

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE



---

# ÍNDIC E

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 das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).<sup>1</sup>

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  
CPF 049.142.458-25 | 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 110.283 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 Mediservice Operadora de Planos de Saúde, contendo telefone fixo e/ou celular.

As entrevistas serão 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. Porém, não é possível garantir a gravação de 100% delas, pois ocorrem problemas na gravação e o áudio é perdido;
- 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. <sup>2</sup>	500	273	227	82	227	191	449	16*	22*	13*
N.A.POND. <sup>2</sup>	500	233	267	107	225	168	444	16	22	18
% Pond.	100%	46,6%	53,4%	21,4%	45,1%	33,5%	88,8%	3,2%	4,4%	3,6%
UNIVERSO	100%	47,5%	53,5%	21,6%	42,7%	35,6%	88,8%	3,2%	4,4%	3,6%
Margem de erro <sup>1</sup>	4,4 p.p.	6,0 p.p.	6,7 p.p.	11,0 p.p.	6,6 p.p.	7,2 p.p.	4,7 p.p.	25,0 p.p.	21,3 p.p.	27,7 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

(2) N.A. = número de amostra e N.A. pond = número de amostra ponderada

## Amostra detalhada

	AMOSTRA	N	N Pond <sup>1</sup>	%	Erro Padrão	Margem de erro*	Intervalo de confiança (95%)	
							Limite Inferior	Limite Superior
SEXO	Masculino	273	233	46,6	3,0	5,9	40,7	52,5
	Feminino	227	267	53,4	3,4	6,6	46,8	60,0
FAIXA ETÁRIA	18 a 30 anos	82	107	21,4	4,1	8,1	13,3	29,5
	31 a 45 anos	227	225	45,1	3,2	6,3	38,8	51,4
	46 anos ou mais	191	168	33,5	4,7	9,2	24,3	42,7
REGIÃO	Sudeste	449	444	88,8	2,8	5,5	83,3	94,3
	Sul	16*	16	3,2	8,7	17,1	0,0	20,3
	Nordeste	22*	22	4,4	5,7	11,1	0,0	15,5
	Centro-Oeste / Norte	13*	18	3,6	5,9	11,5	0,0	14,7
<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%.

(1) N Pond = número de amostra ponderada

**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 estabelecido, 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:

- atualização periódica da base (ação da operadora);
- melhorar o treinamento dos pesquisadores (instituto) e;
- 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 QuestManager. 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 15 tentativas, neste momento podendo ser classificados em “Não foi possível localizar o beneficiário”.

## 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 2,4%. → Total de registros com sucesso (entrevistas): 500; Total de registros utilizados: 20.981.

## CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES - ESTATÍSTICA -

Estatística da listagem:

	REGISTRO	%
QUESTIONÁRIO QUALIFICADO	500	2,4%
NÃO ACEITOU PARTICIPAR	476	2,3%
PESQUISA INCOMPLETA	19	0,1%
BENEFICIÁRIO NÃO LOCALIZADO	18.266	87,0%
OUTROS	1.720	8,2%
<b>Total</b>	<b>20.981</b>	<b>100,0%</b>

Os registros poderão ser descartados caso atinjam mais de 15 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. Não há conceito de substituição nesta amostragem de preenchimento de cotas.

# METODOLOGIA



## PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O planejamento foi definido no início de janeiro de 2023, com extração da base e envio ao instituto em janeiro de 2023.

## PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A coleta de dados foi realizada entre os dias 19 de janeiro e 01 de fevereiro de 2023.

## 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 acertar de distribuição amostral e de universo foi necessário o uso da ponderação.



# PERFIL DA AMOSTRA

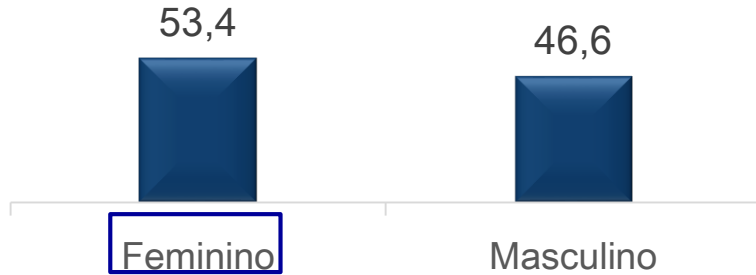
- Clientes -

# PERFIL DO CLIENTE MEDISERVICE

Em %



## GÊNERO



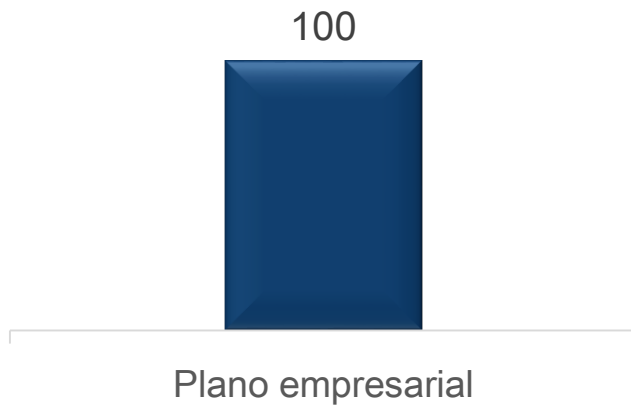
## IDADE



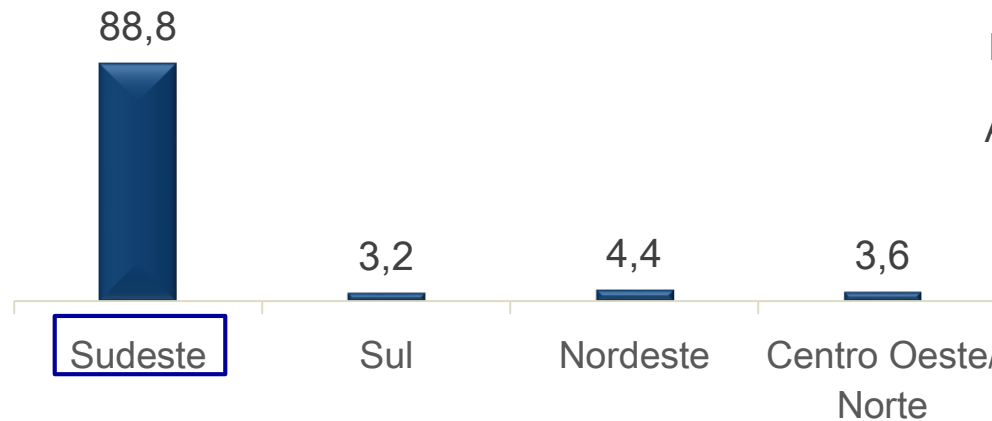
Destaque para mulheres e para segurados entre 31 e 45 anos.

→ Média de idade: 41 anos.

## TIPO DE PLANO



## REGIÕES



Todos os clientes entrevistados possuem Plano Empresarial.

A maioria (88,8%) 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 (75,6%) 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	282	287	56,3	2,2	4,3	52,0	60,6
A maioria das vezes	96	96	19,3	1,8	3,5	15,8	22,8
Às vezes	72	68	14,4	1,6	3,1	11,3	17,5
Nunca	8	8	1,6	0,6	1,1	0,5	2,7
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	36	34	7,2	1,1	2,3	4,9	9,5
Não sei/ não me lembro	6	7	1,2	0,5	1,0	0,3	2,2
Base	500	500	100				

# ATENÇÃO À SAÚDE: FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU ATENÇÃO IMEDIATA

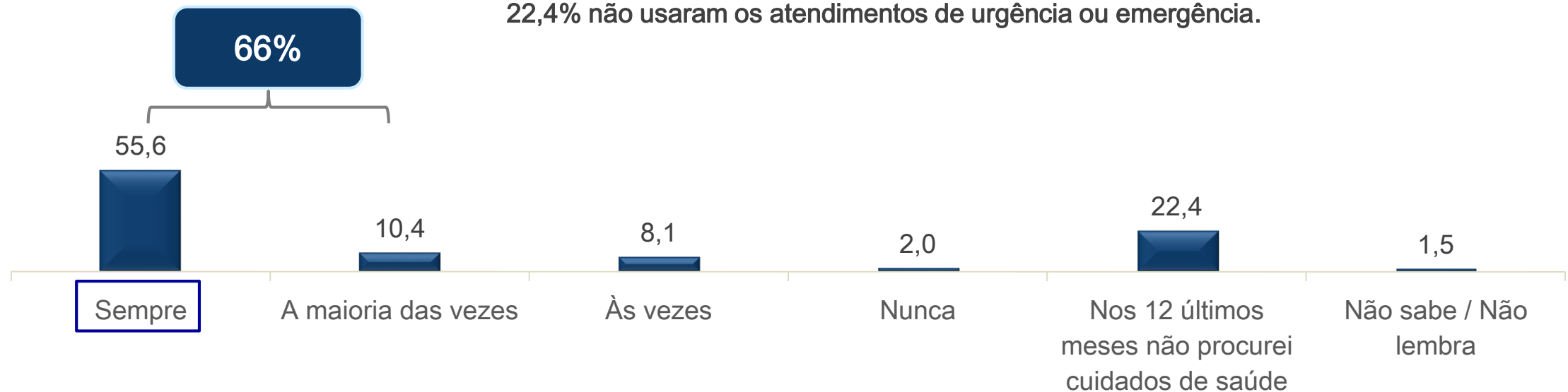
Estimulada e única, em %



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 %)

66% dos usuários entrevistados **utilizaram os atendimentos de urgência ou emergência da Mediservice** Operadora De Planos De Saúde.

22,4% 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	278	274	55,6	2,2	4,4	51,2	60,0
A maioria das vezes	52	55	10,4	1,4	2,7	7,7	13,1
Às vezes	40	40	8,1	1,2	2,4	5,7	10,5
Nunca	10	11	2,0	0,6	1,2	0,8	3,2
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	112	112	22,4	1,9	3,7	18,7	26,1
Não sei/ não me lembro	8	8	1,5	0,5	1,1	0,4	2,6
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 %)

11,7% 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 %)

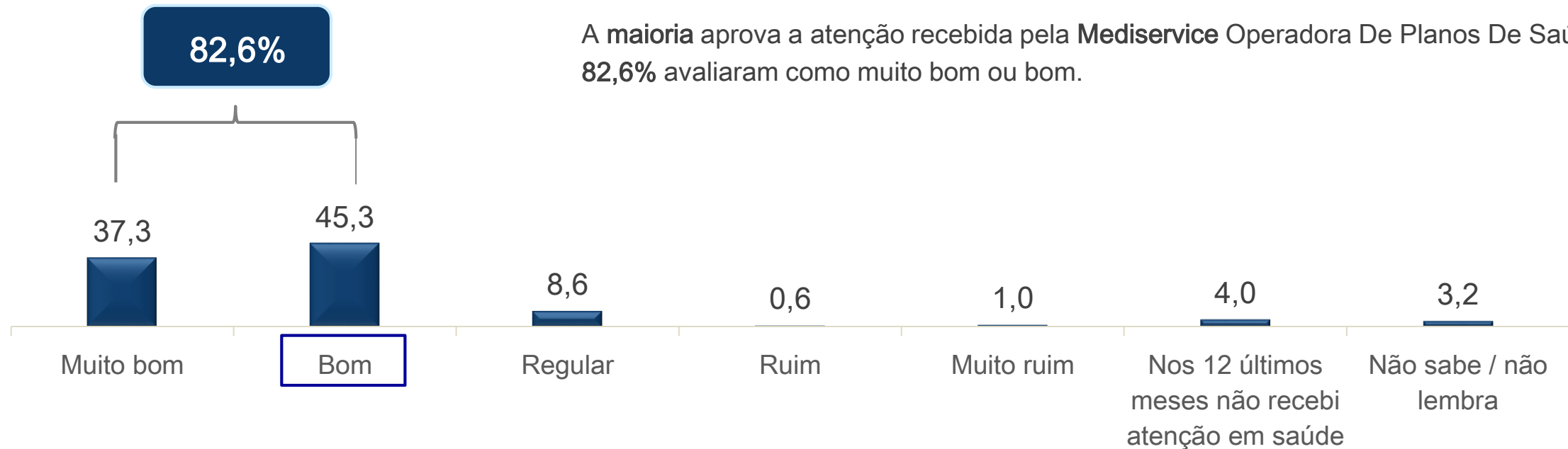
AMOSTRA	N	NPond	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	59	61	11,7	1,4	2,8	8,9	14,5
Não	367	366	73,5	2,0	3,9	69,6	77,4
Não sei/ não lembro	74	73	14,8	1,6	3,1	11,7	17,9
Base	500	500	100				

# 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)	413	415	82,6	1,7	3,3	79,3	85,9
Muito bom (5)	187	184	37,3	2,2	4,2	33,1	41,5
Bom (4)	227	231	45,3	2,2	4,4	40,9	49,7
Regular (3)	43	43	8,6	1,3	2,5	6,1	11,1
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito ruim)	8	8	1,6	0,6	1,1	0,5	2,7
Ruim (2)	3	3	0,6	0,3	0,7	0,0	1,3
Muito ruim (1)	5	5	1,0	0,4	0,9	0,1	1,9
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	20	20	4,0	0,9	1,7	2,3	5,7
Não sei/ não me lembro	16	14	3,2	0,8	1,5	1,7	4,7
Base	500	500	100				



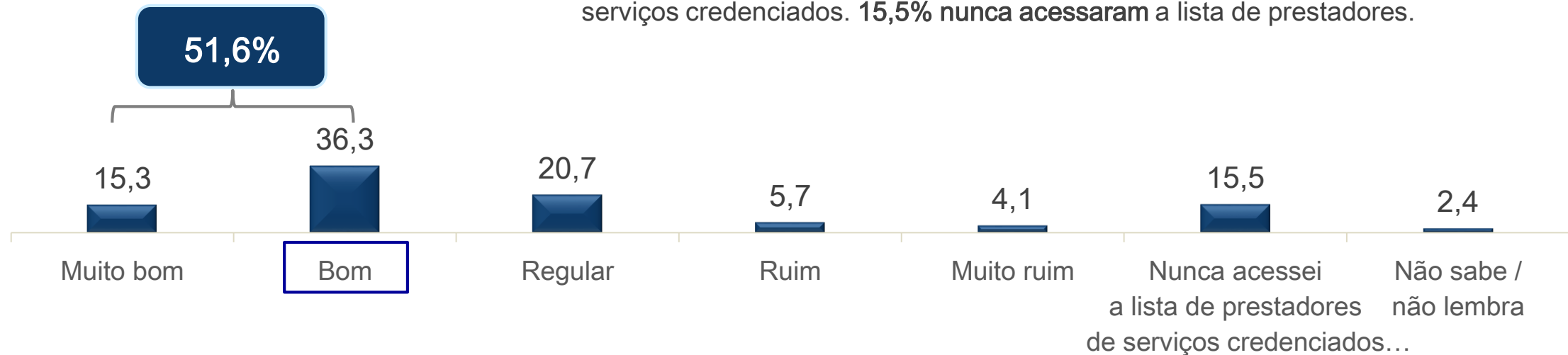
# ATENÇÃO À SAÚDE: AVALIAÇÃO DA FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS



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 %)

Cerca de metade 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. 15,5% nunca acessaram a lista de prestadores.



# 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)	258	257	51,6	2,2	4,4	47,2	56,0
Muito bom (5)	77	76	15,3	1,6	3,2	12,1	18,5
Bom (4)	182	181	36,3	2,2	4,2	32,1	40,5
Regular (3)	103	104	20,7	1,8	3,5	17,2	24,2
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)	49	49	9,7	1,3	2,6	7,1	12,3
Ruim (2)	28	28	5,7	1,0	2,0	3,6	7,7
Muito ruim (1)	20	21	4,1	0,9	1,7	2,4	5,8
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	78	78	15,5	1,6	3,2	12,3	18,7
Não sei	12	12	2,4	0,7	1,4	1,0	3,8
Base	500	500	100				



# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

## - Clientes -

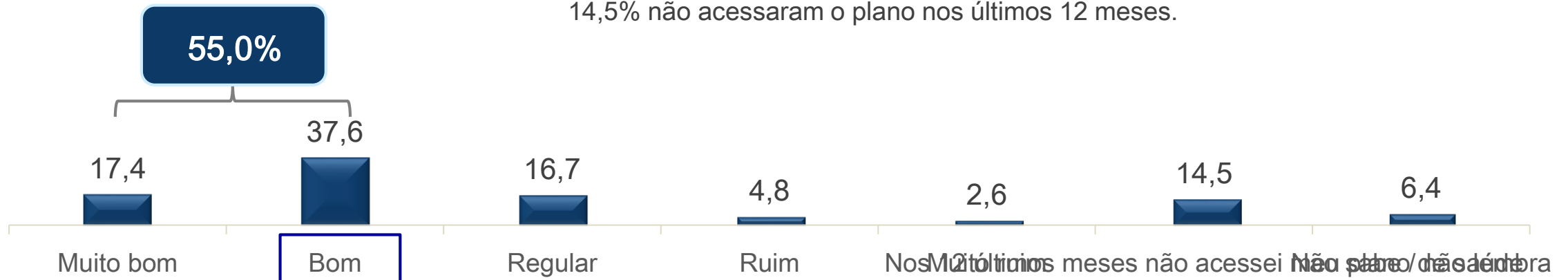
# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)



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 %)

Mais da metade dos clientes ouvidos avaliaram positivamente os pontos de contato da Mediservice Operadora De Planos De Saúde. 14,5% não acessaram o plano nos últimos 12 meses.



# 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)	275	276	55,0	2,2	4,4	50,6	59,4
Muito bom (5)	87	82	17,4	1,7	3,3	14,1	20,7
Bom (4)	188	194	37,6	2,2	4,2	33,4	41,8
Regular (3)	84	81	16,7	1,7	3,3	13,4	20,0
BOTTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)	37	37	7,4	1,2	2,3	5,1	9,7
Ruim (2)	24	23	4,8	1,0	1,9	2,9	6,7
Muito ruim (1)	13	14	2,6	0,7	1,4	1,2	4,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	73	76	14,5	1,6	3,1	11,4	17,6
Não sei	32	30	6,4	1,1	2,1	4,3	8,5
Base	500	500	100				

# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA – SE A RECLAMAÇÃO FOI RESOLVIDA

Estimulada e única, em %

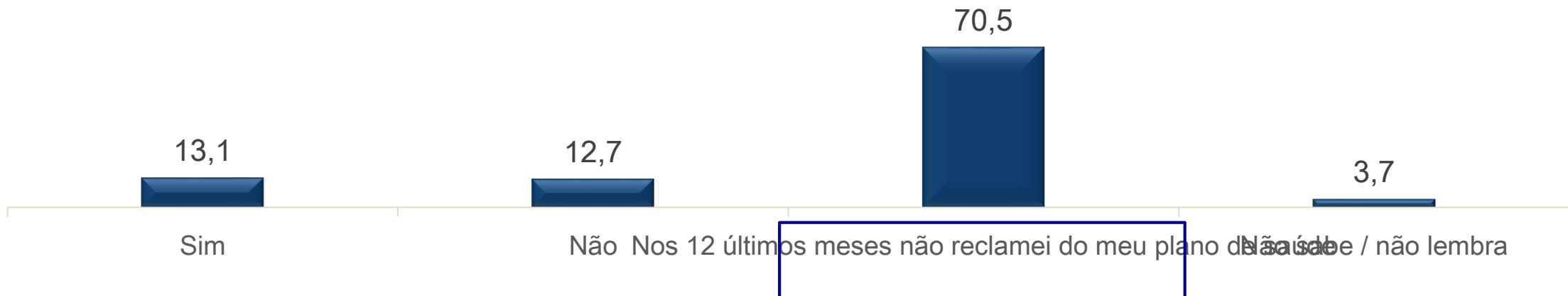


P7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde - nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial - , o(a) Sr(a) teve sua demanda resolvida? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do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

**70,5%** dos clientes entrevistados **não reclamaram** do seu plano de saúde **Mediservice**

Operadora De Planos De Saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa .

**13,1%** 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	66	67	13,1	1,5	3,0	10,1	16,1
Não	63	63	12,7	1,5	2,9	9,8	15,6
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	352	351	70,5	2,0	4,0	66,5	74,5
Não sei/ não me lembro	19	19	3,7	0,8	1,7	2,0	5,4
Base	500	500	100				

# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA – AVALIAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO PLANO DE SAÚDE

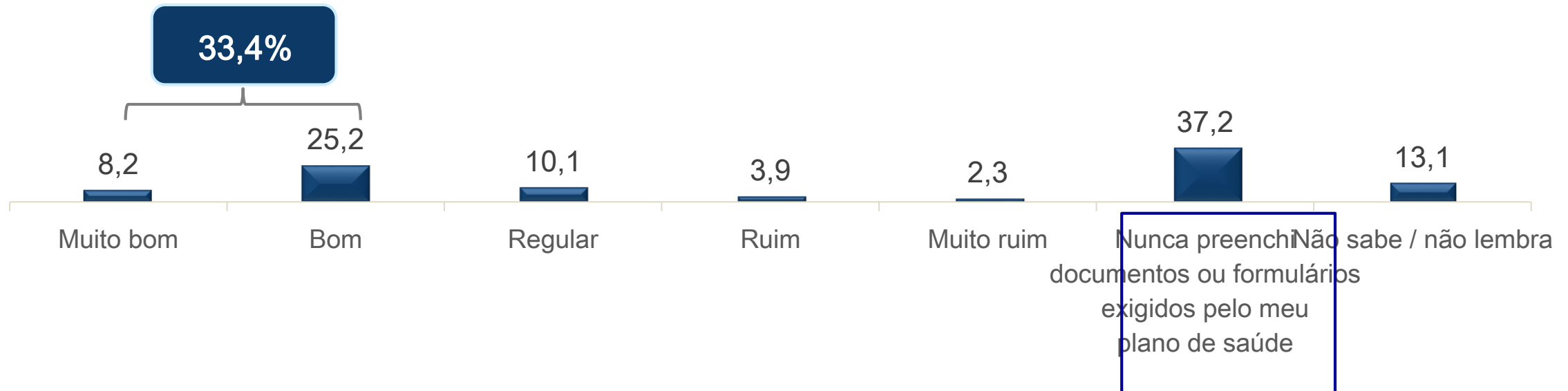


Estimulada e única, em %

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 %)

**37,2%** dos clientes ouvidos da Mediservice Operadora De Planos De Saúde **nunca preencheram documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde.**

**33,4%** 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)	167	164	33,4	2,1	4,1	29,3	37,5
Muito bom (5)	41	38	8,2	1,2	2,4	5,8	10,6
Bom (4)	126	126	25,2	1,9	3,8	21,4	29,0
Regular (3)	50	52	10,1	1,3	2,6	7,5	12,7
BOTTOM 2 BOXES (Ruim + Muito Ruim)	31	30	6,2	1,1	2,1	4,1	8,3
Ruim (2)	19	19	3,9	0,9	1,7	2,2	5,6
Muito ruim (1)	11	11	2,3	0,7	1,3	1,0	3,6
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	186	189	37,2	2,2	4,2	33,0	41,4
Não sei	66	65	13,1	1,5	3,0	10,1	16,1
Base	500	500	100				



# Avaliação Geral

## - Clientes -

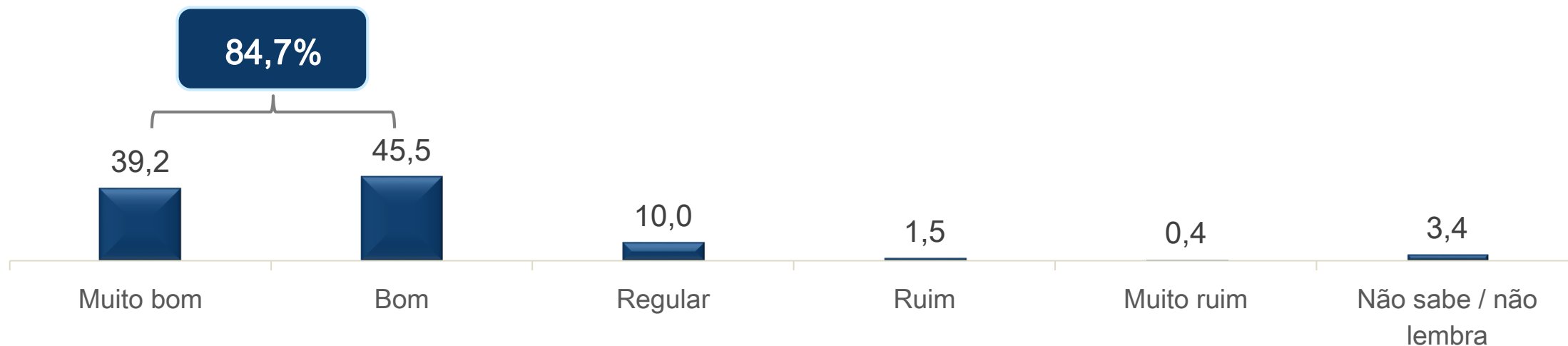
# AVALIAÇÃO GERAL: AVALIAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE DA MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE

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 dos clientes Mediservice Operadora De Planos De Saúde estão **satisfeitos com o plano de saúde** que possuem, sendo que **39,2%** avaliaram o plano como **muito bom** e **45,5%** 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)	424	424	84,7	1,6	3,2	81,5	87,9
Muito bom (5)	196	193	39,2	2,2	4,3	34,9	43,5
Bom (4)	228	231	45,5	2,2	4,4	41,1	49,9
Regular (3)	50	50	10,0	1,3	2,6	7,4	12,6
BOTOM 2 BOXES (Ruim + Muito ruim)	9	10	1,8	0,6	1,2	0,6	3,0
Ruim (2)	7	8	1,5	0,5	1,0	0,5	2,5
Muito ruim (1)	2	2	0,4	0,3	0,5	0,0	0,9
Não sei/ não tenho como avaliar	17	16	3,4	0,8	1,6	1,8	5,0
Base	500	500	100				

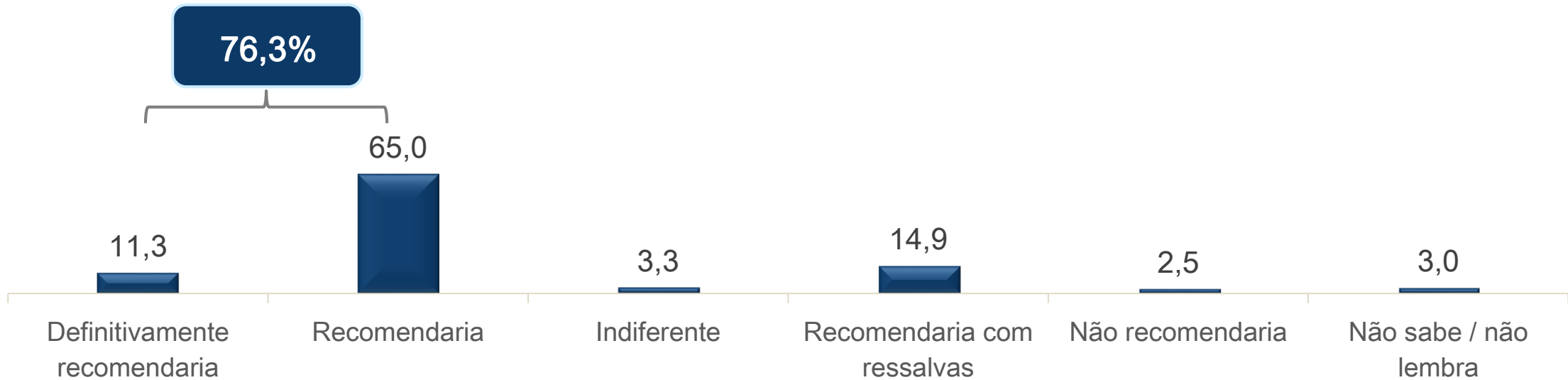
# AVALIAÇÃO GERAL: RECOMENDAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE DA MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE

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 **76,3%** de seus clientes recomendando o plano.



# 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	380	76,3	1,9	3,7	72,6	80,0
Definitivamente recomendaria (5)	56	55	11,3	1,4	2,8	8,5	14,1
Recomendaria (4)	325	325	65,0	2,1	4,2	60,8	69,2
Indiferente (3)	17	16	3,3	0,8	1,6	1,7	4,9
BOTOM 2 BOXES	87	89	17,4	1,7	3,3	14,1	20,7
Recomendaria com ressalvas (2)	75	75	14,9	1,6	3,1	11,8	18,0
Não recomendaria (1)	13	14	2,5	0,7	1,4	1,1	3,9
Não sei/ não tenho como avaliar	15	15	3,0	0,8	1,5	1,5	4,5
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: 56,3%	A maioria das vezes: 19,3%	Às vezes: 14,4%	Nunca: 1,6%	-	Não se aplica: 7,2%	Não sabe/não lembra: 1,2%	75,6%
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 55,6%	A maioria das vezes: 10,4%	Às vezes: 8,1%	Nunca: 2,0%	-	Não se aplica: 22,4%	Não sabe/não lembra: 1,5%	66,0%
	Recebimento de comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos)	Sim: 11,7%	Não: 73,5%	-	-	-	-	Não sabe/não lembra: 14,8%	11,7%
	Avaliação → Atenção em saúde	Muito bom: 37,3%	Bom: 45,3%	Regular: 8,6%	Ruim: 0,6%	Muito ruim: 1,0%	Não se aplica: 4,0%	Não sabe/não lembra: 3,2%	82,6%
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 15,3%	Bom: 36,3%	Regular: 20,7%	Ruim: 5,7%	Muito ruim: 4,1%	Não se aplica: 15,5%	Não sabe/não lembra: 2,4%	51,6%
	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 17,4%	Bom: 37,6%	Regular: 16,7%	Ruim: 4,8%	Muito ruim: 2,6%	Não se aplica: 14,5%	Não sabe/não lembra: 6,4%	55,0%
	Reclamação & demanda resolvida	Sim: 13,1%	Não: 12,7%	-	-	-	Não se aplica: 70,5%	Não sabe/não lembra: 3,7%	13,1%
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 8,2%	Bom: 25,2%	Regular: 10,1%	Ruim: 3,9%	Muito ruim: 2,3%	Não se aplica: 37,2%	Não sabe/não lembra: 13,1%	33,4%
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito bom: 39,2%	Bom: 45,5%	Regular: 10,0%	Ruim: 1,5%	Muito ruim: 0,4%	-	Não sabe/não lembra: 3,4%	84,7%
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 11,3%	Recomendaria: 65,0%	Indiferente: 3,3%	Recomendaria com ressalvas: 14,9%	Não recomendaria: 2,5%	-	Não sabe/não lembra: 3,0%	76,3%



# 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:

- **75,6%** dos beneficiários ouvidos afirmaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento e **7,2% não procuraram cuidados de saúde** pelo plano nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- **66,0%** 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 e **22,4%** não usaram os atendimentos de urgência ou emergência nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- **82,6%** avaliam positivamente a atenção recebida pelo plano de saúde, no atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, entre outros. **4,4% não procuraram cuidados em saúde** nos últimos 12 meses.
- **51,6%** concordam com a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde. **15,5% nunca acessaram a lista de prestadores de serviços.**
- **55,0%** dos beneficiários do plano de saúde Mediservice Operadora De Planos De Saúde avaliaram favoravelmente os canais de atendimento (acesso e informações recebidas). **14,5%** não acessaram o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- **70,5%** afirmaram não ter realizado reclamação nos 12 meses anteriores à pesquisa. **13,1%** obtiveram a resolução de seu problema.
- Por fim, **84,7%** avaliam como muito bom e bom o plano de saúde, em geral, da Mediservice Operadora De Planos De Saúde e **76,3%** dos beneficiários o recomendam.

# RECOMENDAÇÕES – MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE



Para estudos desta natureza é importante que se mantenham sempre atualizadas as bases de contato para evitar perdas de contatos telefônicos e melhorar a taxa de contatos.

Desenvolver uma extração de amostra com cruzamentos das todas as variáveis de interesse melhorando assim a representação de seus beneficiários

OBRIGADA!

