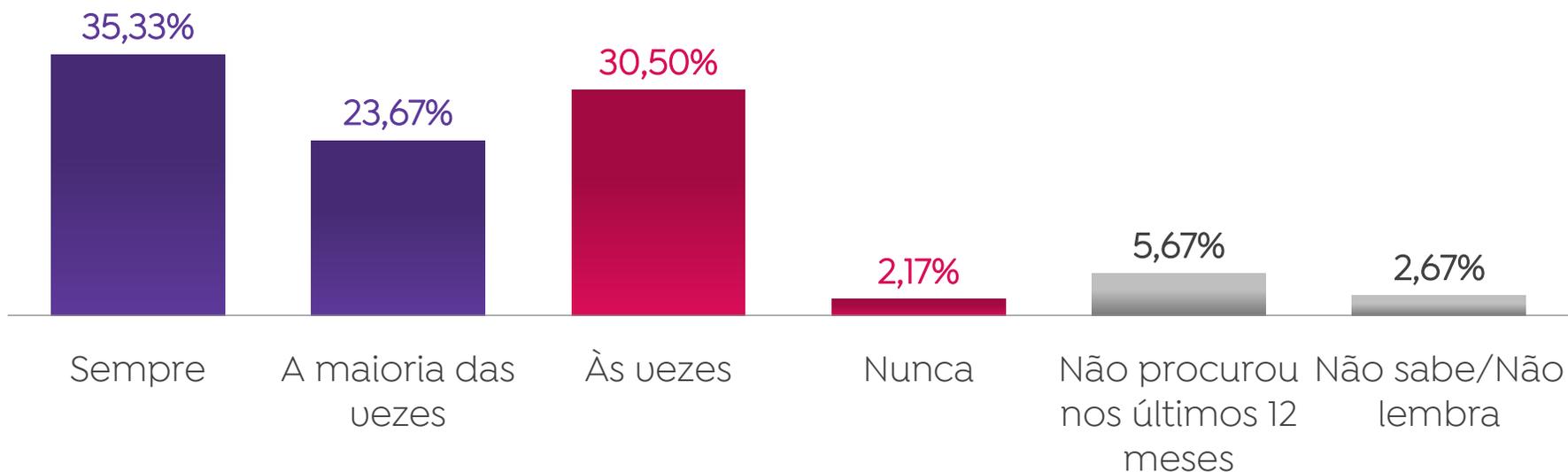
Atenção à Saúde



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. Um terço encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 64,36%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
64,36%

Bottom2Box
35,64%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (550)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	61,79%	280
PF	67,04%	270

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	66,20%	216
Feminino	63,17%	334

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	64,81%	162
De 31 a 44	65,16%	221
45 ou mais	62,87%	167

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Teresina	61,39%	202
Natal	80,00%	65
São Luis	68,25%	63
Outra cidade	61,36%	220

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?

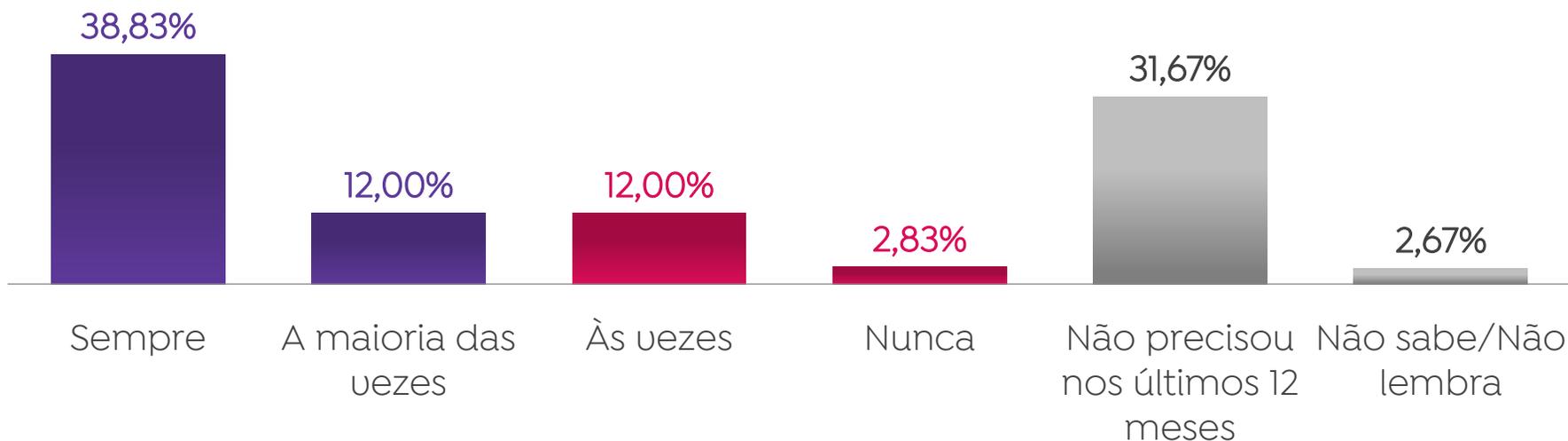
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	212	35,33%	1,95%	3,82%	31,51%	39,16%
A maioria das vezes	142	23,67%	1,74%	3,40%	20,27%	27,07%
Às vezes	183	30,50%	1,88%	3,68%	26,82%	34,18%
Nunca	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Não procurou nos últimos 12 meses	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Não sabe/Não lembra	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

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?



Um terço não precisou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria teve acesso ao atendimento de emergência sempre ou na maioria das vezes. O Top2Box é de 77,41%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
77,41%

Bottom2Box
22,59%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (394)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	78,16%	206
PF	76,60%	188
Gênero		
Masculino	78,95%	152
Feminino	76,45%	242
Idade		
De 18 a 30	79,46%	112
De 31 a 44	77,38%	168
45 ou mais	75,44%	114
Cidade		
Teresina	78,52%	149
Natal	91,67%	48
São Luis	80,39%	51
Outra cidade	70,55%	146

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?

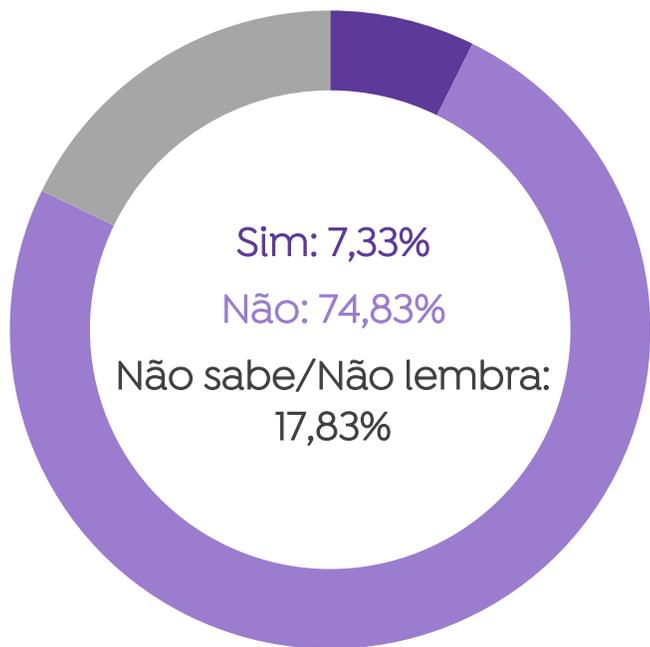
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	233	38,83%	1,99%	3,90%	34,93%	42,73%
A maioria das vezes	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Às vezes	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Nunca	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não precisou nos últimos 12 meses	190	31,67%	1,90%	3,72%	27,94%	35,39%
Não sabe/Não lembra	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

Atenção à Saúde



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



Menos de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação preventiva do plano de saúde.

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Base
PJ	8,09%	309
PF	6,53%	291

Gênero	Top2Box	Base
Masculino	5,79%	242
Feminino	8,38%	358

Idade	Top2Box	Base
De 18 a 30	10,00%	180
De 31 a 44	5,31%	245
45 ou mais	7,43%	175

Cidade	Top2Box	Base
Teresina	4,61%	217
Natal	14,08%	71
São Luis	7,25%	69
Outra cidade	7,82%	243

Atenção à Saúde



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

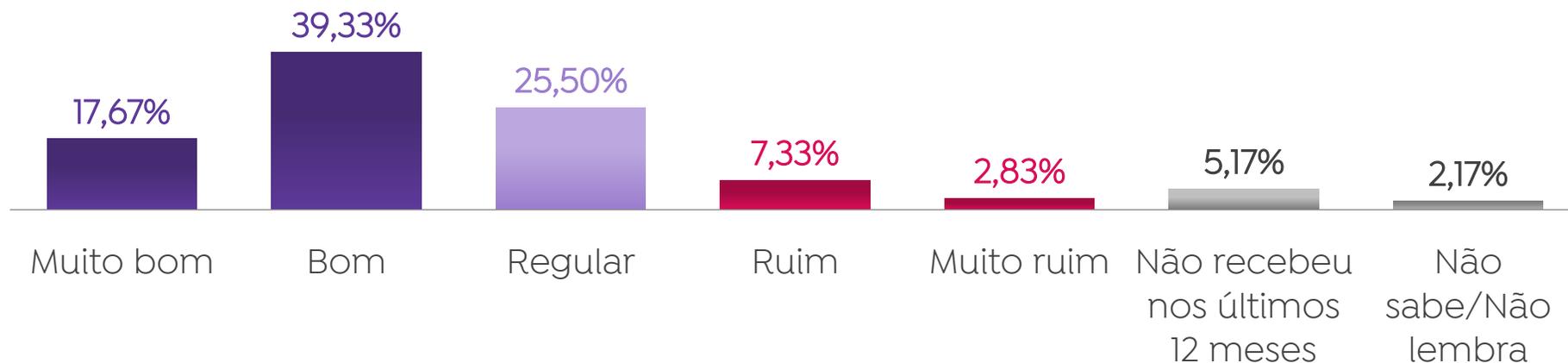
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%
Não	449	74,83%	1,77%	3,47%	71,36%	78,31%
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, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. Entre eles, a maior parte avaliou a atenção em saúde recebida como Muito bom ou Bom, um quarto avaliou como regular e a insatisfação foi de um décimo. O Top2Box é de 61,51%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
61,51%

Bottom2Box
10,97%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (556)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	63,51%	285
PF	59,41%	271
Gênero		
Masculino	60,27%	219
Feminino	62,31%	337
Idade		
De 18 a 30	62,57%	171
De 31 a 44	60,00%	220
45 ou mais	62,42%	165
Cidade		
Teresina	57,28%	206
Natal	79,10%	67
São Luis	62,71%	59
Outra cidade	59,82%	224

Atenção à Saúde



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

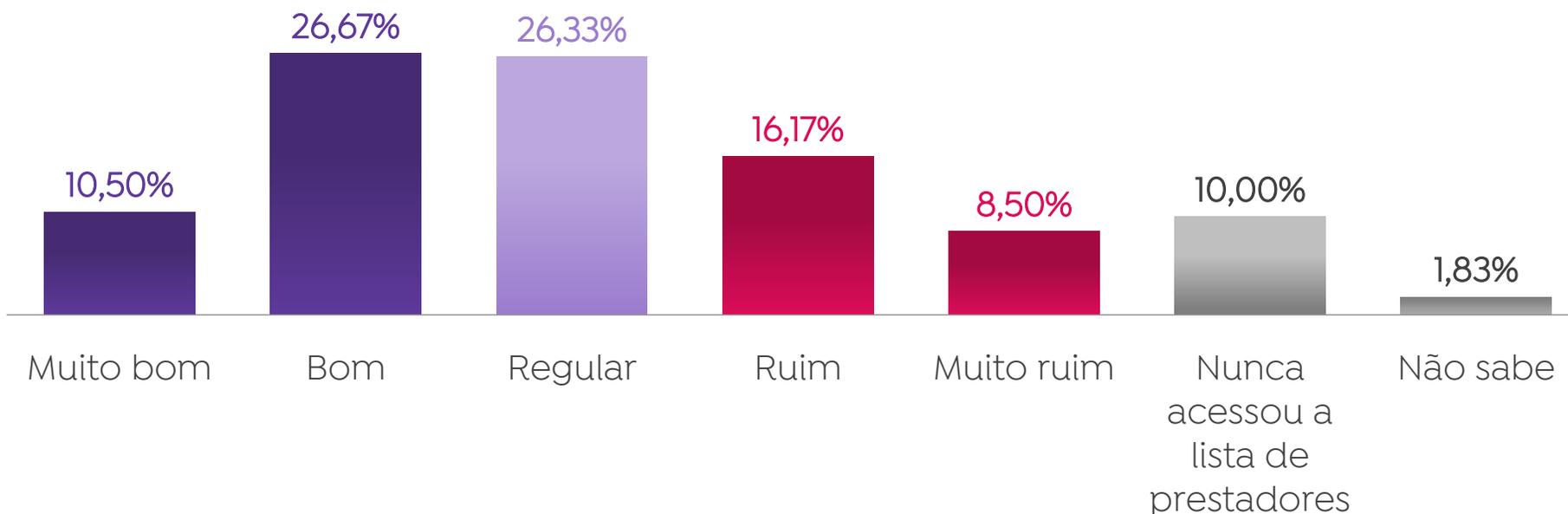
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	106	17,67%	1,56%	3,05%	14,61%	20,72%
Bom	236	39,33%	1,99%	3,91%	35,42%	43,24%
Regular	153	25,50%	1,78%	3,49%	22,01%	28,99%
Ruim	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%
Muito ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Não recebeu nos últimos 12 meses	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%
Não sabe/Não lembra	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

Atenção à Saúde



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



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados. Entre eles, um terço avaliou a facilidade de acesso como bom ou muito bom, mais de um quarto avaliou como regular e um quarto apresentou insatisfação.

O Top2Box é de 42,16%, posicionando-se na Zona de Risco.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
42,16%

Bottom2Box
27,98%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (529)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	44,28%	271
PF	39,92%	258
Gênero		
Masculino	42,93%	205
Feminino	41,67%	324
Idade		
De 18 a 30	39,51%	162
De 31 a 44	42,72%	213
45 ou mais	44,16%	154
Cidade		
Teresina	40,00%	195
Natal	56,25%	64
São Luis	36,51%	63
Outra cidade	41,55%	207

Atenção à Saúde



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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	63	10,50%	1,25%	2,45%	8,05%	12,95%
Bom	160	26,67%	1,81%	3,54%	23,13%	30,21%
Regular	158	26,33%	1,80%	3,52%	22,81%	29,86%
Ruim	97	16,17%	1,50%	2,95%	13,22%	19,11%
Muito ruim	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Nunca acessou a lista de prestadores	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Não sabe	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 64,36%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 77,41%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Menos de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 61,51%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 42,16%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

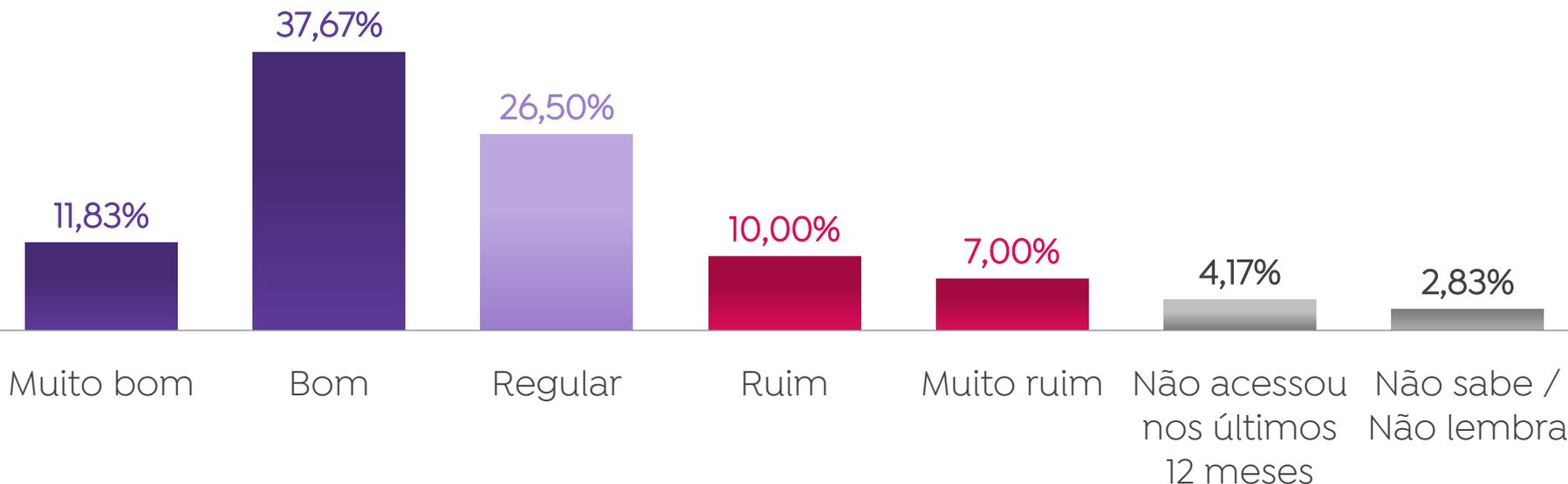
Canais de Atendimento



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 nos últimos 12 meses, tanto físico quanto digital. Pouco menos da metade avaliou o acesso as informações de que precisava como muito bom ou bom, cerca de um quarto avaliou como regular e um quinto está insatisfeito. O Top2Box é de 53,23%, posicionando-se na Zona de Risco.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
53,23%

Bottom2Box
18,28%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (558)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	54,29%	280
PF	52,16%	278
Gênero		
Masculino	50,00%	216
Feminino	55,26%	342
Idade		
De 18 a 30	55,69%	167
De 31 a 44	51,77%	226
45 ou mais	52,73%	165
Cidade		
Teresina	52,24%	201
Natal	71,43%	63
São Luis	50,00%	66
Outra cidade	50,00%	228

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	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Bom	226	37,67%	1,98%	3,88%	33,79%	41,54%
Regular	159	26,50%	1,80%	3,53%	22,97%	30,03%
Ruim	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Muito ruim	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%
Não acessou nos últimos 12 meses	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%
Não sabe/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

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. Entre os reclamantes, 51,48% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	20,06%	19,42%	53,72%	6,80%	309
PF	20,62%	18,90%	51,20%	9,28%	291
Gênero 					
Masculino	18,18%	19,01%	56,61%	6,20%	242
Feminino	21,79%	19,27%	49,72%	9,22%	358
Idade 					
18 a 30	15,56%	17,22%	57,78%	9,44%	180
31 a 44	20,41%	20,41%	51,43%	7,76%	245
45 ou mais	25,14%	19,43%	48,57%	6,86%	175
Cidade 					
Teresina	21,20%	18,89%	53,46%	6,45%	217
Natal	14,08%	14,08%	63,38%	8,45%	71
São Luis	20,29%	23,19%	50,72%	5,80%	69
Outra cidade	21,40%	19,75%	48,97%	9,88%	243

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?

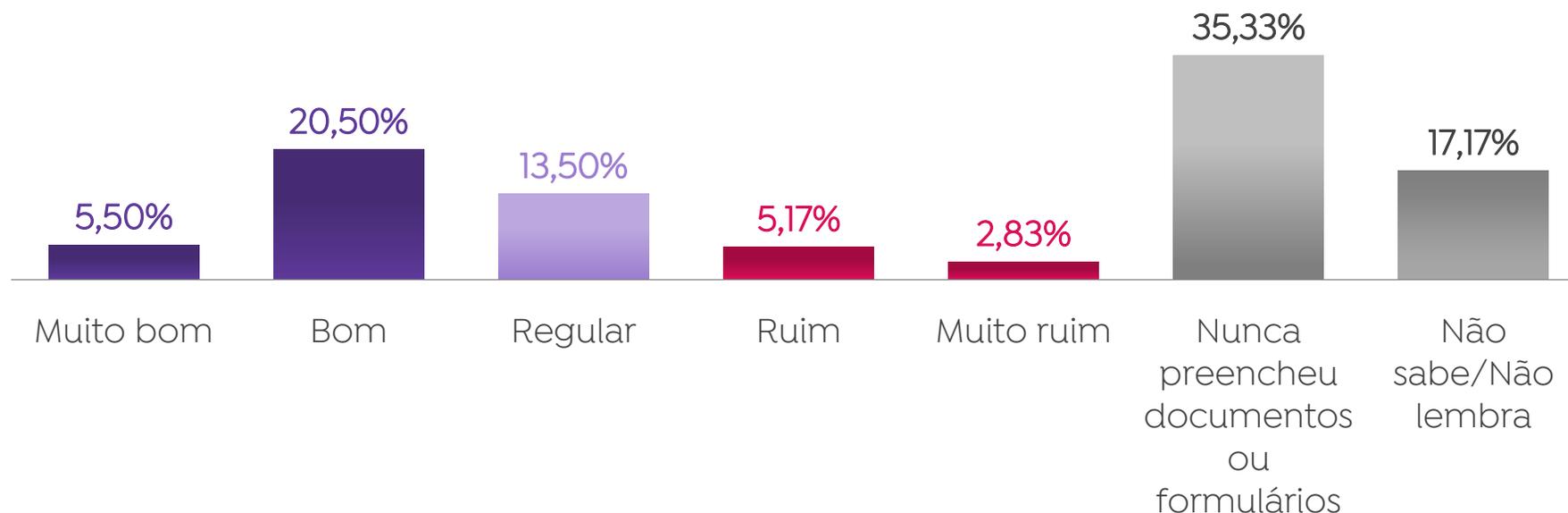
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	122	20,33%	1,64%	3,22%	17,11%	23,55%
Não	115	19,17%	1,61%	3,15%	16,02%	22,32%
Não reclamou nos últimos 12 meses	315	52,50%	2,04%	4,00%	48,50%	56,50%
Não sabe/Não lembra	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%

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 não lembra ou não preencheu documentos ou formulários exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, a maioria avaliou a facilidade no preenchimento e envio como bom ou muito bom, pouco mais de um décimo como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box obtido é de 54,74%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
54,74%

Bottom2Box
16,84%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (285)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	57,24%	152
PF	51,88%	133
Gênero		
Masculino	48,25%	114
Feminino	59,06%	171
Idade		
De 18 a 30	52,75%	91
De 31 a 44	58,33%	120
45 ou mais	51,35%	74
Cidade		
Teresina	48,65%	111
Natal	65,52%	29
São Luis	50,00%	28
Outra cidade	58,97%	117

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	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%
Bom	123	20,50%	1,65%	3,23%	17,27%	23,73%
Regular	81	13,50%	1,40%	2,73%	10,77%	16,23%
Ruim	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%
Muito ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Nunca preencheu documentos ou formulários	212	35,33%	1,95%	3,82%	31,51%	39,16%
Não sabe/Não lembra	103	17,17%	1,54%	3,02%	14,15%	20,18%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou nos últimos 12 meses os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 53,23%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 51,48% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 54,74%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

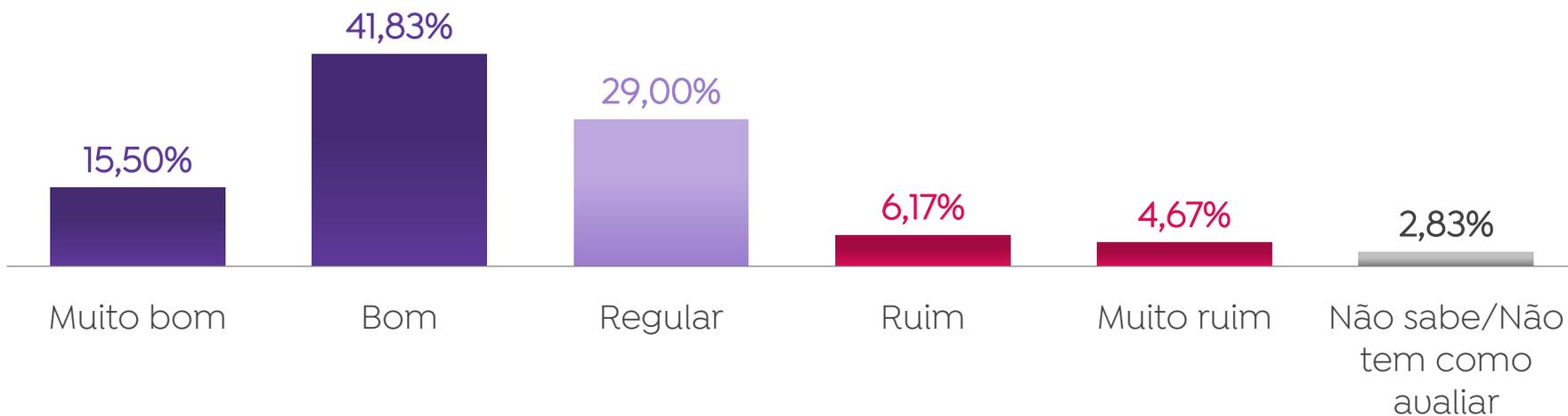
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avaliou o plano como muito bom ou bom, quase um terço como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 59,01%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
59,01%

Bottom2Box
11,15%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (583)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	62,67%	300
PF	55,12%	283

Gênero		
Masculino	57,76%	232
Feminino	59,83%	351

Idade		
De 18 a 30	59,55%	178
De 31 a 44	57,02%	235
45 ou mais	61,18%	170

Cidade		
Teresina	56,60%	212
Natal	75,71%	70
São Luis	50,00%	68
Outra cidade	58,80%	233

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	93	15,50%	1,48%	2,90%	12,60%	18,40%
Bom	251	41,83%	2,01%	3,95%	37,89%	45,78%
Regular	174	29,00%	1,85%	3,63%	25,37%	32,63%
Ruim	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
Muito ruim	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Não sabe/Não tem como avaliar	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

Avaliação Geral



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



Pouco mais da metade dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e pouco mais de um décimo não recomendaria. O Top2Box é de 49,06%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
49,06%

Bottom2Box
13,97%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (587)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	51,50%	301
PF	46,50%	286

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	49,58%	236
Feminino	48,72%	351

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	53,89%	180
De 31 a 44	43,51%	239
45 ou mais	51,79%	168

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Teresina	45,58%	215
Natal	57,14%	70
São Luis	45,59%	68
Outra cidade	50,85%	234

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	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Recomendaria	271	45,17%	2,03%	3,98%	41,18%	49,15%
Indiferente	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Recomendaria com Ressalvas	189	31,50%	1,90%	3,72%	27,78%	35,22%
Não recomendaria	82	13,67%	1,40%	2,75%	10,92%	16,42%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano da Humana Saúde apresentou Top2Box de 59,01%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, pouco mais de um décimo não o recomendaria, enquanto 49,06% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 30	31 a 44	45 ou mais	Teresina	Natal	São Luís	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	64,36%	61,79%	67,04%	66,20%	63,17%	64,81%	65,16%	62,87%	61,39%	80,00%	68,25%	61,36%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	77,41%	78,16%	76,60%	78,95%	76,45%	79,46%	77,38%	75,44%	78,52%	91,67%	80,39%	70,55%
 Recebeu alguma comunicação	7,33%	8,09%	6,53%	5,79%	8,38%	10,00%	5,31%	7,43%	4,61%	14,08%	7,25%	7,82%
 Atenção em saúde recebida	61,51%	63,51%	59,41%	60,27%	62,31%	62,57%	60,00%	62,42%	57,28%	79,10%	62,71%	59,82%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	42,16%	44,28%	39,92%	42,93%	41,67%	39,51%	42,72%	44,16%	40,00%	56,25%	36,51%	41,55%
 Atendimento dos canais	53,23%	54,29%	52,16%	50,00%	55,26%	55,69%	51,77%	52,73%	52,24%	71,43%	50,00%	50,00%
 Fez alguma reclamação	39,50%	39,48%	39,52%	37,19%	41,06%	32,78%	40,82%	44,57%	40,09%	28,17%	43,48%	41,15%
 Teve a demanda resolvida	51,48%	50,82%	52,17%	48,89%	53,06%	47,46%	50,00%	56,41%	52,87%	50,00%	46,67%	52,00%
 Facilidade no preenchimento de documentos	54,74%	57,24%	51,88%	48,25%	59,06%	52,75%	58,33%	51,35%	48,65%	65,52%	50,00%	58,97%
 Qualificação do plano	59,01%	62,67%	55,12%	57,76%	59,83%	59,55%	57,02%	61,18%	56,60%	75,71%	50,00%	58,80%
 Recomendação do plano	49,06%	51,50%	46,50%	49,58%	48,72%	53,89%	43,51%	51,79%	45,58%	57,14%	45,59%	50,85%



Considerações Finais

- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Atendimento dos canais;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano.
- Menos de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca de um terço dos beneficiários realizou reclamação e a metade 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