

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

# Índice

# Introdução



A Santa Rita Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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



## Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Santa Rita Saúde com os serviços prestados pela Operadora.

## Contratante

SANTA RITA SAÚDE S/A  
Registrada sob n.º 348180 na ANS

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Jorge Bortoletto

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Santa Rita Saúde, atendendo os critérios exigidos pela ANS.



## Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.



## Universo e Público-Alvo

55.664 beneficiários do plano da Santa Rita Saúde, com 18 anos de idade ou mais.

## Tipo de Amostra



Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

## Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

## Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2021.

## Período da Coleta:

04/03/2021 a 30/03/2021.

## INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Santa Rita Saúde é 70.524 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 55.664 cadastros. Foram abordados 3.404 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	416
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	48
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	14
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.855
v) Outros**	71
Beneficiário não contatado	52.260
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>12%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 16 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Santa Rita Saúde possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Santa Rita Saúde possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
  - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
  - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.



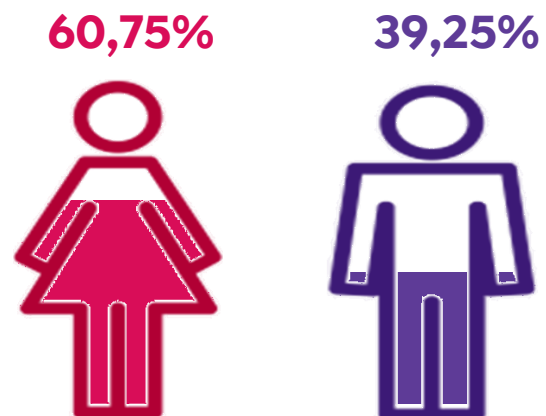
# Perfil da Amostra

zoom

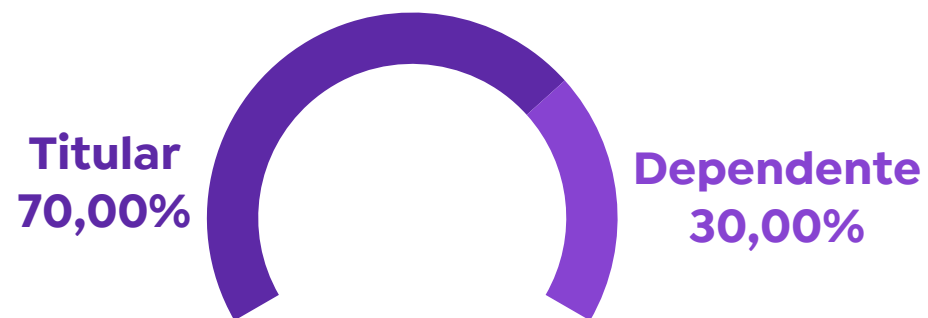
# Perfil da Amostra

zoom

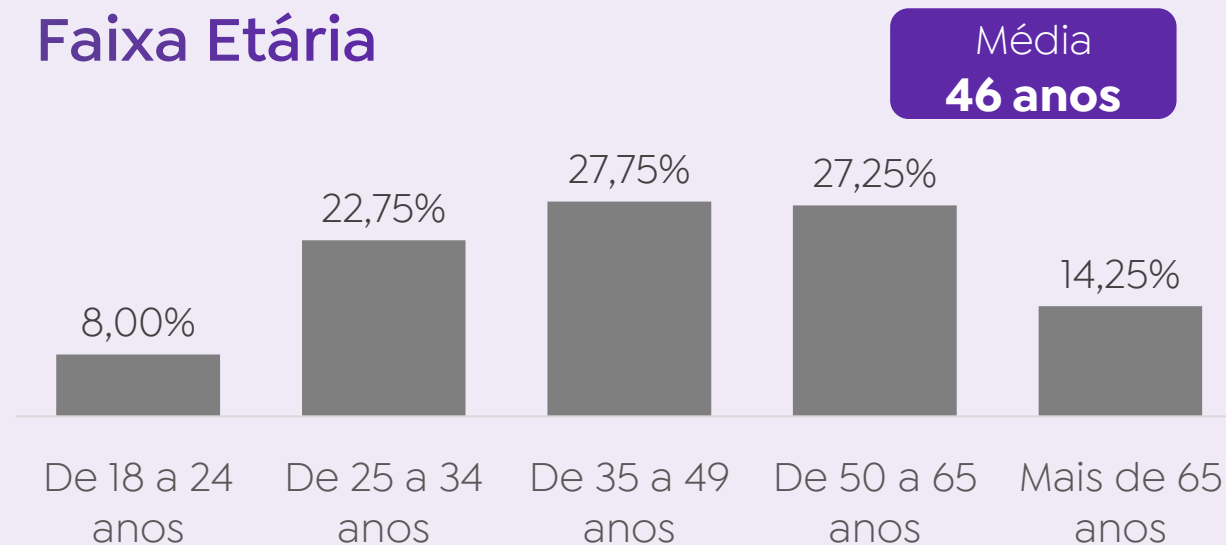
## Gênero



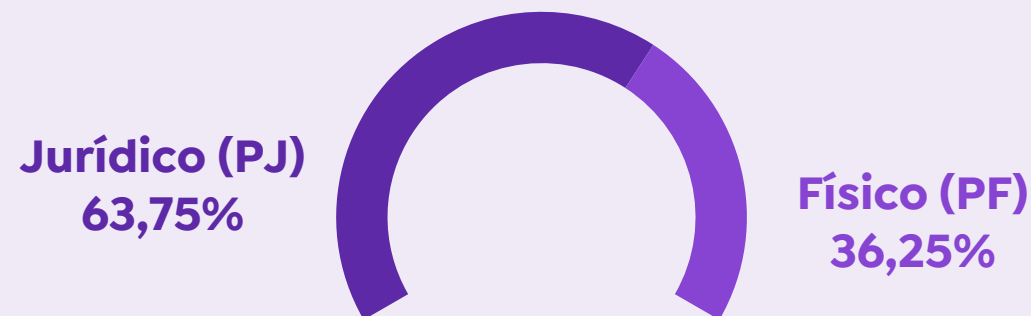
## Perfil



## Faixa Etária



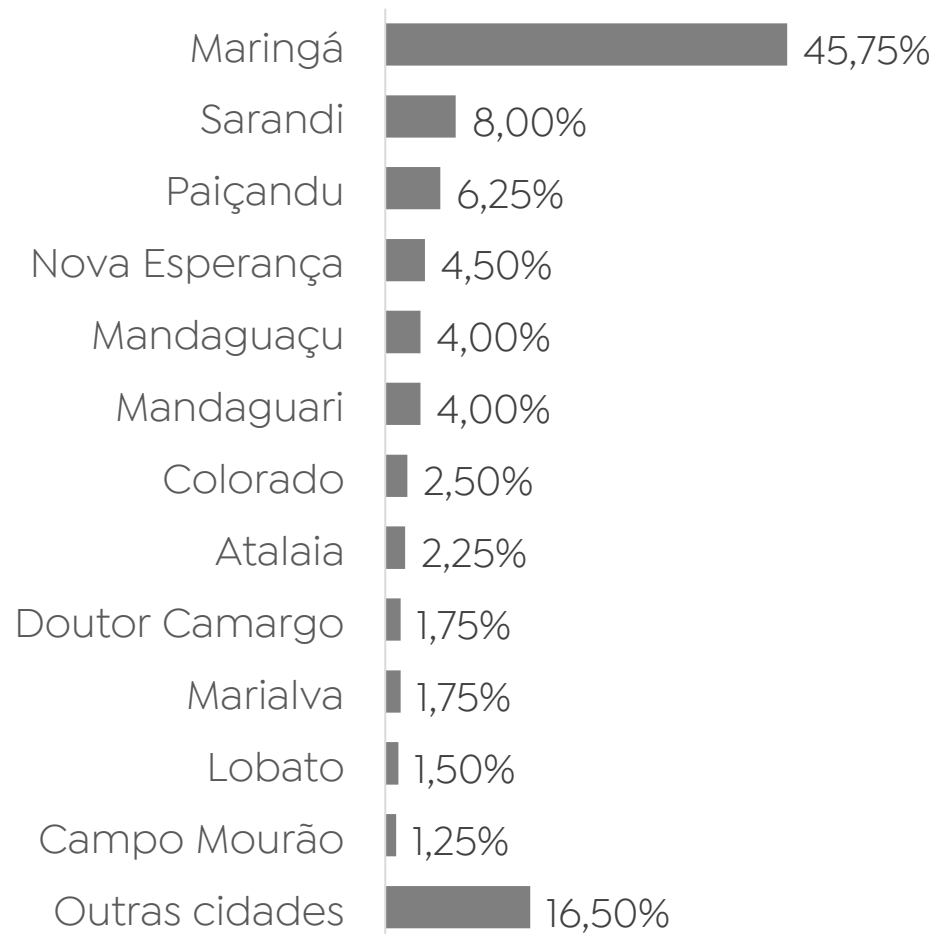
## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra



## Cidade





Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde

zoom



**Top2Box\***  
86,01%



**Bottom2Box\***  
13,99%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (336)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
84,91%	87,90%
212	124

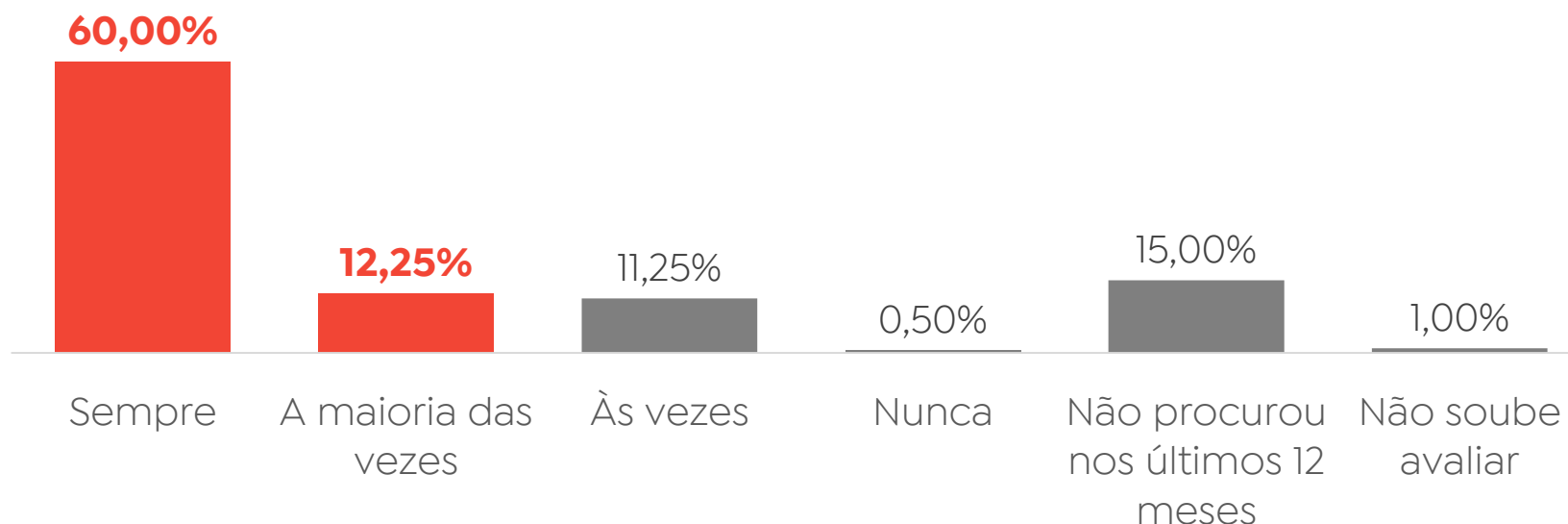
**Gênero**

Masculino	Feminino
86,51%	85,71%
126	210

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
82,86%	76,60%	94,89%
105	94	137

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?



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

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

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

- Estatísticas -

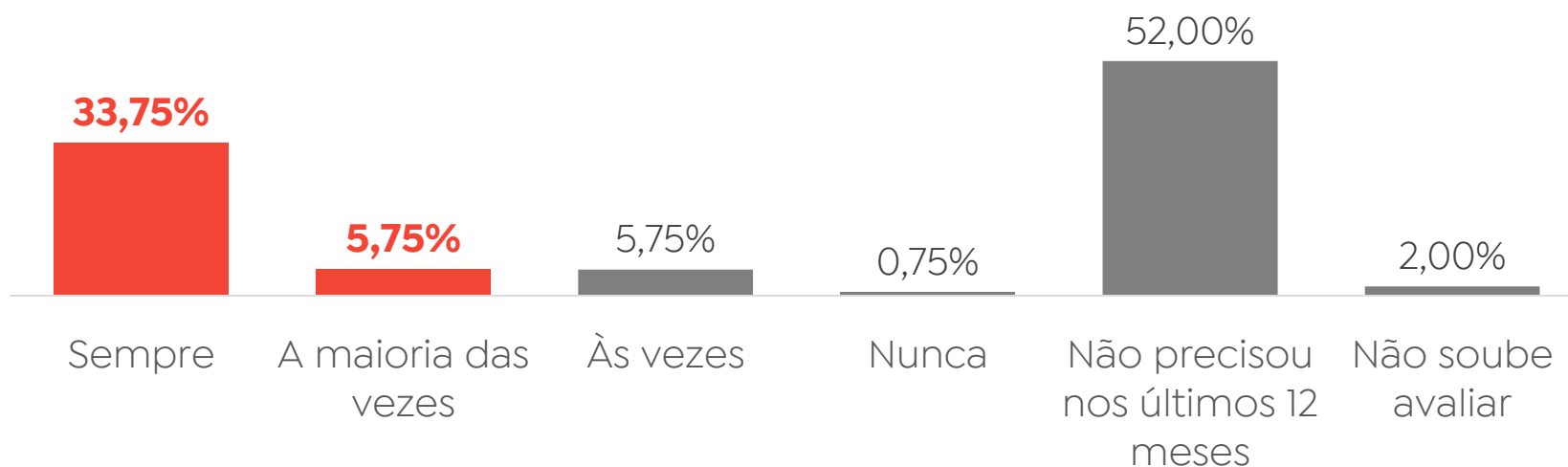
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	240	60,00%	2,45%	4,80%	55,20%	64,80%
A maioria das vezes	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Às vezes	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não procurou nos últimos 12 meses	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Não soube avaliar	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%



# Atenção à Saúde

zoom

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



Mais da metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou.



**Top2Box\***  
85,87%



**Bottom2Box\***  
14,13%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (184)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
85,12%	87,30%
121	63

**Gênero**

Masculino	Feminino
91,43%	82,46%
70	114

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
84,38%	83,02%	89,55%
64	53	67



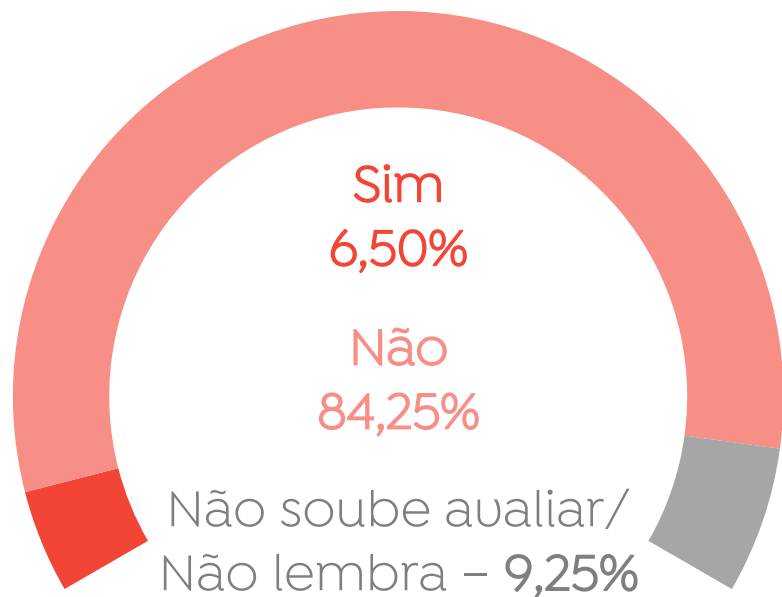
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	135	33,75%	2,36%	4,63%	29,12%	38,38%
A maioria das vezes	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Às vezes	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não precisou nos últimos 12 meses	208	52,00%	2,50%	4,90%	47,10%	56,90%
Não soube avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

# Atenção à Saúde

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



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

## Recebeu Por Perfil

### Plano

PJ	PF
5,88%	7,59%
255	145

### Gênero

#### Masculino Feminino

5,10%	7,41%
157	243

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
8,13%	5,41%	6,02%
123	111	166

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

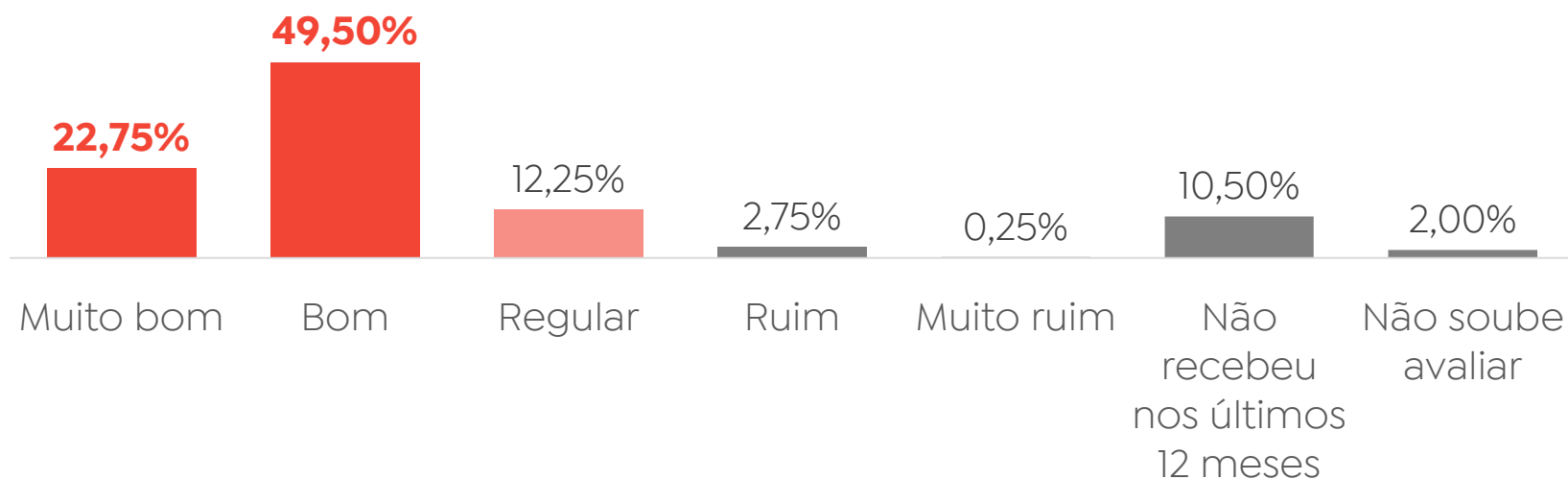
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não	337	84,25%	1,82%	3,57%	80,68%	87,82%
Não soube avaliar/Não lembra	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%

# Atenção à Saúde

zoom

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



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



**Top2Box\***  
82,57%



**Bottom2Box\***  
3,43%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (350)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
81,82%	84,03%
231	119

**Gênero**

Masculino	Feminino
85,19%	80,93%
135	215

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
76,15%	81,63%	88,11%
109	98	143

# Atenção à Saúde



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

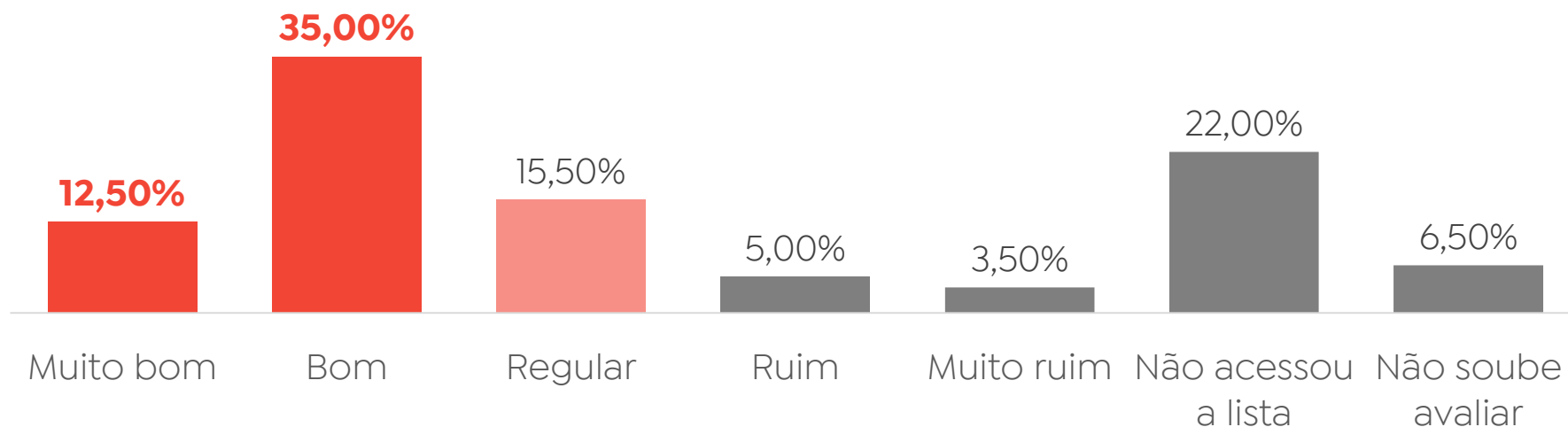
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Bom	198	49,50%	2,50%	4,90%	44,60%	54,40%
Regular	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não recebeu nos últimos 12 meses	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Não soube avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

# Atenção à Saúde

zoom

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



Pouco mais de um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



**Top2Box\***  
**66,43%**



**Bottom2Box\***  
**11,89%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (286)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>69,31%</b>	<b>60,82%</b>
189	97

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>71,05%</b>	<b>63,37%</b>
114	172

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>62,11%</b>	<b>58,33%</b>	<b>76,64%</b>
95	84	107

# Atenção à Saúde



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

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Bom	140	35,00%	2,38%	4,67%	30,33%	39,67%
Regular	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Ruim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Muito ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não acessou a lista	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Não soube avaliar	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%



# Canais de Atendimento

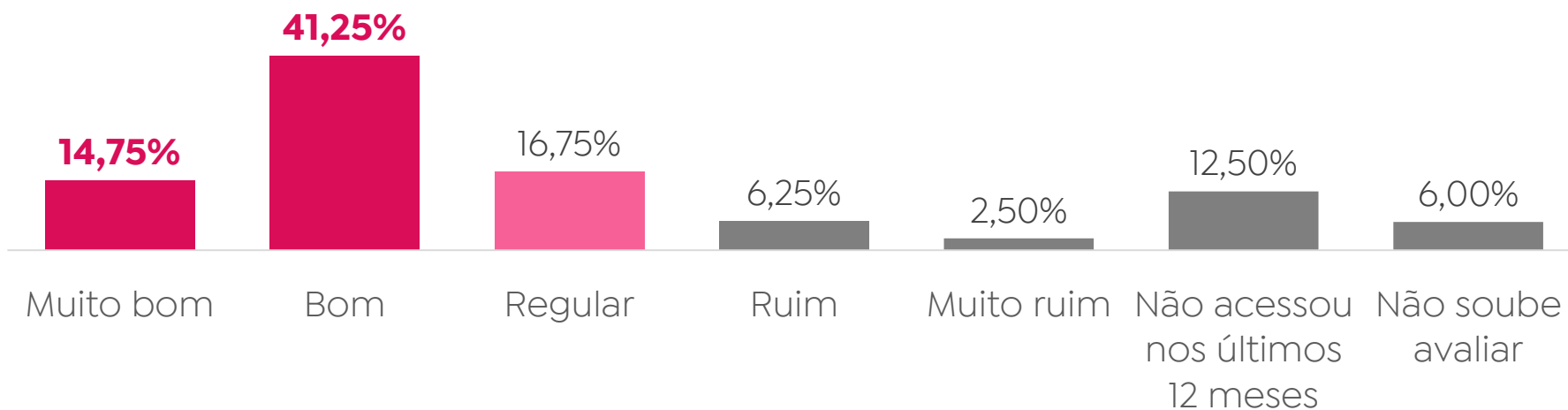
zoom



# Canais de Atendimento

zoom

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



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



**Top2Box\***  
68,71%



**Bottom2Box\***  
10,74%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (326)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
69,90%	66,67%
206	120

**Gênero**

Masculino	Feminino
74,38%	65,37%
121	205

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
64,00%	61,86%	77,52%
100	97	129

# Canais de Atendimento



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

- Estatísticas -

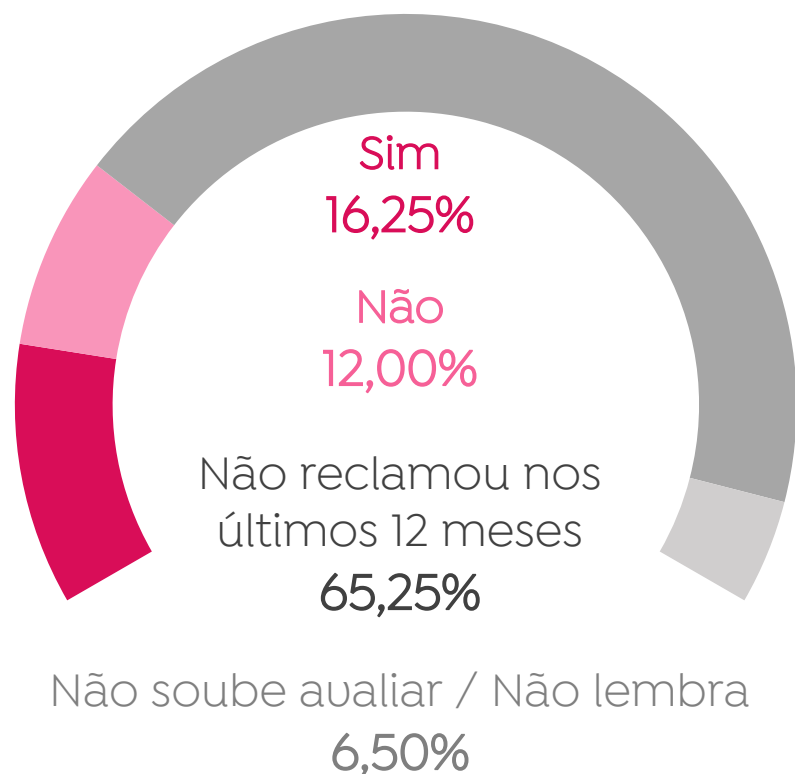
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Bom	165	41,25%	2,46%	4,82%	36,43%	46,07%
Regular	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Ruim	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não acessou nos últimos 12 meses	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Não soube avaliar	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%

# Canais de Atendimento

zoom

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



28% dos beneficiários registraram reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 58% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

PJ	PF
16,47%	15,86%
10,20%	15,17%
67,45%	61,38%
5,88%	7,59%
255	145

Gênero

Masculino	Feminino
16,56%	16,05%
13,38%	11,11%
66,24%	64,61%
3,82%	8,23%
157	243

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
13,82%	18,92%	16,27%
11,38%	12,61%	12,05%
67,48%	63,06%	65,06%
7,32%	5,41%	6,63%
123	111	166

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?

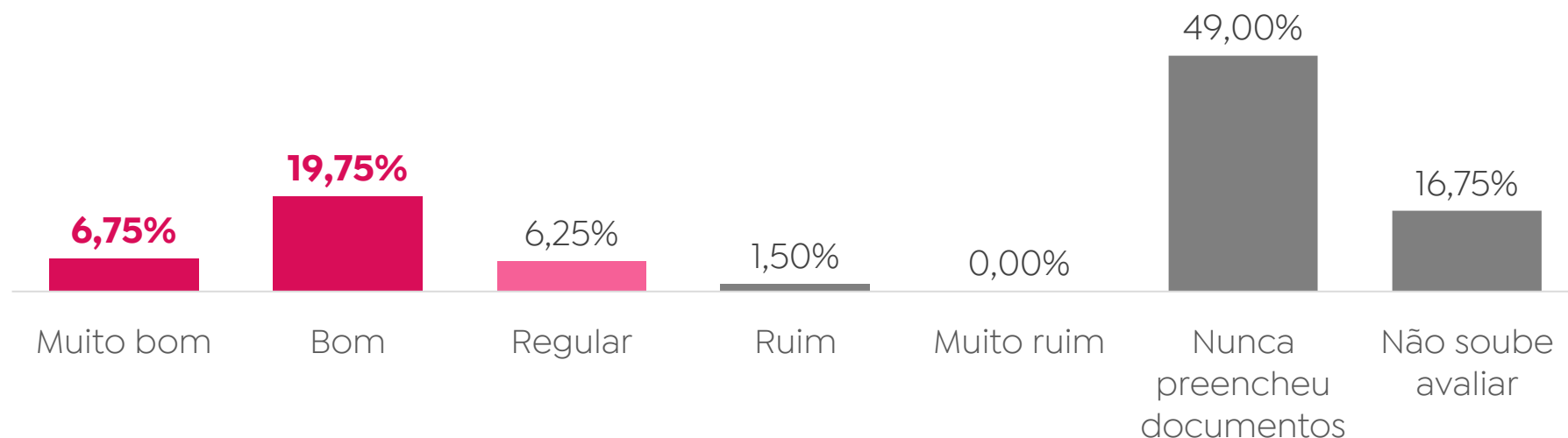
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Não	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não reclamou nos últimos 12 meses	261	65,25%	2,38%	4,67%	60,58%	69,92%
Não soube avaliar/Não lembra	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%

# Canais de Atendimento

zoom

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



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



**Top2Box\***  
77,37%



**Bottom2Box\***  
4,38%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (137)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
78,26%	75,56%
92	45

**Gênero**

Masculino	Feminino
73,77%	80,26%
61	76

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
79,17%	75,00%	77,78%
48	44	45

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Canais de Atendimento



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

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Bom	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Regular	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca preencheu documentos	196	49,00%	2,50%	4,90%	44,10%	53,90%
Não soube avaliar	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%



# Avaliação Geral

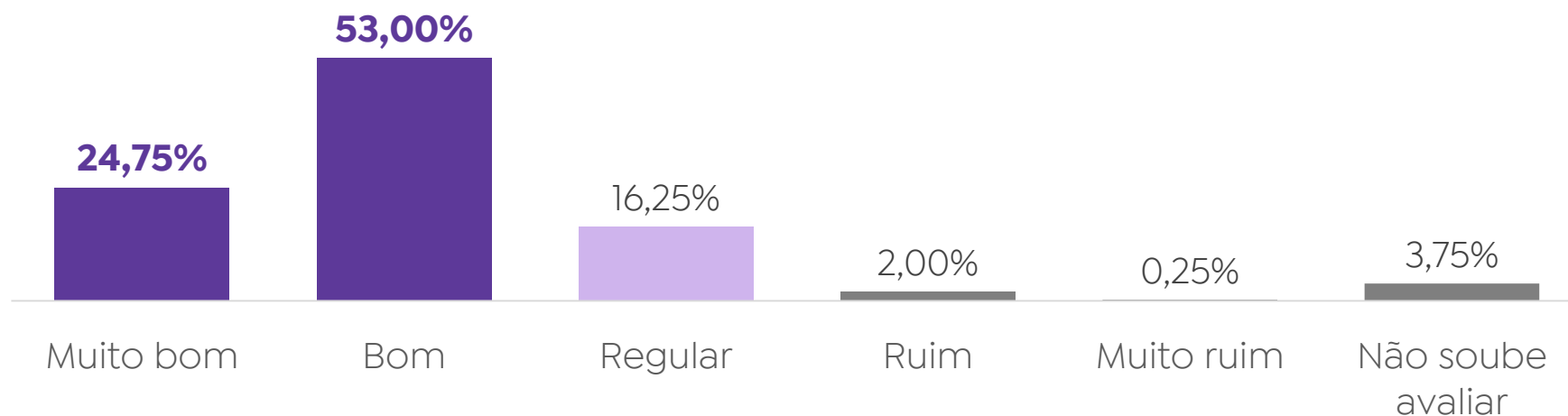
zoom



# Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Santa Rita Saúde é positiva.  
A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



**Top2Box\***  
**80,78%**



**Bottom2Box\***  
**2,34%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (385)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>82,93%</b> <i>246</i>	<b>76,98%</b> <i>139</i>

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>82,12%</b> <i>151</i>	<b>79,91%</b> <i>234</i>

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>76,27%</b> <i>118</i>	<b>81,48%</b> <i>108</i>	<b>83,65%</b> <i>159</i>



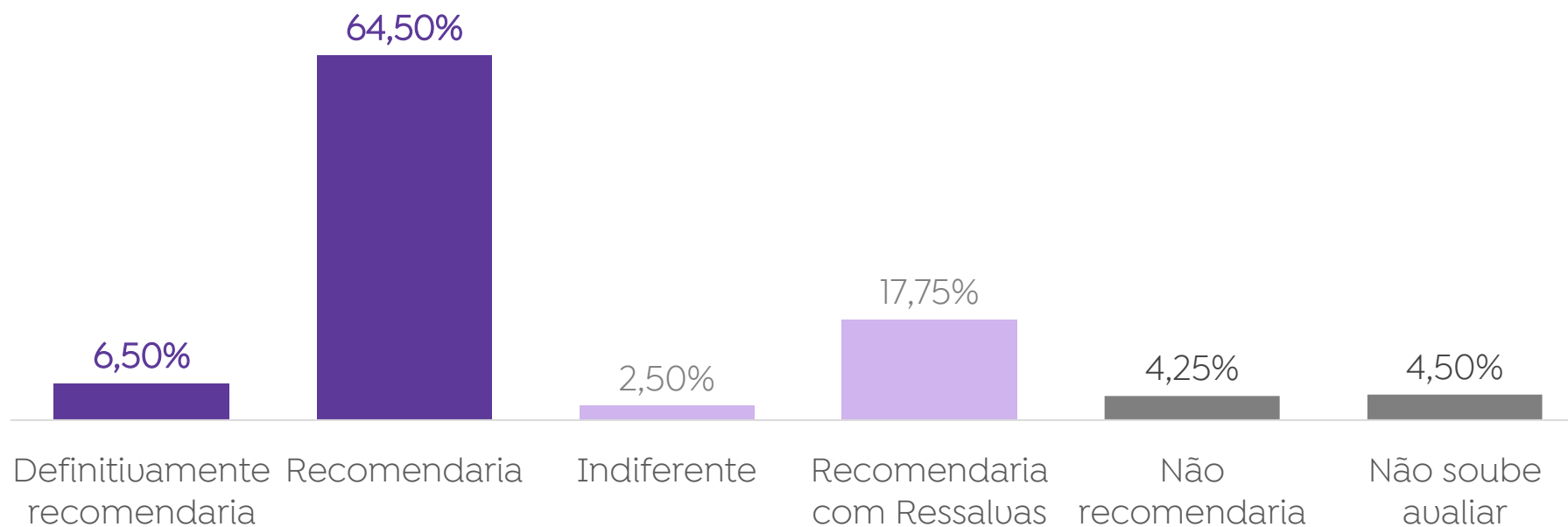
Como você avalia o seu plano de saúde?  
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Bom	212	53,00%	2,50%	4,89%	48,11%	57,89%
Regular	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não soube avaliar	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

# Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Santa Rita Saúde, menos de um quinto dos entrevistados faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,45% não o recomendariam, considerando as respostas válidas.



**Recomendaria\***  
**74,35%**



**Não recomendaria**  
**4,45%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>75,61%</b>	<b>72,06%</b>
<i>246</i>	<i>136</i>

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>74,17%</b>	<b>74,46%</b>
<i>151</i>	<i>231</i>

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>63,64%</b>	<b>72,64%</b>	<b>83,87%</b>
<i>121</i>	<i>106</i>	<i>155</i>

# Avaliação Geral



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

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Recomendaria	258	64,50%	2,39%	4,69%	59,81%	69,19%
Indiferente	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Recomendaria com Ressalvas	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%
Não recomendaria	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não soube avaliar	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%



Conclusões

zoom



# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Santa Rita Saúde. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 86,01%.

Mais da metade da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 85,87%.

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

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é positiva. O Top2Box obtido foi de 82,57%, entre as respostas válidas.

Pouco mais de um quarto não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi 66,43%.

# Canais de Atendimento



Aproximadamente um quinto da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Santa Rita Saúde nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 68,71%.

Pouco mais de um quarto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 77,37%.



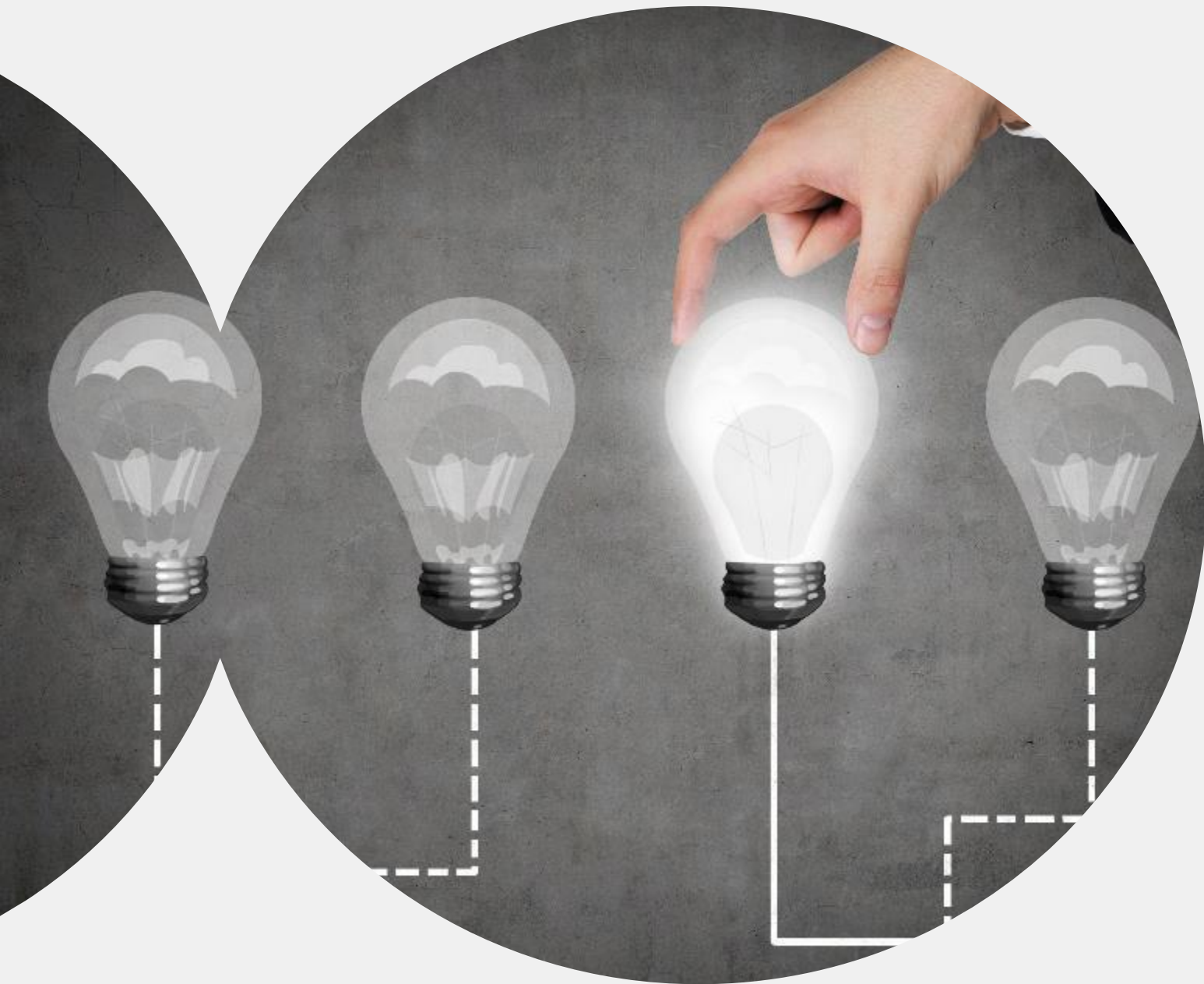
# Avaliação Geral



A satisfação com o plano da Santa Rita Saúde é positiva.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu menos de um quinto das respostas, e 2,34% dos beneficiários classificaram como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 80,78%.

Considerando as respostas válidas, 74,35% dos entrevistados recomendariam o plano da Santa Rita Saúde, menos de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,45% não o recomendariam.



# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

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

[zoompesquisas.com.br](http://zoompesquisas.com.br)