



 **mediservice**  
OPERADORA DE PLANOS  
DE SAÚDE S.A

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2021 (Ano Base 2020)

**#comvocêsempre**

 **bridge**

# Introdução

A

**Operadora:** Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A – Registro ANS: 333689.

B

**Objetivo e Público Alvo:** O estudo tem como objetivo mensurar a satisfação dos beneficiários da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A, de acordo com os critérios definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Público Alvo: Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.

C

**Responsável Técnico:** Lucas Chaves, inscrito no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 9509-A.

D

**Instituto responsável pela coleta dos dados e elaboração do relatório:** HSR Bridge Research Pesquisa de Mercado.

E

**Auditoria independente:** Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria.

F

**Universo amostral:** Acima de 18 anos | 124.963

# Introdução

G

De forma a atender às exigências de controle de tentativas de contato e registro de ocorrências, uma análise preliminar quanto à boa qualidade do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones foi realizada e verificou-se 1.954 beneficiários com registros duplicados e 197 com formatos de telefones inválidos. Esses casos foram excluídos da base.

H

**Descrição da população Amostrada:** O universo deste estudo é composto pelos beneficiários da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A com idade de 18 anos ou mais, dentro de todas as regiões de atuação da empresa.

I

**A amostra final foi estratificada** de acordo com a proporção verificada no universo de beneficiários da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A, pela região demográfica e, nestes, por faixas etárias e por sexo dos beneficiários.

J

**Tamanho da amostra:** 500 Entrevistas

**Nível de Confiança:** 95% e **Erro amostral:** 4,38%

**Erros não amostrais = 0**

- ✓ Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados (exemplo: não é mais beneficiário, erro de condução do pesquisador, percepção de que o beneficiário não tinha conhecimento sobre o assunto, etc.) – Desconsideraremos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando (pelo sistema aleatório eletrônico) outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;
- ✓ Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;
- ✓ Ausências / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista recolocando o elemento de volta a lista de beneficiários para o mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.
- ✓ A qualidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistematicamente através do uso de ferramenta de discagem automática, estando limitada a 5 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.

**Período planejamento da pesquisa:** Março/2021

**Pesquisa realizada entre os dias:** 19 de abril/2021 a 22 de Abril/2021

**Descrição do grupo pesquisado:** Beneficiários, maiores de 18 anos, distribuídos entre gênero feminino 49% e masculino 51%, localizados nas áreas de atuação da Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.

# Introdução

K

**Forma de coleta dos dados:** A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone

L

A fim de garantir a qualidade dos dados coletados e identificar participação fraudulenta ou desatenta, os seguintes procedimentos foram adotados: Entrevistas 100% gravadas, monitoramento do supervisor acompanhando o desempenho do entrevistador ao aplicar o questionário.

M

**Taxa de Resposta** | 6,3% acionamos 7.998 contatos para alcançar o volume amostral estabelecido.

N

A quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 5 tentativas. Através de nossa experiencia em projetos telefônicos, trabalhamos com no máximo 5 tentativas por contato, pois o índice de retorno após o 5o contato é muito baixo, improdutivo e importuno junto ao cliente.

## **Classificação:**

O

- Questionário concluído : 500 (6%)
- O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 145 (2%)
- Pesquisa incompleta: 20 (0%)
- Não foi possível localizar o beneficiário: 7.036 (88%)
- Outros: 297 (4%)

# Dados Técnicos | Margem de Erro por Atributo

	Questão	Base	Margem de Erro (Considerando 95% de Nível de Confiança)
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1. Cuidados de Saúde	500	4,38
	2. Atenção Imediata	500	4,38
	3. Comunicação	500	4,38
	4. Atenção à Saúde Recebida	500	4,38
	5. Acesso aos Prestadores	500	4,38
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6. Atendimento Multicanal	500	4,38
	7. Resolutividade	500	4,38
	8. Documentos e Formulários	500	4,38
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9. Avaliação Geral	500	4,38
	10. Recomendação	500	4,38

# Dados Técnicos | Bloco A: Atenção à Saúde

## 1.Cuidados de Saúde

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	244	48,8%	2,2%	4,4%	5,0%	44,4%	53,2%
A maioria das vezes	88	17,6%	1,7%	3,3%	5,0%	14,3%	20,9%
Às vezes	119	23,8%	1,9%	3,7%	5,0%	20,1%	27,5%
Nunca	3	0,6%	0,3%	0,7%	5,0%	-0,1%	1,3%
Não procurei	37	7,4%	1,2%	2,3%	5,0%	5,1%	9,7%
Não sei	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%

## 2.Atenção Imediata

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	240	48,0%	2,2%	4,4%	5,0%	43,6%	52,4%
A maioria das vezes	49	9,8%	1,3%	2,6%	5,0%	7,2%	12,4%
Às vezes	54	10,8%	1,4%	2,7%	5,0%	8,1%	13,5%
Nunca	3	0,6%	0,3%	0,7%	5,0%	-0,1%	1,3%
Não procurei	145	29,0%	2,0%	4,0%	5,0%	25,0%	33,0%
Não sei	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%

## 3.Comunicação

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	50	10,0%	1,3%	2,6%	5,0%	7,4%	12,6%
Não	382	76,4%	1,9%	3,7%	5,0%	72,7%	80,1%
Não sei/ não lembro	68	13,6%	1,5%	3,0%	5,0%	10,6%	16,6%

# Dados Técnicos | Bloco A: Atenção à Saúde

## 4. Atenção à Saúde Recebida

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	214	42,8%	2,2%	4,3%	5,0%	38,5%	47,1%
Bom	226	45,2%	2,2%	4,4%	5,0%	40,8%	49,6%
Regular	27	5,4%	1,0%	2,0%	5,0%	3,4%	7,4%
Ruim	2	0,4%	0,3%	0,6%	5,0%	-0,2%	1,0%
Muito Ruim	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%
Não recebeu	23	4,6%	0,9%	1,8%	5,0%	2,8%	6,4%
Não sei	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%

## 5. Acesso aos Prestadores

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	85	17,0%	1,7%	3,3%	5,0%	13,7%	20,3%
Bom	201	40,2%	2,2%	4,3%	5,0%	35,9%	44,5%
Regular	79	15,8%	1,6%	3,2%	5,0%	12,6%	19,0%
Ruim	32	6,4%	1,1%	2,1%	5,0%	4,3%	8,5%
Muito Ruim	16	3,2%	0,8%	1,5%	5,0%	1,7%	4,7%
Nunca acessou	74	14,8%	1,6%	3,1%	5,0%	11,7%	17,9%
Não sei	13	2,6%	0,7%	1,4%	5,0%	1,2%	4,0%

# Dados Técnicos | Bloco B: Canais de atendimento da operadora

## 6. Atendimento Multicanal

Base:500

Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	85	17,0%	1,7%	3,3%	5,0%	13,7%	20,3%
Bom	209	41,8%	2,2%	4,3%	5,0%	37,5%	46,1%
Regular	74	14,8%	1,6%	3,1%	5,0%	11,7%	17,9%
Ruim	17	3,4%	0,8%	1,6%	5,0%	1,8%	5,0%
Muito Ruim	10	2,0%	0,6%	1,2%	5,0%	0,8%	3,2%
Não acessou	79	15,8%	1,6%	3,2%	5,0%	12,6%	19,0%
Não sei	26	5,2%	1,0%	1,9%	5,0%	3,3%	7,1%

## 7. Resolutividade

Base:500

Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	71	14,2%	1,6%	3,1%	5,0%	11,1%	17,3%
Não	44	8,8%	1,3%	2,5%	5,0%	6,3%	11,3%
Não reclamou	356	71,2%	2,0%	4,0%	5,0%	67,2%	75,2%
Não sei/ não lembro	29	5,8%	1,0%	2,0%	5,0%	3,8%	7,8%

## 8. Documentos e Formulários

Base:500

Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	38	7,6%	1,2%	2,3%	5,0%	5,3%	9,9%
Bom	128	25,6%	2,0%	3,8%	5,0%	21,8%	29,4%
Regular	49	9,8%	1,3%	2,6%	5,0%	7,2%	12,4%
Ruim	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%
Muito Ruim	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%
Nunca preencheu	220	44,0%	2,2%	4,4%	5,0%	39,6%	48,4%
Não sei	47	9,4%	1,3%	2,6%	5,0%	6,8%	12,0%

# Dados Técnicos | Bloco C: Satisfação Geral

## 9. Avaliação Geral

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

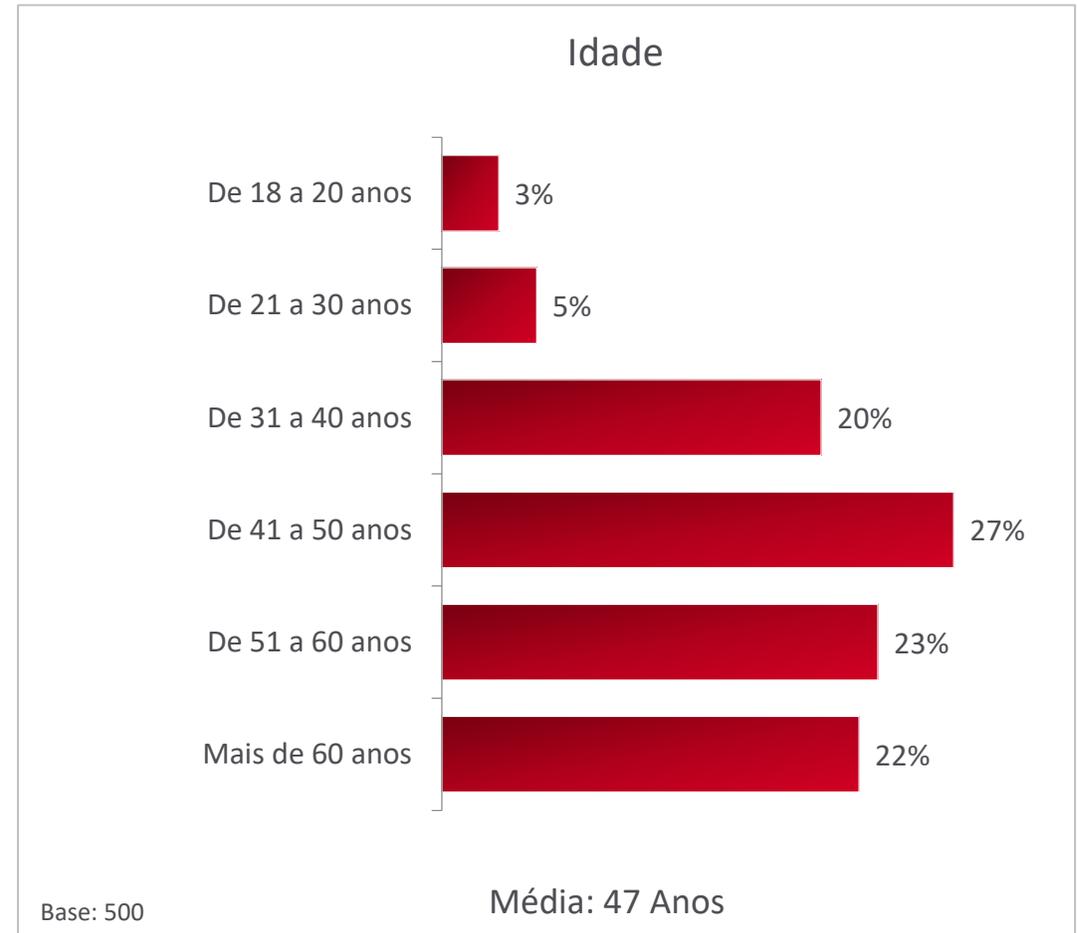
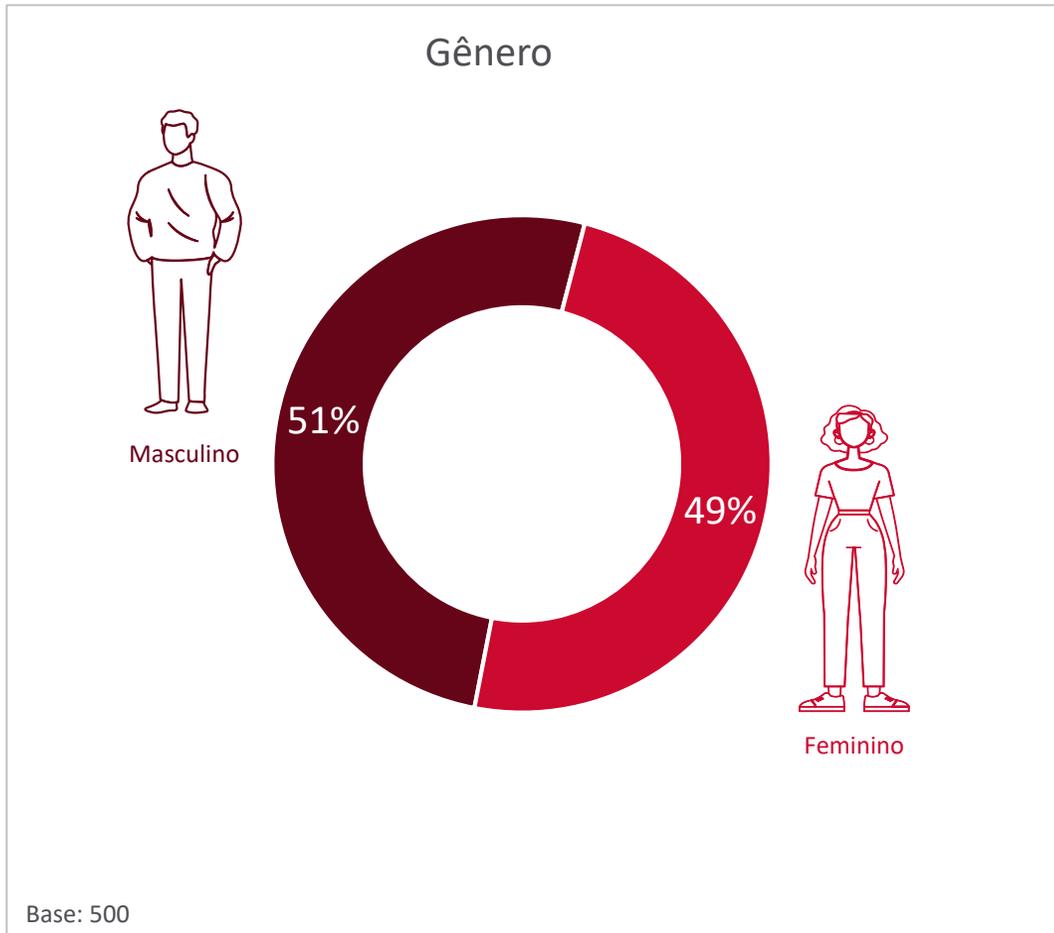
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	230	46,0%	2,2%	4,4%	5,0%	41,6%	50,4%
Bom	218	43,6%	2,2%	4,3%	5,0%	39,3%	47,9%
Regular	41	8,2%	1,2%	2,4%	5,0%	5,8%	10,6%
Ruim	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%
Não sei/não me lembro	7	1,4%	0,5%	1,0%	5,0%	0,4%	2,4%

## 10. Recomendação

Base:500  
Nível de Confiança: 95%

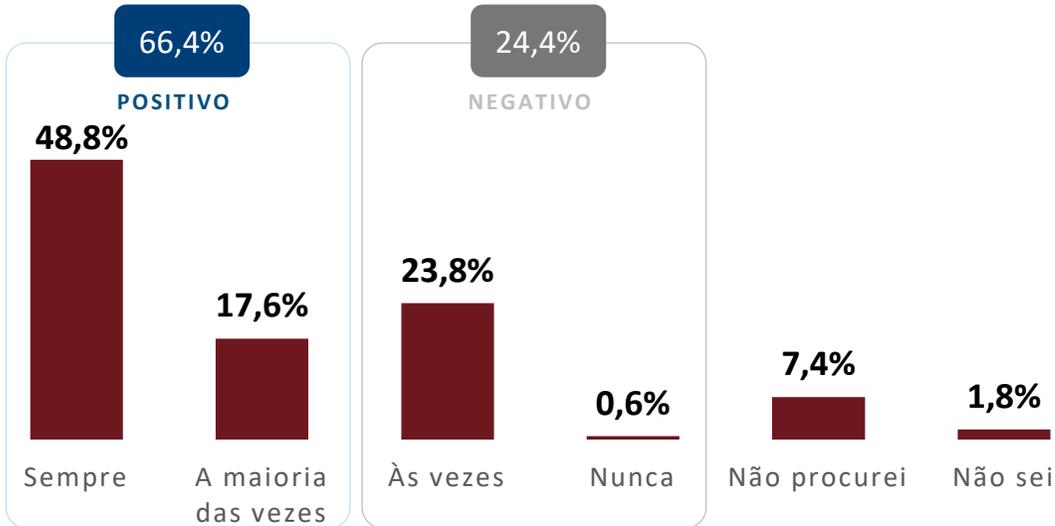
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	59	11,8%	1,4%	2,8%	5,0%	9,0%	14,6%
Recomendaria	337	67,4%	2,1%	4,1%	5,0%	63,3%	71,5%
Indiferente	15	3,0%	0,8%	1,5%	5,0%	1,5%	4,5%
Recomendaria com Ressalvas	60	12,0%	1,5%	2,8%	5,0%	9,2%	14,8%
Não Recomendaria	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%
Não sei	25	5,0%	1,0%	1,9%	5,0%	3,1%	6,9%

# Perfil



# Atenção à Saúde | Cuidados de Saúde

P1 - 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: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não procurei = Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise



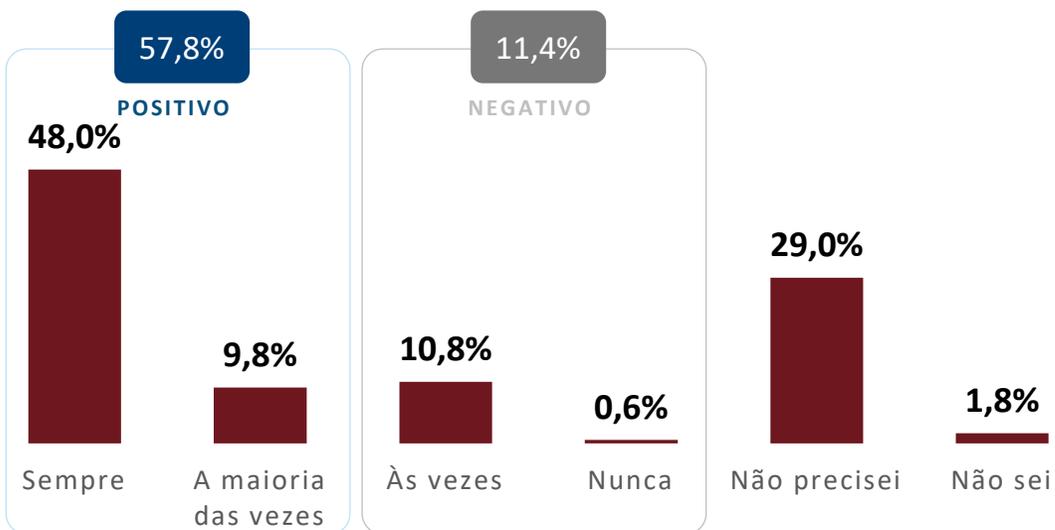
66,4% dos beneficiários entrevistados responderam que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde quando necessitaram.

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- $\alpha$ )	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	244	48,8%	2,2%	4,4%	5,0%	44,4%	53,2%
A maioria das vezes	88	17,6%	1,7%	3,3%	5,0%	14,3%	20,9%
Às vezes	119	23,8%	1,9%	3,7%	5,0%	20,1%	27,5%
Nunca	3	0,6%	0,3%	0,7%	5,0%	-0,1%	1,3%
Não procurei	37	7,4%	1,2%	2,3%	5,0%	5,1%	9,7%
Não sei	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%

Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Sempre	47,3%	50,4%	29,4%	18,5%	46,4%	57,1%	52,1%	47,7%
A maioria das vezes	17,6%	17,6%	17,6%	25,9%	23,7%	12,8%	16,2%	17,4%
Às vezes	25,8%	21,7%	35,3%	48,1%	19,6%	21,1%	24,8%	22,0%
Nunca	0,4%	0,8%	-	-	-	-	0,9%	1,8%
Não procurei	6,6%	8,2%	11,8%	7,4%	8,2%	8,3%	3,4%	9,2%
Não sei	2,3%	1,2%	5,9%	-	2,1%	0,8%	2,6%	1,8%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109

# Atenção à Saúde | Atenção Imediata

P2 - Nos 12 últimos 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?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não precisei = Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- $\alpha$ )	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	240	48,0%	2,2%	4,4%	5,0%	43,6%	52,4%
A maioria das vezes	49	9,8%	1,3%	2,6%	5,0%	7,2%	12,4%
Às vezes	54	10,8%	1,4%	2,7%	5,0%	8,1%	13,5%
Nunca	3	0,6%	0,3%	0,7%	5,0%	-0,1%	1,3%
Não precisei	145	29,0%	2,0%	4,0%	5,0%	25,0%	33,0%
Não sei	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%

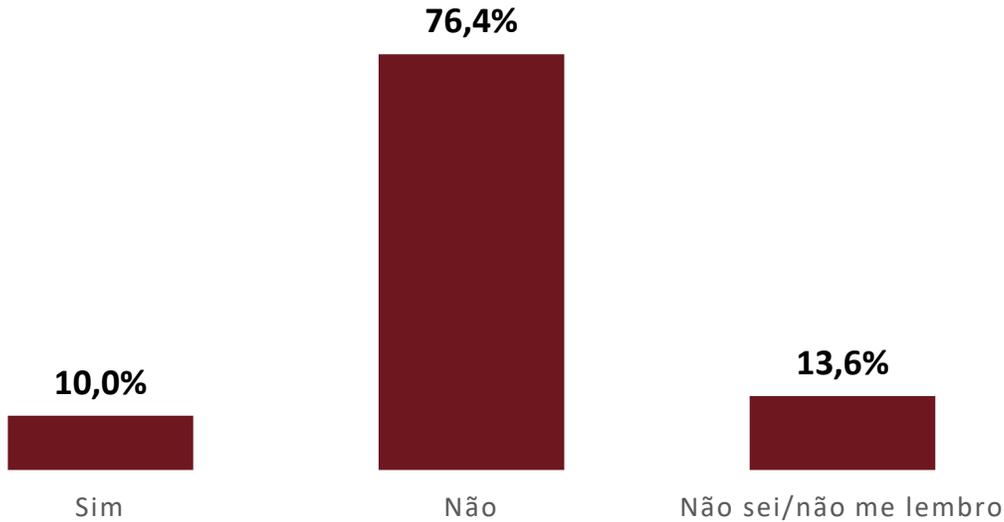
Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Sempre	48,4%	47,5%	47,1%	37,0%	55,7%	49,6%	45,3%	45,0%
A maioria das vezes	12,1%	7,4%	11,8%	-	11,3%	7,5%	12,8%	10,1%
Às vezes	10,9%	10,7%	5,9%	14,8%	8,2%	12,0%	12,8%	9,2%
Nunca	0,4%	0,8%	-	3,7%	-	0,8%	-	0,9%
Não precisei	25,8%	32,4%	35,3%	40,7%	22,7%	28,6%	26,5%	33,9%
Não sei	2,3%	1,2%	-	3,7%	2,1%	1,5%	2,6%	0,9%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



A frequência de acesso para a atenção imediata é outro aspecto com resultado positivo. 57,8% dos beneficiários entrevistados mencionam que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiram atenção imediata quando necessitaram.

# Atenção à Saúde | Comunicação

P3 - Nos 12 últimos 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.?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- $\alpha$ )	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	50	10,0%	1,3%	2,6%	5,0%	7,4%	12,6%
Não	382	76,4%	1,9%	3,7%	5,0%	72,7%	80,1%
Não sei/ não lembro	68	13,6%	1,5%	3,0%	5,0%	10,6%	16,6%

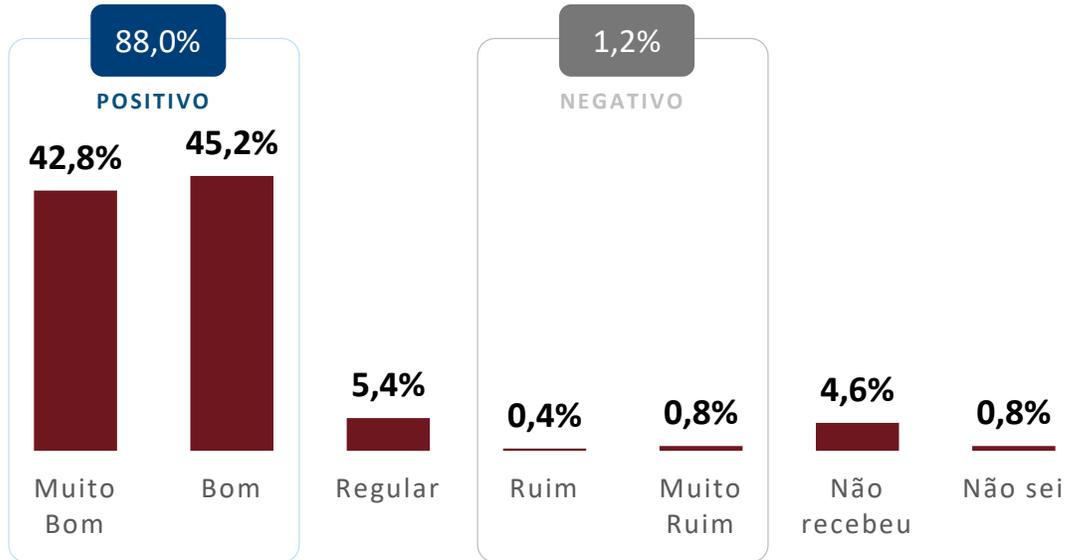
Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Sim	11,3%	8,6%	17,6%	3,7%	9,3%	6,8%	12,8%	11,9%
Não	75,8%	77,0%	58,8%	77,8%	74,2%	79,7%	70,1%	83,5%
Não sei/ não lembro	12,9%	14,3%	23,5%	18,5%	16,5%	13,5%	17,1%	4,6%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



10% dos entrevistados declaram terem recebido algum tipo de comunicado do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realizar consultas ou exames preventivos.

# Atenção à Saúde | Atenção em Saúde Recebida

P4 - Nos 12 últimos meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: Atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não recebeu = Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1-α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	214	42,8%	2,2%	4,3%	5,0%	38,5%	47,1%
Bom	226	45,2%	2,2%	4,4%	5,0%	40,8%	49,6%
Regular	27	5,4%	1,0%	2,0%	5,0%	3,4%	7,4%
Ruim	2	0,4%	0,3%	0,6%	5,0%	-0,2%	1,0%
Muito Ruim	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%
Não recebeu	23	4,6%	0,9%	1,8%	5,0%	2,8%	6,4%
Não sei	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%

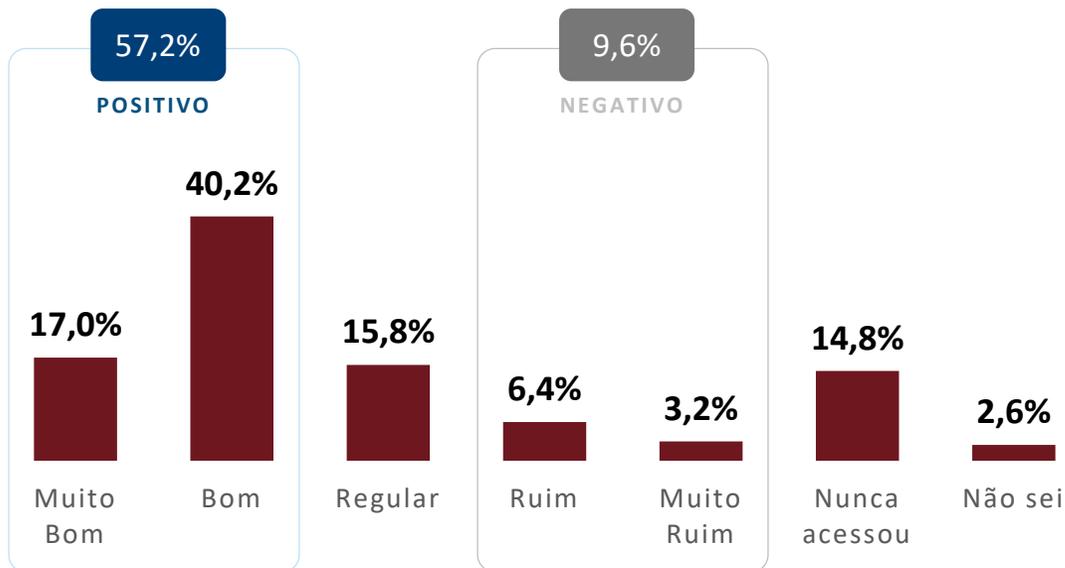
Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Muito Bom	41,8%	43,9%	58,8%	48,1%	38,1%	37,6%	45,3%	46,8%
Bom	45,7%	44,7%	35,3%	37,0%	49,5%	48,1%	45,3%	41,3%
Regular	7,0%	3,7%	-	3,7%	4,1%	6,0%	6,8%	5,5%
Ruim	0,4%	0,4%	-	-	-	0,8%	0,9%	-
Muito Ruim	0,4%	1,2%	-	-	2,1%	1,5%	-	-
Não recebeu	3,9%	5,3%	5,9%	7,4%	4,1%	5,3%	1,7%	6,4%
Não sei	0,8%	0,8%	-	3,7%	2,1%	0,8%	-	-
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



De uma maneira geral, estão satisfeitos com toda a atenção recebida pela equipe de saúde, 88% dos beneficiários avaliam como “Muito bom” ou “Bom” a atenção em saúde recebida.

# Atenção à Saúde | Acesso aos Prestadores

P5 – Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: Médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Nunca acessou = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise



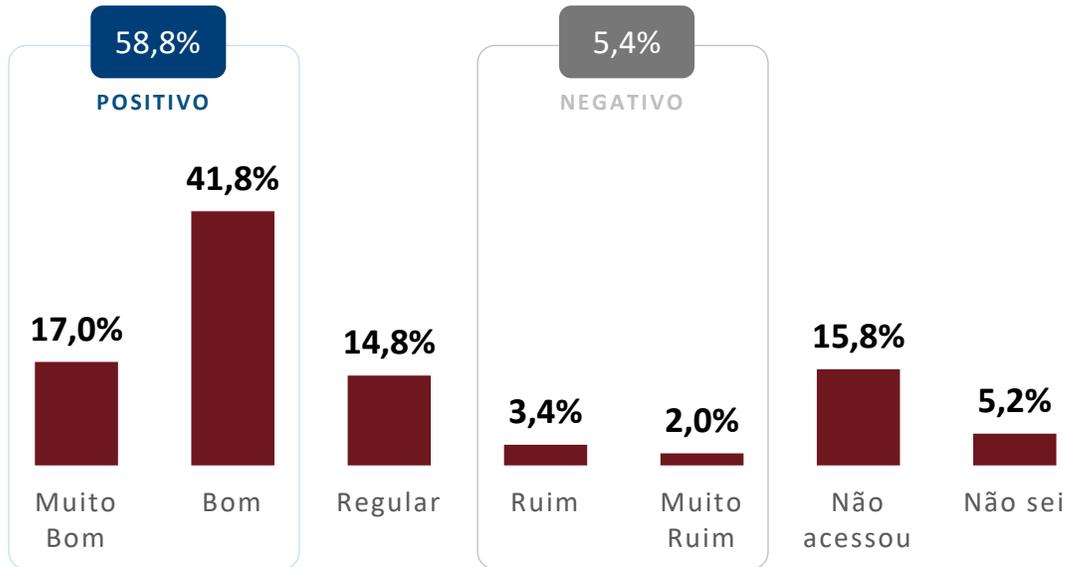
57,2% beneficiários avaliam o acesso à lista de prestadores como bom ou muito bom. Sendo que 14,8% declaram nunca ter acessado a lista.

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1-α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	85	17,0%	1,7%	3,3%	5,0%	13,7%	20,3%
Bom	201	40,2%	2,2%	4,3%	5,0%	35,9%	44,5%
Regular	79	15,8%	1,6%	3,2%	5,0%	12,6%	19,0%
Ruim	32	6,4%	1,1%	2,1%	5,0%	4,3%	8,5%
Muito Ruim	16	3,2%	0,8%	1,5%	5,0%	1,7%	4,7%
Nunca acessou	74	14,8%	1,6%	3,1%	5,0%	11,7%	17,9%
Não sei	13	2,6%	0,7%	1,4%	5,0%	1,2%	4,0%

Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Muito Bom	15,2%	18,9%	11,8%	25,9%	15,5%	9,8%	19,7%	22,9%
Bom	43,0%	37,3%	23,5%	40,7%	30,9%	47,4%	41,9%	40,4%
Regular	14,5%	17,2%	17,6%	18,5%	24,7%	11,3%	17,1%	11,0%
Ruim	5,5%	7,4%	5,9%	7,4%	10,3%	7,5%	4,3%	3,7%
Muito Ruim	4,3%	2,0%	-	-	5,2%	3,0%	1,7%	4,6%
Nunca acessou	14,1%	15,6%	35,3%	7,4%	10,3%	18,0%	12,8%	15,6%
Não sei	3,5%	1,6%	5,9%	-	3,1%	3,0%	2,6%	1,8%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109

# Canais de Atendimento da Operadora | Atendimento Multicanal

P6 - Nos 12 últimos meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento, ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações que precisava?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não acessou = Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- $\alpha$ )	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	85	17,0%	1,7%	3,3%	5,0%	13,7%	20,3%
Bom	209	41,8%	2,2%	4,3%	5,0%	37,5%	46,1%
Regular	74	14,8%	1,6%	3,1%	5,0%	11,7%	17,9%
Ruim	17	3,4%	0,8%	1,6%	5,0%	1,8%	5,0%
Muito Ruim	10	2,0%	0,6%	1,2%	5,0%	0,8%	3,2%
Não acessou	79	15,8%	1,6%	3,2%	5,0%	12,6%	19,0%
Não sei	26	5,2%	1,0%	1,9%	5,0%	3,3%	7,1%

Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Muito Bom	16,4%	17,6%	29,4%	7,4%	14,4%	11,3%	18,8%	24,8%
Bom	43,4%	40,2%	29,4%	44,4%	29,9%	49,6%	47,9%	37,6%
Regular	13,3%	16,4%	5,9%	11,1%	21,6%	12,0%	17,9%	11,0%
Ruim	3,1%	3,7%	-	11,1%	5,2%	3,8%	1,7%	1,8%
Muito Ruim	3,1%	0,8%	-	-	4,1%	3,0%	0,9%	0,9%
Não acessou	16,0%	15,6%	11,8%	18,5%	19,6%	15,8%	8,5%	20,2%
Não sei	4,7%	5,7%	23,5%	7,4%	5,2%	4,5%	4,3%	3,7%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109

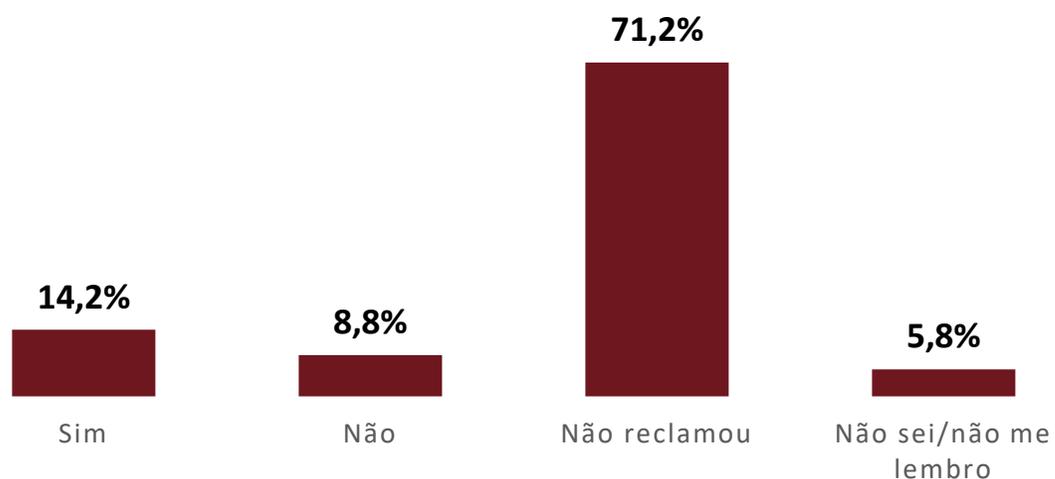


Entre os beneficiários entrevistados 58,8% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom” o atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava. 15,8% declara não ter acessado nos últimos 12 meses e apenas 5,4% declara o acesso como “Ruim” ou “Muito ruim”.



# Canais de Atendimento da Operadora | Resolutividade

P7 - Nos 12 últimos meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não reclamou = Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- $\alpha$ )	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	71	14,2%	1,6%	3,1%	5,0%	11,1%	17,3%
Não	44	8,8%	1,3%	2,5%	5,0%	6,3%	11,3%
Não reclamou	356	71,2%	2,0%	4,0%	5,0%	67,2%	75,2%
Não sei/ não lembro	29	5,8%	1,0%	2,0%	5,0%	3,8%	7,8%

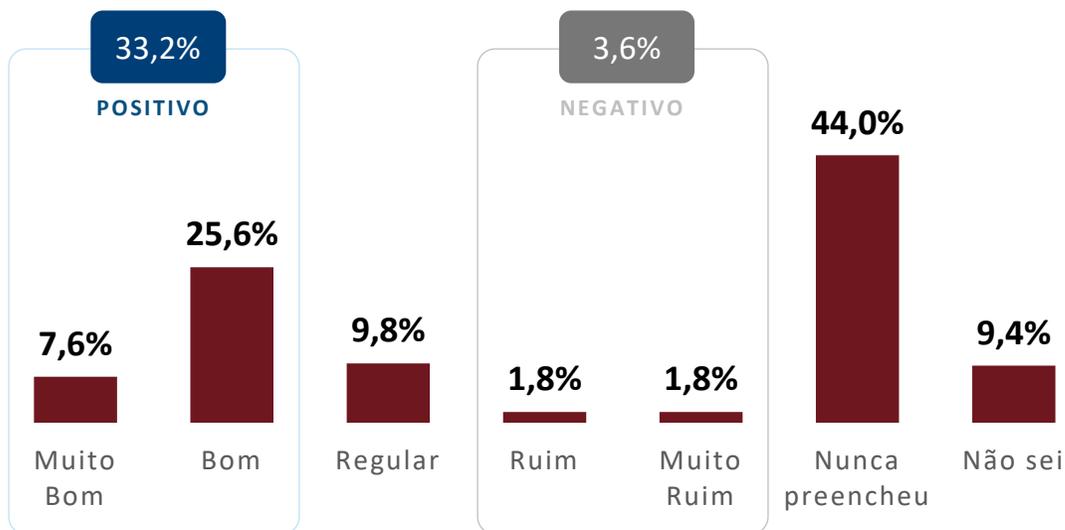
Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Sim	17,6%	10,7%	5,9%	14,8%	11,3%	14,3%	19,7%	11,9%
Não	9,8%	7,8%	5,9%	-	12,4%	8,3%	6,8%	11,0%
Não reclamou	67,2%	75,4%	88,2%	81,5%	74,2%	69,2%	65,8%	71,6%
Não sei/ não lembro	5,5%	6,1%	-	3,7%	2,1%	8,3%	7,7%	5,5%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



71,2% dos beneficiários não fizeram reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

# Canais de Atendimento da Operadora | Documentos e Formulários

P8 – Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não preencheu = Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde

Não sei = Não sei/Não me lembro

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1-α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	38	7,6%	1,2%	2,3%	5,0%	5,3%	9,9%
Bom	128	25,6%	2,0%	3,8%	5,0%	21,8%	29,4%
Regular	49	9,8%	1,3%	2,6%	5,0%	7,2%	12,4%
Ruim	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%
Muito Ruim	9	1,8%	0,6%	1,2%	5,0%	0,6%	3,0%
Nunca preencheu	220	44,0%	2,2%	4,4%	5,0%	39,6%	48,4%
Não sei	47	9,4%	1,3%	2,6%	5,0%	6,8%	12,0%

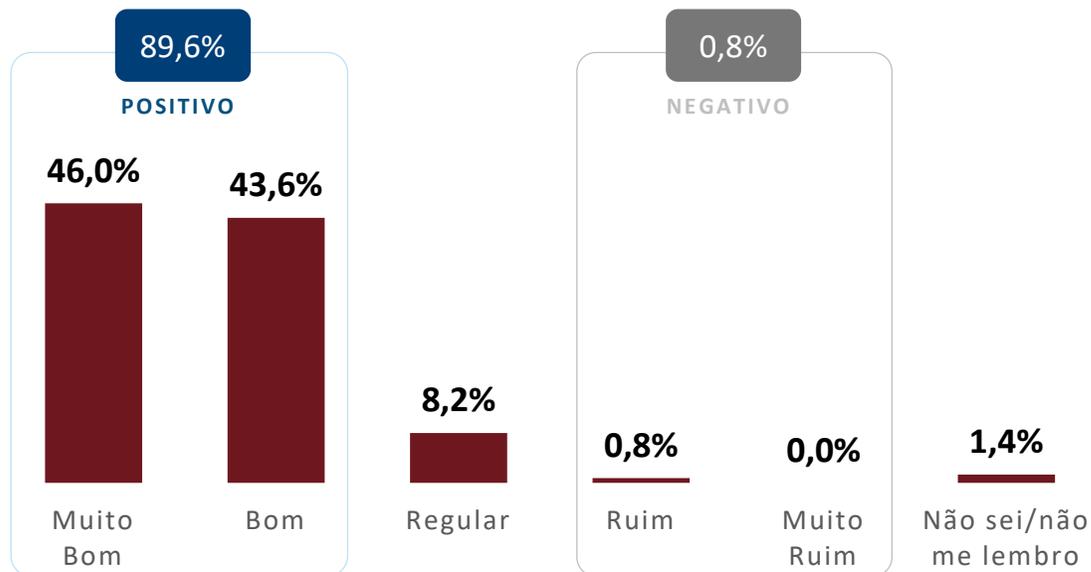
Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Muito Bom	7,4%	7,8%	23,5%	7,4%	12,4%	3,8%	4,3%	9,2%
Bom	25,4%	25,8%	23,5%	44,4%	24,7%	28,6%	26,5%	17,4%
Regular	10,2%	9,4%	5,9%	14,8%	12,4%	6,8%	8,5%	11,9%
Ruim	1,2%	2,5%	-	-	3,1%	2,3%	0,9%	1,8%
Muito Ruim	2,0%	1,6%	-	-	4,1%	2,3%	1,7%	-
Nunca preencheu	43,0%	45,1%	29,4%	25,9%	32,0%	45,9%	49,6%	53,2%
Não sei	10,9%	7,8%	17,6%	7,4%	11,3%	10,5%	8,5%	6,4%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



33,2% dos beneficiários entrevistados estão satisfeitos com os documentos exigidos no quesito facilidade no preenchimento e envio. Sendo que 44% nunca preencheu documentos ou formulários.

# Avaliação Geral

## P9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- $\alpha$ )	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	230	46,0%	2,2%	4,4%	5,0%	41,6%	50,4%
Bom	218	43,6%	2,2%	4,3%	5,0%	39,3%	47,9%
Regular	41	8,2%	1,2%	2,4%	5,0%	5,8%	10,6%
Ruim	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%
Não sei/não me lembro	7	1,4%	0,5%	1,0%	5,0%	0,4%	2,4%

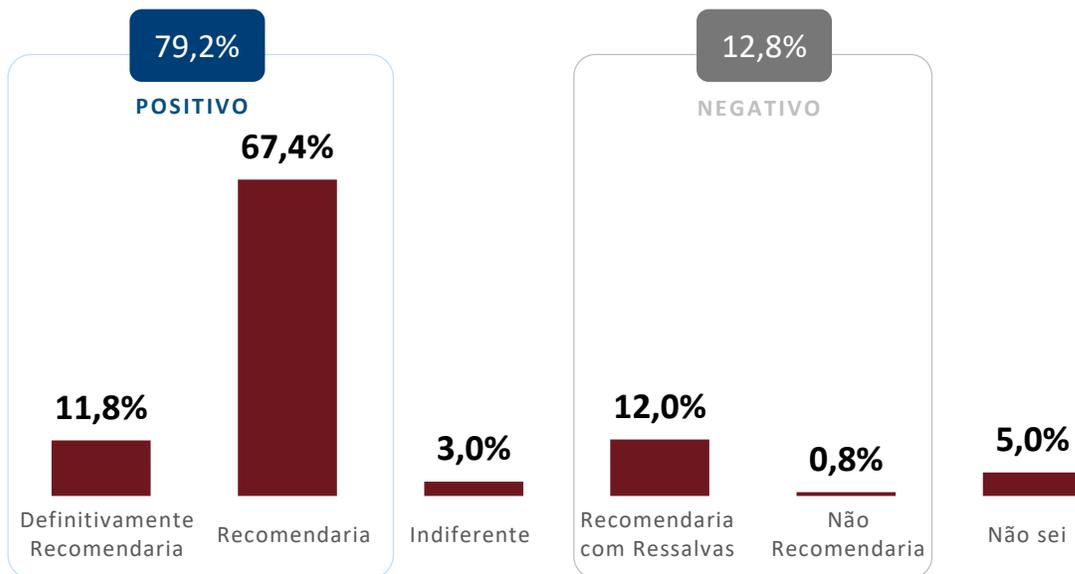
Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Muito Bom	41,4%	50,8%	52,9%	33,3%	42,3%	43,6%	44,4%	56,0%
Bom	44,9%	42,2%	41,2%	55,6%	44,3%	46,6%	49,6%	30,3%
Regular	10,2%	6,1%	-	7,4%	12,4%	7,5%	4,3%	11,0%
Ruim	1,6%	-	-	-	1,0%	-	1,7%	0,9%
Muito Ruim	-	-	-	-	-	-	-	-
Não sei/não me lembro	2,0%	0,8%	5,9%	3,7%	-	2,3%	-	1,8%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



A Avaliação Geral está muito satisfatória com o Plano de Saúde, 89,6% dos beneficiários avaliam o plano de saúde como “Muito bom” ou “Bom”. E apenas 0,8% avaliam como “Ruim” ou “Muito ruim”.

# Recomendação

P10 – Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Base: 500 | Margem de Erro: 4.4pp

Nível de Confiança: 95%

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar

\*Base Reduzida para análise

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1-α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	59	11,8%	1,4%	2,8%	5,0%	9,0%	14,6%
Recomendaria	337	67,4%	2,1%	4,1%	5,0%	63,3%	71,5%
Indiferente	15	3,0%	0,8%	1,5%	5,0%	1,5%	4,5%
Recomendaria com Ressalvas	60	12,0%	1,5%	2,8%	5,0%	9,2%	14,8%
Não Recomendaria	4	0,8%	0,4%	0,8%	5,0%	0,0%	1,6%
Não sei	25	5,0%	1,0%	1,9%	5,0%	3,1%	6,9%

Perfil	Masculino	Feminino	De 18 a 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	Mais de 60 anos
Definitivamente Recomendaria	10,2%	13,5%	35,3%	14,8%	10,3%	11,3%	12,0%	9,2%
Recomendaria	66,0%	68,9%	47,1%	63,0%	71,1%	68,4%	67,5%	67,0%
Indiferente	4,3%	1,6%	-	7,4%	3,1%	2,3%	2,6%	3,7%
Recomendaria com Ressalvas	12,5%	11,5%	5,9%	11,1%	13,4%	10,5%	14,5%	11,0%
Não Recomendaria	1,2%	0,4%	-	-	1,0%	0,8%	0,9%	0,9%
Não sei	5,9%	4,1%	11,8%	3,7%	1,0%	6,8%	2,6%	8,3%
Base:	256	244	17*	27*	97	133	117	109



É quase unânime a intenção em recomendar o plano de saúde para amigos e familiares. 79,2% dos beneficiários “Definitivamente recomendaria” ou “Recomendaria” o plano de saúde para amigos ou familiares.

# Conclusões

- ✓ De maneira geral, há um baixo índice de insatisfeitos, a Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A é **muito bem avaliada** pelos beneficiários nos quesitos investigados.
- ✓ Destaca-se como **ponto de melhor avaliação** a atenção à saúde recebida, com **88%** de satisfação;
- ✓ A pesquisa aponta que **89,6%** dos entrevistados consideram o plano como “Bom” ou “Muito bom”;
- ✓ Por fim, o nível de recomendação obteve **79,2%** de avaliações concentradas em “Definitivamente recomendaria” e “Recomendaria”, se considerarmos aqueles que “Recomendaria com ressalvas” o percentual vai para **91,2%**, o que é extremamente positivo.