



Pesquisa de Satisfação
com Beneficiários 2026

ANO BASE 2025

Introdução

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico:

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: ASSOCIAÇÃO DE BENEFICÊNCIA E FILANTROPIA, registro ANS número 314218

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **SÃO CRISTÓVÃO SAÚDE** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.



Introdução



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, envio de link para a participação online e a quantidade de tentativas de contato por telefone e com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa, por isso nosso limite a 20 tentativas.

Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento, controle e garantia da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, bem como prevenir, identificar e remover participação fraudulenta ou desatenta, para o caso de pesquisas 100% web, são:

1 – Efetividade funcional dos sistemas

- ✓ Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue aos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), verificando se estão fluindo dentro do planejado, bem como acompanhamento dos relatórios de efetividade de entrega;
- ✓ 100% da equipe de manejo web, a qual opera as ferramentas; é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades no funcionamento dos sistemas de disparo web, porventura encontradas nas conferências diárias, são alvo de correção imediata pela equipe de TI do IBRC e, se necessário, com suporte técnico dos fornecedores das respectivas ferramentas, que estão entre as mais conceituadas do mercado;
- ✓ Após a correção, é realizado acompanhamento com medição de hora em hora, por 24 horas, para garantir que o funcionamento adequado tenha se restabelecido.



Introdução

2 – Efetividade de alcance do público target.

Há três formas de fazer as pesquisas chegarem ao público target pelos canais web, uma reativa onde a iniciativa de envio do link para acesso ao formulário de pesquisa é do instituto, de forma privada a um canal exclusivo do beneficiário, que apenas reage acessando, e duas proativas, onde o link é disponibilizado de forma pública, por exemplo, no site da operadora, em comunicados, em locais de grande circulação como hospitais e ambulatórios, E nesse caso a proatividade é do beneficiário que precisa acessar e seguir para o formulário, que são:

Acesso reativo

2.1 - O envio de links exclusivos (personalizados, individuais) para cada beneficiário por meio de diferentes canais como SMS, WhatsApp e/ou e-mail. Esses links são controlados por um registro único associado ao ID, identificador único do cliente, registrado na plataforma IBRC. Após a conclusão da entrevista, os dados coletados são armazenados em bancos de dados restritos, e os links utilizados são imediatamente desativados, impedindo qualquer tentativa de reutilização.

Acesso proativo

2.2 – Acesso proativo por link geral (coletivo, não personalizado)

No caso do acesso público, por meio de links gerais disponibilizados em site da operadora, comunicados ou pontos de grande circulação, adotamos mecanismos adicionais de segurança para garantir a efetividade e confiabilidade das respostas. O processo se dá da seguinte forma:

- Validação em dois fatores:** ao acessar o link, o beneficiário precisa inserir o CPF, e em seguida é solicitado que confirme o seu nome. Essas informações são automaticamente validadas junto ao banco de dados da operadora de saúde. Apenas quando ambos os dados coincidem com os registros, o acesso ao formulário é liberado.
- Bloqueio de duplicidade:** após a finalização da pesquisa por um CPF, qualquer nova tentativa de acesso com o mesmo CPF é automaticamente bloqueada, com indicação de que aquela pesquisa já foi respondida. Isso garante unicidade de resposta.



Introdução

- Rastreamento de IP e geolocalização:** todo acesso é registrado com o **IP da máquina/dispositivo** utilizado, e **geolocalização aproximada**, o que permite identificar padrões irregulares (como múltiplas respostas vindas de um mesmo IP), prevenindo possíveis tentativas de fraude, inclusive por parte de quem detenha os dados cadastrais.
- Alarmes de inconsistência:** caso ocorra tentativa de utilização indevida, por exemplo, se a operadora responder no lugar de um beneficiário, o próprio cliente, ao tentar acessar posteriormente e encontrar seu CPF já utilizado, terá motivo para reportar. Isso gera um alerta imediato e reforça a robustez do mecanismo de segurança.

Em conjunto, esses fatores — validação em dois níveis (CPF + nome), rastreamento de IP, unicidade de resposta e alarmes automáticos — garantem que a pesquisa, mesmo em ambiente de acesso público, mantenha o nível de confiabilidade e proteção contra participações fraudulentas ou desatentas que o acesso reativo já proporciona de forma natural. O processo de segurança IBRC, coloca a pesquisa em um **nível de segurança compatível com as melhores práticas internacionais** de validação, rastreabilidade e unicidade em surveys digitais, e sem excesso ou demoradas verificações o que poderia interferir na efetividade da coleta, comprometendo o alcance amostral.

2.3 – Acesso ao formulário por QR Code

Tem o mesmo funcionamento e os mesmos mecanismos de segurança descritos no item 2.2, uma vez que o QR Code é apenas outra forma de disponibilizar o link público de acesso ao formulário.

Um fator extra de segurança, é que as respostas obtidas por meio da coleta online, independentemente da forma como o beneficiário acessa o link para responder a pesquisa, são submetidas a uma análise estatística do tempo de resposta. Respostas excessivamente rápidas ou lentas podem sugerir falta de atenção ou inconsistências. Dessa forma, avalia-se o tempo desde a primeira até a última pergunta do questionário. Qualquer tempo de resposta que exceda três desvios padrões em relação à média é descartado. Essa abordagem pressupõe que o tempo médio para a conclusão do questionário segue uma distribuição normal. Ao considerarmos a média mais ou menos três desvios padrões, garantimos uma avaliação estatisticamente robusta do tempo de resposta.

Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Planejamento



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao conduzir a análise dos dados, implementamos uma abordagem abrangente de higienização, incluindo a depuração sistemática de registros inválidos. Dentre esses registros, destacam-se:

No caso de contatos telefônicos, verificamos a presença de cadastros desprovidos de números de telefone, registros inválidos devido à ausência de DDD ou presença de caracteres numéricos insuficientes.

Em relação aos contatos online, identificamos cadastros sem números de telefone para facilitar o envio de links por SMS e WhatsApp, bem como registros com falta de endereços de e-mail para a condução da pesquisa online.

Após essa criteriosa higienização, constatamos a presença de dados suficientes para a condução eficaz da pesquisa, sem comprometer os parâmetros estabelecidos no estudo amostral.

Ao longo da pesquisa em campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

142.065 Beneficiários **SÃO CRISTÓVÃO SAÚDE**

População elegível à pesquisa:

109.457 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

03/02/2026

Período de Campo:

05/03/2026 a 02/04/2026

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI) e online. Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252**



Dados Técnicos



1.285

ENTREVISTADOS

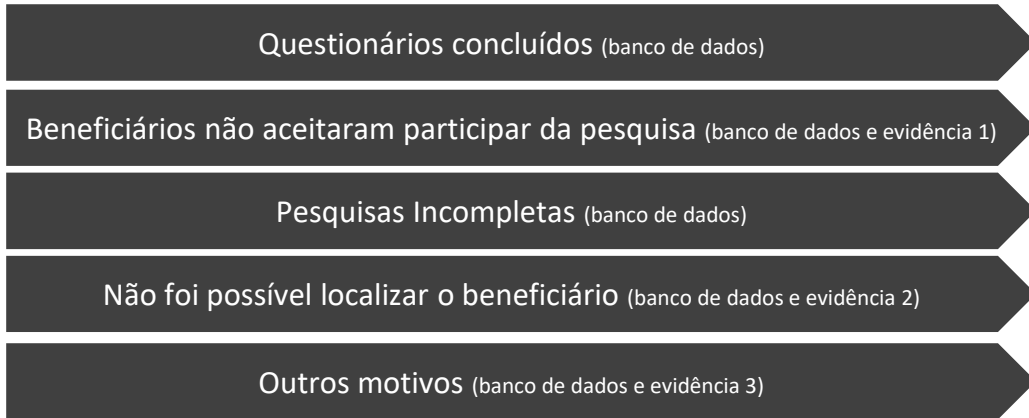
Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 2.27%



TAXA DE RESPONDENTES

2,5%

Total de Contatos
Telefônico e Online: 52.127



2%	1.285
0%	10
0%	157
4%	2.299
93%	48.376
100%	52.127



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)
Nota²: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.

Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	1.231	2.32
	2 - Atenção imediata	995	2.59
	3 - Comunicação	1.168	2.39
	4 - Atenção à saúde recebida	1.231	2.32
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	1.234	2.32
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	1.218	2.34
	7 - Resolutividade	700	3.09
	8 - Documentos e formulários	610	3.31
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	1.265	2.29
	10 - Recomendação	1.256	2.30



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	416	32,4%	1,1%	2,2%	90,0%	30,2%	34,5%
Na maioria das vezes	400	31,1%	1,1%	2,1%	90,0%	29,0%	33,3%
Às vezes	389	30,3%	1,1%	2,1%	90,0%	28,2%	32,4%
Nunca	26	2,0%	0,3%	0,6%	90,0%	1,4%	2,7%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	39	3,0%	0,4%	0,8%	90,0%	2,2%	3,8%
Não sei/Não me lembro	15	1,2%	0,2%	0,5%	90,0%	0,7%	1,7%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	444	34,6%	1,1%	2,2%	90,0%	32,4%	36,7%
Na maioria das vezes	189	14,7%	0,8%	1,6%	90,0%	13,1%	16,3%
Às vezes	247	19,2%	0,9%	1,8%	90,0%	17,4%	21,0%
Nunca	115	8,9%	0,7%	1,3%	90,0%	7,6%	10,3%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	269	20,9%	0,9%	1,9%	90,0%	19,1%	22,8%
Não sei/Não me lembro	21	1,6%	0,3%	0,6%	90,0%	1,1%	2,2%



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	241	18,8%	0,9%	1,8%	90,0%	17,0%	20,6%
Não	927	72,1%	1,0%	2,1%	90,0%	70,1%	74,2%
Não sei/Não me lembro	117	9,1%	0,7%	1,3%	90,0%	7,8%	10,4%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	280	21,8%	1,0%	1,9%	90,0%	19,9%	23,7%
Bom	450	35,0%	1,1%	2,2%	90,0%	32,8%	37,2%
Regular	326	25,4%	1,0%	2,0%	90,0%	23,4%	27,4%
Ruim	97	7,5%	0,6%	1,2%	90,0%	6,3%	8,8%
Muito ruim	78	6,1%	0,5%	1,1%	90,0%	5,0%	7,2%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	44	3,4%	0,4%	0,8%	90,0%	2,6%	4,3%
Não sei/Não me lembro	10	0,8%	0,2%	0,4%	90,0%	0,4%	1,2%



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Lista de médicos (acesso aos prestadores)	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	123	9,6%	0,7%	1,4%	90,0%	8,2%	10,9%
Bom	329	25,6%	1,0%	2,0%	90,0%	23,6%	27,6%
Regular	354	27,5%	1,0%	2,1%	90,0%	25,5%	29,6%
Ruim	213	16,6%	0,9%	1,7%	90,0%	14,9%	18,3%
Muito ruim	215	16,7%	0,9%	1,7%	90,0%	15,0%	18,4%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	45	3,5%	0,4%	0,8%	90,0%	2,7%	4,3%
Não sei/Não me lembro	6	0,5%	0,2%	0,3%	90,0%	0,2%	0,8%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	136	10,6%	0,7%	1,4%	90,0%	9,2%	12,0%
Bom	362	28,2%	1,0%	2,1%	90,0%	26,1%	30,2%
Regular	328	25,5%	1,0%	2,0%	90,0%	23,5%	27,5%
Ruim	196	15,3%	0,8%	1,7%	90,0%	13,6%	16,9%
Muito ruim	196	15,3%	0,8%	1,7%	90,0%	13,6%	16,9%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	41	3,2%	0,4%	0,8%	90,0%	2,4%	4,0%
Não sei/Não me lembro	26	2,0%	0,3%	0,6%	90,0%	1,4%	2,7%



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	255	19,8%	0,9%	1,8%	90,0%	18,0%	21,7%
Não	445	34,6%	1,1%	2,2%	90,0%	32,4%	36,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	516	40,2%	1,1%	2,3%	90,0%	37,9%	42,4%
Não sei/ Não me lembro	69	5,4%	0,5%	1,0%	90,0%	4,3%	6,4%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	84	6,5%	0,6%	1,1%	90,0%	5,4%	7,7%
Bom	276	21,5%	0,9%	1,9%	90,0%	19,6%	23,4%
Regular	154	12,0%	0,7%	1,5%	90,0%	10,5%	13,5%
Ruim	52	4,0%	0,5%	0,9%	90,0%	3,1%	5,0%
Muito ruim	44	3,4%	0,4%	0,8%	90,0%	2,6%	4,3%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	549	42,7%	1,1%	2,3%	90,0%	40,4%	45,0%
Não sei/ Não me lembro	126	9,8%	0,7%	1,4%	90,0%	8,4%	11,2%



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

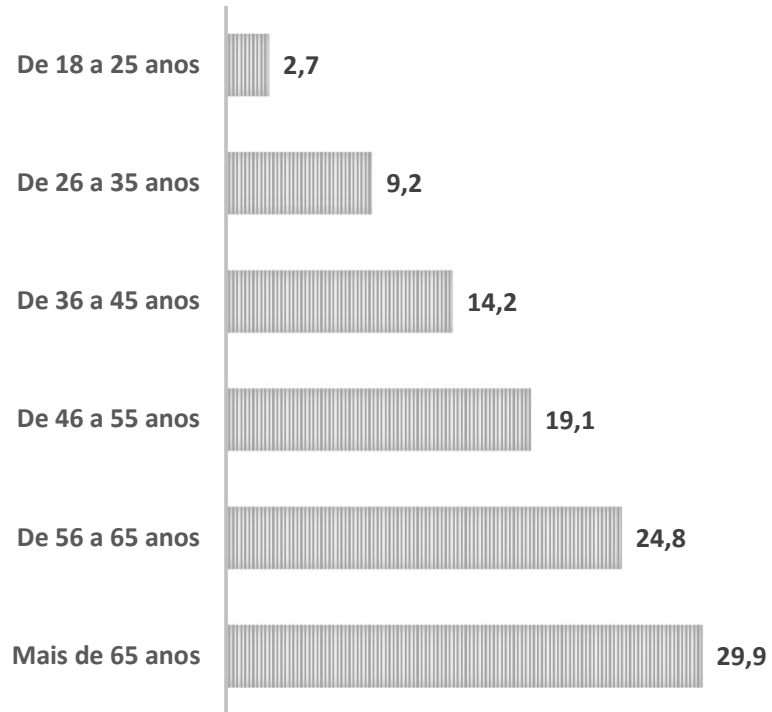
9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	165	12,8%	0,8%	1,5%	90,0%	11,3%	14,4%
Bom	466	36,3%	1,1%	2,2%	90,0%	34,1%	38,5%
Regular	419	32,6%	1,1%	2,2%	90,0%	30,4%	34,8%
Ruim	141	11,0%	0,7%	1,4%	90,0%	9,5%	12,4%
Muito ruim	74	5,8%	0,5%	1,1%	90,0%	4,7%	6,8%
Não sei/Não tenho como avaliar	20	1,6%	0,3%	0,6%	90,0%	1,0%	2,1%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	134	10,4%	0,7%	1,4%	90,0%	9,0%	11,8%
Recomendaria	378	29,4%	1,0%	2,1%	90,0%	27,3%	31,5%
Indiferente	61	4,7%	0,5%	1,0%	90,0%	3,8%	5,7%
Recomendaria com ressalvas	466	36,3%	1,1%	2,2%	90,0%	34,1%	38,5%
Não recomendaria	217	16,9%	0,9%	1,7%	90,0%	15,2%	18,6%
Não sei/Não tenho como avaliar	29	2,3%	0,3%	0,7%	90,0%	1,6%	2,9%

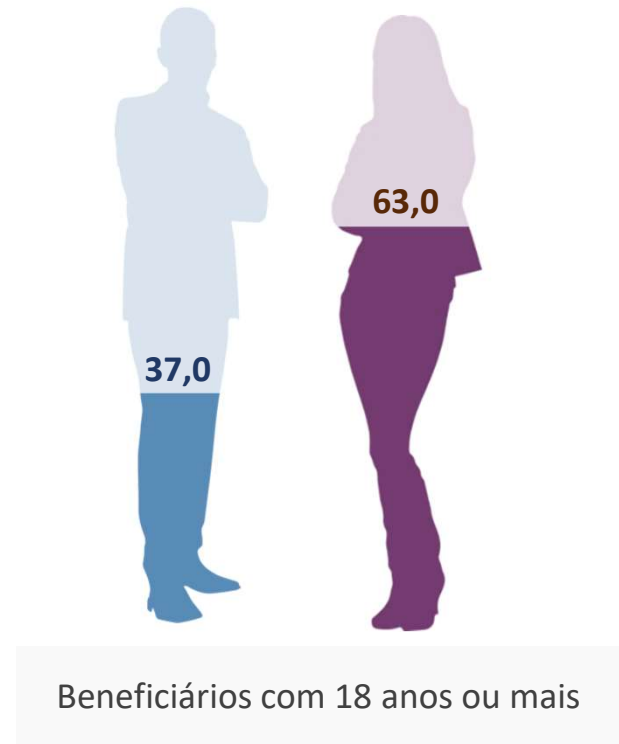


Descrição do Perfil

Faixa Etária



Gênero

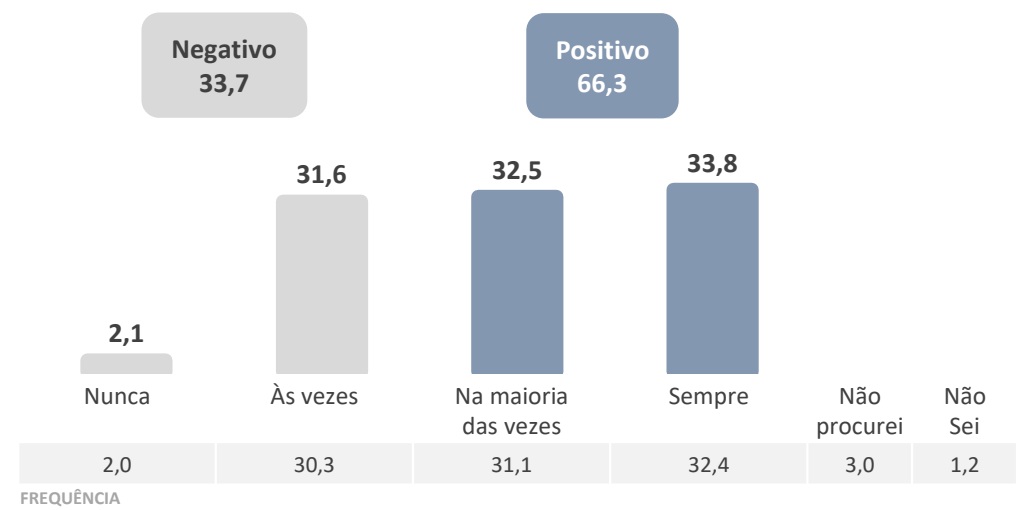


Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Consultas e Exames

1 - 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?



Base: 1.231 | Margem de Erro: 2.32.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: 39 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 15 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

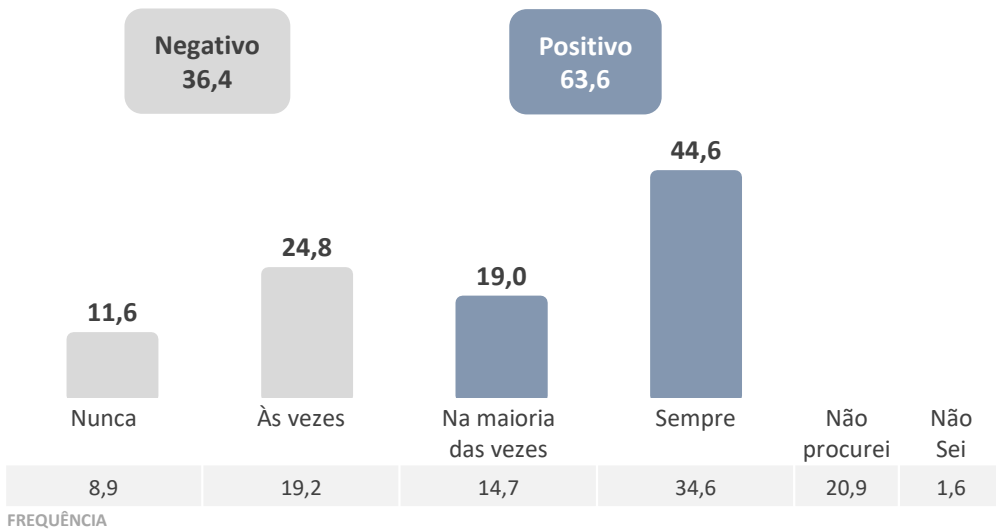
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,8	33,5	33,8	30,9
Positivo:			64,7	
Masculino	2,7	28,3	30,3	38,8
Positivo:			69,0	
De 18 a 25 anos	3,1	43,8	28,1	25,0
Positivo:			53,1	
De 26 a 35 anos	0,9	40,2	39,3	19,6
Positivo:			58,9	
De 36 a 45 anos	1,7	44,3	27,0	27,0
Positivo:			54,0	
De 46 a 55 anos	2,5	31,2	38,4	27,8
Positivo:			66,2	
De 56 a 65 anos	1,9	28,0	35,4	34,7
Positivo:			70,1	
Mais de 65 anos	2,5	25,2	27,1	45,2
Positivo:			72,3	

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **66,3%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Nunca** com apenas **2,1%** de menções. Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o gênero **Masculino** com **69pp**, em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os que melhor avaliaram foram os beneficiários com **Mais de 65 anos** chegando a **72,3%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram, com **53,1%**, em patamar de **Não Conformidade**.

Urgências e Emergências

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



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	9,6	26,1	19,9	44,4
Positivo:	64,3			
Masculino	15,2	22,4	17,2	45,1
Positivo:	62,4			
De 18 a 25 anos	17,2	24,1	24,1	34,5
Positivo:	58,6			
De 26 a 35 anos	10,5	33,3	13,3	42,9
Positivo:	56,2			
De 36 a 45 anos	7,0	25,2	22,4	45,5
Positivo:	67,8			
De 46 a 55 anos	9,6	22,2	20,7	47,5
Positivo:	68,2			
De 56 a 65 anos	14,7	25,6	16,4	43,3
Positivo:	59,7			
Mais de 65 anos	12,4	22,7	19,9	45,0
Positivo:	64,9			

Base: 995 | Margem de Erro: 2.59.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **269 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

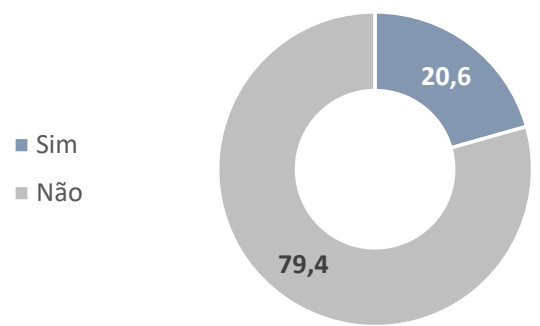
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **63,6%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **11,6%** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 46 a 55 anos** com **68,2%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 26 a 35 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **56,2%**, ou seja, em patamar de **Não Conformidade**.

Comunicados Preventivos

3 - 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, consulta preventiva com dentista, etc.?



Sim	Não	Não sei
18,8	72,1	9,1

FREQUÊNCIA

Base: 1.168 | Margem de Erro: 2.39.
 Não sei = Não sei/Não me lembro: 117 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	83,7	16,3
Masculino	72,0	28,0

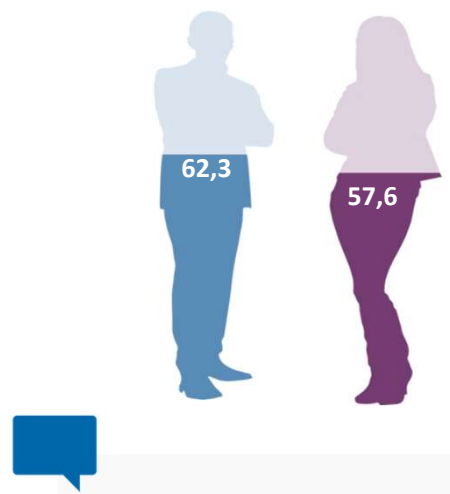
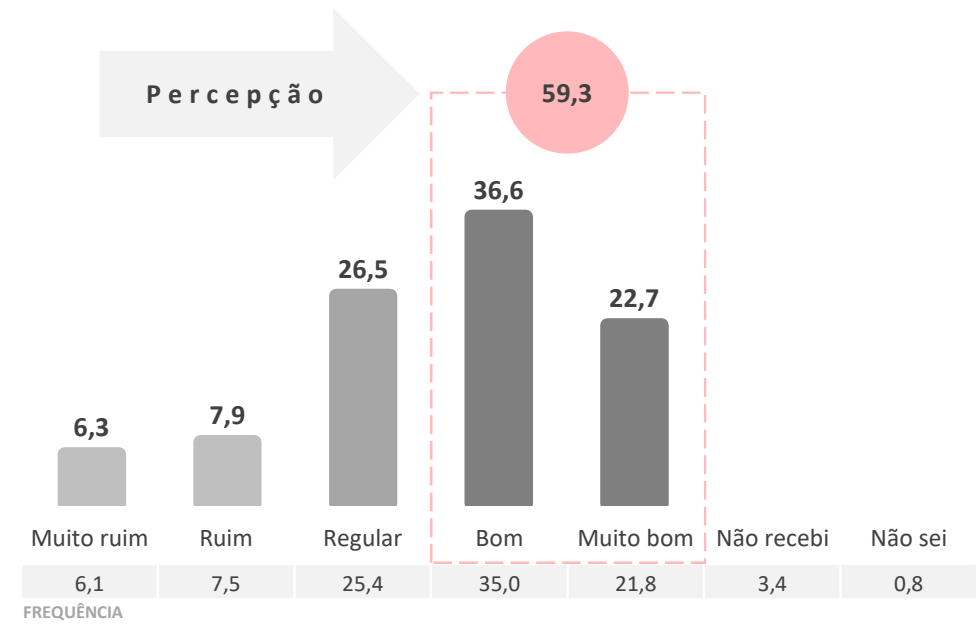
Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	76,7	23,3
De 26 a 35 anos	86,1	13,9
De 36 a 45 anos	89,0	11,0
De 46 a 55 anos	77,9	22,1
De 56 a 65 anos	76,1	23,9
Mais de 65 anos	76,8	23,2

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **20,6%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto **79,4%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o gênero **Masculino** foi quem melhor avaliou com **28%** de menções. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos** com **23,9%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 36 a 45 anos**, dos respondentes **89%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc.

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



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 25 anos	46,9
De 26 a 35 anos	42,7
De 36 a 45 anos	50,3
De 46 a 55 anos	51,0
De 56 a 65 anos	66,3
Mais de 65 anos	69,5

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **59,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Não conformidade**. Ponto de atenção para a **Muito ruim** que obteve **6,3%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **26,5%**.

Ponto de atenção também ao viés de baixa de **13,9pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o gênero **Masculino** se mostrou mais satisfeito com **62,3%**, dentro da **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **69,5pp** na avaliação atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **42,7%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

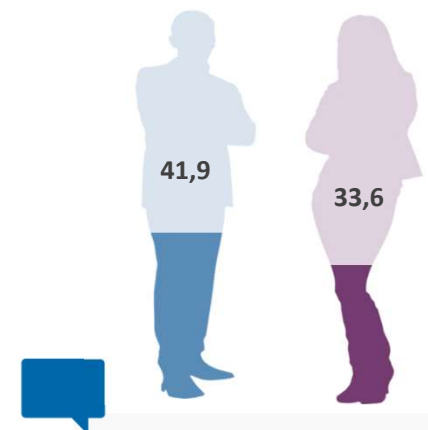
Base: **1.231** | Margem de Erro: **2.32**.
 Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **44 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%	Excelência / Força	80 a 89%	Conformidade / Oportunidades	0 a 79%	Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças
-----------	--------------------	----------	------------------------------	---------	---

Lista de Prestadores

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	40,0
De 26 a 35 anos	27,4
De 36 a 45 anos	27,8
De 46 a 55 anos	32,6
De 56 a 65 anos	39,5
Mais de 65 anos	43,9

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **36,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **17,4%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **28,7%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **16,7pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **41,9%** classificando em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos com **43,9%** na avaliação atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **27,4%**, também atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

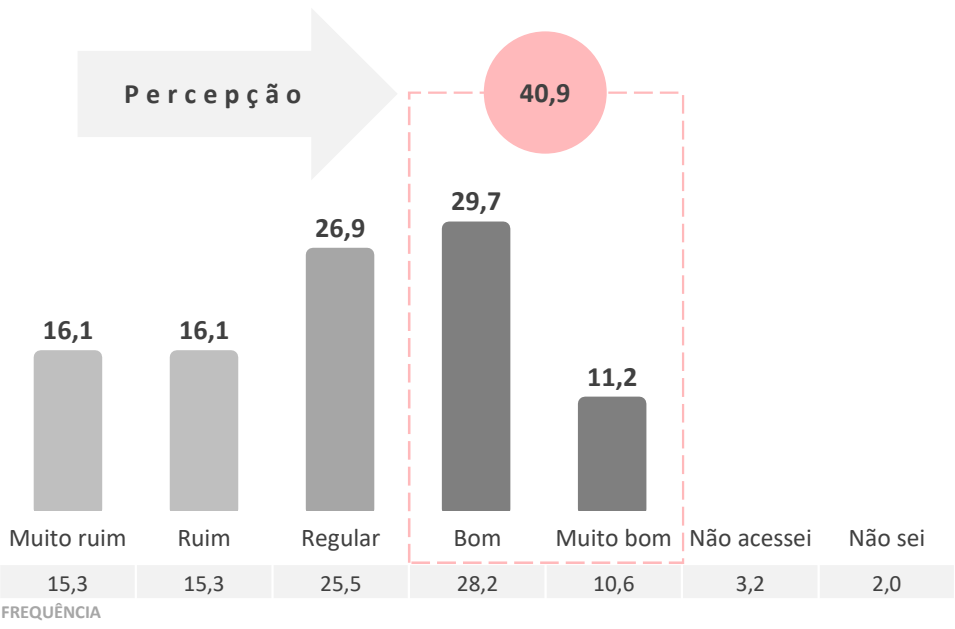
Base: **1.234** | Margem de Erro: **2.32**.
 Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **45 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **6 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%	Excelência / Força	80 a 89%	Conformidade / Oportunidades	0 a 79%	Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças
-----------	--------------------	----------	------------------------------	---------	---

Atendimento - Informação

6 - Nos últimos 12 meses, quando você 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 você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	37,5
De 26 a 35 anos	29,2
De 36 a 45 anos	34,7
De 46 a 55 anos	36,8
De 56 a 65 anos	43,4
Mais de 65 anos	48,5

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **40,9%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Ponto de atenção a opção **Muito Ruim** que obteve **16,1%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **26,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **18,5pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **44,4%** classificando em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **48,5%** de satisfação, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 26 a 35 anos** com **29,2%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

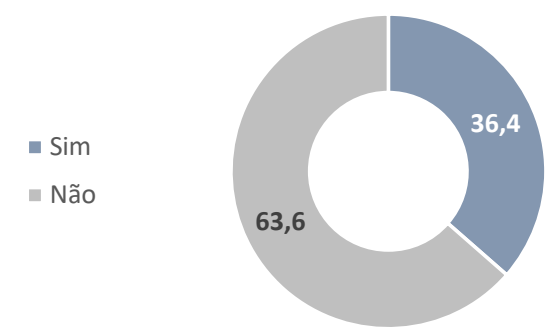
Base: **1.218** | Margem de Erro: **2.34**.
 Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **41 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%	Excelência / Força	80 a 89%	Conformidade / Oportunidades	0 a 79%	Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças
-----------	--------------------	----------	------------------------------	---------	---

Atendimento - Reclamação

7 - 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?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
19,8	34,6	40,2	5,4

FREQUÊNCIA

Base: 700 | Margem de Erro: 3.09.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 516 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 69 entrevistados não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	64,2	35,8
Masculino	62,4	37,6

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	66,7	33,3
De 26 a 35 anos	72,7	27,3
De 36 a 45 anos	63,3	36,7
De 46 a 55 anos	63,8	36,2
De 56 a 65 anos	62,4	37,6
Mais de 65 anos	60,6	39,4

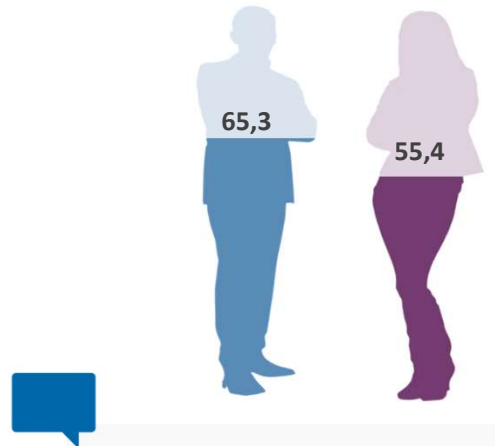
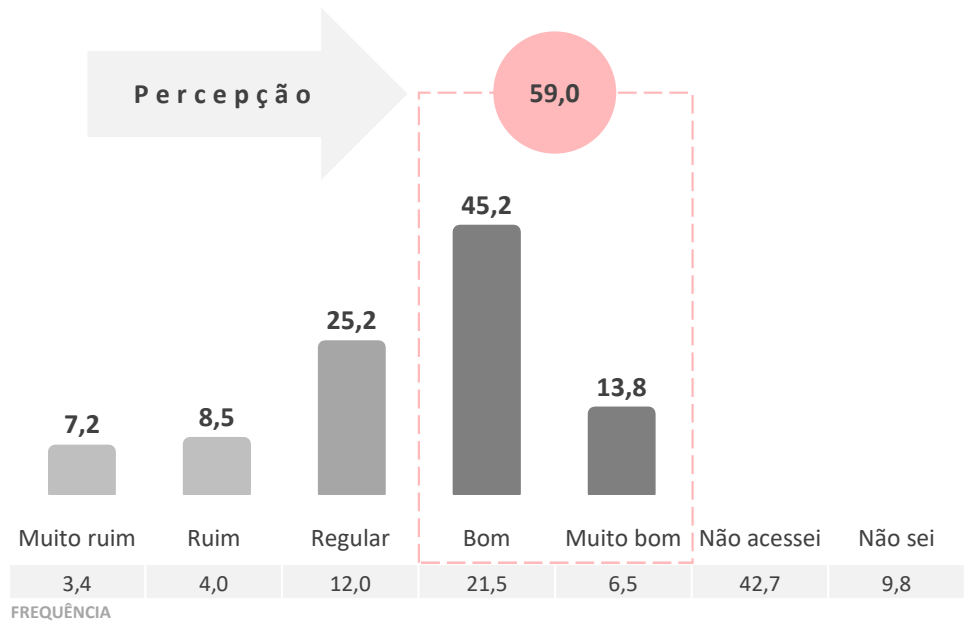
54,4% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **36,4%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não conformidade**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária temos **39,4%** dos beneficiários com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Não Conformidade** ainda assim. Já o público **De 26 a 35 anos** foi o que teve o menor índice de resolução de demandas, **72,7%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.



Documentos e Formulários

8 - 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	35,3
De 26 a 35 anos	45,2
De 36 a 45 anos	40,0
De 46 a 55 anos	60,9
De 56 a 65 anos	66,9
Mais de 65 anos	71,5

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **59%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** com **7,2%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **25,2%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **31,4pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o gênero **Masculino** com **65,3%**, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes com **Mais de 65 anos** que atingiram o patamar de **Não Conformidade** com **71,5pp**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 18 a 25 anos** atingindo **35,3%** na avaliação, classificando o atributo em **Não Conformidade**.

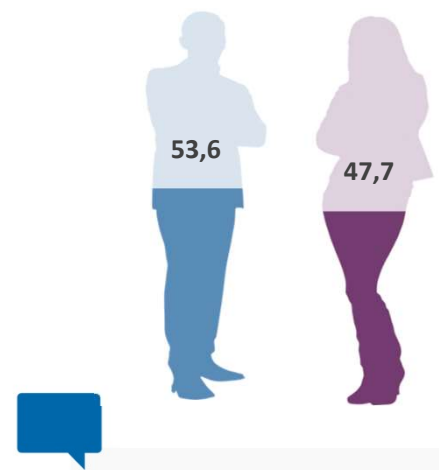
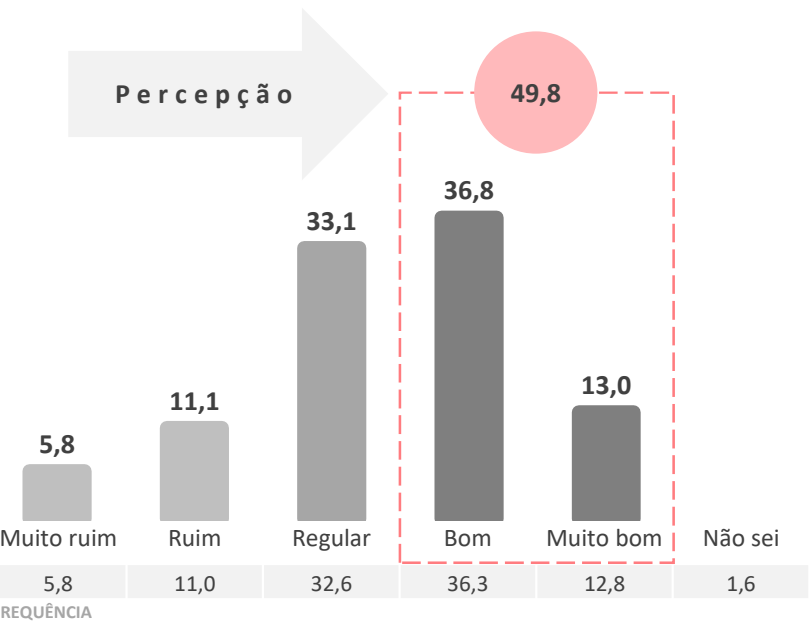
Base: **610** | Margem de Erro: **3.31**.
 Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **549 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados)
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **126 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100% Excelência / Força	80 a 89% Conformidade / Oportunidades	0 a 79% Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças
-------------------------------------	--	--

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	44,1
De 26 a 35 anos	35,6
De 36 a 45 anos	40,8
De 46 a 55 anos	43,9
De 56 a 65 anos	52,1
Mais de 65 anos	61,3

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **49,8%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **16,9%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **33,1%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **23,8pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o gênero **Masculino** com **53,6%**, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** é o mais satisfeito com **61,3%** das menções, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 26 a 35 anos** com **35,6%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

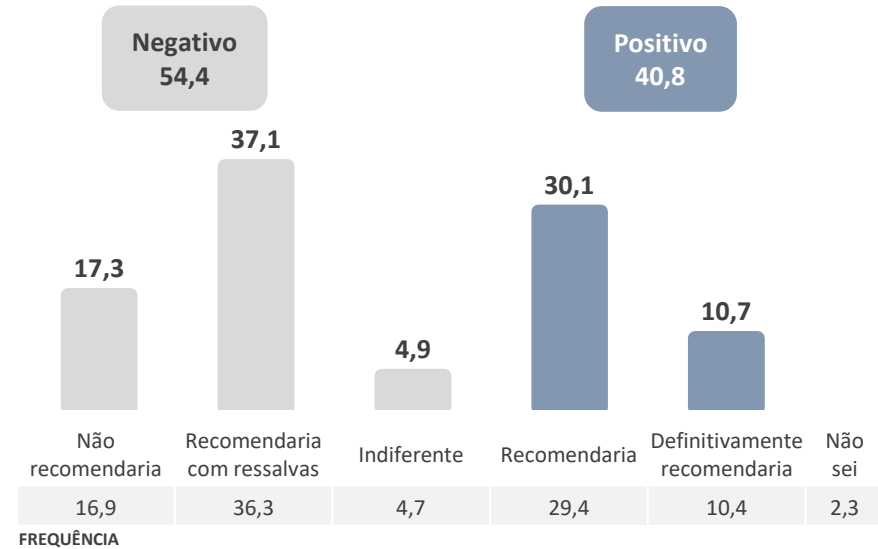
Base: 1.265 | Margem de Erro: 2.29.
 Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 20 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

- 90 a 100%: Excelência / Força
- 80 a 89%: Conformidade / Oportunidades
- 0 a 79%: Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças

Recomendação

10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Base: 1.256 | Margem de Erro: 2.30.

Não sei/Não tenho como avaliar: 29 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **40,8%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **19,4pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria e Recomendaria com ressalva** com **54,4%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o gênero **Masculino** é quem mais recomenda com **46%** de menções. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **51,2%** de citações positivas e por serem o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **13,9%**.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	18,8	38,9	4,6	28,6	9,1
Positivo:				37,7	
Masculino	14,6	34,0	5,4	32,7	13,3
Positivo:				46,0	
De 18 a 25 anos	14,7	50,0	5,9	17,6	11,8
Positivo:				29,4	
De 26 a 35 anos	25,2	42,6	4,3	22,6	5,2
Positivo:				27,8	
De 36 a 45 anos	21,8	42,5	3,9	22,9	8,9
Positivo:				31,8	
De 46 a 55 anos	21,5	41,3	3,3	22,3	11,6
Positivo:				33,9	
De 56 a 65 anos	14,1	37,1	4,2	35,8	8,9
Positivo:				44,7	
Mais de 65 anos	12,9	29,0	7,0	37,3	13,9
Positivo:				51,2	

Conclusões

- ❖ Analisando o desempenho do plano **SÃO CRISTÓVÃO SAÚDE**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que todos os atributos entraram em patamar de **Não conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Não conformidade**, com **59,3%**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Não conformidade**, com **36,7%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em todas as cinco questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** é maior que **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **49,8%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Não conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta **16,9%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 33,1%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **40,8%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **9pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.





Obrigado!

