

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS e RN 452



Índice

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAUDE	slide 12
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 23
AVALIAÇÃO GERAL	slide 30
CONCLUSÕES	slide 35

Introdução



O CCG - Centro Clínico Gaúcho contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários do CCG - Centro Clínico Gaúcho com os serviços prestados pela Operadora.

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários do CCG - Centro Clínico Gaúcho, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

Contratante

CENTRO CLÍNICO GAÚCHO LTDA
Registrada sob n.º 392804 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Estatística: Joana Paula Machado
CONRE: 8920 - A



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.



Universo e Público-Alvo

144.717 beneficiários do plano do CCG - Centro Clínico Gaúcho, com 18 anos de idade ou mais.



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.

Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2020.

Período da Coleta:

03/03/2021 a 30/03/2021.

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.

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 do CCG - Centro Clínico Gaúcho é 183.528 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 144.717 cadastros. Foram abordados 5.436 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	421
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	40
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	3
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	4.944
v) Outros**	28
Beneficiário não contatado	139.281
Taxa de respondentes	7%

*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), 21 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 do CCG - Centro Clínico Gaúcho 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 do CCG - Centro Clínico Gaúcho 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 automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem 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.

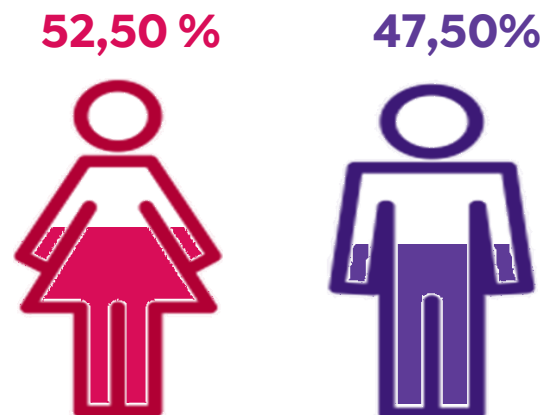


Perfil da Amostra

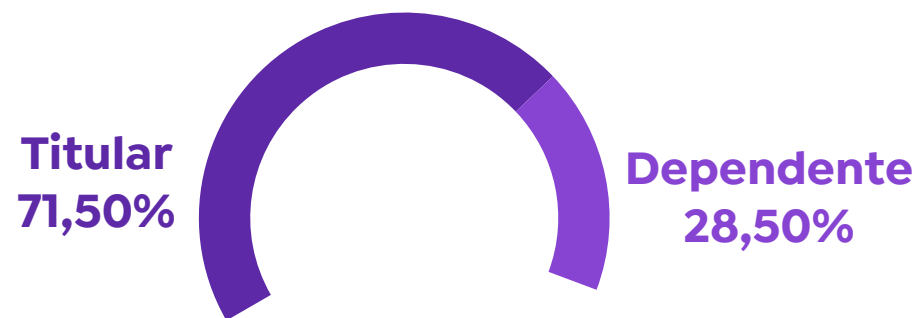
zoom

Perfil da Amostra

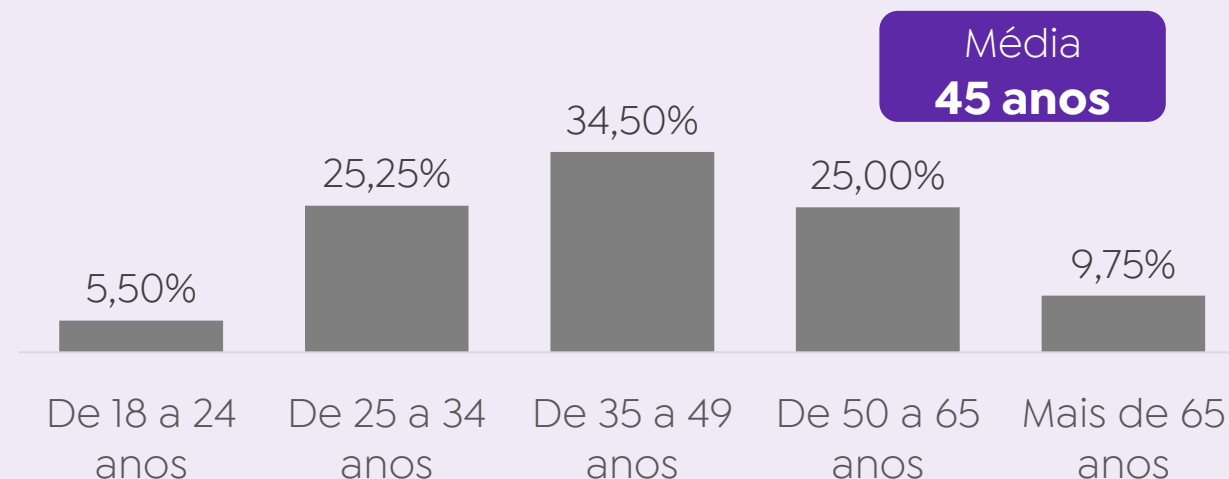
Gênero



Perfil



Faixa Etária



Tipo de Plano





Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde

zoom

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



Um décimo não procurou cuidados de saúde nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados por meio do seu plano quando necessitou. Menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional.



Top2Box*
83,06%



Bottom2Box*
16,94%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (360)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
82,35%	89,19%
323	37

Gênero

Masculino	Feminino
80,84%	84,97%
167	193

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
75,89%	82,54%	90,16%
112	126	122

Atenção à Saúde



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

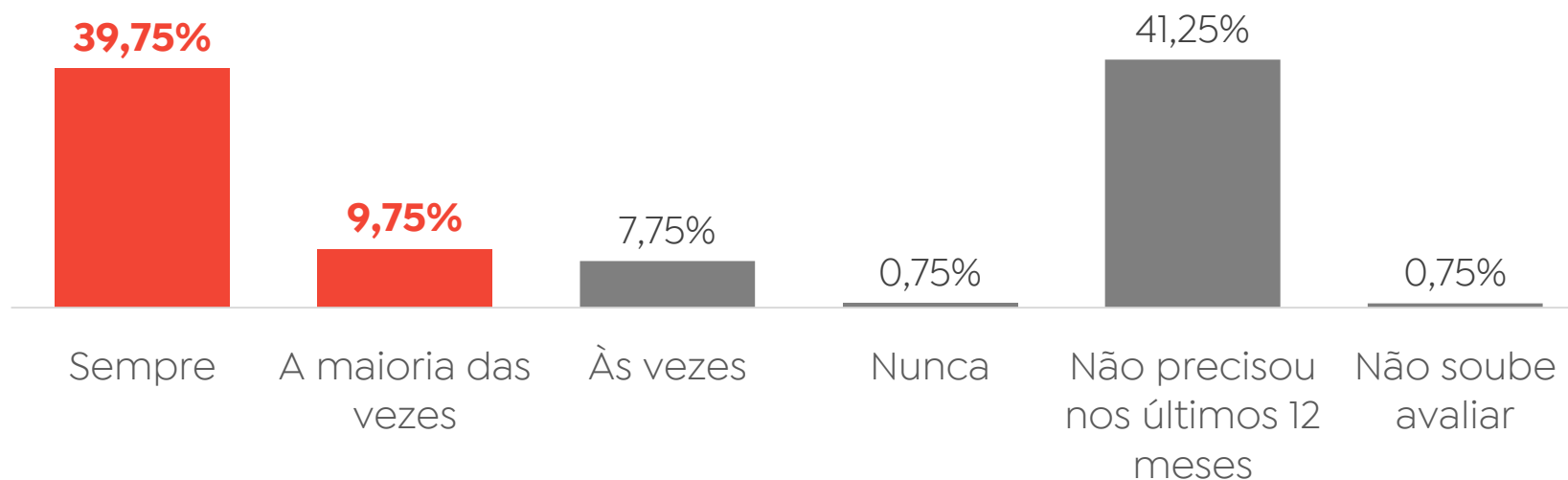
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	244	61,00%	2,44%	4,78%	56,22%	65,78%
A maioria das vezes	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Às vezes	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Nunca	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não procurou nos últimos 12 meses	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não soube avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

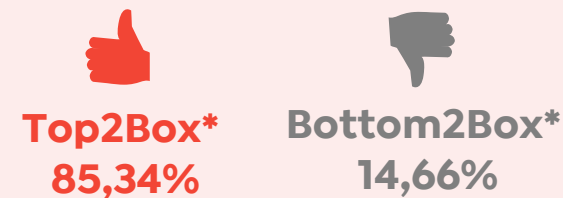
Atenção à Saúde



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



Dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (232)

Por Perfil

Plano

PJ	PF
84,13% 208	95,83% 24

Gênero

Masculino	Feminino
83,18% 107	87,20% 125

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
79,49% 78	86,75% 83	90,14% 71

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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	159	39,75%	2,45%	4,80%	34,95%	44,55%
A maioria das vezes	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Às vezes	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não precisou nos últimos 12 meses	165	41,25%	2,46%	4,82%	36,43%	46,07%
Não soube avaliar	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%

Atenção à Saúde

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



Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Perfil

Plano

PJ	PF
12,78%	17,50%
360	40

Gênero

Masculino Feminino

10,00%	16,19%
190	210

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
7,32%	15,22%	16,55%
123	138	139

Nos últimos 12 meses, você 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.?

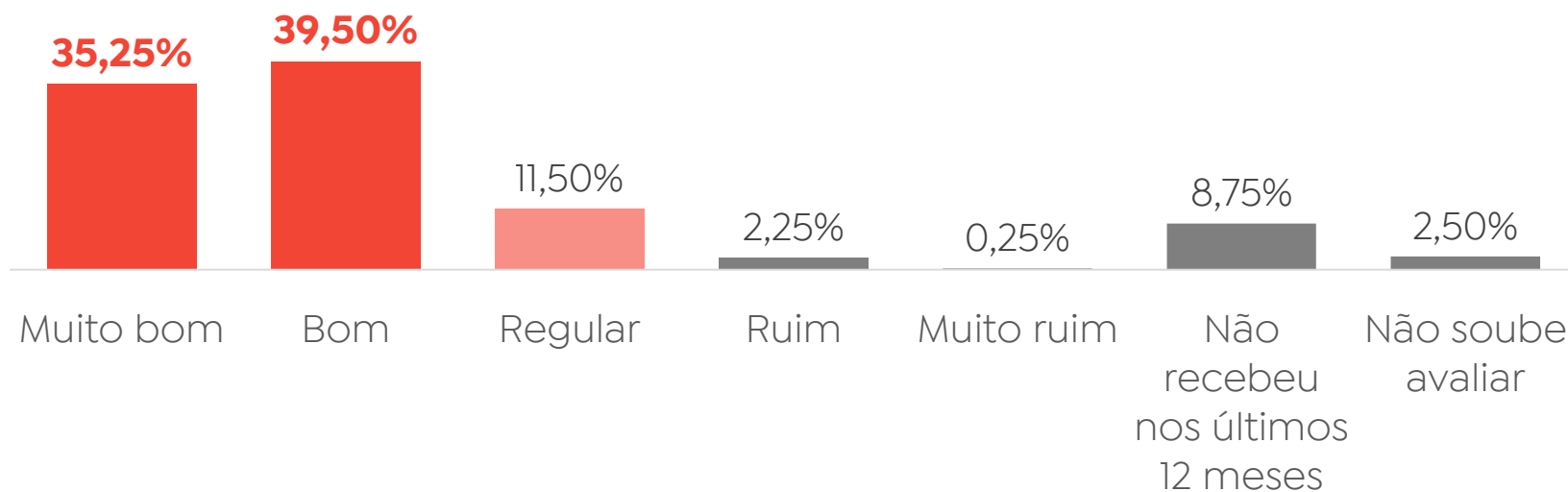
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Não	299	74,75%	2,17%	4,26%	70,49%	79,01%
Não soube avaliar/Não lembra	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%

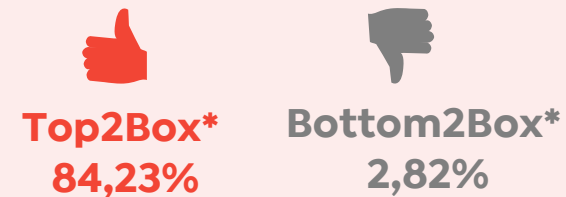
Atenção à Saúde

zoom

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



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (355)

Por Perfil

Plano

PJ	PF
83,44%	91,43%
320	35

Gênero

Masculino	Feminino
81,93%	86,24%
166	189

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
72,07%	88,89%	90,68%
111	126	118

Atenção à Saúde



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

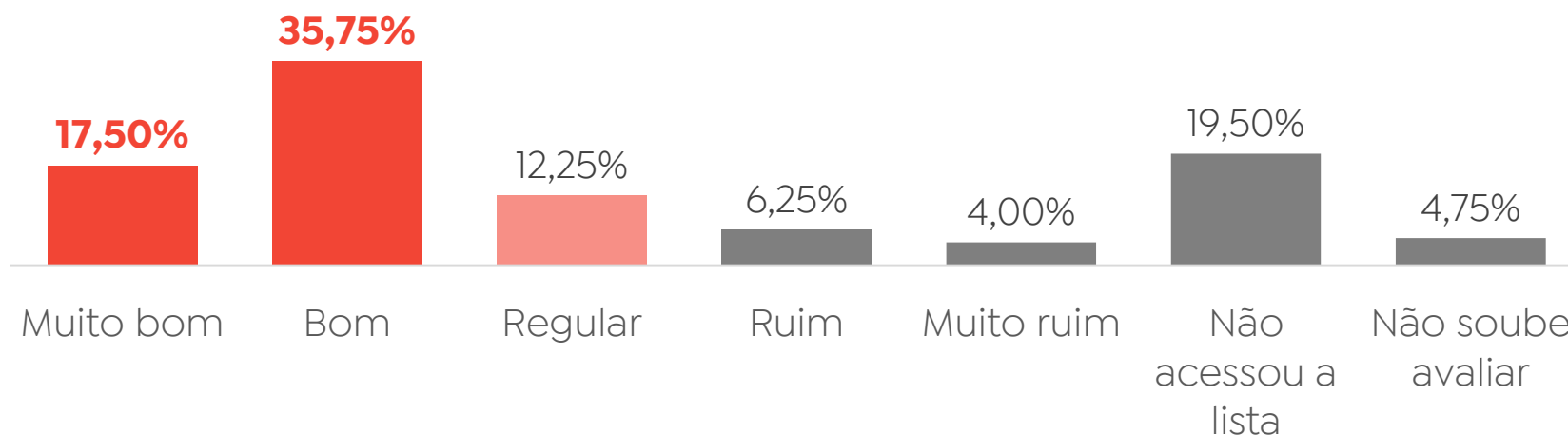
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	141	35,25%	2,39%	4,68%	30,57%	39,93%
Bom	158	39,50%	2,44%	4,79%	34,71%	44,29%
Regular	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não recebeu nos últimos 12 meses	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Não soube avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

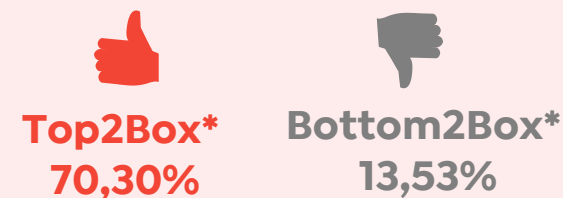
Atenção à Saúde

zoom

Como você 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)?



Um quarto dos beneficiários não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (303)

Por Perfil

Plano	
PJ	PF
70,18%	71,43%
275	28

Gênero	
Masculino	Feminino
75,66%	64,90%
152	151

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
56,00%	73,83%	81,25%
100	107	96

Como você 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	143	35,75%	2,40%	4,70%	31,05%	40,45%
Regular	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Ruim	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Muito ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não acessou a lista	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Não soube avaliar	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



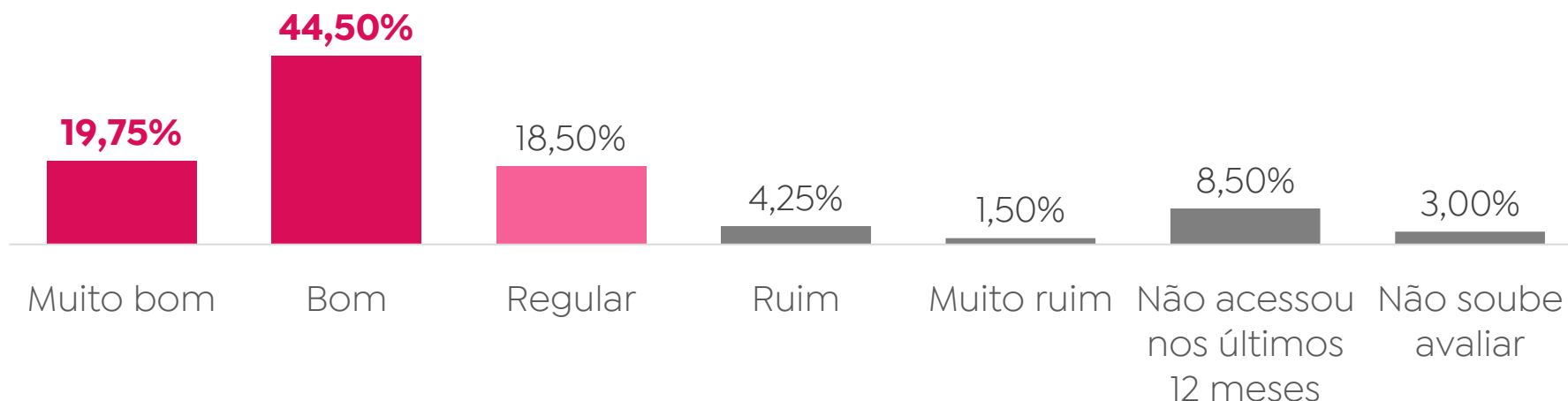
Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento




Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários entrevistados não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.


Top2Box*
72,60%


Bottom2Box*
6,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (354)

 **Por Perfil**

Plano

PJ	PF
71,47% <i>319</i>	82,86% <i>35</i>

Gênero

Masculino	Feminino
73,05% <i>167</i>	72,19% <i>187</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
61,47% <i>109</i>	73,44% <i>128</i>	82,05% <i>117</i>

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

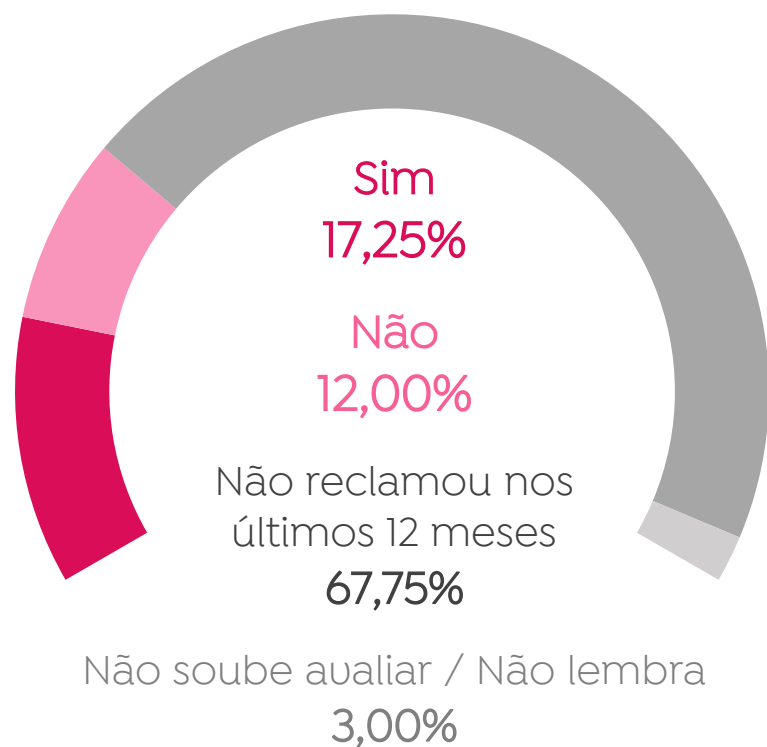
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Bom	178	44,50%	2,48%	4,87%	39,63%	49,37%
Regular	74	18,50%	1,94%	3,81%	14,69%	22,31%
Ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não acessou nos últimos 12 meses	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não soube avaliar	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

Canais de Atendimento

zoom

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



Quase um terço dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 59% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

PJ	PF
16,67%	22,50%
11,67%	15,00%
68,89%	57,50%
2,78%	5,00%
360	40

Gênero

Masculino	Feminino
15,79%	18,57%
11,58%	12,38%
68,42%	67,14%
4,21%	1,90%
190	210

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
11,38%	16,67%	23,02%
18,70%	11,59%	6,47%
66,67%	68,12%	68,35%
3,25%	3,62%	2,16%
123	138	139

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?

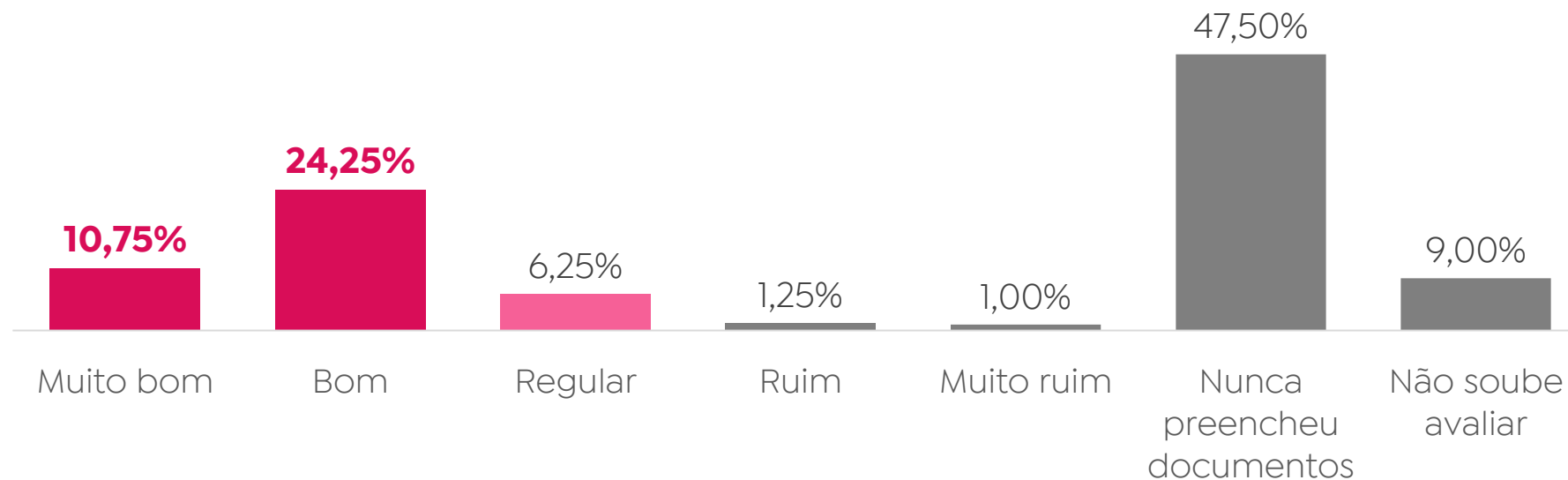
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Não	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não reclamou nos últimos 12 meses	271	67,75%	2,34%	4,58%	63,17%	72,33%
Não soube avaliar/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

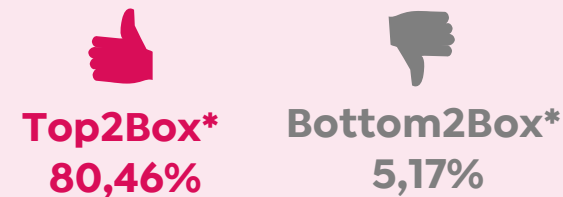
Canais de Atendimento



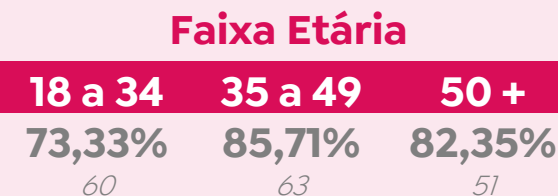
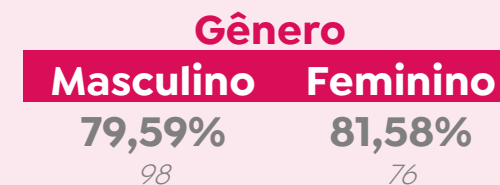
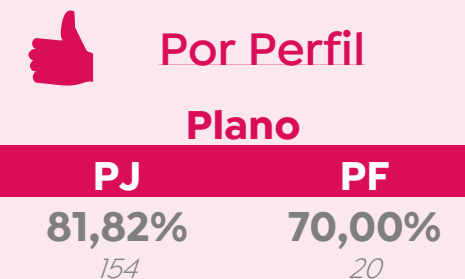
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que pouco mais da metade da amostra nunca preencheu documentos ou não soube avaliar.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (174)



Canais de Atendimento



Como você 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	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Regular	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Nunca preencheu documentos	190	47,50%	2,50%	4,89%	42,61%	52,39%
Não soube avaliar	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%



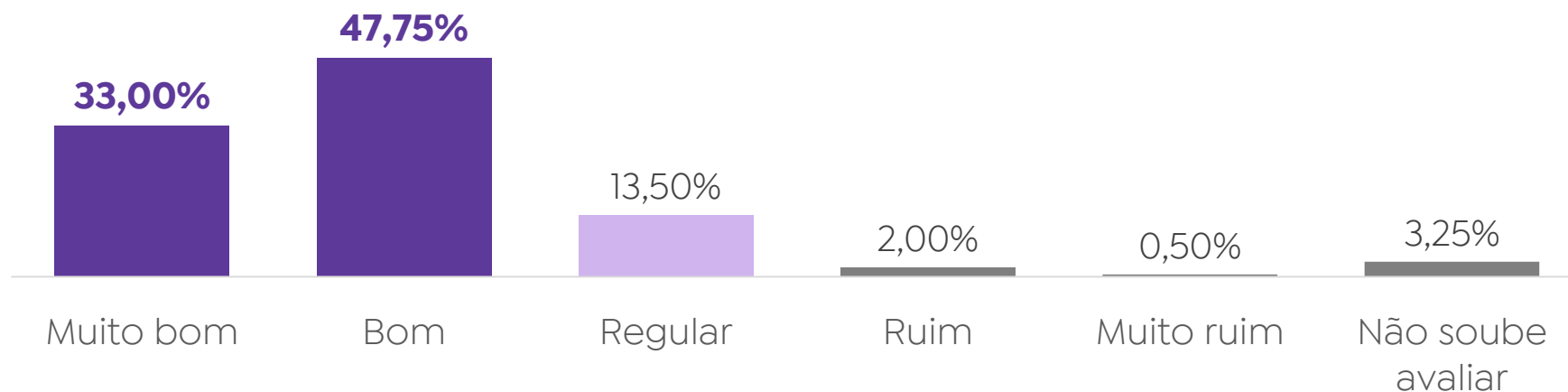
Avaliação Geral

zoom

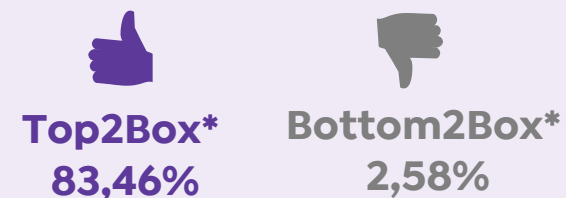
Avaliação Geral



Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano do CCG - Centro Clínico Gaúcho é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para avaliar o plano.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)

Por Perfil

Plano

PJ	PF
83,05%	87,18%
348	39

Gênero

Masculino	Feminino
85,71%	81,46%
182	205

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
76,47%	85,82%	87,31%
119	134	134

Avaliação Geral



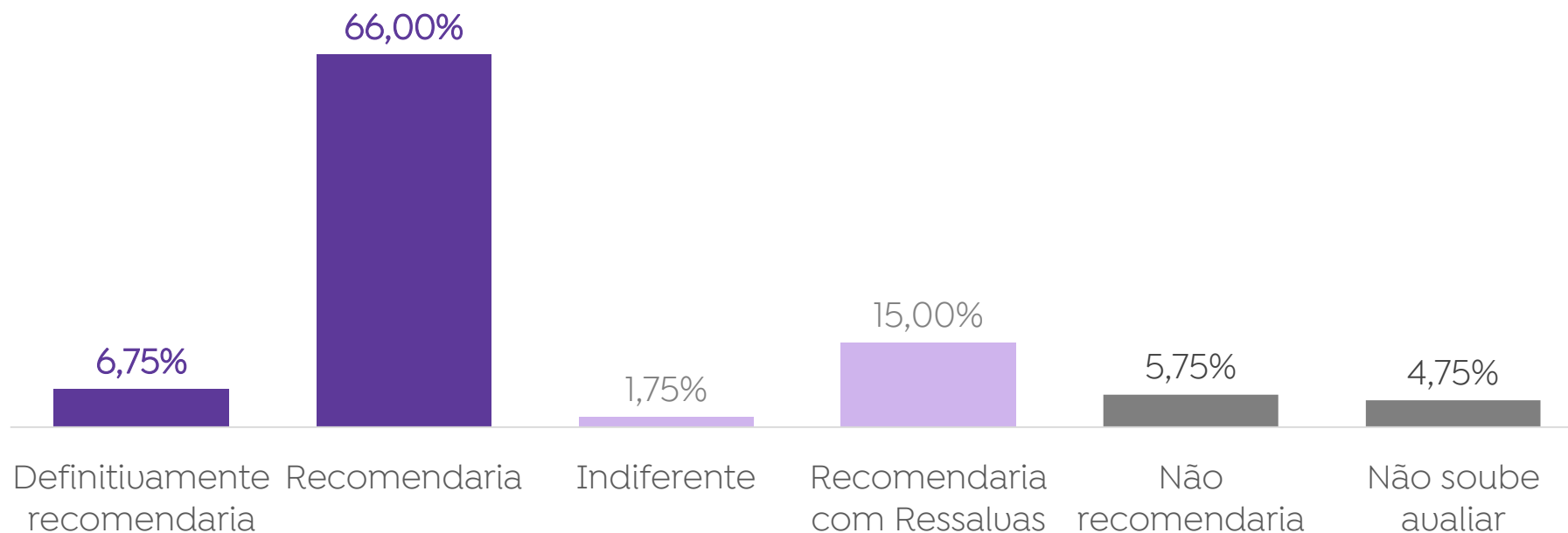
Como você avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	132	33,00%	2,35%	4,61%	28,39%	37,61%
Bom	191	47,75%	2,50%	4,90%	42,85%	52,65%
Regular	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não soube avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

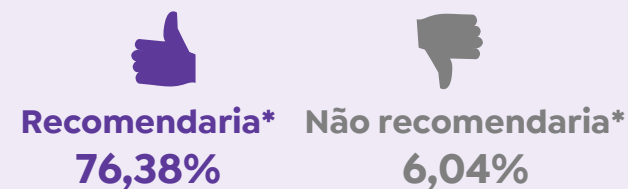
Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano do CCG - Centro Clínico Gaúcho, mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 6,04% não recomendaria, considerando as respostas válidas.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (381)

Por Perfil

Plano	
PJ	PF
75,44%	84,62%
342	39

Gênero	
Masculino	Feminino
78,45%	74,50%
181	200

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
68,97%	74,24%	84,96%
116	132	133

Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
- Estatísticas-

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Recomendaria	264	66,00%	2,37%	4,64%	61,36%	70,64%
Indiferente	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Recomendaria com Ressalvas	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Não recomendaria	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Não soube avaliar	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços do CCG - Centro Clínico Gaúcho. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 83,06%.

Dois quintos da amostra não utilizaram serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 85,34%.

Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 84,23%, entre as respostas válidas.

Um quarto não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 70,30%.

Canais de Atendimento



Pouco mais de um décimo da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento do CCG - Centro Clínico Gaúcho nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 72,60%.

Quase um terço dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 80,46%.

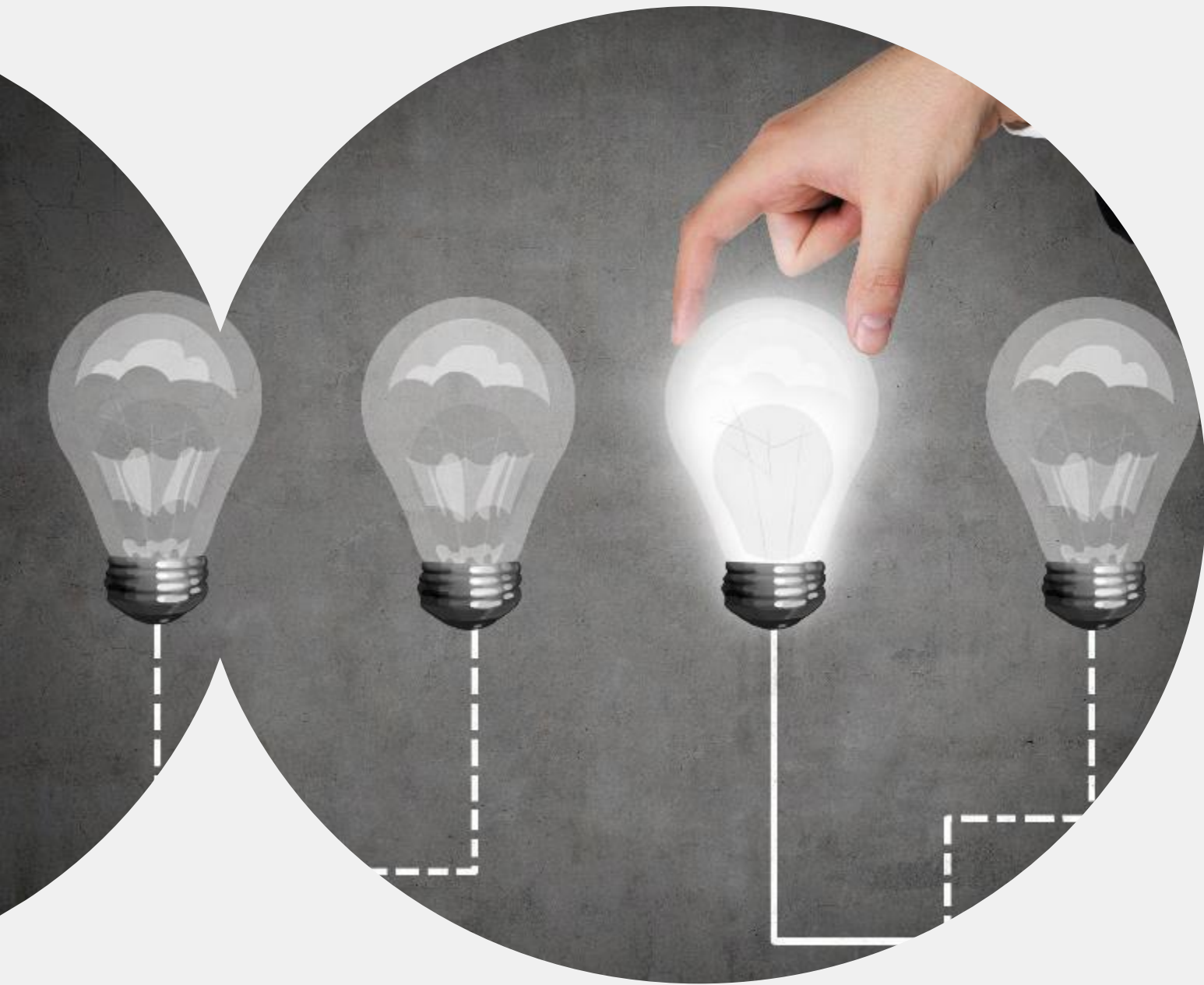
Avaliação Geral



A satisfação com o plano do CCG - Centro Clínico Gaúcho é elevada.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu pouco mais de um décimo das respostas, e 2,58% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 83,46%.

76,38% dos entrevistados recomendariam o plano do CCG - Centro Clínico Gaúcho, mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 6,04% não o recomendaria, com base nas respostas válidas.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

RELATÓRIO COMPLEMENTAR



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 05
AVALIAÇÃO DO CCG	slide 07
CONCLUSÕES	slide 22

Índice

Introdução



O CCG - Centro Clínico Gaúcho contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários do CCG - Centro Clínico Gaúcho com os serviços prestados pela Operadora.

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários do CCG - Centro Clínico Gaúcho, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

Contratante

CENTRO CLÍNICO GAÚCHO LTDA
Registrada sob n.º 392804 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Estatística: Joana Paula Machado
CONRE: 8920 - A



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.



Universo e Público-Alvo

144.717 beneficiários do plano do CCG - Centro Clínico Gaúcho, com 18 anos de idade ou mais.



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.

Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2020.

Período da Coleta:

03/03/2021 a 30/03/2021.

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.

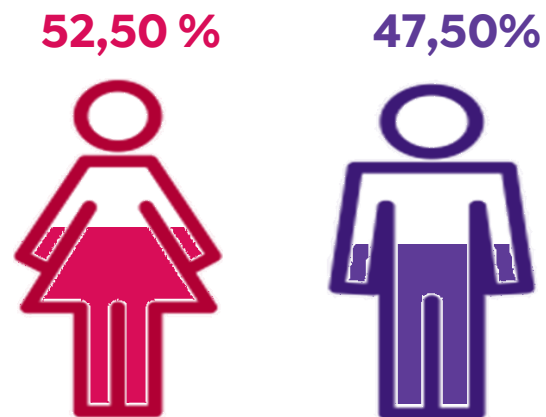


Perfil da Amostra

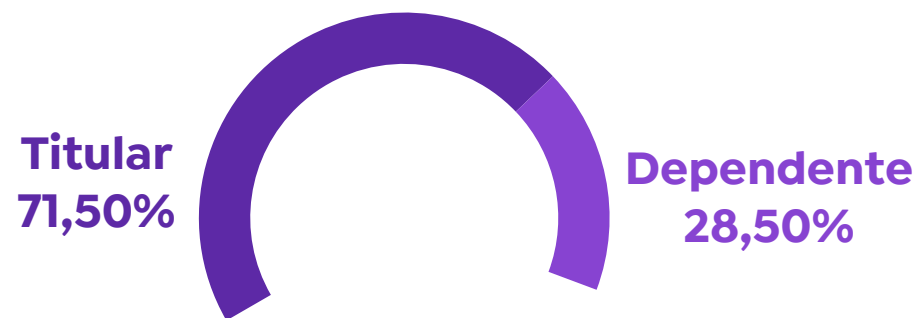
zoom

Perfil da Amostra

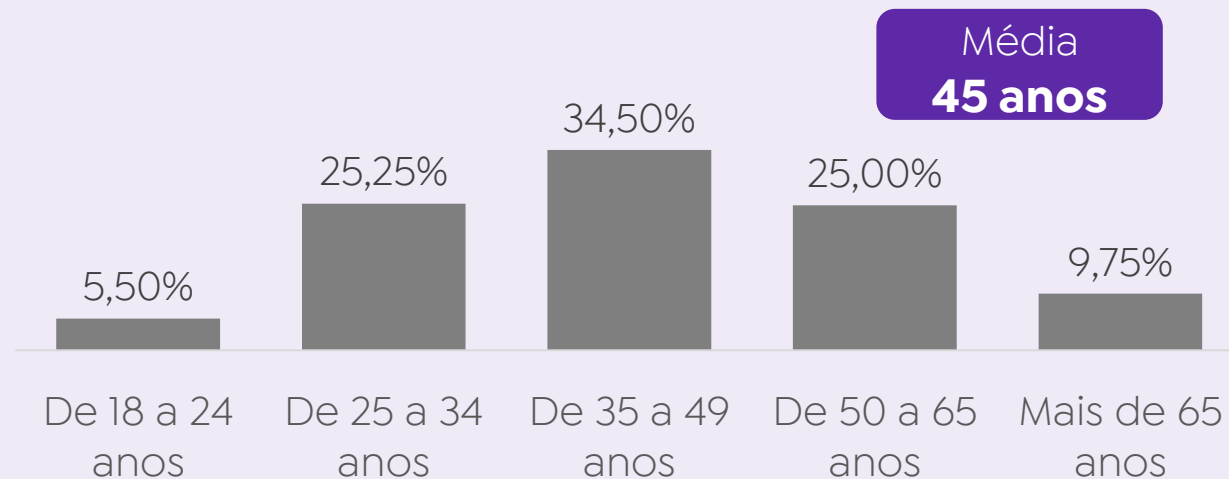
Gênero



Perfil



Faixa Etária



Tipo de Plano





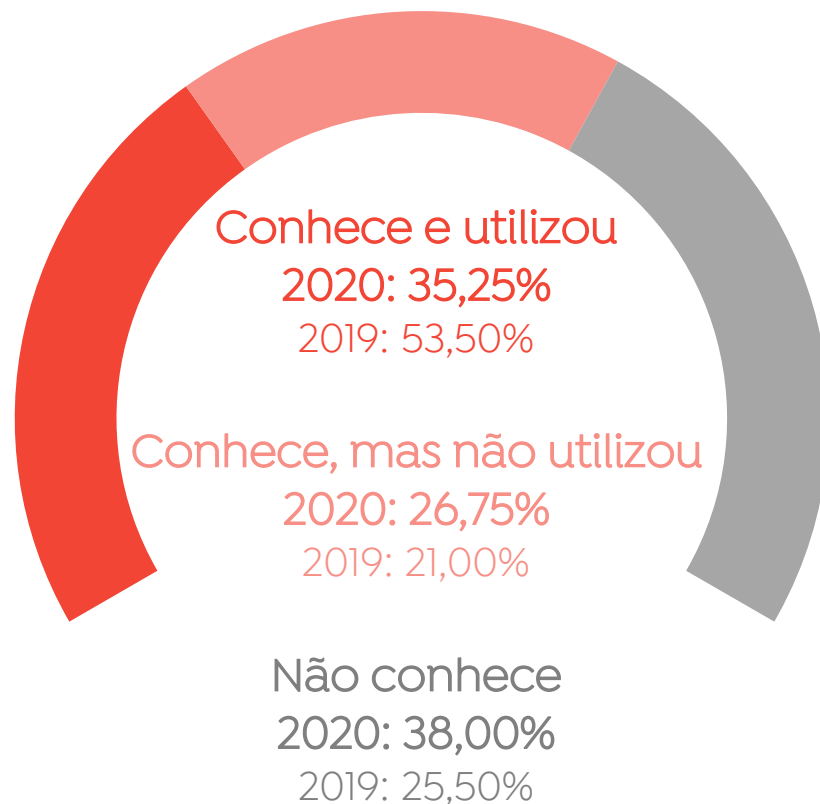
Avaliação do CCG

zoom

Avaliação do CCG



Você conhece as **unidades de pronto atendimento** do Centro Clínico Gaúcho, a Unidade São Leopoldo e a unidade Zona Norte? Nos últimos 12 meses, você utilizou algumas dessas unidades?



Por Perfil

Plano

PJ	PF
36,39%	25,00%
26,39%	30,00%
37,22%	45,00%
360	40

Gênero

Masculino Feminino

33,68%	36,67%
29,47%	24,29%
36,84%	39,05%
190	210

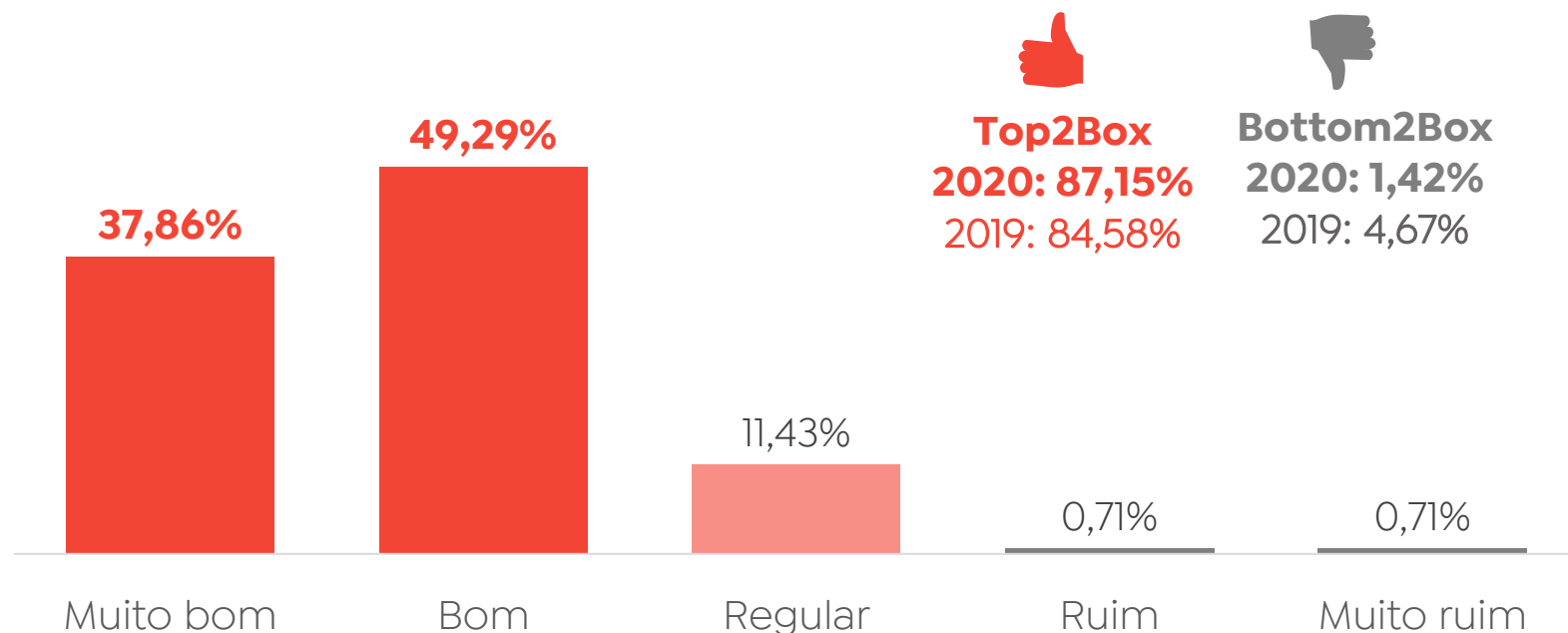
Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
39,02%	28,99%	38,13%
26,02%	28,99%	25,18%
34,96%	42,03%	36,69%
123	138	139

Avaliação do CCG



Como avalia o atendimento prestado nas unidades de pronto atendimento do Centro Clínico Gaúcho?



👍 **Top2 Box**
- Por Perfil -

Plano

PJ	PF
86,92%	90,00%
<i>130</i>	<i>10</i>

Gênero

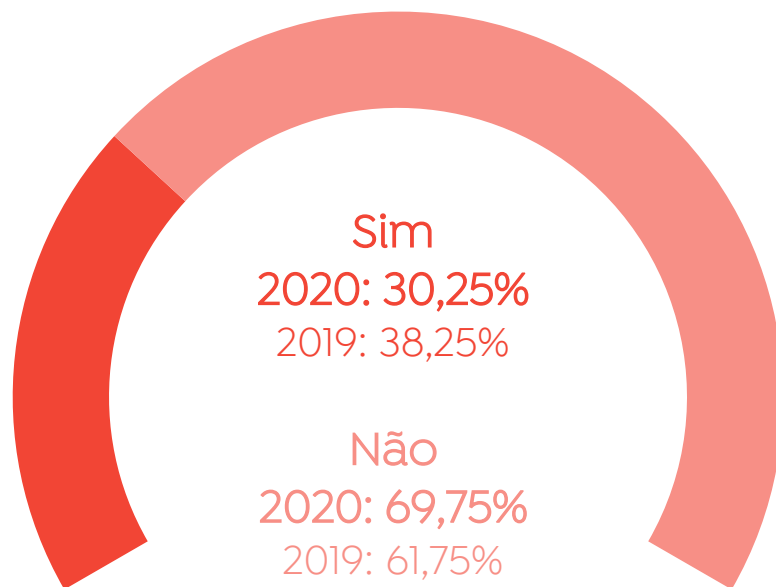
Masculino	Feminino
88,89%	85,71%
<i>63</i>	<i>77</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
76,60%	85,00%	98,11%
<i>47</i>	<i>40</i>	<i>53</i>

Resposta Única Base: 140 beneficiários*
* Entrevistados que utilizaram as unidades e souberam avaliar

Você já utilizou o **canal web** do CCG – Centro Clínico Gaúcho?



Por Perfil

Plano

PJ	PF
29,72%	35,00%
70,28%	65,00%
360	40

Gênero

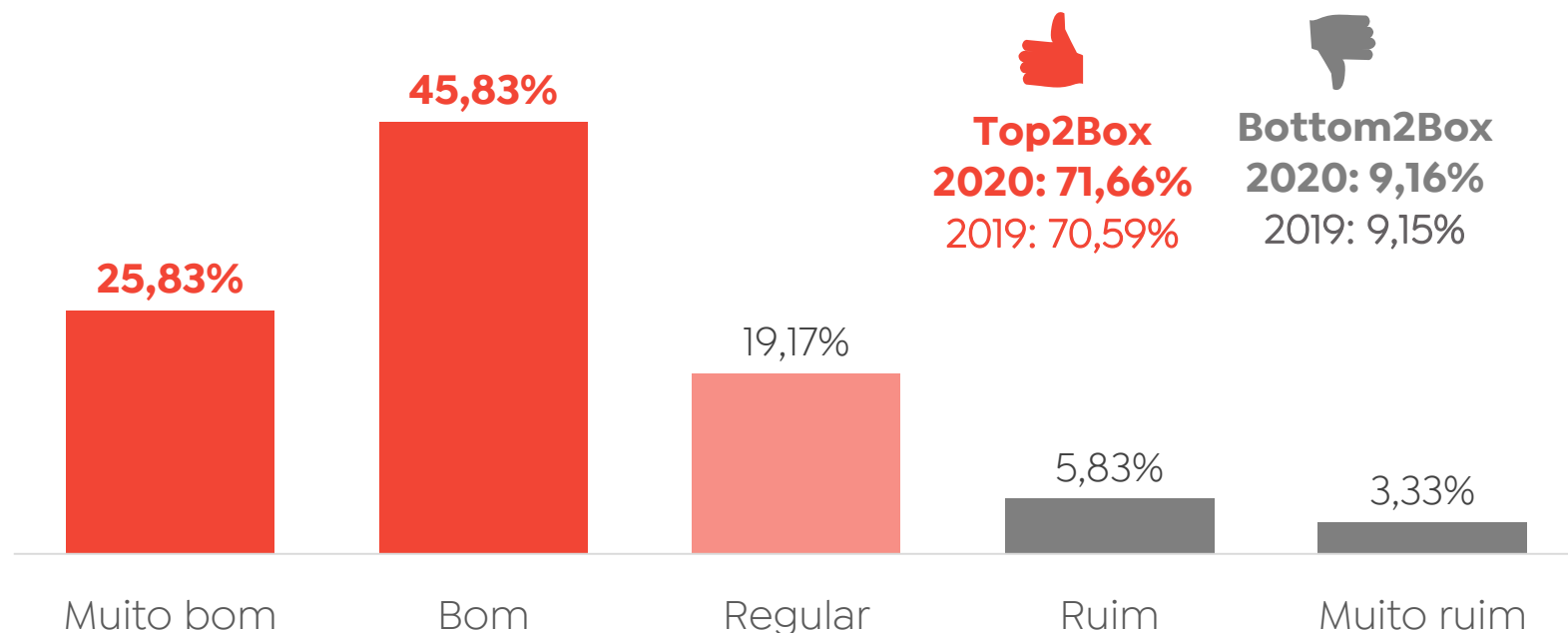
Masculino	Feminino
26,84%	33,33%
73,16%	66,67%
190	210

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
39,02%	31,16%	21,58%
60,98%	68,84%	78,42%
123	138	139

Avaliação do CCG

Como avalia o canal web do CCG – Centro Clínico Gaúcho?



Top2 Box
- Por Perfil -

Plano

PJ	PF
68,87%	92,86%
<i>106</i>	<i>14</i>

Gênero

Masculino	Feminino
68,63%	73,91%
<i>51</i>	<i>69</i>

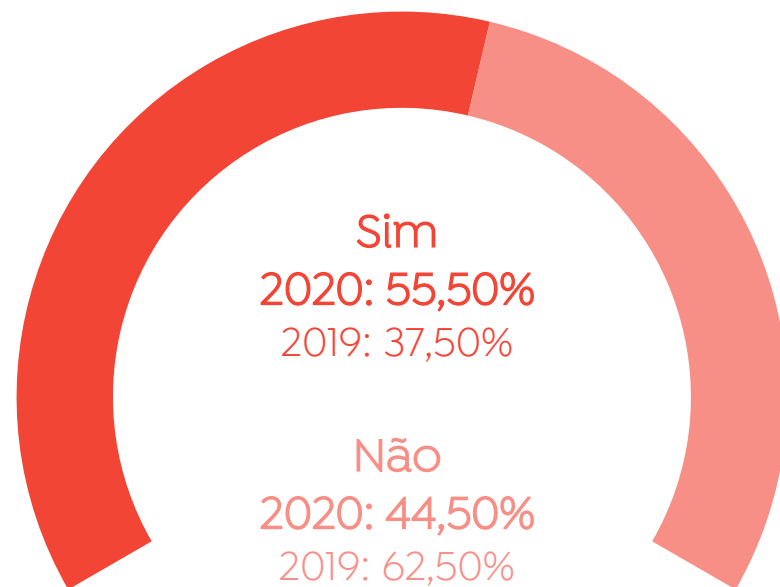
Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
70,83%	66,67%	80,00%
<i>48</i>	<i>42</i>	<i>30</i>

Resposta Única Base: 120 beneficiários*
* Entrevistados que utilizaram o canal Web e souberam avaliar

Avaliação do CCG

Você já utilizou o **aplicativo** do CCG – Centro Clínico Gaúcho?



Por Perfil

Plano

PJ	PF
55,56%	55,00%
44,44%	45,00%
360	40

Gênero

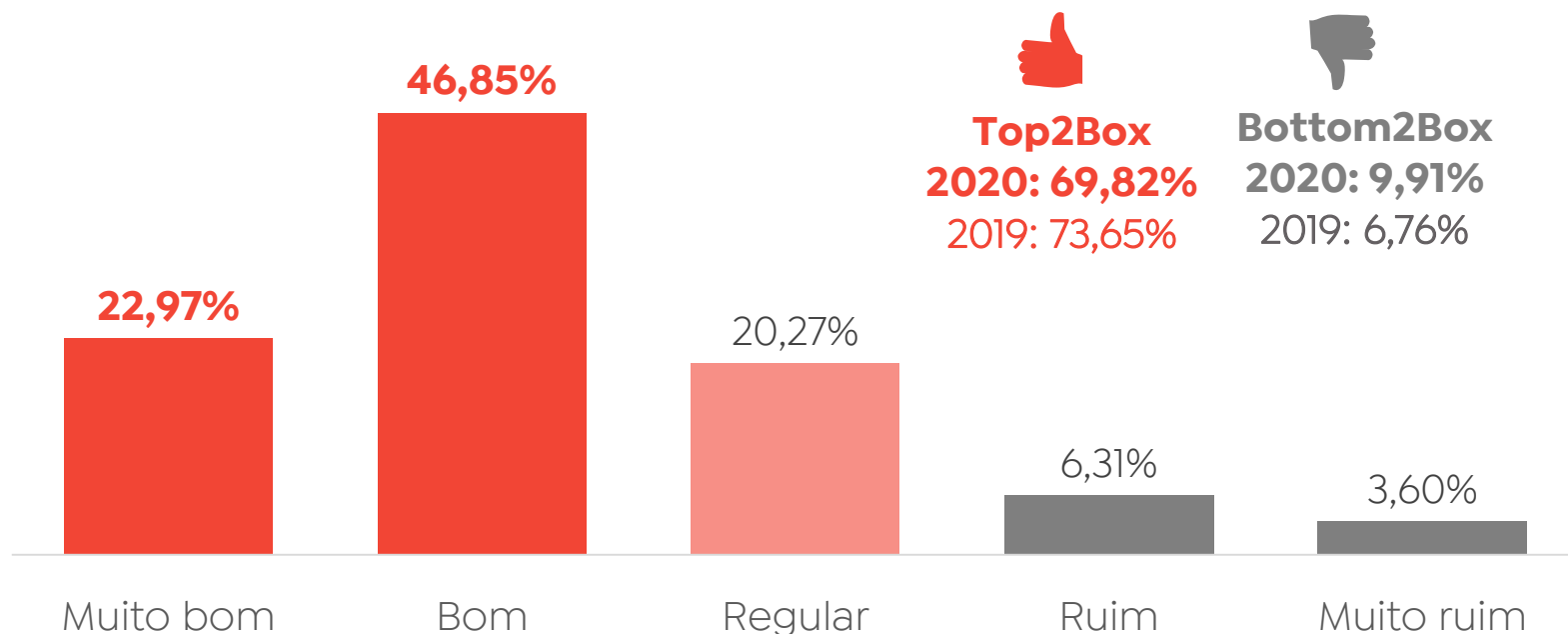
Masculino	Feminino
56,32%	54,76%
43,68%	45,24%
190	210

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
68,29%	55,80%	43,88%
31,71%	44,20%	56,12%
123	138	139

Avaliação do CCG

Como avalia o **aplicativo** do CCG – Centro Clínico Gaúcho?



Top2 Box
- Por Perfil -

Plano

PJ	PF
70,00%	68,18%
<i>200</i>	<i>22</i>

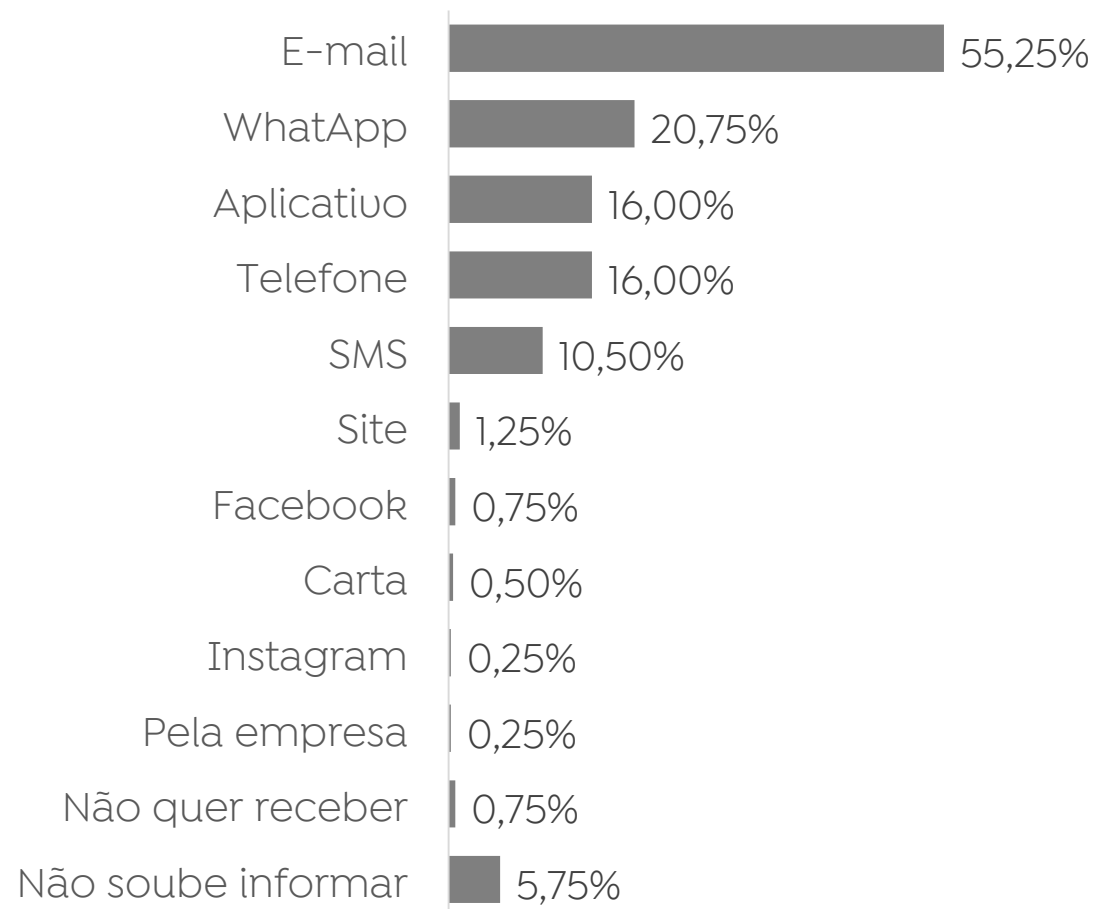
Gênero

Masculino	Feminino
68,22%	71,31%
<i>107</i>	<i>115</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
65,48%	71,43%	73,77%
<i>84</i>	<i>77</i>	<i>61</i>

Através de quais canais gostaria de **receber informações** do Centro Clínico Gaúcho?



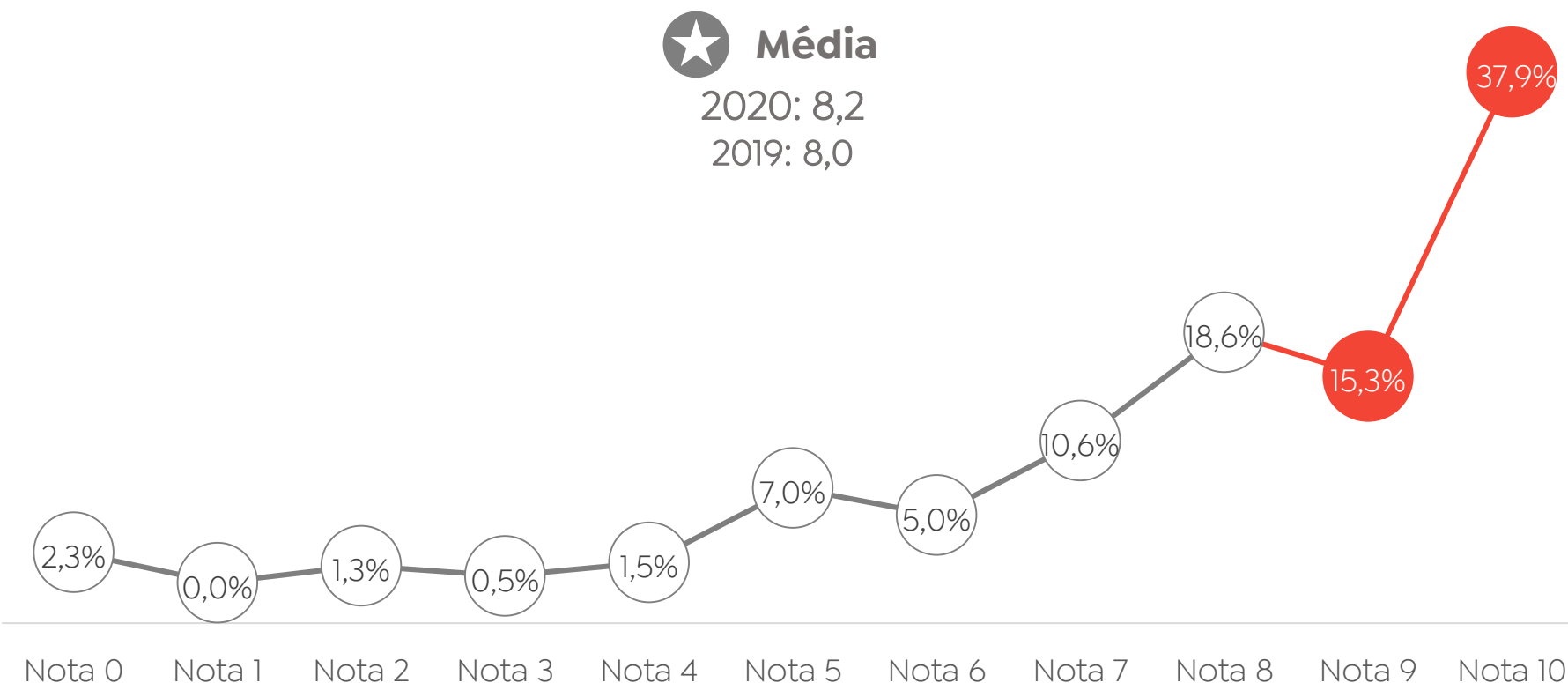
Através de quais canais gostaria de **receber informações** do Centro Clínico Gaúcho?

	Plano			Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais
E-mail	55,25%	54,17%	65,00%	53,68%	56,67%	60,98%	55,07%	50,36%
WhatsApp	20,75%	22,50%	5,00%	19,47%	21,90%	17,89%	29,71%	14,39%
Aplicativo	16,00%	15,56%	20,00%	15,79%	16,19%	20,33%	14,49%	13,67%
Telefone	16,00%	15,56%	20,00%	18,42%	13,81%	12,20%	15,94%	19,42%
SMS	10,50%	11,67%	0,00%	9,47%	11,43%	12,20%	10,14%	9,35%
Base	400	360	40	190	210	123	138	139

Avaliação do CCG



Considerando uma escala de 0 a 10, onde significa nada provável e 10 muito provável, qual é a **probabilidade de indicar o CCG - Centro Clínico Gaúcho** para um amigo ou familiar?



Média
- Por Perfil -

Plano

PJ	PF
8,1 359	8,4 39

Gênero

Masculino	Feminino
8,0 190	8,3 208

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
7,6 123	8,1 138	8,7 137

Resposta Única Base: 398 beneficiários*

* Entrevistados que souberam informar

Avaliação do CCG



Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.

O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

“Considerando uma escala de 0 a 10, onde significa nada provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de indicar o CCG - Centro Clínico Gaúcho para um amigo ou familiar?”

Os clientes são classificados de três maneiras:

Detratores (notas de 0 a 6)

São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.

Neutros (notas 7 e 8)

Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.

Promotores (notas 9 e 10)

Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

% Clientes Promotores

-

% Clientes Detratores

=

NPS

Classificação NPS



Zona de Excelência (76-100): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.



Zona de Qualidade (51-75): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.



Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.



Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

Avaliação do CCG



NPS Por Perfil

Plano

PJ	PF
35 p	41 p
359	39

Gênero

Masculino	Feminino
32 p	39 p
190	208

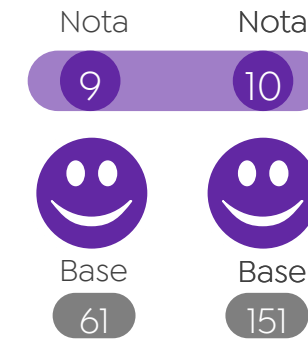
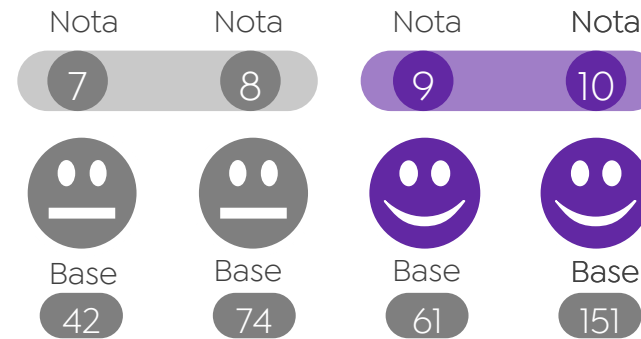
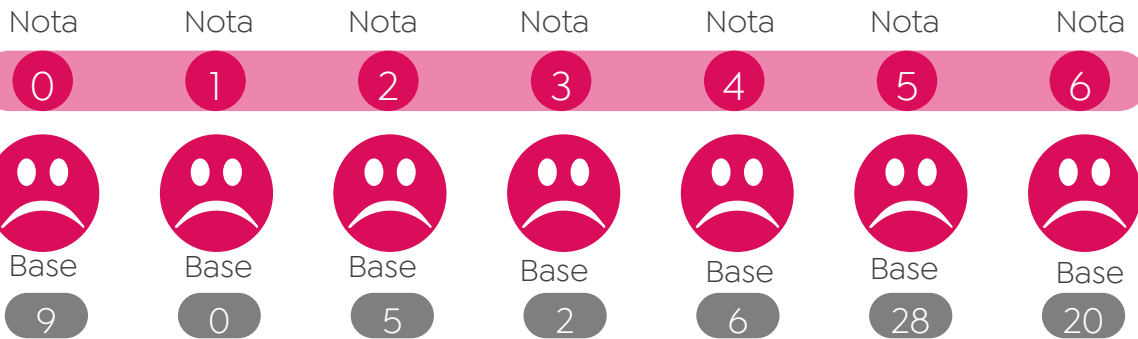
Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
15 p	33 p	56 p
123	138	137

Detratores

Neutros

Promotores



NPS = Promotores - Detratores

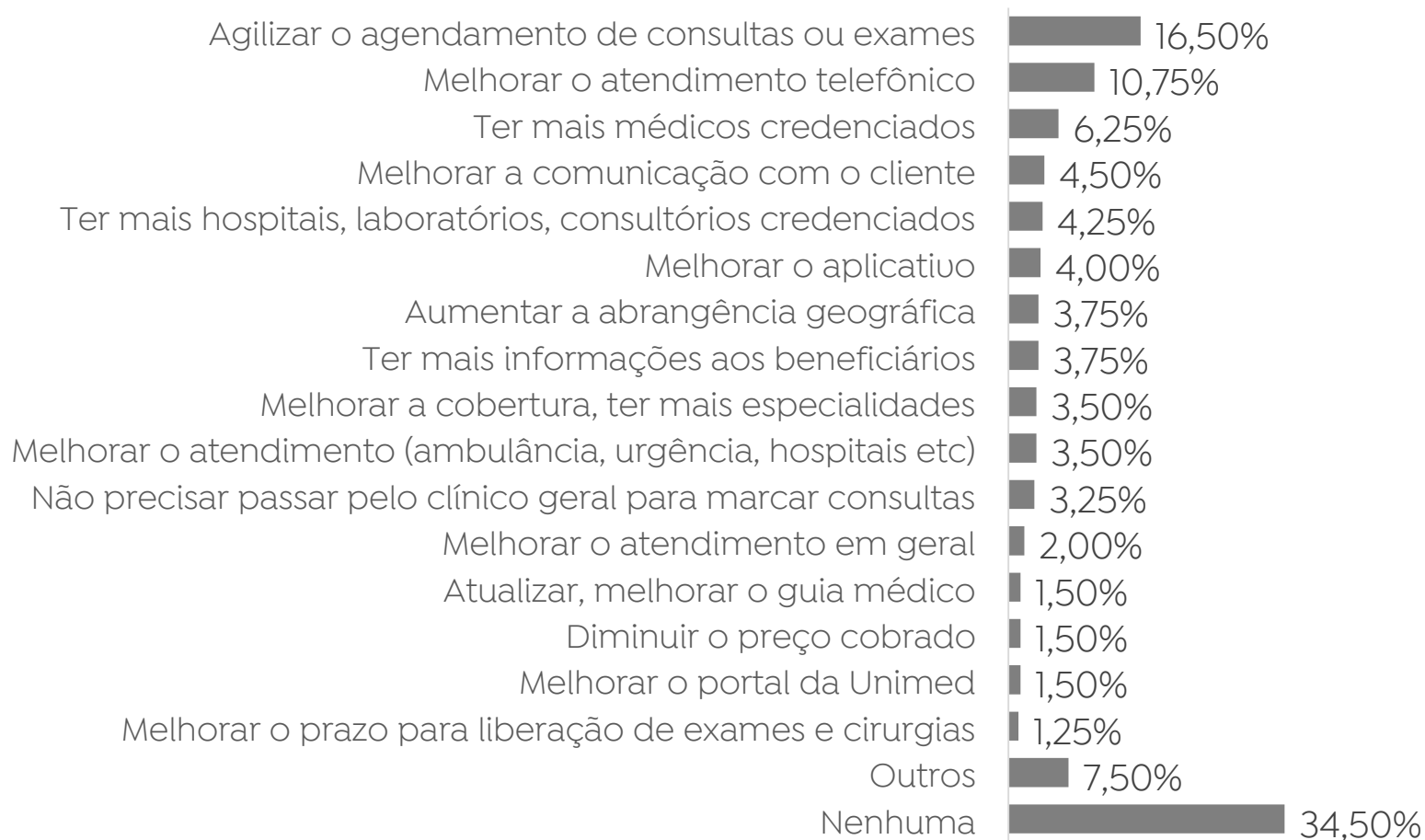
Detratores	70	17,59%
Neutros	116	29,15%
Promotores	212	53,27%



**NPS 2019:
31 pontos**

**Zona de Aperfeiçoamento
(1-50)**

Quais são as **sugestões de melhoria** para o Centro Clínico Gaúcho?



Quais são as **sugestões de melhoria** para o Centro Clínico Gaúcho?

	Plano			Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais
Nenhuma sugestão	34,50%	34,72%	32,50%	38,95%	30,48%	32,52%	30,43%	40,29%
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	16,50%	16,67%	15,00%	12,63%	20,00%	17,89%	18,12%	13,67%
Melhorar o atendimento telefônico	10,75%	10,00%	17,50%	8,95%	12,38%	12,20%	10,87%	9,35%
Ter mais médicos credenciados	6,25%	6,39%	5,00%	5,79%	6,67%	3,25%	10,14%	5,04%
Base	400	360	40	190	210	123	138	139



Conclusões

zoom

Conclusões



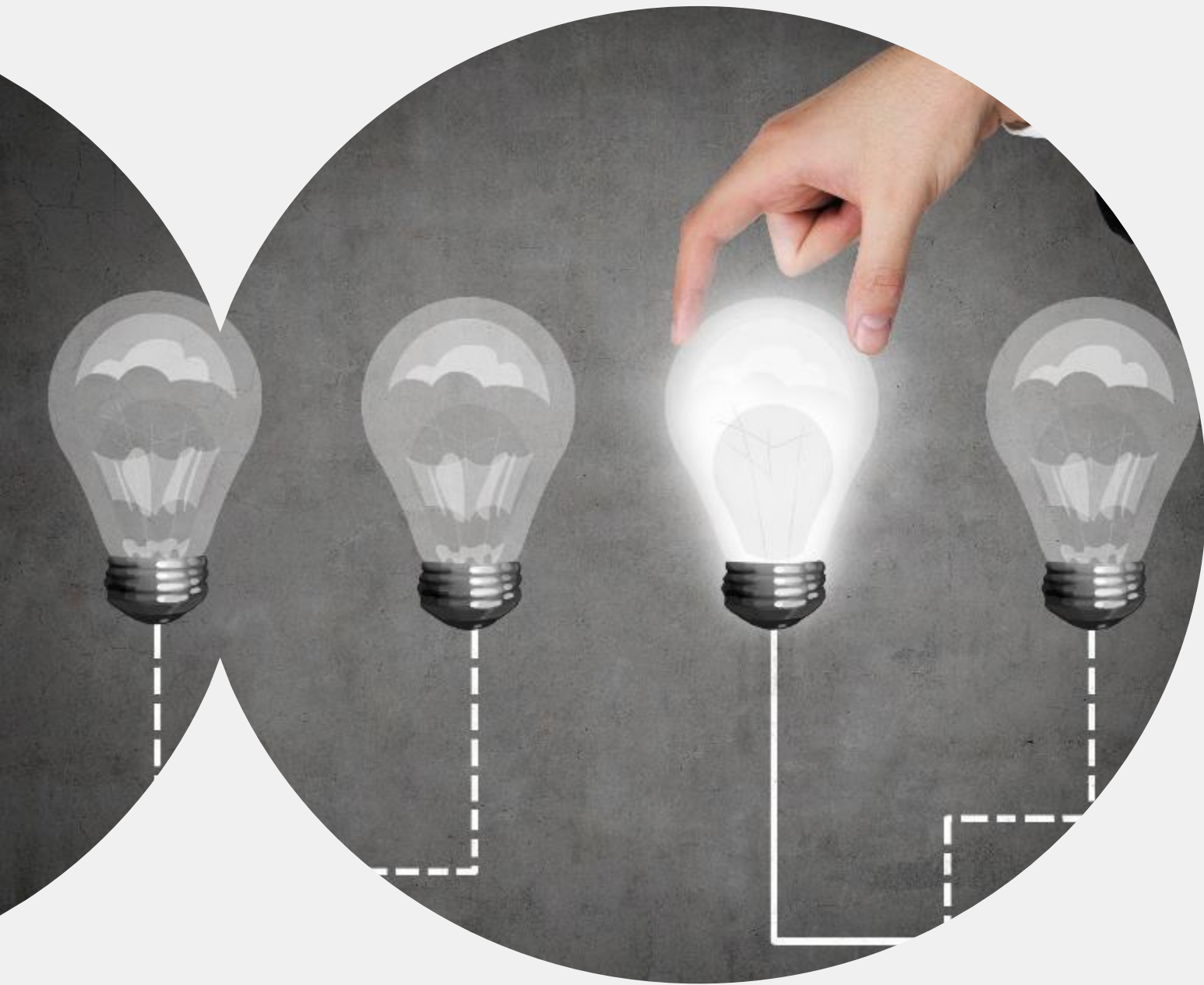
A pesquisa detectou uma queda expressiva na utilização das unidades de pronto atendimento do CCG – Centro Clínico Gaúcho quando comparado aos resultados de 2019. Entre os que utilizaram o pronto atendimento, a satisfação é elevada e apresentou crescimento em 2020.

A utilização do canal web reduziu, mas por outro lado houve um crescimento significativo no uso do aplicativo. Entre os que utilizaram os canais digitais, a satisfação se manteve moderada. A avaliação do canal web apresentou ligeiro crescimento e o aplicativo retração quando comparados a 2019.

Os principais meios citados para receber informações da Operadora foram e-mail, WhatsApp, aplicativo e telefone.

O NPS da marca apresentou evolução e atingiu 36 pontos, mantendo a Operadora posicionada na Zona de Aperfeiçoamento.

As principais sugestões de melhoria são: agilizar o agendamento de consultas e exames, melhorar o atendimento telefônico e ter mais médicos credenciados. Vale ressaltar que pouco mais de um terço não indicou nenhuma melhoria para o CCG – Centro Clínico Gaúcho.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br