

Relatório Pesquisa

Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

FEVEREIRO 2026

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 16
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 28
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 36
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 42

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: 28.996

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 01/12/2025.



Período da Coleta

08/01/2026 a 22/01/2026.



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 33.947 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 28.996 cadastros. Foram abordados 9.956 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	419
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	121
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	8
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.391
v) Outros**	17
Beneficiário não contatado	19.040
Taxa de respondentes	4%

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

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 19 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 DependenteSense 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





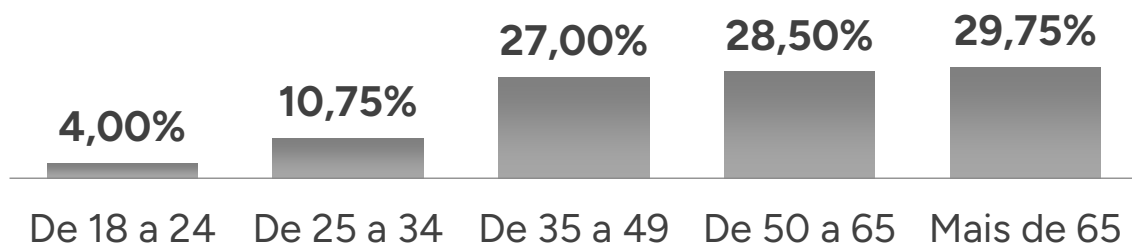
Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária

Média: 53 anos



Tipo de Beneficiário

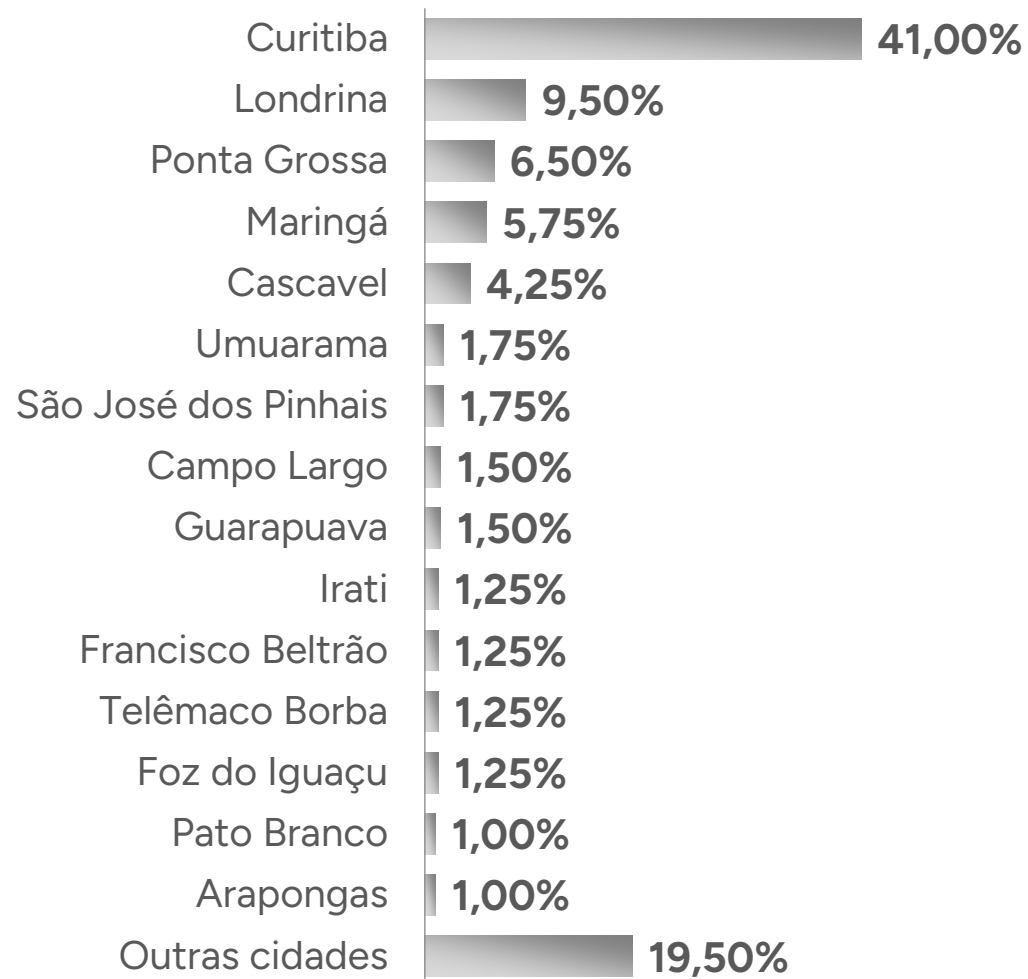
Titular
51,25%

Dependente
48,75%



Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



48%
Homens



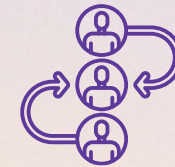
52%
Mulheres

Idade média

53
anos



51% Titular



49% Dependente



41% Curitiba
59% Outras cidades

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?



96,75% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 85,27% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 14,73% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
85,27%

Bottom2Box
14,73%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

		
Titular	88,44%	199
Dependente	81,91%	188

Gênero

Masculino	87,70%	187
Feminino	83,00%	200

Faixa Etária

18 a 40	82,47%	97
41 a 60	82,17%	129
Mais de 60	89,44%	161

Cidade

Curitiba	86,71%	158
Outras cidades	84,28%	229



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	233	58,25%	2,47%	4,83%	53,42%	63,08%
A maioria das vezes	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Às vezes	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
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?



67,00% dos beneficiários necessitaram de atenção imediata. Entre eles, 91,04% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 8,96% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
91,04%

Bottom2Box
8,96%

 Zona de Excelência

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (268)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

Titular	 90,71%	 140
Dependente	91,41%	128

Gênero

Masculino	91,80%	122
Feminino	90,41%	146

Faixa Etária

18 a 40	93,85%	65
41 a 60	88,64%	88
Mais de 60	91,30%	115

Cidade

Curitiba	93,20%	103
Outras cidades	89,70%	165



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

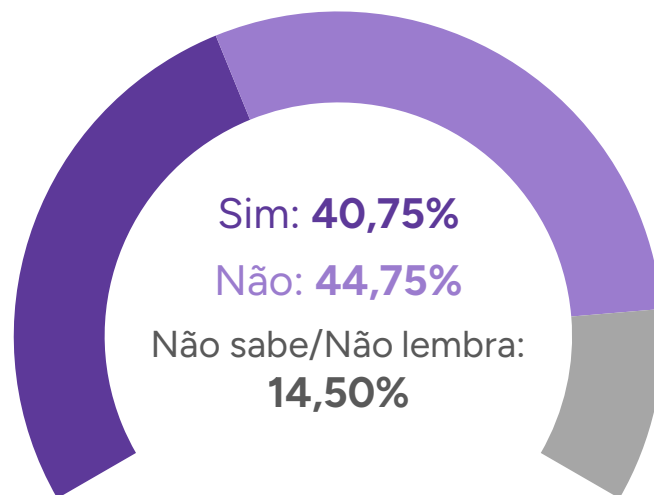
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	190	47,50%	2,50%	4,89%	42,61%	52,39%
A maioria das vezes	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Às vezes	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não precisou nos últimos 12 meses	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%



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.?



40,75% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Perfil

Titular	 56,59%  205
Dependente	24,10% 195

Gênero

Masculino	51,81% 193
Feminino	30,43% 207

Faixa Etária

18 a 40	16,00% 100
41 a 60	48,48% 132
Mais de 60	49,40% 168

Cidade

Curitiba	38,41% 164
Outras cidades	42,37% 236



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

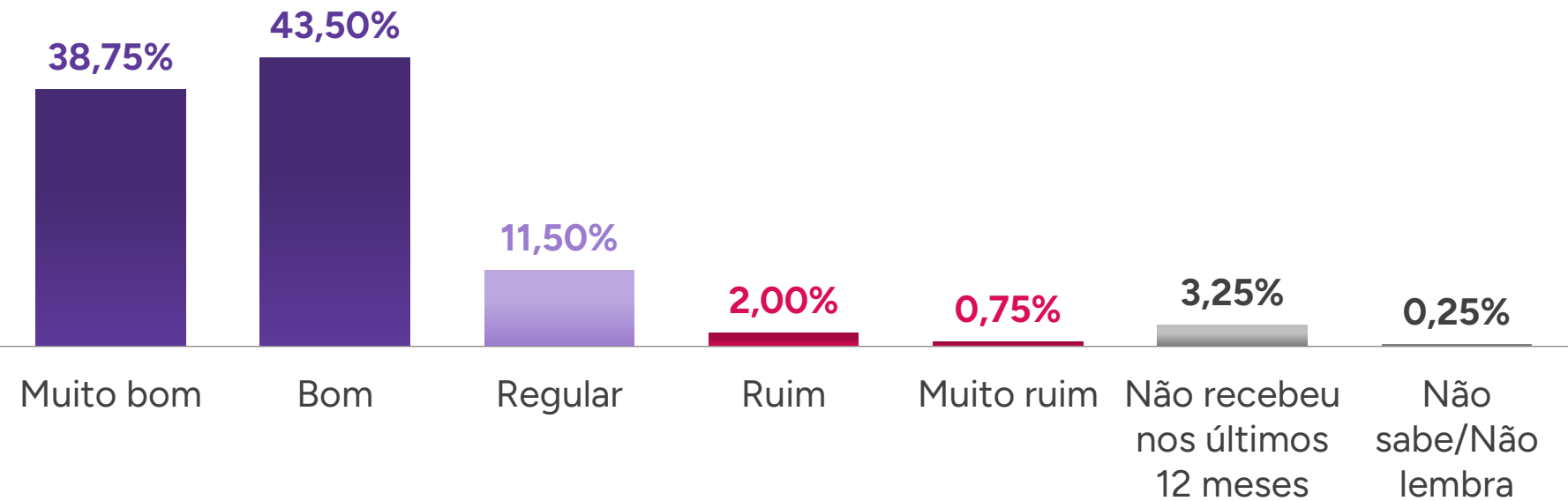
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	163	40,75%	2,46%	4,82%	35,93%	45,57%
Não	179	44,75%	2,49%	4,87%	39,88%	49,62%
Não sabe/Não lembra	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%



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, 85,23% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 2,85% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
85,23%

Bottom2Box
2,85%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (386)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

Titular	 83,33%	 198
Dependente	87,23%	188

Gênero

Masculino	81,82%	187
Feminino	88,44%	199

Faixa Etária

18 a 40	82,83%	99
41 a 60	85,16%	128
Mais de 60	86,79%	159

Cidade

Curitiba	84,71%	157
Outras cidades	85,59%	229



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

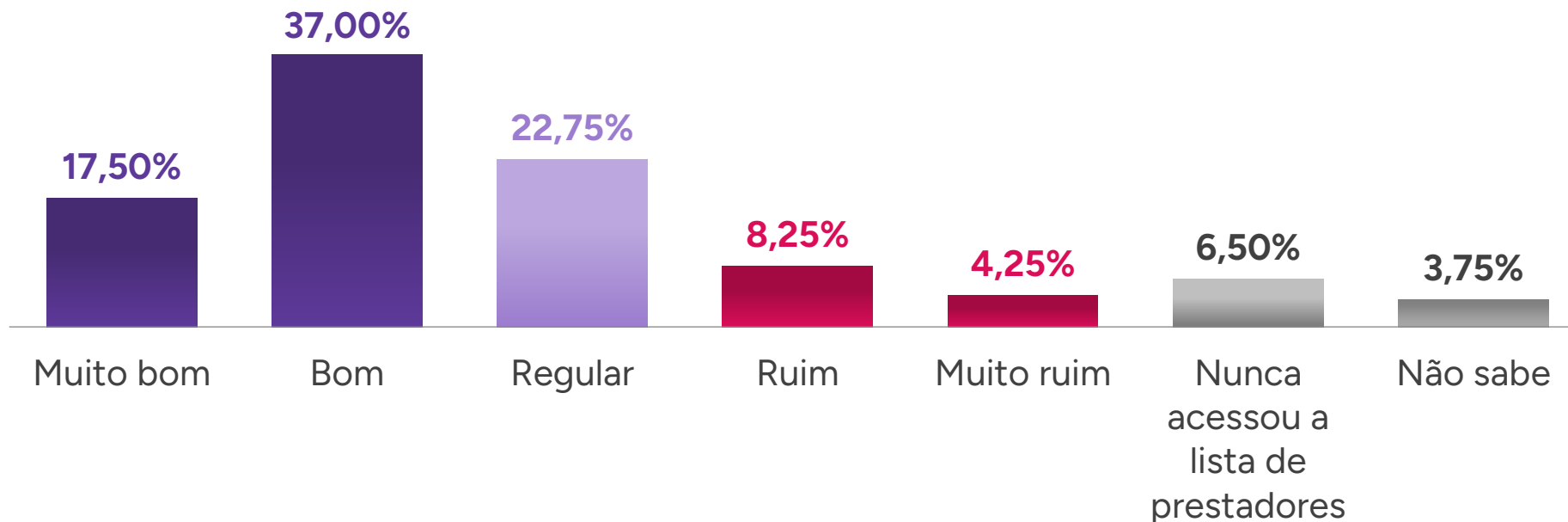
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	155	38,75%	2,44%	4,77%	33,98%	43,52%
Bom	174	43,50%	2,48%	4,86%	38,64%	48,36%
Regular	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não recebeu nos últimos 12 meses	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Não sabe/Não lembra	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%



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)?



60,72% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto 13,93% a classificaram como ruim ou muito ruim. Pouco mais de um décimo não acessou a lista ou não avaliou.

Top2Box
60,72%

Bottom2Box
13,93%

 Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (359)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

		
Titular	61,98%	192
Dependente	59,28%	167

Gênero

Masculino	64,77%	176
Feminino	56,83%	183

Faixa Etária

18 a 40	53,33%	90
41 a 60	57,26%	124
Mais de 60	68,28%	145

Cidade

Curitiba	67,59%	145
Outras cidades	56,07%	214



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	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%
Bom	148	37,00%	2,41%	4,73%	32,27%	41,73%
Regular	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Ruim	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Muito ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Nunca acessou a lista de prestadores	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não sabe	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 85,27% dos beneficiários relataram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 14,73% afirmaram ter obtido esse acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Quando consideradas as situações de urgência e emergência, 91,04% informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, ao passo que 8,96% relataram acesso ao atendimento apenas em algumas ocasiões. Cabe destacar que um terço dos entrevistados não recorreu a atendimentos de urgência no período analisado.

No que se refere à comunicação preventiva, apenas 40,75% dos beneficiários afirmaram ter recebido esse tipo de orientação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De maneira geral, a atenção em saúde foi bem avaliada: 85,23% classificaram o atendimento recebido como bom ou muito bom, enquanto apenas 2,85% o consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 60,72% dos beneficiários, ao passo que 13,93% atribuíram ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

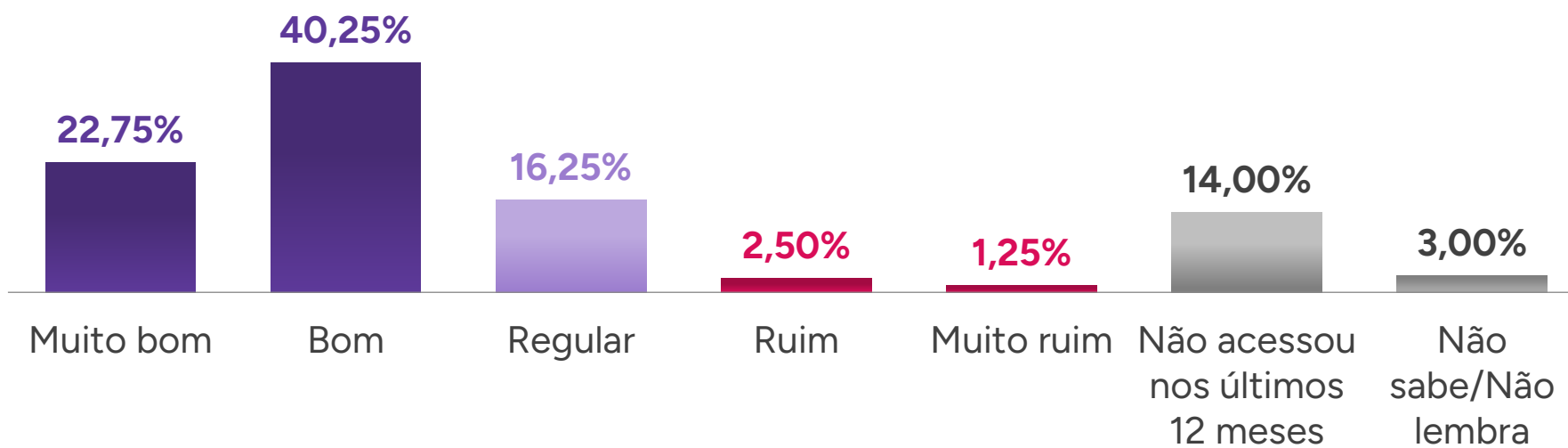




Canais de Atendimento



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, 75,90% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto 4,52% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
75,90%

Bottom2Box
4,52%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (332)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

Titular	 74,86%	 179
Dependente	77,12%	153

Gênero

Masculino	76,97%	165
Feminino	74,85%	167

Faixa Etária

18 a 40	81,58%	76
41 a 60	75,00%	112
Mais de 60	73,61%	144

Cidade

Curitiba	80,60%	134
Outras cidades	72,73%	198

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



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	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Bom	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
Regular	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não acessou nos últimos 12 meses	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

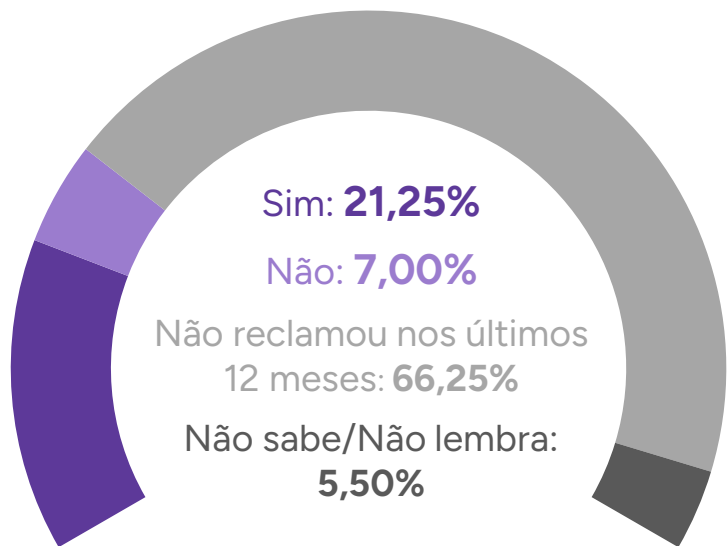


Canais de Atendimento



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?

[Por Perfil]



Pouco menos de um terço dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 75,22% tiveram suas solicitações resolvidas.

Perfil	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Titular	26,83%	6,34%	62,44%	4,39%	205
Dependente	15,38%	7,69%	70,26%	6,67%	195
Gênero					
Masculino	22,80%	7,25%	64,77%	5,18%	193
Feminino	19,81%	6,76%	67,63%	5,80%	207
Idade					
18 a 40	14,00%	7,00%	75,00%	4,00%	100
41 a 60	25,00%	6,82%	63,64%	4,55%	132
Mais de 60	22,62%	7,14%	63,10%	7,14%	168
Cidade					
Curitiba	17,07%	4,27%	76,22%	2,44%	164
Outras cidades	24,15%	8,90%	59,32%	7,63%	236



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

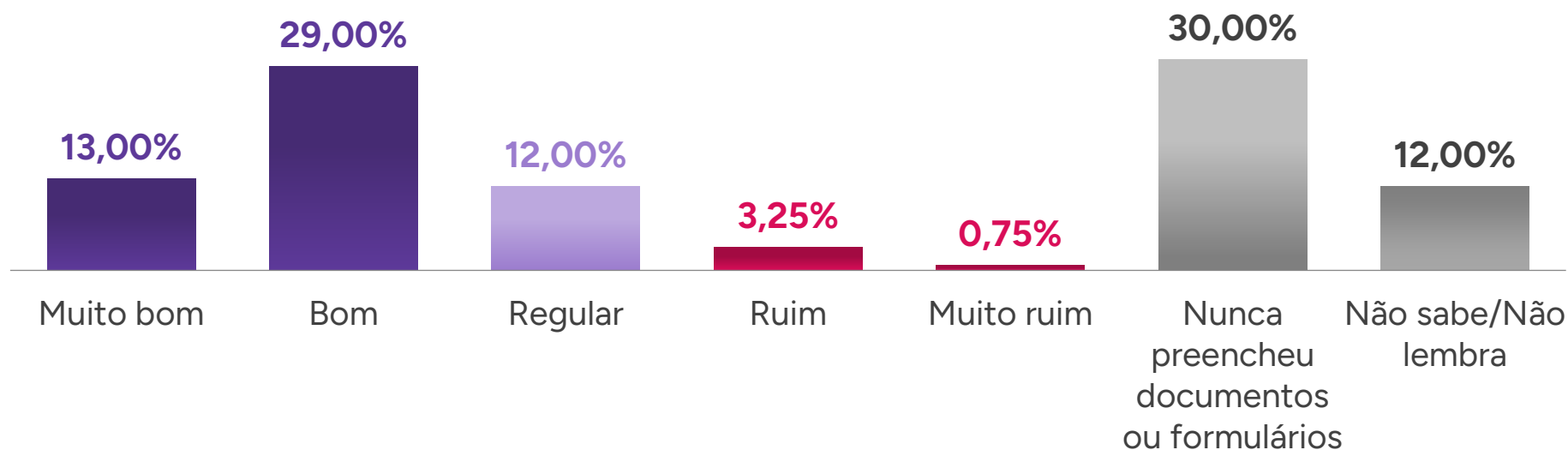
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Não	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não reclamou nos últimos 12 meses	265	66,25%	2,36%	4,63%	61,62%	70,88%
Não sabe/Não lembra	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%



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?



72,41% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 6,90% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Pouco mais de dois quintos dos beneficiários declararam nunca ter preenchido ou não souberam avaliar.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
72,41%

Bottom2Box
6,90%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (232)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil



Titular

77,44% 133

Dependente

65,66% 99

Gênero

Masculino

75,65% 115

Feminino

69,23% 117

Faixa Etária

18 a 40

70,59% 51

41 a 60

65,88% 85

Mais de 60

79,17% 96

Cidade

Curitiba

73,26% 86

Outras cidades

71,92% 146



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	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Bom	116	29,00%	2,27%	4,45%	24,55%	33,45%
Regular	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca preencheu documentos ou formulários	120	30,00%	2,29%	4,49%	25,51%	34,49%
Não sabe/Não lembra	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponibilizados, tanto presenciais quanto digitais. Dentre esses usuários, 75,90% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 4,52% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim.

No que se refere às reclamações, pouco menos de um terço dos beneficiários informou ter registrado alguma demanda junto à Operadora e, entre esses, 75,22% relataram que suas solicitações foram resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 72,41% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, ao passo que 6,90% o consideraram ruim ou muito ruim. Vale destacar que pouco mais de dois quintos dos beneficiários não avaliaram esse item, por não ter realizado o preenchimento ou por não se recordar da experiência.

06

Avaliação Geral

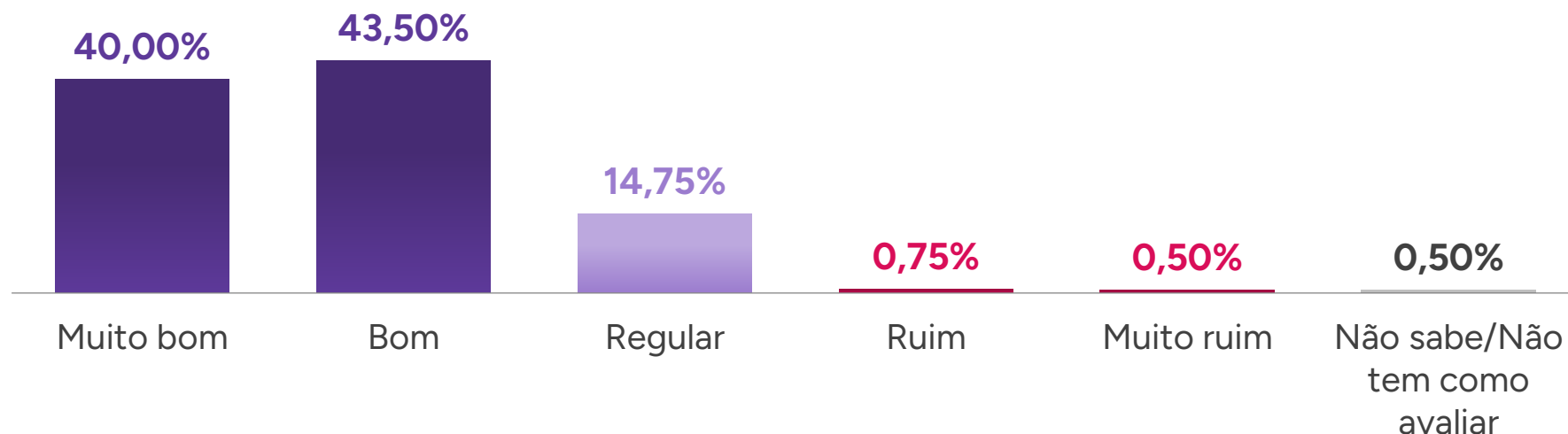




Avaliação Geral



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



83,92% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto apenas 1,26% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
83,92%

Bottom2Box
1,26%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (398)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

Titular	 85,85%	 205
Dependente	81,87%	193

Gênero

Masculino	84,97%	193
Feminino	82,93%	205

Faixa Etária

18 a 40	82,00%	100
41 a 60	80,30%	132
Mais de 60	87,95%	166

Cidade

Curitiba	89,02%	164
Outras cidades	80,34%	234



Avaliação Geral



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

Estatísticas

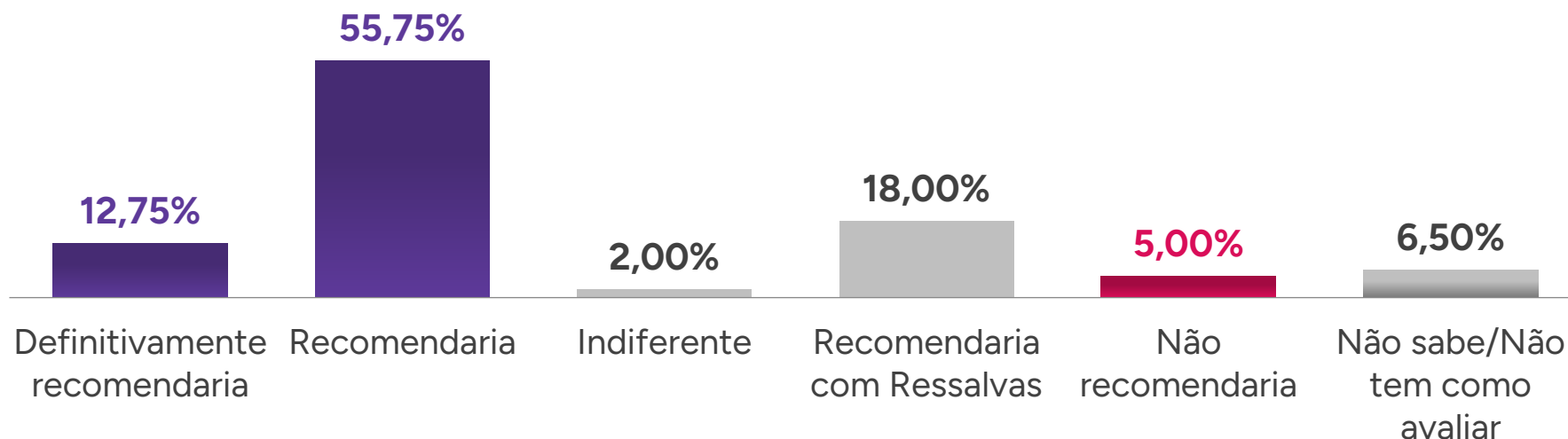
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	160	40,00%	2,45%	4,80%	35,20%	44,80%
Bom	174	43,50%	2,48%	4,86%	38,64%	48,36%
Regular	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem 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?



73,26% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 5,35% declararam que não o recomendariam.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
73,26%

Não recomendaria
5,35%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (374)

Top2Box [Por Perfil]

Perfil

Titular



71,13%



194

Dependente

75,56%

180

Gênero

Masculino

73,08%

182

Feminino

73,44%

192

Faixa Etária

18 a 40

71,13%

97

41 a 60

70,31%

128

Mais de 60

77,18%

149

Cidade

Curitiba

78,43%

153

Outras cidades

69,68%

221



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	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Recomendaria	223	55,75%	2,48%	4,87%	50,88%	60,62%
Indiferente	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Recomendaria com Ressalvas	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%
Não recomendaria	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não sabe/Não tem como avaliar	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%



Avaliação Geral

De forma geral, 83,92% dos beneficiários classificaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto apenas 1,26% o avaliaram como ruim ou muito ruim.

Além disso, 73,26% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 5,35% declararam que não o recomendariam.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	Titular	Dependente	Masculino	Feminino	18 a 40	41 a 60	Mais de 60	Curitiba	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	85,27%	88,44%	81,91%	87,70%	83,00%	82,47%	82,17%	89,44%	86,71%	84,28%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	91,04%	90,71%	91,41%	91,80%	90,41%	93,85%	88,64%	91,30%	93,20%	89,70%
 Recebeu alguma comunicação	40,75%	56,59%	24,10%	51,81%	30,43%	16,00%	48,48%	49,40%	38,41%	42,37%
 Atenção em saúde recebida	85,23%	83,33%	87,23%	81,82%	88,44%	82,83%	85,16%	86,79%	84,71%	85,59%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	60,72%	61,98%	59,28%	64,77%	56,83%	53,33%	57,26%	68,28%	67,59%	56,07%
 Atendimento dos canais	75,90%	74,86%	77,12%	76,97%	74,85%	81,58%	75,00%	73,61%	80,60%	72,73%
 Fez alguma reclamação	28,25%	33,17%	23,08%	30,05%	26,57%	21,00%	31,82%	29,76%	21,34%	33,05%
 Teve a demanda resolvida	75,22%	80,88%	66,67%	75,86%	74,55%	66,67%	78,57%	76,00%	80,00%	73,08%
 Facilidade no preenchimento de documentos	72,41%	77,44%	65,66%	75,65%	69,23%	70,59%	65,88%	79,17%	73,26%	71,92%
 Qualificação do plano	83,92%	85,85%	81,87%	84,97%	82,93%	82,00%	80,30%	87,95%	89,02%	80,34%
 Recomendação do plano	73,26%	71,13%	75,56%	73,08%	73,44%	71,13%	70,31%	77,18%	78,43%	69,68%



Considerações Finais



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

- Acesso a atenção imediata quando necessário.



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

- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessário;
- Toda a atenção em saúde recebida;
- Qualificação do plano.



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

- Acesso às informações através do atendimento dos canais;
- Recomendação do plano;
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos.



Zona de Risco, Top2Box até 69%:

- Facilidade de acesso a lista de prestadores.
- 40,75% receberam algum comunicado da Operadora
- Cerca de um terço dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 75,22% tiveram suas solicitações resolvidas.



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