

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE



---

# ÍNDICE

Introdução e Metodologia

---

Perfil da Amostra

---

Atenção à Saúde

---

Canais de Atendimento da Operadora

---

Avaliação Geral

---

Principais Considerações

---

# Introdução



Este estudo tem por objetivo principal a mensuração da Satisfação do Beneficiário em relação aos serviços de saúde prestados pela **MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE**.

Esta pesquisa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) que 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 da operadora, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).<sup>1</sup>

1. O estudo segue as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

# Introdução



## RAZÃO SOCIAL E REGISTRO DA OPERADORA

**MEDSERVICE** Operadora de Planos de Saúde S.A ; nº 333689 na ANS

## RESPONSÁVEL TÉCNICO

**Heloisa Furia Cesar** | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 7980  
RG 06.607.911-1 | CPF 022.740.248-04

## EMPRESA QUE COLETOU OS DADOS

**DATAFOLHA INSTITUTO DE PESQUISA LTDA** | CNPJ: 07.630546/0001-75.

## AUDITOR INDEPEDENTE

**Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria**  
CNPJ: 28.857.115/0001-16

## PÚBLICO ALVO DA PESQUISA

Beneficiários da operadora MEDSERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE com contratos ativos, ambos os gêneros, com 18 anos ou mais, residentes na área de atuação da operadora, que usaram ou não o plano de saúde nos últimos 12 meses.

## DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL

O universo do estudo foi composto por 101.705 **beneficiários da operadora MEDSERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos**, residentes na área de atuação da operadora e de **todos seus planos** segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o **plano de saúde** nos últimos 12 meses. Não considera menores de 17 anos, cooperado ou colaborador da operadora e residentes fora da área de atuação da operadora.

## TIPO DE AMOSTRAGEM CONSIDERADA E JUSTIFICATIVA

Utilizou-se métodos amostrais probabilísticos a fim de obter representatividade do universo de interesse. No desenho amostral levou-se em consideração as principais variáveis que distinguem o perfil de cada cliente da operadora. Foram elas: sexo, idade e região.

O sorteio do respondente foi aleatório, com base em listagem de clientes fornecida pela Bradesco Saúde, contendo telefone fixo e/ou celular.

As entrevistas foram realizadas por telefone, por meio de sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) utilizando discador. Esse meio de contato atende plenamente os objetivos da pesquisa, por permitir:

- 1) registrar a quantidade de tentativas efetuadas a cada registro assim como suas ocorrências;
- 2) permite a gravação de todas as abordagens e entrevistas de todos os registros contatados;
- 3) controla o registro a ser acionada de acordo com o desenho amostral;
- 4) o controle de registro a registro rejeitada/perdida permite, de forma dinâmica sua reposição/substituição.

# Metodologia e Amostra



O universo do estudo foi composto por beneficiários da operadora **MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE** com contratos ativos. Ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, abrangência Nacional (área de atuação da operadora) e de todos seus planos segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o plano de saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa.

Foram realizadas 500 entrevistas. A margem de erro geral deste estudo é de 4 p.p., para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

| AMOSTRA                          | Total   | SEXO      |          | FAIXA ETÁRIA |              |                 | REGIÃO  |          |          |                      |
|----------------------------------|---------|-----------|----------|--------------|--------------|-----------------|---------|----------|----------|----------------------|
|                                  |         | Masculino | Feminino | 18 a 30 anos | 31 a 45 anos | 46 anos ou mais | Sudeste | Sul      | Nordeste | Centro Oeste / Norte |
| N.A.                             | 500     | 247       | 253      | 84           | 180          | 236             | 463     | 9*       | 16*      | 12*                  |
| N.A.POND.                        | 500     | 240       | 260      | 96           | 204          | 200             | 454     | 11*      | 20*      | 15*                  |
| % Pond.                          | 100%    | 48,1%     | 51,9%    | 19,1%        | 40,8%        | 40,1%           | 90,8%   | 2,2%     | 4,0%     | 3,0%                 |
| UNIVERSO                         | 100%    | 46,9%     | 53,1%    | 21,9%        | 40,8%        | 37,3%           | 90,4%   | 2,5%     | 4,0%     | 3,1%                 |
| Margem de erro <sup>1</sup> (pp) | 4,4 p.p | 6,4 p.p   | 6,3 p.p  | 10,9 p.p     | 7,5 p.p      | 6,5 p.p         | 4,6 p.p | 33,3 p.p | 25,0 p.p | 28,9 p.p             |

(1) Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

(\*) Análise com cuidado - base insuficiente para análises estatísticas

## Amostra detalhada

|              | AMOSTRA              | N          | N Pond     | %           | Erro Padrão | Margem de erro* | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|--------------|----------------------|------------|------------|-------------|-------------|-----------------|------------------------------|-----------------|
|              |                      |            |            |             |             |                 | Limite Inferior              | Limite Superior |
| SEXO         | Masculino            | 247        | 240        | 48,1        | 2,2         | 4,4             | 43,7                         | 52,5            |
|              | Feminino             | 253        | 260        | 51,9        | 2,2         | 4,4             | 47,5                         | 56,3            |
| FAIXA ETÁRIA | 18 a 30 anos         | 84         | 96         | 19,1        | 1,8         | 3,4             | 15,7                         | 22,5            |
|              | 31 a 45 anos         | 180        | 204        | 40,8        | 2,2         | 4,3             | 36,5                         | 45,1            |
|              | 46 anos ou mais      | 236        | 200        | 40,1        | 2,2         | 4,3             | 35,8                         | 44,4            |
| REGIÃO       | Sudeste              | 463        | 454        | 90,8        | 1,3         | 2,5             | 88,3                         | 93,3            |
|              | Sul                  | 9          | 11         | 2,2         | 0,7         | 1,3             | 0,9                          | 3,5             |
|              | Nordeste             | 16         | 20         | 4           | 0,9         | 1,7             | 2,3                          | 5,7             |
|              | Centro-Oeste / Norte | 12         | 15         | 3           | 0,8         | 1,5             | 1,5                          | 4,5             |
| <b>TOTAL</b> |                      | <b>500</b> | <b>500</b> | <b>100%</b> |             |                 |                              |                 |

\* Margem de erro específica do parâmetro, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

**Erro não amostral estimado: zero.**

Para **redução dos erros não amostrais** foram adotadas as **seguintes providências**:

**Desenho amostral:** o desenho procurou ser bem detalhado quanto à homogeneidade aos estratos garantindo assim que a população entrevistada representasse bem a população de interesse. Tanto nas suas características, quanto na quantidade de entrevistados.

**Treinamentos:** treinamentos foram dados aos profissionais (entrevistadores, codificadores e checadores) de tal forma que não houvesse desvio na conduta dos mesmos.

**Substituições:** O método adotado garante a seleção aleatória dos beneficiários nas suas respectivas cotas, garantindo a representatividade e as mesmas características entre aqueles que entram na amostra. O discador automático garante, de forma aleatória, a entrada de um beneficiário na amostra até o fechamento da cota estabelecida, desta forma não trabalha com substituição e sim com fechamento de cotas no mesmo perfil, agilizando o processo e garantindo o mesmo perfil para quaisquer beneficiário do grupo na amostra. Todos os registros são acionados em dias e horários diferentes.

**Verificação:** No processo de verificação (mínimo de 20% do material de cada entrevistador), observando-se qualquer anomalia na aplicação, o profissional retomava o treinamento e o seu material poderia ser totalmente revisto.

**Voltas:** este recurso foi utilizado para esclarecimento de respostas.

**Monitoramento:** todas as entrevistas foram gravadas e devidamente identificadas para acesso da equipe de auditoria.

**ERRO NÃO  
AMOSTRAL E  
TRATAMENTO  
DOS ERROS NÃO  
AMOSTRAIS**

## RECOMENDAÇÕES PARA MINIMIZAR OS ERROS NÃO AMOSTRAIS

Como **recomendação**, na tentativa de minimizar estes erros não amostrais deve-se:

- a) atualização periódica da base (ação da operadora);
- b) melhorar o treinamento dos pesquisadores (instituto) e;
- c) acompanhar as entrevistas, algumas em tempo real - amostra aleatória (instituto), para detectar qualquer falha de treinamento e/ou erro do questionário.

## FORMA DA COLETA DE DADOS

**Pesquisa quantitativa**, realizada pelo método **telefônico**, por meio do **sistema C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing), mediante **aplicação de questionário estruturado**, com cerca de **10 minutos** de duração. O gerenciamento das entrevistas foi pelo FastQuest. A discagem telefônica utilizou-se discador automático, com apontamento das ocorrências e agendamentos quando necessário. E, os registros poderão ser descartados caso atinjam mais de 5 tentativas, embora não tenha sido estabelecido limite de tentativas. A partir da 6 tentativa o registro poderá ser classificados como "Não foi possível localizar o beneficiário" dependendo de sua última ocorrência.

## MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA OU DESATENTA

Todos os questionários e a base de dados para processamento foram submetidos a uma análise de consistência entre as respostas, não permitindo a não resposta de nenhum item.

Acompanhamento em tempo real foi feito de forma aleatória e amostralmente, para verificação de desvios de conduta.

Os procedimentos ora descritos são eficazes, em pesquisas telefônicas, para detecção de fraudes e aplicações desatentas. Na ocorrência das mesmas, o material é cancelado e substituído.

## CIBER SEGURANÇA

Realizamos avaliação dos riscos relacionados a ciber segurança regularmente através de comitês de segurança e gestão de riscos. Realizamos também análise de ameaças e vulnerabilidades e temos procedimentos internos para mapear, gerenciar e controlar os riscos de segurança da informação. Ativos críticos como servidores, equipamentos de rede, etc, instalados em ambiente de Datacenter onde o acesso é restrito e monitorado, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações contra acessos indevidos, pessoas e alterações não autorizadas. Realizamos controle de acesso periodicamente e scan de vulnerabilidades, temos controle de prevenção a códigos maliciosos e/ou vírus, sistema de prevenção de intrusos (IPS), NGFW firewalls. Temos políticas, padrões e procedimentos formalmente definidos, aprovados e divulgados.

## TAXAS DE RESPONDENTES

Para se obter maior dinâmica no trabalho e ganho nos prazos, os registros foram inseridos em discagem automática “DISCADOR”, capaz de registrar cada tentativa de ligação e sua ocorrência. A **taxa de respondentes** da listagem foi de **2,6%**. → Total de registros com sucesso (entrevistas): 500; Total de registros utilizados: 18.875.

## CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES - ESTATÍSTICA -

Estatística da listagem:

|                             | REGISTRO      | %             |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| QUESTIONÁRIO QUALIFICADO    | 500           | 2,6%          |
| NÃO ACEITOU PARTICIPAR      | 417           | 2,2%          |
| PESQUISA INCOMPLETA         | -             | -             |
| BENEFICIÁRIO NÃO LOCALIZADO | 14.959        | 79,3%         |
| OUTROS                      | 2.999         | 15,9%         |
| <b>Total</b>                | <b>18.875</b> | <b>100,0%</b> |

Os registros poderão ser descartados caso atinjam mais de 5 tentativas, garantindo tentativas em dias e horários diferentes, porém poderão continuar sendo trabalhados juntamente com outros de mesmo perfil, até que a cota seja atingida.

## PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O **planejamento** foi definido no início de janeiro de 2024, com extração da base e envio ao instituto em janeiro de 2024.

## PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A **coleta de dados** foi realizada entre os dias **31 de janeiro e 09 de março de 2024**.

## ANÁLISE PRELIMINAR DO CADASTRO

O perfil da carteira está bem alinhado ao perfil da população amostrada o que colabora com a ideia de que o cadastro está bem representado.

## OBSERVAÇÕES GERAIS

É importante pontuar que **a empresa segue rigorosamente as normas estabelecidas pela LGPD** (Lei Geral de proteção a Dados), desde o recebimento dos dados, coleta das informações, armazenamento e cuidados no processo de divulgação.

Os resultados com diferenças significativas encontram-se destacados em linha contínua enquanto que os tendenciais (dentro da margem de erro) em linha pontilhada.

Na maior parte dos gráficos e tabelas, os resultados são apresentados em percentual e as bases em números absolutos.

## OBSERVAÇÕES ESTATÍSTICAS

**Análises:** As análises são baseadas nas proporções ou em estatísticas de tendência central, tais como média e mediana. Os resultados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) estão identificados com asterisco e deverão ser observados com cautela.

**Margem de erro:** toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens – e não numérica. Uma amostra de 500 apresenta uma margem de erro máxima de 4,4 pontos percentuais

**Nível de confiança de 95%:** significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

**Ponderação:** Para acertos de distribuição amostral e de universo foi necessário o uso da ponderação.



# PERFIL DA AMOSTRA

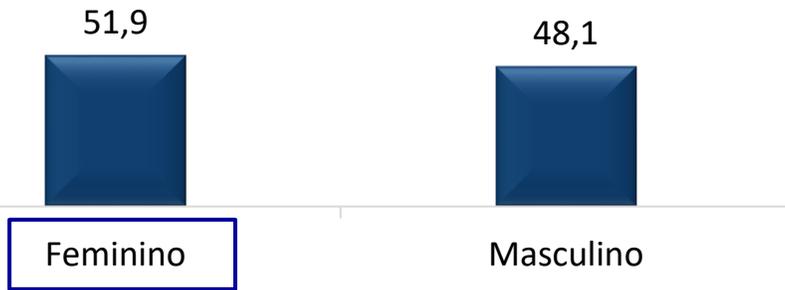
## - Clientes -

# Perfil do Cliente Mediservice

Em %



## GÊNERO

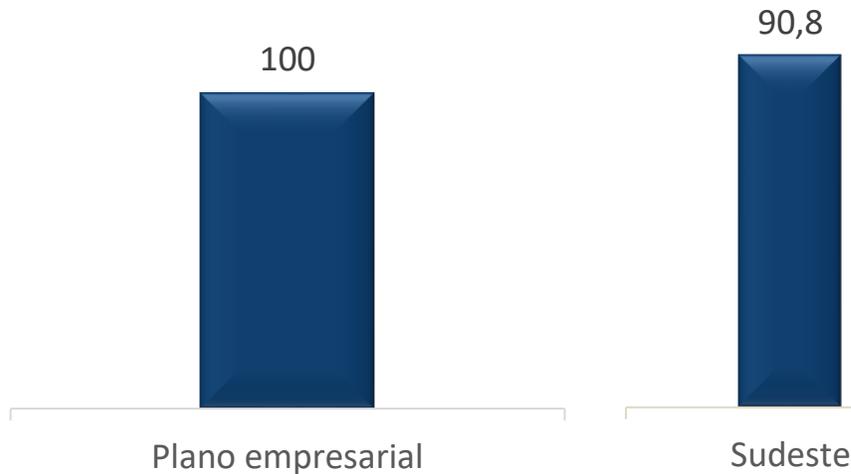


## IDADE



Destaque para mulheres e para segurados entre 31 e 45 anos. → Média de idade: 44 anos.

## TIPO DE PLANO



## REGIÕES



Todos os clientes entrevistados possuem Plano Coletivo Empresarial. A maioria (90,8%) reside na Região Sudeste.



**ATENÇÃO À SAÚDE**  
**- Clientes -**

# Atenção à saúde: frequência com que conseguiu ter os cuidados de saúde

Estimulada e única, em %



P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano de saúde quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

A **maioria (66,5%)** dos usuários ouvidos da Mediservice Operadora De Planos De Saúde afirmaram que **conseguiram ter cuidados de saúde** por meio do plano de saúde, **sempre ou na maioria das vezes que precisaram**.



## Atenção à saúde: frequência com que conseguiu ter os cuidados de saúde

Estimulada e única, em %



P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano de saúde quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA   | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Sempre  | 257 | 252   | 50,4 | 2,2         | 4,4            | 46,0                         | 54,8            |
| A maioria das vezes                                 | 79  | 80    | 16,1 | 1,6         | 3,2            | 12,9                         | 19,3            |
| Às vezes  | 105 | 107   | 21,4 | 1,8         | 3,6            | 17,8                         | 25,0            |
| Nunca   | 3   | 3     | 0,6  | 0,3         | 0,7            | 0,0                          | 1,3             |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 44  | 46    | 9,2  | 1,3         | 2,5            | 6,7                          | 11,7            |
| Não sei/ não me lembro                              | 12  | 12    | 2,3  | 0,7         | 1,3            | 1,0                          | 3,6             |
| Base  | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

## Atenção à saúde: frequência com que conseguiu atenção imediata

Estimulada e única, em %



P2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

58,9% dos usuários entrevistados **utilizaram os atendimentos de urgência ou emergência** da Mediservice Operadora De Planos De Saúde.

30,8% não usaram os atendimentos de urgência ou emergência.



## Atenção à saúde: frequência com que conseguiu atenção imediata

Estimulada e única, em %



P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA   | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Sempre  | 255 | 258   | 51,5 | 2,2         | 4,4            | 47,1                         | 55,9            |
| A maioria das vezes                                   | 36  | 37    | 7,4  | 1,2         | 2,3            | 5,1                          | 9,7             |
| Às vezes  | 31  | 32    | 6,3  | 1,1         | 2,1            | 4,2                          | 8,4             |
| Nunca   | 5   | 5     | 1,0  | 0,4         | 0,9            | 0,1                          | 1,9             |
| Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata | 158 | 153   | 30,8 | 2,1         | 4,0            | 26,8                         | 34,8            |
| Não sei/ não me lembro                                | 15  | 15    | 3,0  | 0,8         | 1,5            | 1,5                          | 4,5             |
| Base  | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

# Atenção à saúde: Recebimento de Informativos do Plano de Saúde

Estimulada e única, em %



P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde – por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc. - convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.? Sim, não ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

**12,2% declararam ter recebido comunicações** da Mediservice Operadora De Planos De Saúde.



# Atenção à saúde: Recebimento de Informativos do Plano de Saúde

Estimulada e única, em %



P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde – por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc. - convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.? Sim, não ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

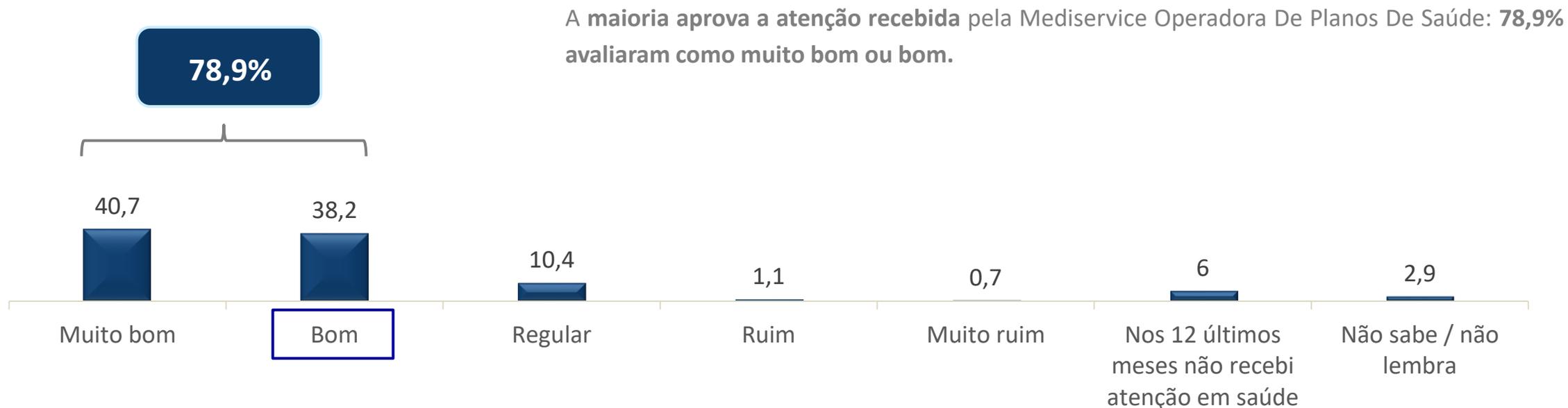
| AMOSTRA             | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---------------------|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|                     |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Sim                 | 62  | 61    | 12,2 | 1,5         | 2,9            | 9,3                          | 15,1            |
| Não                 | 361 | 360   | 72,0 | 2,0         | 3,9            | 68,1                         | 75,9            |
| Não sei/ não lembro | 77  | 79    | 15,8 | 1,6         | 3,2            | 12,6                         | 19,0            |
| Base                | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

# Atenção à saúde: Avaliação da Atenção Recebida

Estimulada e única, em %



P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)



# Atenção à saúde: Avaliação da Atenção Recebida

Estimulada e única, em %



P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA  | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|--|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|  |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)                    | 400 | 395   | 78,9 | 1,8         | 3,6            | 75,3                         | 82,5            |
| Muito bom (5)                                    | 209 | 204   | 40,7 | 2,2         | 4,3            | 36,4                         | 45,0            |
| Bom (4)  | 191 | 191   | 38,2 | 2,2         | 4,3            | 33,9                         | 42,5            |
| Regular (3)                                      | 51  | 52    | 10,4 | 1,4         | 2,7            | 7,7                          | 13,1            |
| BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito ruim)                | 8   | 9     | 1,8  | 0,6         | 1,2            | 0,6                          | 3,0             |
| Ruim (2)   | 5   | 5     | 1,1  | 0,5         | 0,9            | 0,2                          | 2,0             |
| Muito ruim (1)                                   | 3   | 4     | 0,7  | 0,4         | 0,7            | 0,0                          | 1,4             |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 27  | 29    | 6,0  | 1,1         | 2,1            | 3,9                          | 8,1             |
| Não sei/ não me lembro                           | 14  | 15    | 2,9  | 0,8         | 1,5            | 1,4                          | 4,4             |
| Base   | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

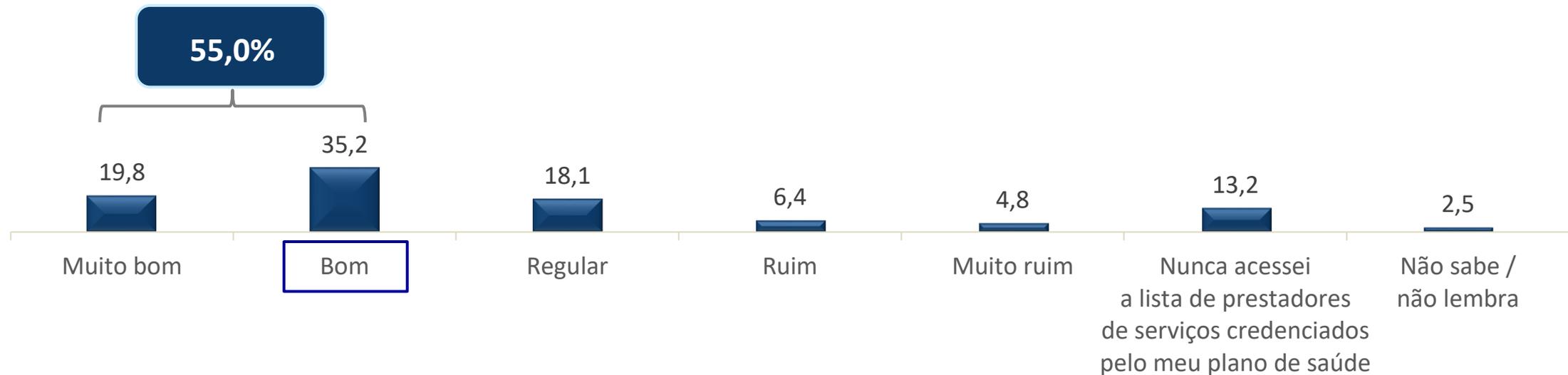
# Atenção à saúde: Avaliação da Facilidade de Acesso à Lista de Prestadores de Serviços Credenciados

Estimulada e única, em %



P5. Como o(a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde - por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros - por meio físico ou digital - por exemplo: guia medico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

**55,0%** dos clientes Mediservice Operadora De Planos De Saúde **avaliaram como muito bom ou bom a facilidade de acesso à lista** de prestadores de serviços credenciados.



# Atenção à saúde: Avaliação da Facilidade de Acesso à Lista de Prestadores de Serviços Credenciados

Estimulada e única, em %



P5. Como o(a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde - por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros - por meio físico ou digital - por exemplo: guia medico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA   | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)   | 277 | 275   | 55,0 | 2,2         | 4,4            | 50,6                         | 59,4            |
| Muito bom (5)   | 100 | 99    | 19,8 | 1,8         | 3,5            | 16,3                         | 23,3            |
| Bom (4)   | 177 | 176   | 35,2 | 2,1         | 4,2            | 31,0                         | 39,4            |
| Regular (3)   | 89  | 91    | 18,1 | 1,7         | 3,4            | 14,7                         | 21,5            |
| BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)   | 54  | 56    | 11,2 | 1,4         | 2,8            | 8,4                          | 14,0            |
| Ruim (2)  | 32  | 32    | 6,4  | 1,1         | 2,1            | 4,3                          | 8,5             |
| Muito ruim (1)  | 22  | 24    | 4,8  | 1,0         | 1,9            | 2,9                          | 6,7             |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 67  | 66    | 13,2 | 1,5         | 3,0            | 10,2                         | 16,2            |
| Não sei   | 13  | 12    | 2,5  | 0,7         | 1,4            | 1,1                          | 3,9             |
| Base  | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |



# **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**

## **- Clientes -**

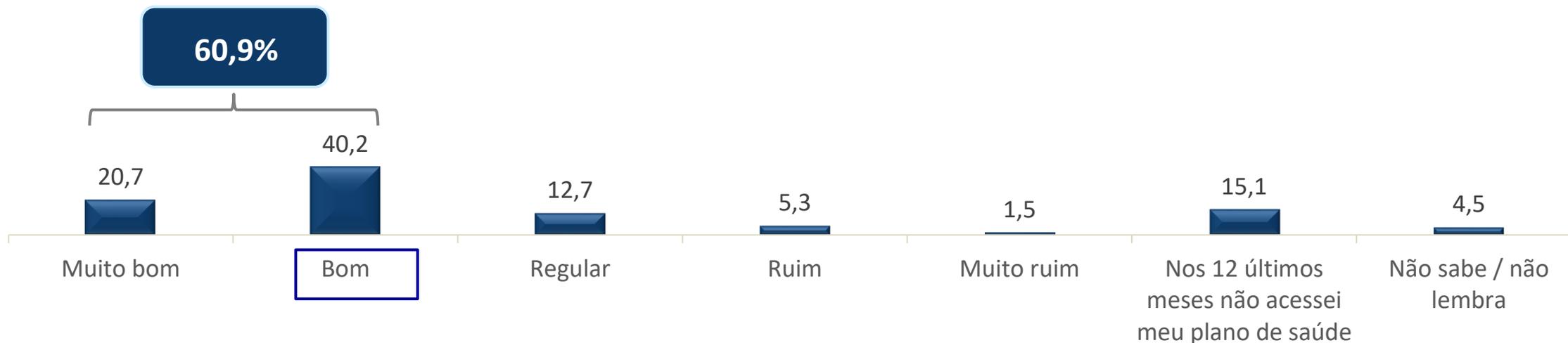
# Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação do Atendimento (SAC, Atendimento Presencial, Telefônico ou Eletrônico)

Estimulada e única, em %



P6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) acessou seu plano de saúde – exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

**60,9%** dos clientes ouvidos **avaliaram positivamente os pontos de contato** da Mediservice Operadora De Planos De Saúde.



# Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação do Atendimento (SAC, Atendimento Presencial, Telefônico ou Eletrônico)

Estimulada e única, em %



P6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) acessou seu plano de saúde – exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA   | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)                       | 308 | 304   | 60,9 | 2,2         | 4,3            | 56,6                         | 65,2            |
| Muito bom (5)                                       | 103 | 103   | 20,7 | 1,8         | 3,6            | 17,1                         | 24,3            |
| Bom (4)   | 205 | 201   | 40,2 | 2,2         | 4,3            | 35,9                         | 44,5            |
| Regular (3)   | 64  | 64    | 12,7 | 1,5         | 2,9            | 9,8                          | 15,6            |
| BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)                   | 31  | 34    | 6,8  | 1,1         | 2,2            | 4,6                          | 9,0             |
| Ruim (2)  | 24  | 27    | 5,3  | 1,0         | 2,0            | 3,3                          | 7,3             |
| Muito ruim (1)                                      | 7   | 7     | 1,5  | 0,5         | 1,1            | 0,4                          | 2,6             |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 75  | 75    | 15,1 | 1,6         | 3,1            | 12,0                         | 18,2            |
| Não sei   | 22  | 23    | 4,5  | 0,9         | 1,8            | 2,7                          | 6,3             |
| Base  | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

# Canais de Atendimento da Operadora – Se a reclamação foi resolvida

Estimulada e única, em %



P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial - , o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

**77%** dos clientes entrevistados **não reclamaram do seu plano** de saúde Mediservice Operadora De Planos De Saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa .

**11,9%** tiveram sua demanda resolvida.



## Canais de Atendimento da Operadora – Se a reclamação foi resolvida

Estimulada e única, em %



P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial, o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde ou não sei/ não me lembro?(Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA   | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Sim   | 60  | 59    | 11,9 | 1,4         | 2,8            | 9,1                          | 14,7            |
| Não   | 39  | 39    | 7,9  | 1,2         | 2,4            | 5,5                          | 10,3            |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde | 384 | 386   | 77,0 | 1,9         | 3,7            | 73,3                         | 80,7            |
| Não sei/ não me lembro                                  | 17  | 16    | 3,2  | 0,8         | 1,5            | 1,7                          | 4,7             |
| Base  | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

# Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação sobre os Documentos ou Formulários exigidos pelo Plano de Saúde

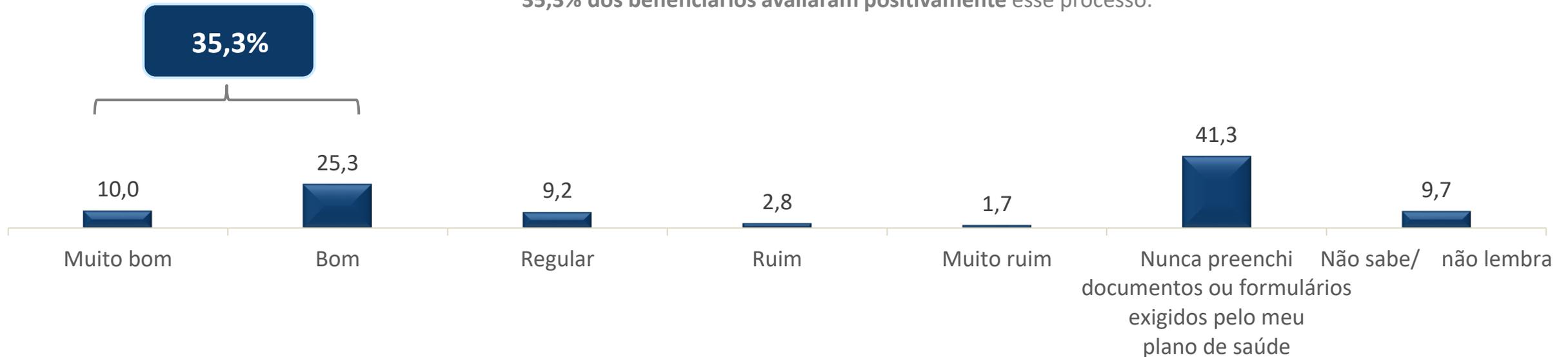
Estimulada e única, em %



P8. Como o(a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde - por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes - quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

**41,3%** dos clientes ouvidos da Mediservice Operadora De Planos De Saúde **nunca preencheram documentos ou formulários** exigidos pelo plano de saúde.

**35,3%** dos beneficiários avaliaram **positivamente** esse processo.



# Canais de Atendimento da Operadora – Avaliação sobre os Documentos ou Formulários exigidos pelo Plano de Saúde

Estimulada e única, em %



P8. Como o(a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde - por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes - quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA   | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|---|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)   | 173 | 177   | 35,3 | 2,1         | 4,2            | 31,1                         | 39,5            |
| Muito bom (5)   | 50  | 50    | 10,0 | 1,3         | 2,6            | 7,4                          | 12,6            |
| Bom (4)   | 123 | 127   | 25,3 | 1,9         | 3,8            | 21,5                         | 29,1            |
| Regular (3)   | 47  | 46    | 9,2  | 1,3         | 2,5            | 6,7                          | 11,7            |
| BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)   | 22  | 23    | 4,5  | 0,9         | 1,8            | 2,7                          | 6,3             |
| Ruim (2)  | 13  | 14    | 2,8  | 0,7         | 1,4            | 1,4                          | 4,2             |
| Muito ruim (1)  | 9   | 9     | 1,7  | 0,6         | 1,1            | 0,6                          | 2,8             |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 213 | 206   | 41,3 | 2,2         | 4,3            | 37,0                         | 45,6            |
| Não sei   | 45  | 48    | 9,7  | 1,3         | 2,6            | 7,1                          | 12,3            |
| Base  | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |



# Avaliação Geral

## - Clientes -

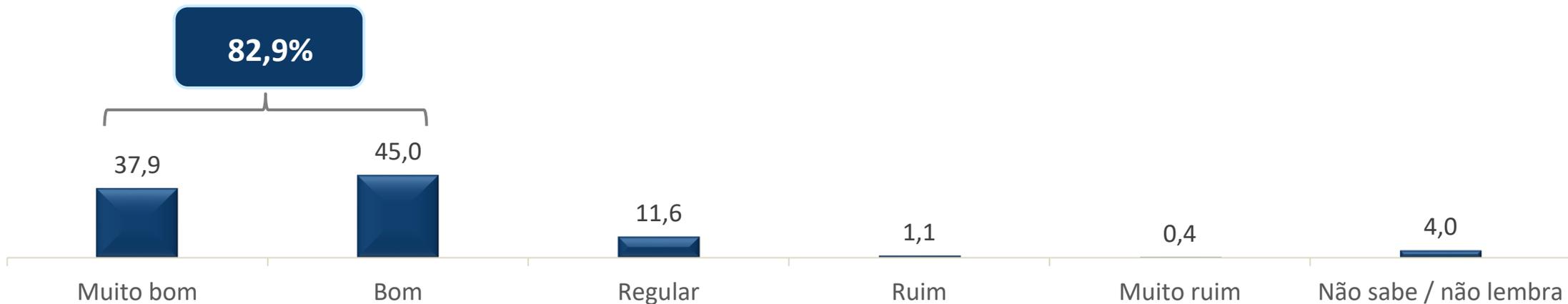
## Avaliação geral: Avaliação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora De Planos De Saúde



Estimulada e única, em %

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano de saúde? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?  
(Resposta estimulada e única, em %)

A **maioria** (82,9%) dos clientes Mediservice Operadora De Planos De Saúde **estão satisfeitos com o plano de saúde** que possuem, sendo que **37,9%** avaliaram o plano como **muito bom** e **45%** como **bom**.



## Avaliação geral: Avaliação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora De Planos De Saúde

Estimulada e única, em %



P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano de saúde? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?

(Resposta estimulada e única, em %)

| AMOSTRA                           | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|-----------------------------------|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|                                   |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| TOP 2 BOXES (Muito bom + Bom)     | 420 | 415   | 82,9 | 1,7         | 3,3            | 79,6                         | 86,2            |
| Muito bom (5)                     | 191 | 190   | 37,9 | 2,2         | 4,3            | 33,6                         | 42,2            |
| Bom (4)                           | 229 | 225   | 45,0 | 2,2         | 4,4            | 40,6                         | 49,4            |
| Regular (3)                       | 55  | 58    | 11,6 | 1,4         | 2,8            | 8,8                          | 14,4            |
| BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito ruim) | 7   | 7     | 1,5  | 0,5         | 1,1            | 0,4                          | 2,6             |
| Ruim (2)                          | 5   | 5     | 1,1  | 0,5         | 0,9            | 0,2                          | 2,0             |
| Muito ruim (1)                    | 2   | 2     | 0,4  | 0,3         | 0,6            | 0,0                          | 1,0             |
| Não sei/ não tenho como avaliar   | 18  | 20    | 4,0  | 0,9         | 1,7            | 2,3                          | 5,7             |
| Base                              | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |

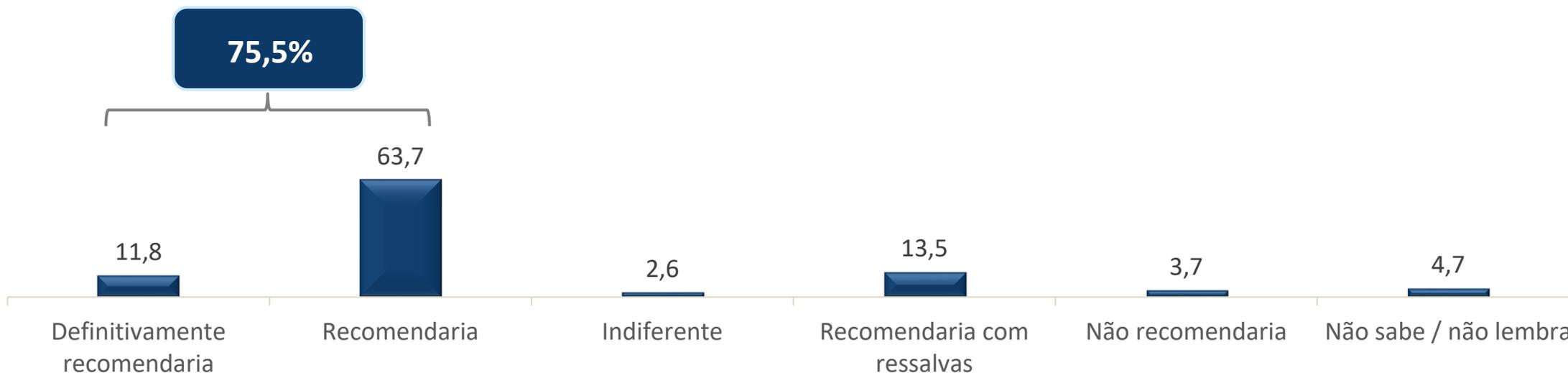
## Avaliação geral: Recomendação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora De Planos De Saúde

Estimulada e única, em %



P10. O(a) Sr(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar?

A taxa de **recomendação** do plano de saúde Mediservice Operadora De Planos De Saúde é **positiva**, com **75,5%** de seus clientes recomendando o plano sem ressalvas.



## Avaliação geral: Recomendação do Plano de Saúde da Mediservice Operadora De Planos De Saúde

Estimulada e única, em %



P10. O(a) Sr(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar?

| AMOSTRA                          | N   | NPond | %    | Erro Padrão | Margem de erro | Intervalo de confiança (95%) |                 |
|----------------------------------|-----|-------|------|-------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|                                  |     |       |      |             |                | Limite Inferior              | Limite Superior |
| TOP 2 BOXES                      | 381 | 378   | 75,5 | 1,9         | 3,8            | 71,7                         | 79,3            |
| Definitivamente recomendaria (5) | 58  | 59    | 11,8 | 1,4         | 2,8            | 9,0                          | 14,6            |
| Recomendaria (4)                 | 323 | 319   | 63,7 | 2,2         | 4,2            | 59,5                         | 67,9            |
| Indiferente (3)                  | 12  | 13    | 2,6  | 0,7         | 1,4            | 1,2                          | 4,0             |
| BOTOM 2 BOXES                    | 84  | 86    | 17,2 | 1,7         | 3,3            | 13,9                         | 20,5            |
| Recomendaria com ressalvas (2)   | 65  | 68    | 13,5 | 1,5         | 3,0            | 10,5                         | 16,5            |
| Não recomendaria (1)             | 19  | 18    | 3,7  | 0,8         | 1,7            | 2,0                          | 5,4             |
| Não sei/ não tenho como avaliar  | 23  | 23    | 4,7  | 0,9         | 1,9            | 2,8                          | 6,6             |
| Base                             | 500 | 500   | 100  |             |                |                              |                 |



# Conclusões da Pesquisa

## - Clientes -

# Conclusões da Pesquisa – Mediservice Operadora De Planos De Saúde



|                       | ITENS AVALIADOS   | AVALIAÇÃO DOS CLIENTES              |                            |                   |                                   |                        |                      |                            | % de respostas Positivas |
|-----------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------|----------------------|----------------------------|--------------------------|
| ATENÇÃO À SAÚDE       | Frequência → Cuidado de saúde   | Sempre: 50,4%                       | A maioria das vezes: 16,1% | Às vezes: 21,4%   | Nunca: 0,6%                       | -                      | Não se aplica: 9,2%  | Não sabe/não lembra: 2,3%  | 66,5%                    |
|                       | Frequência → Atenção imediata   | Sempre: 51,5%                       | A maioria das vezes: 7,4%  | Às vezes: 6,3%    | Nunca: 1,0%                       | -                      | Não se aplica: 30,8% | Não sabe/não lembra: 3,0%  | 58,9%                    |
|                       | Recebimento de comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos) | Sim: 12,2%                          | Não: 72,0%                 | -                 | -                                 | -                      | -                    | Não sabe/não lembra: 15,8% | 12,2%                    |
|                       | Avaliação → Atenção em saúde  | Muito bom: 40,7%                    | Bom: 38,2%                 | Regular: 10,4%    | Ruim: 1,1%                        | Muito ruim: 0,7%       | Não se aplica: 6,0%  | Não sabe/não lembra: 2,9%  | 78,9%                    |
| CANAIS DE ATENDIMENTO | Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço                                       | Muito bom: 19,8%                    | Bom: 35,2%                 | Regular: 18,1%    | Ruim: 6,4%                        | Muito ruim: 4,8%       | Não se aplica: 13,2% | Não sabe/não lembra: 2,5%  | 55,0%                    |
|                       | Avaliação → Canais de atendimento   | Muito bom: 20,7%                    | Bom: 40,2%                 | Regular: 12,7%    | Ruim: 5,3%                        | Muito ruim: 1,5%       | Não se aplica: 15,1% | Não sabe/não lembra: 4,5%  | 60,9%                    |
|                       | Reclamação & demanda resolvida  | Sim: 11,9%                          | Não: 7,9%                  | -                 | -                                 | -                      | Não se aplica: 77,0% | Não sabe/não lembra: 3,2%  | 11,9%                    |
|                       | Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários                            | Muito bom: 10,0%                    | Bom: 25,3%                 | Regular: 9,2%     | Ruim: 2,8%                        | Muito ruim: 1,7%       | Não se aplica: 41,3% | Não sabe/não lembra: 9,7%  | 35,3%                    |
| AVALIAÇÃO GERAL       | Avaliação geral do plano  | Muito bom: 37,9%                    | Bom: 45,0%                 | Regular: 11,6%    | Ruim: 1,1%                        | Muito ruim: 0,4%       | -                    | Não sabe/não lembra: 4,0%  | 82,9%                    |
|                       | Recomendação do plano para amigos e familiares  | Definitivamente recomendaria: 11,8% | Recomendaria: 63,7%        | Indiferente: 2,6% | Recomendaria com ressalvas: 13,5% | Não recomendaria: 3,7% | -                    | Não sabe/não lembra: 4,7%  | 75,5%                    |

# Conclusões da Pesquisa – Mediservice Operadora De Planos De Saúde



O plano de saúde da Mediservice Operadora De Planos De Saúde obteve bons resultados em praticamente todos os indicadores relacionados ao acesso e à qualidade do atendimento e serviços prestados:

- 66,5% dos beneficiários ouvidos afirmaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento pelo plano nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- 58,9% declararam que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atenção imediata pelo plano Mediservice Operadora De Planos De Saúde, em casos de urgência e emergência, nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- 78,9% avaliam positivamente a atenção recebida pelo plano de saúde, no atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, entre outros.
- 55,0% concordam com a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde.
- 60,9% dos beneficiários do plano de saúde Mediservice Operadora De Planos De Saúde avaliaram favoravelmente os canais de atendimento (acesso e informações recebidas).
- 77,0% afirmaram não ter realizado reclamação nos 12 meses anteriores à pesquisa. 11,9% obtiveram a resolução de seu problema.
- Por fim, 82,9% avaliam como muito bom e bom o plano de saúde, em geral, da Mediservice Operadora De Planos De Saúde e 75,5% dos beneficiários o recomendam sem ressalvas.

OBRIGADA!

