

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

18/02/2025

FUNDAÇÃO COPEL



zoom

Inteligência
em Pesquisas



Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41



01

Introdução

Introdução

A Fundação Copel 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 Fundação Copel com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Fundação Copel



Operadora

Fundação Copel de Previdência e Assistência Social

Registrada sob n.º 35515-1 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Responsável: Fernando Bortoletto

02

Metodologia



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: 30.002
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 17/12/2024.

Período da Coleta

16/01/2025 a 06/02/2025.

Indicadores

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

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

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

Os indicadores foram classificados em 4 zonas:

 **Excelência:** 90% a 100%

 **Satisfação:** 80% a 89%

 **Atenção:** 70% a 79%

 **Risco:** Até 69%

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Fundação Copel é 35.392 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 30.002 cadastros. Foram abordados 8.845 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	407
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	48
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	6
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.344
v) Outros**	40
Beneficiário não contatado	21.157
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), 7 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 Fundação Copel 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 efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Fundação Copel 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.

03

Perfil da Amostra



Perfil da Amostra

Gênero



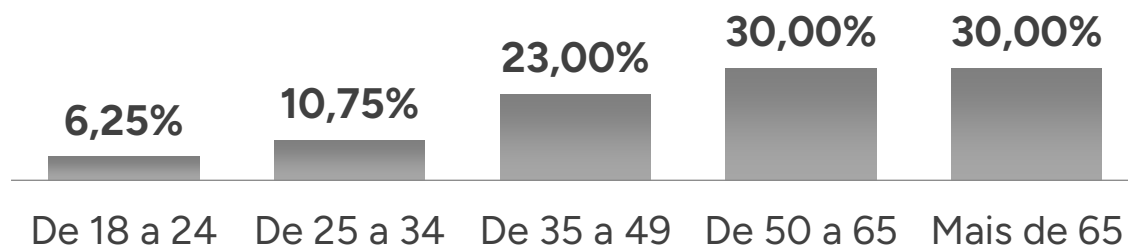
47,75%



52,25%

Faixa Etária

Média: 54 anos

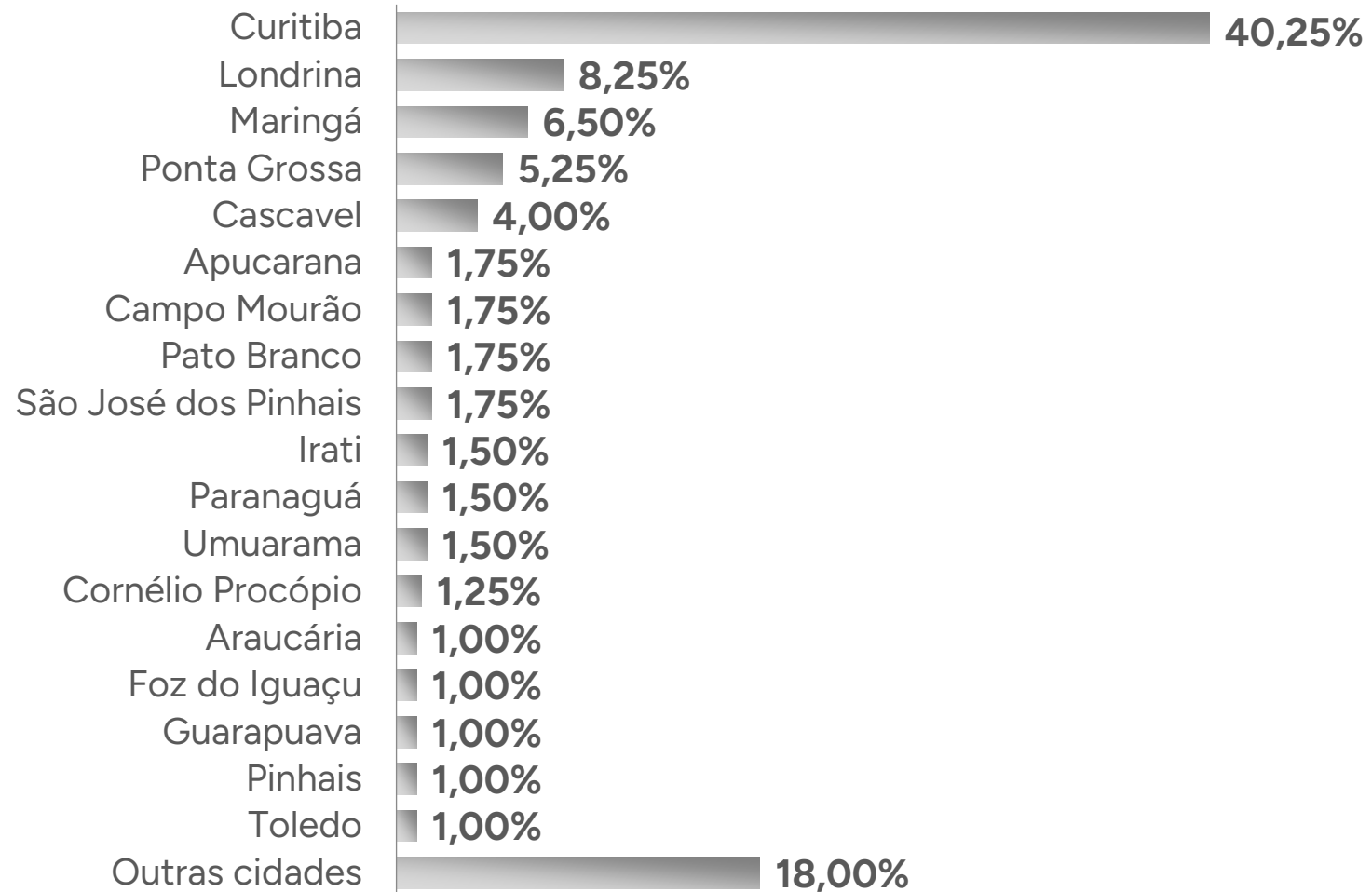


Tipo de Beneficiário



Perfil da Amostra

Cidade



04

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?



Nos últimos 12 meses, 88,02% dos beneficiários relataram ter acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Em contrapartida, 11,98% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
88,02%

Bottom2Box
11,98%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (384)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil		
Titular	90,45%	199
Dependente	85,41%	185
Gênero		
Masculino	90,06%	181
Feminino	86,21%	203
Idade		
De 18 a 40	82,11%	95
De 41 a 60	86,86%	137
Mais de 60	92,76%	152
Cidade		
Curitiba	89,61%	154
Outras cidades	86,96%	230



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

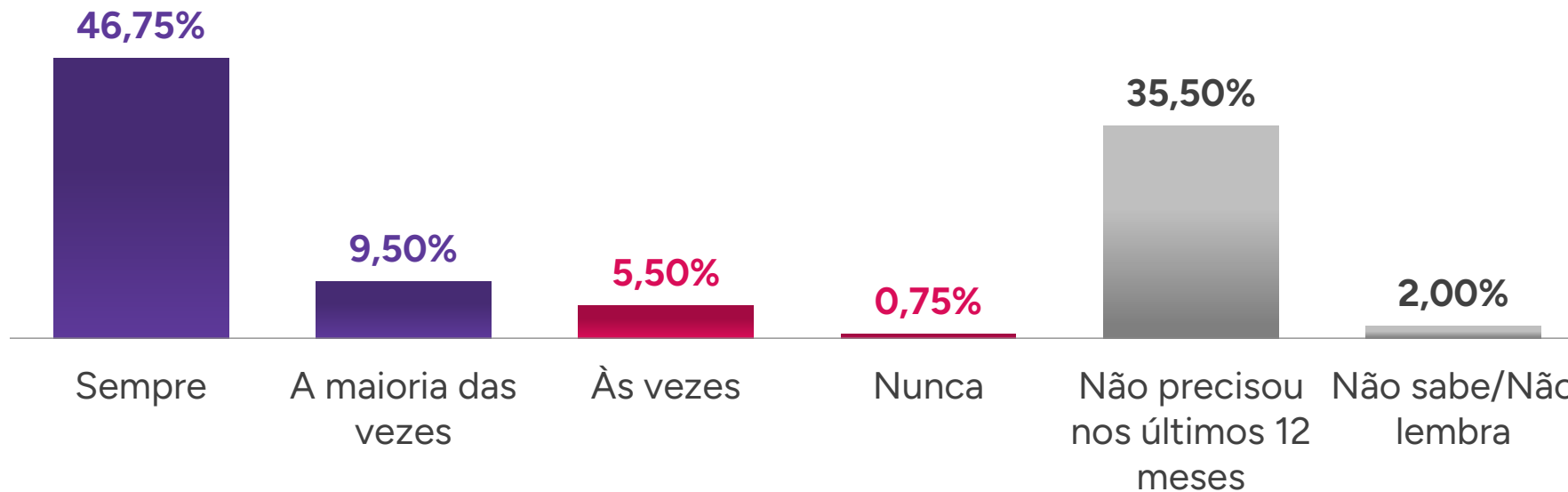
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	254	63,50%	2,41%	4,72%	58,78%	68,22%
A maioria das vezes	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Às vezes	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
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?



Nos últimos 12 meses, 90,00% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Por outro lado, 10,00% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Um pouco mais de um terço não buscou este tipo de serviço.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
90,00%

Bottom2Box
10,00%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (250)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Contagem
Titular		88,62%	123
Dependente		91,34%	127
Gênero			
Masculino		87,83%	115
Feminino		91,85%	135
Idade			
De 18 a 40		83,58%	67
De 41 a 60		93,68%	95
Mais de 60		90,91%	88
Cidade			
Curitiba		93,33%	105
Outras cidades		87,59%	145



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

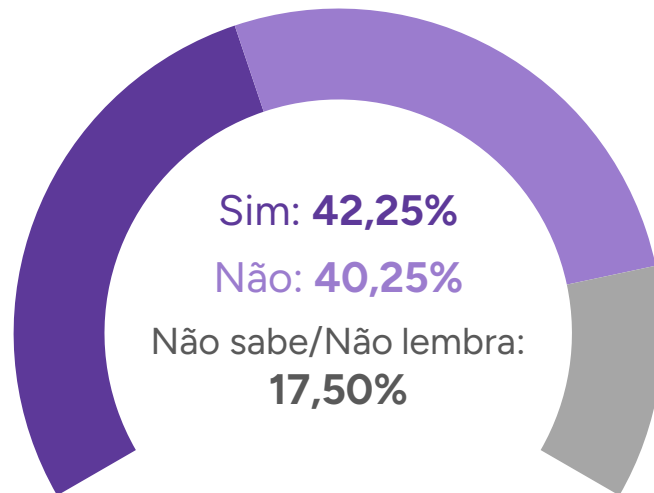
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	187	46,75%	2,49%	4,89%	41,86%	51,64%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não precisou nos últimos 12 meses	142	35,50%	2,39%	4,69%	30,81%	40,19%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



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.?



42,25% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Conteúdo
Titular	👍	53,37%	208
Dependente	👤	30,21%	192
Gênero			
Masculino		45,55%	191
Feminino		39,23%	209
Idade			
De 18 a 40		16,00%	100
De 41 a 60		48,94%	141
Mais de 60		52,83%	159
Cidade			
Curitiba		42,24%	161
Outras cidades		42,26%	239



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

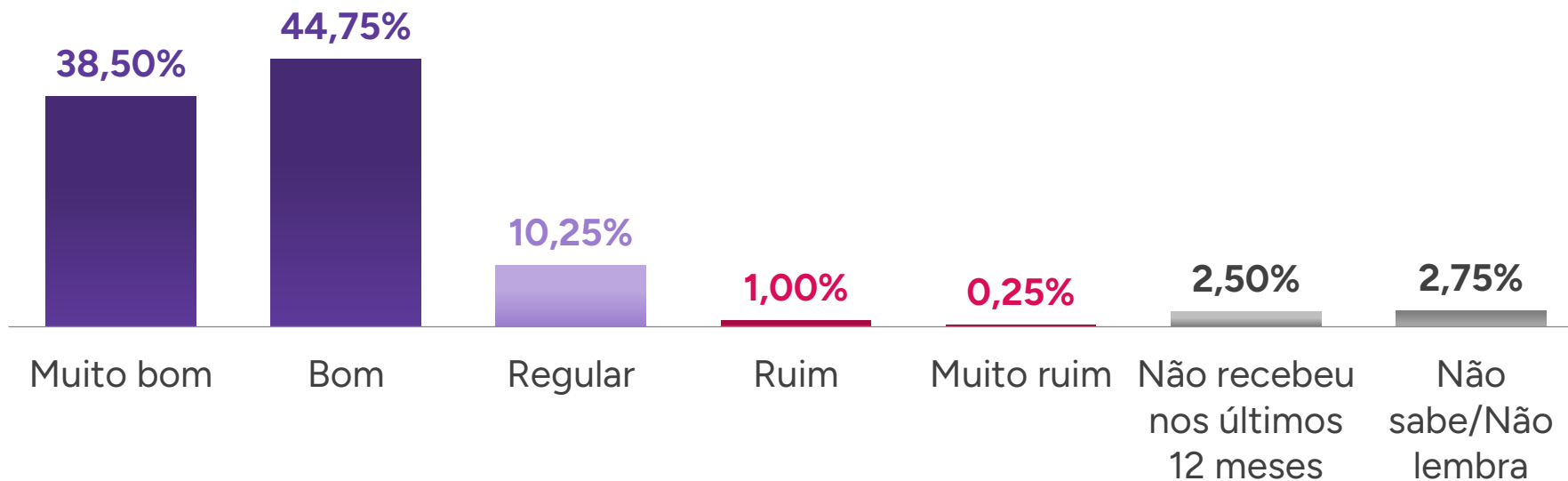
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	169	42,25%	2,47%	4,84%	37,41%	47,09%
Não	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
Não sabe/Não lembra	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%



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)?



Nos últimos 12 meses, 87,86% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 1,32% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%



Top2Box
87,86%

Bottom2Box
1,32%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil		
Titular	86,73%	196
Dependente	89,07%	183
Gênero		
Masculino	88,33%	180
Feminino	87,44%	199
Idade		
De 18 a 40	88,17%	93
De 41 a 60	86,76%	136
Mais de 60	88,67%	150
Cidade		
Curitiba	91,50%	153
Outras cidades	85,40%	226



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

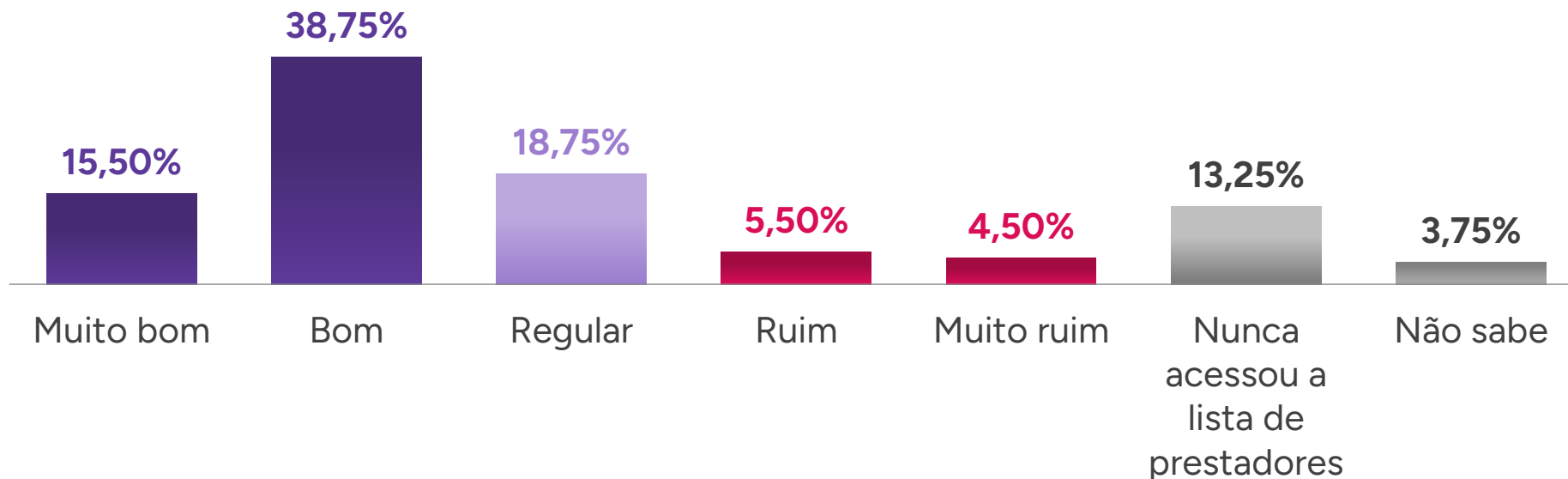
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	154	38,50%	2,43%	4,77%	33,73%	43,27%
Bom	179	44,75%	2,49%	4,87%	39,88%	49,62%
Regular	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não recebeu nos últimos 12 meses	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



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)?



65,36% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 12,05% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
65,36%

Bottom2Box
12,05%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (332)


Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil		
Titular	65,38%	182
Dependente	65,33%	150
Gênero		
Masculino	62,05%	166
Feminino	68,67%	166
Idade		
De 18 a 40	57,95%	88
De 41 a 60	66,12%	121
Mais de 60	69,92%	123
Cidade		
Curitiba	67,86%	140
Outras cidades	63,54%	192



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	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Bom	155	38,75%	2,44%	4,77%	33,98%	43,52%
Regular	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%
Ruim	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Muito ruim	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Nunca acessou a lista de prestadores	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Não sabe	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 88,02% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 11,98% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 90,00% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 10,00% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Vale destacar que pouco mais que um terço não buscou este tipo de serviço.

42,25% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

87,86% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto 1,32% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 65,36% dos beneficiários, enquanto 12,05% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

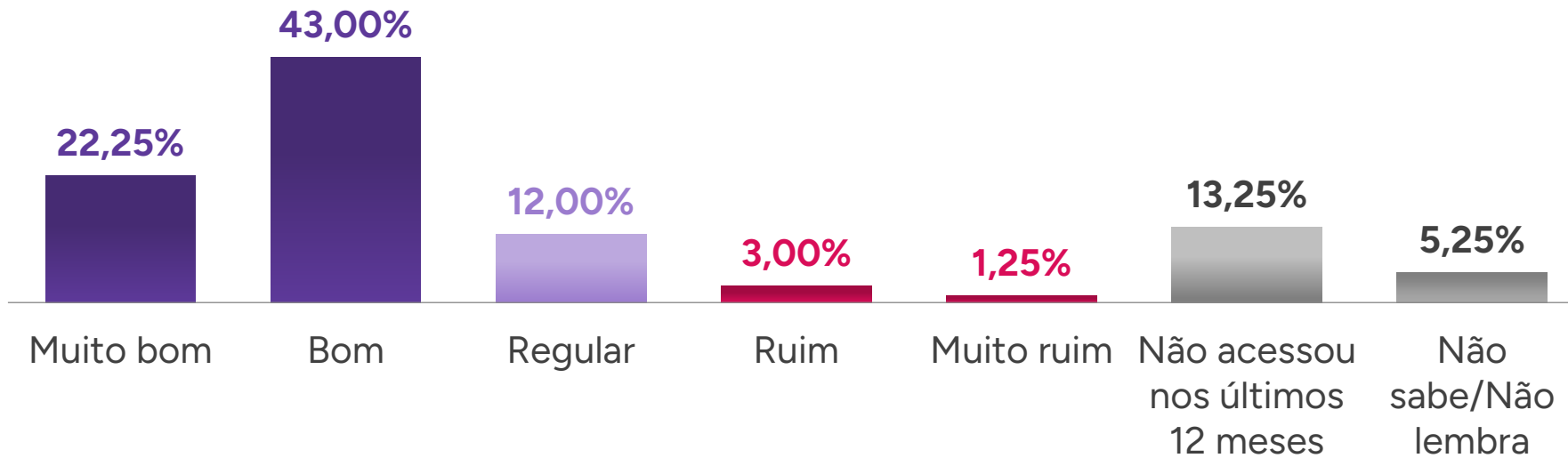
Canais de Atendimento



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?



Nos últimos 12 meses, 80,06% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, apenas 5,21% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
80,06%

Bottom2Box
5,21%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (326)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil		
Titular	83,33%	186
Dependente	75,71%	140
Gênero		
Masculino	81,76%	159
Feminino	78,44%	167
Idade		
De 18 a 40	71,01%	69
De 41 a 60	78,86%	123
Mais de 60	85,82%	134
Cidade		
Curitiba	82,93%	123
Outras cidades	78,33%	203



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

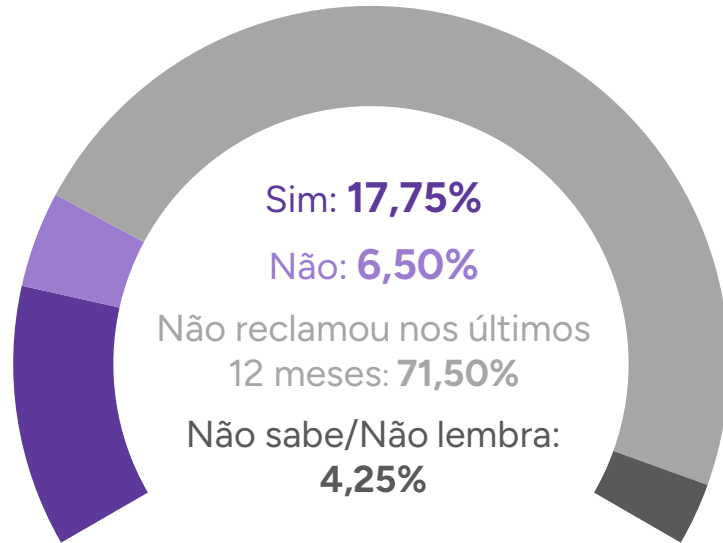
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Bom	172	43,00%	2,48%	4,85%	38,15%	47,85%
Regular	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Ruim	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não acessou nos últimos 12 meses	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Não sabe/Não lembra	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%



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?



Cerca de um quarto registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 73,20% tiveram suas demandas resolvidas.

[Por Perfil]

Perfil	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Perfil					
Titular	23,08%	6,73%	65,87%	4,33%	208
Dependente	11,98%	6,25%	77,60%	4,17%	192
Gênero					
Masculino	18,85%	6,81%	69,11%	5,24%	191
Feminino	16,75%	6,22%	73,68%	3,35%	209
Idade					
De 18 a 40	9,00%	7,00%	81,00%	3,00%	100
De 41 a 60	15,60%	5,67%	76,60%	2,13%	141
Mais de 60	25,16%	6,92%	61,01%	6,92%	159
Cidade					
Curitiba	16,77%	6,21%	73,91%	3,11%	161
Outras cidades	18,41%	6,69%	69,87%	5,02%	239



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

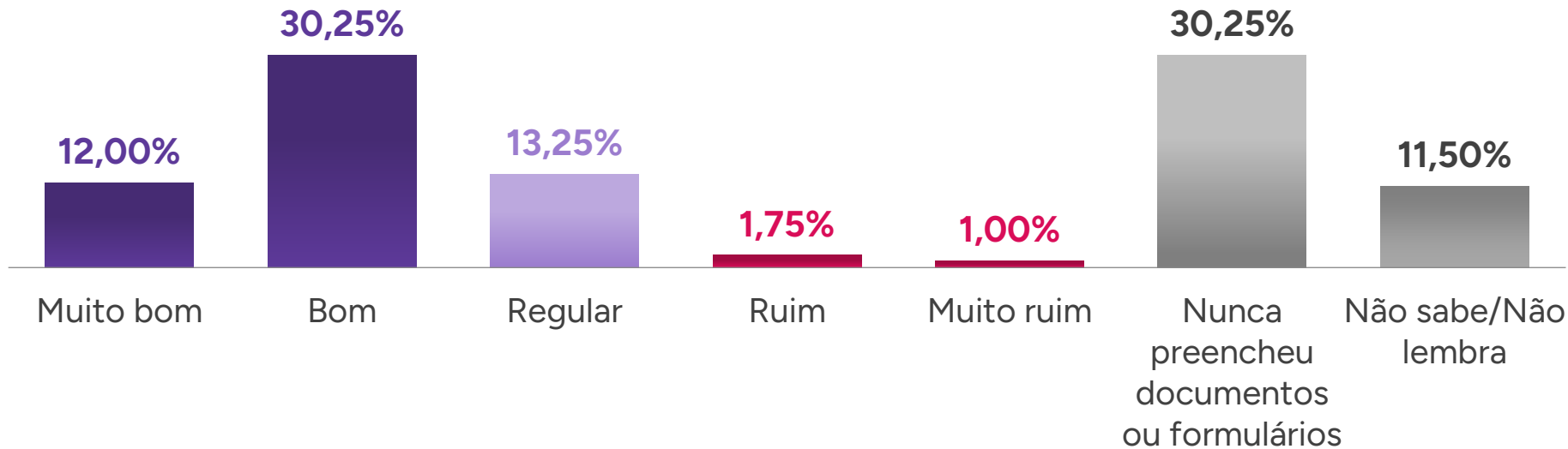
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%
Não	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não reclamou nos últimos 12 meses	286	71,50%	2,26%	4,42%	67,08%	75,92%
Não sabe/Não lembra	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%



Canais de Atendimento



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



72,53% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto apenas 4,72% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
72,53%

Bottom2Box
4,72%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (233)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil		
Titular	70,55%	146
Dependente	75,86%	87
Gênero		
Masculino	70,23%	131
Feminino	75,49%	102
Idade		
De 18 a 40	66,15%	65
De 41 a 60	71,25%	80
Mais de 60	78,41%	88
Cidade		
Curitiba	74,47%	94
Outras cidades	71,22%	139



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	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Bom	121	30,25%	2,30%	4,50%	25,75%	34,75%
Regular	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Nunca preencheu documentos ou formulários	121	30,25%	2,30%	4,50%	25,75%	34,75%
Não sabe/Não lembra	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 80,06% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, apenas 5,21% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Cerca de um quarto registrou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 73,20% tiveram suas solicitações resolvidas.

72,53% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 4,72% avaliaram como ruim ou muito ruim.



06

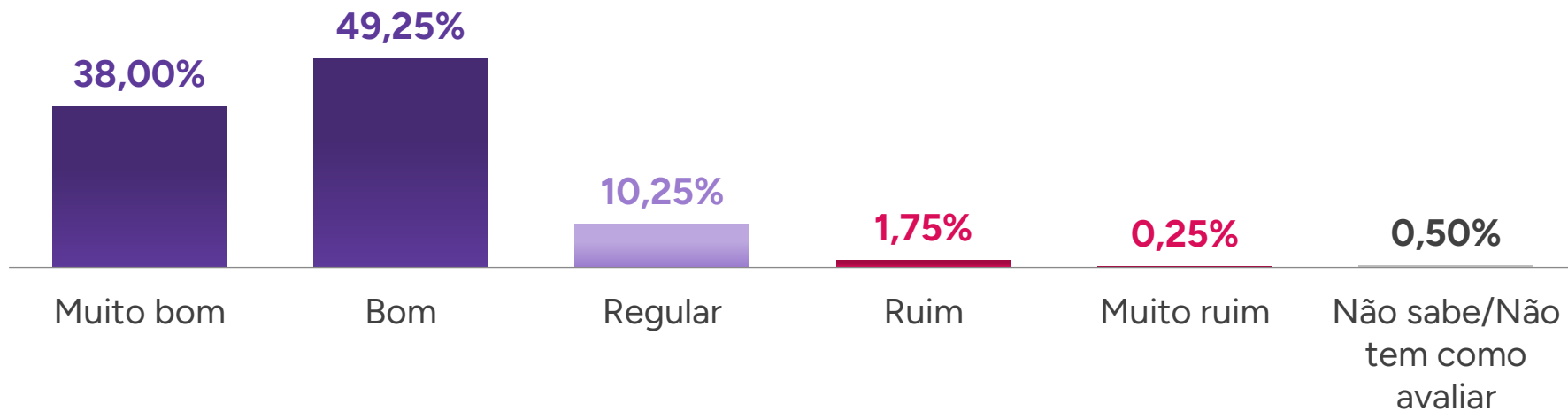
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



87,69% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto apenas 2,01% o consideraram ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
87,69%

Bottom2Box
2,01%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (398)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil



Titular	85,99%	207
Dependente	89,53%	191

Gênero

Masculino	86,84%	190
Feminino	88,46%	208

Idade

De 18 a 40	90,00%	100
De 41 a 60	87,23%	141
Mais de 60	86,62%	157

Cidade

Curitiba	91,30%	161
Outras cidades	85,23%	237

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	152	38,00%	2,43%	4,76%	33,24%	42,76%
Bom	197	49,25%	2,50%	4,90%	44,35%	54,15%
Regular	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não sabe/Não tem como avaliar	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%



Avaliação Geral



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



80,94% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto apenas 4,18% não o recomendariam.

Recomendaria
80,94%

Não recomendaria
4,18%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (383)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil		
Titular	78,50%	200
Dependente	83,61%	183
Gênero		
Masculino	81,72%	186
Feminino	80,20%	197
Idade		
De 18 a 40	80,81%	99
De 41 a 60	76,09%	138
Mais de 60	85,62%	146
Cidade		
Curitiba	80,77%	156
Outras cidades	81,06%	227

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



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	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Recomendaria	271	67,75%	2,34%	4,58%	63,17%	72,33%
Indiferente	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Recomendaria com Ressalvas	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não recomendaria	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não sabe/Não tem como avaliar	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

Avaliação Geral



87,69% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 2,01% consideraram o plano ruim ou muito ruim.








Além disso, 80,94% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 4,18% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	Titular	Dependente	Masc	Fem	18 a 40	41 a 60	60 ou +	Curitiba	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	88,02%	90,45%	85,41%	90,06%	86,21%	82,11%	86,86%	92,76%	89,61%	86,96%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	90,00%	88,62%	91,34%	87,83%	91,85%	83,58%	93,68%	90,91%	93,33%	87,59%
 Recebeu alguma comunicação	42,25%	53,37%	30,21%	45,55%	39,23%	16,00%	48,94%	52,83%	42,24%	42,26%
 Atenção em saúde recebida	87,86%	86,73%	89,07%	88,33%	87,44%	88,17%	86,76%	88,67%	91,50%	85,40%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	65,36%	65,38%	65,33%	62,05%	68,67%	57,95%	66,12%	69,92%	67,86%	63,54%
 Atendimento dos canais	80,06%	83,33%	75,71%	81,76%	78,44%	71,01%	78,86%	85,82%	82,93%	78,33%
 Fez alguma reclamação	24,25%	29,81%	18,23%	25,65%	22,97%	16,00%	21,28%	32,08%	22,98%	25,10%
 Teve a demanda resolvida	73,20%	77,42%	65,71%	73,47%	72,92%	56,25%	73,33%	78,43%	72,97%	73,33%
 Facilidade no preenchimento de documentos	72,53%	70,55%	75,86%	70,23%	75,49%	66,15%	71,25%	78,41%	74,47%	71,22%
 Qualificação do plano	87,69%	85,99%	89,53%	86,84%	88,46%	90,00%	87,23%	86,62%	91,30%	85,23%
 Recomendação do plano	80,94%	78,50%	83,61%	81,72%	80,20%	80,81%	76,09%	85,62%	80,77%	81,06%

Considerações Finais



Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:

- Acesso a atenção imediata quando necessitado

Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado
- Atenção em saúde recebida
- Atendimento dos canais
- Qualificação do plano
- Recomendação do plano

Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:

- Facilidade no preenchimento de documentos

Zona de Risco, Top2Box até 69%

- Facilidade de acesso a lista de prestadores

Considerações Finais



Os indicadores analisados demonstram, de modo geral, uma percepção favorável quanto ao acesso e à qualidade dos serviços de saúde.

O acesso a cuidados quando necessário alcança 88,02%, enquanto a atenção imediata apresenta um índice de 90,00%. Vale destacar que as diferenças entre titulares e dependentes são perceptíveis.

Ao considerar o perfil etária, os dados revelam desafios para a faixa de 18 a 40 anos, que registra os menores índices em aspectos como acesso à lista de prestadores, acesso às informações de que precisavam e preenchimento e envio de formulários. Em contrapartida, a população com 60 anos ou mais apresenta avaliações superiores em indicadores, como o acesso aos cuidados e na resolução de demandas, sugerindo a necessidade de maior atenção às necessidades do público jovem.

A localização também influencia a percepção dos serviços. Os respondentes de Curitiba atribuem notas superiores em indicadores como acesso à atenção imediata e qualificação do plano em relação às demais cidades. Isso pode refletir diferenças regionais na oferta e organização dos serviços de saúde.

Por fim, o índice de recomendação do plano, de 80,94%, reforça a satisfação geral dos usuários. No entanto, os dados apontam oportunidades de melhoria, especialmente na comunicação com os beneficiários e no atendimento às necessidades específicas dos diferentes perfis de usuários.

zoom

Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

📍 Rua Acyr Guimarães, 436 | Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR