

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS – IDSS



Ano Base 2021  
Relatório emitido em 24/03/22



# Índice

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

A São Bernardo 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 São Bernardo Saúde com os serviços prestados pela Operadora.

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

## Operadora

Casa de Saúde São Bernardo S/A  
Registrada sob n.º 363766 na ANS

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico da Pesquisa

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Bortoletto



## 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

60.244 beneficiários da São Bernardo 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 2022.

## Período da Coleta:

15/02/2022 a 11/03/2022.

## 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 São Bernardo Saúde é 81.903 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 60.244 cadastros. Foram abordados 3.484 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	55
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	23
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.981
v) Outros**	8
Beneficiário não contatado	56.760
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>11%</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), 17 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 São Bernardo 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 São Bernardo 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 próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem 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.

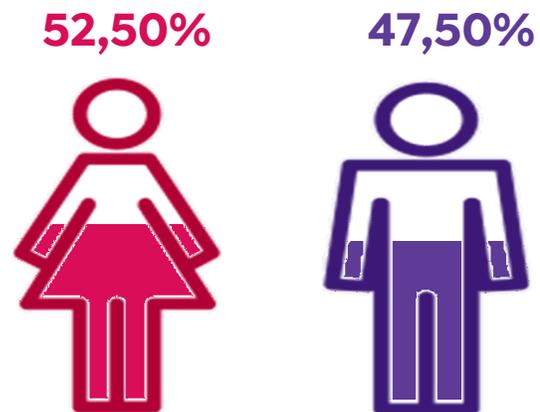


# Perfil da Amostra

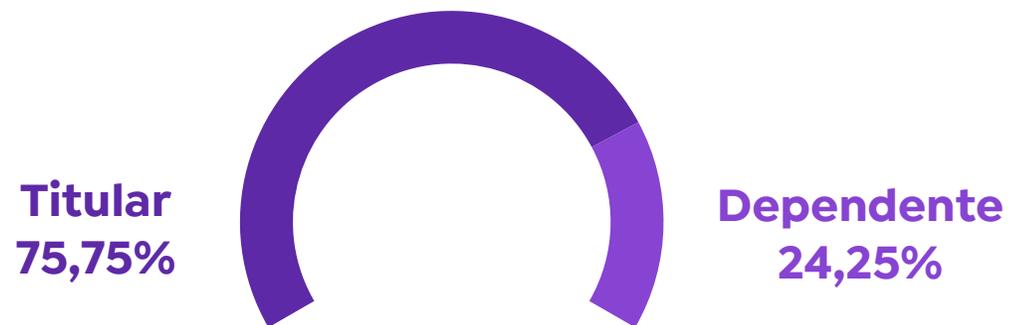
zoom

# Perfil da Amostra

## Gênero

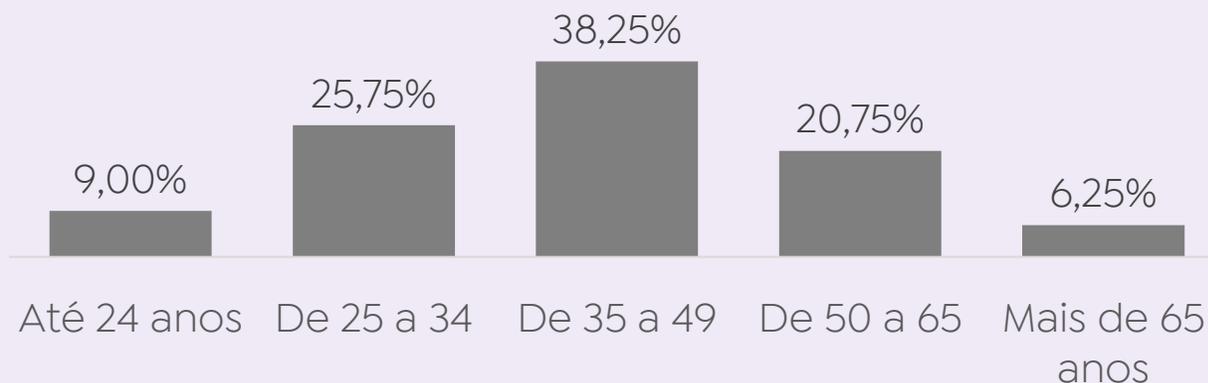


## Respondente



## Faixa Etária

Média  
**41 anos**

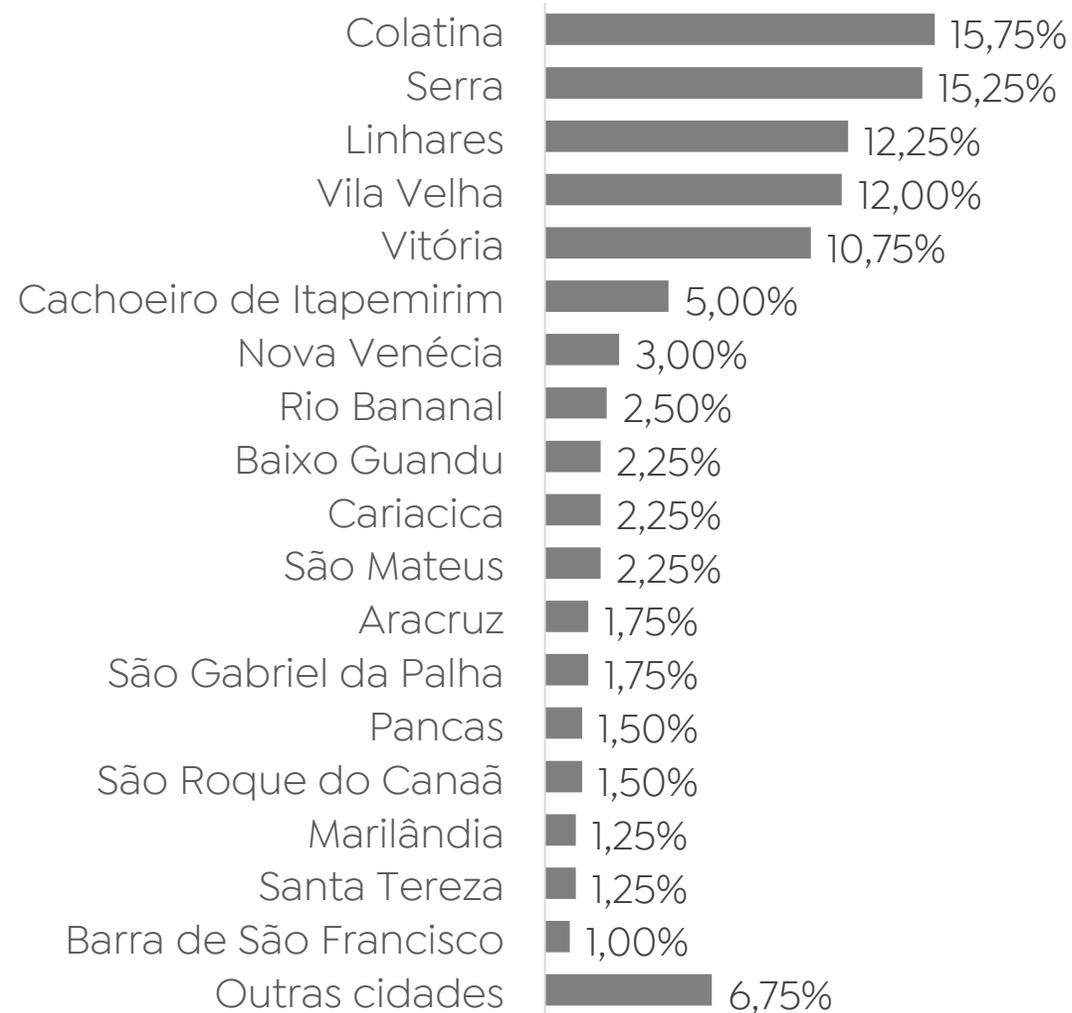


## Plano



# Perfil da Amostra

## Cidade





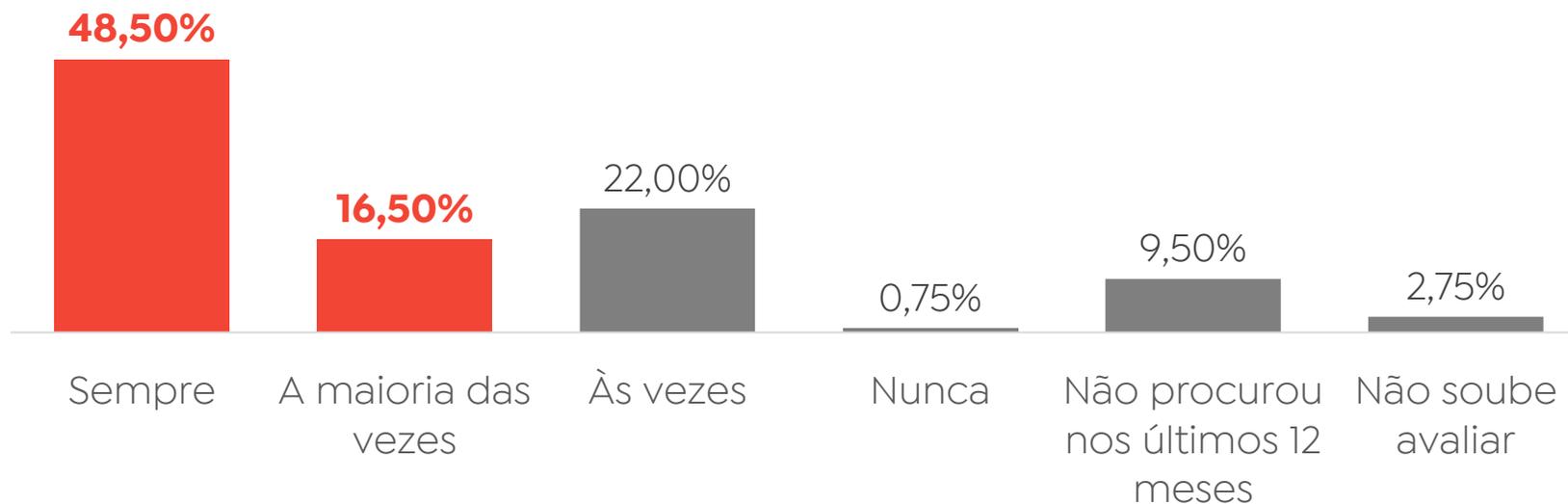
Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde



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?



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



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (351)

## Por Perfil

Plano	
PJ	PF
74,19%	73,17%
310	41

Gênero	
Masculino	Feminino
63,58%	82,00%
151	200

Faixa Etária		
18 a 30	31 a 45	46 +
76,70%	75,18%	70,09%
103	141	107

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?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	194	48,50%	2,50%	4,90%	43,60%	53,40%
A maioria das vezes	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Às vezes	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Não soube avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Pouco mais de um terço 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\***  
78,46%



**Bottom2Box\***  
21,54%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (246)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
77,93%	83,33%
222	24

**Gênero**

Masculino	Feminino
76,24%	80,00%
101	145

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
79,69%	82,18%	72,84%
64	101	81

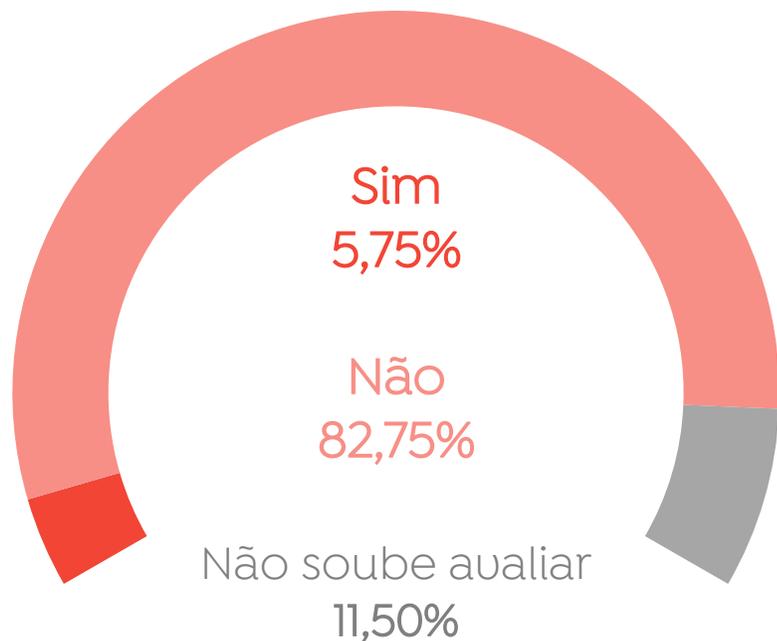
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	148	37,00%	2,41%	4,73%	32,27%	41,73%
A maioria das vezes	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Às vezes	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Nunca	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não precisou nos últimos 12 meses	142	35,50%	2,39%	4,69%	30,81%	40,19%
Não soube avaliar	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

# Atenção à Saúde

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, 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
5,67%	6,38%
353	47

### Gênero

Masculino	Feminino
5,26%	6,19%
190	210

### Faixa Etária

18 a 30	31 a 45	46 +
5,61%	3,68%	8,46%
107	163	130

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, etc.?

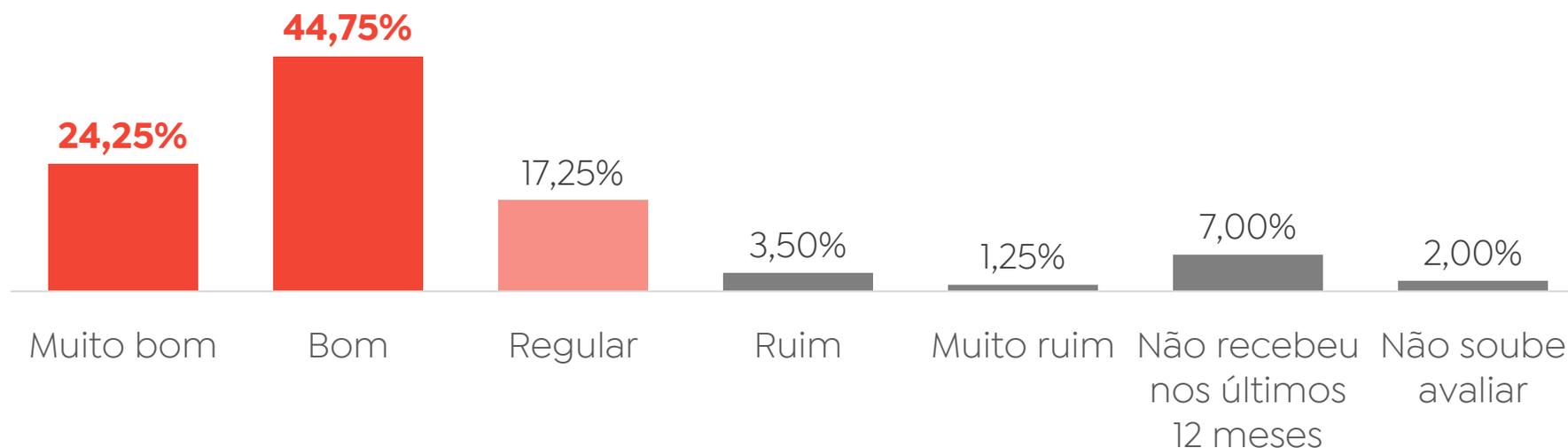
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Não	331	82,75%	1,89%	3,70%	79,05%	86,45%
Não soube avaliar/Não lembra	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%

# Atenção à Saúde

zoom

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



Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



**Top2Box\***  
**75,82%**



**Bottom2Box\***  
**5,22%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (364)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>74,69%</b>	<b>84,09%</b>
320	44

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>76,22%</b>	<b>75,50%</b>
164	200

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
<b>72,55%</b>	<b>70,92%</b>	<b>84,30%</b>
102	141	121

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Atenção à Saúde

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

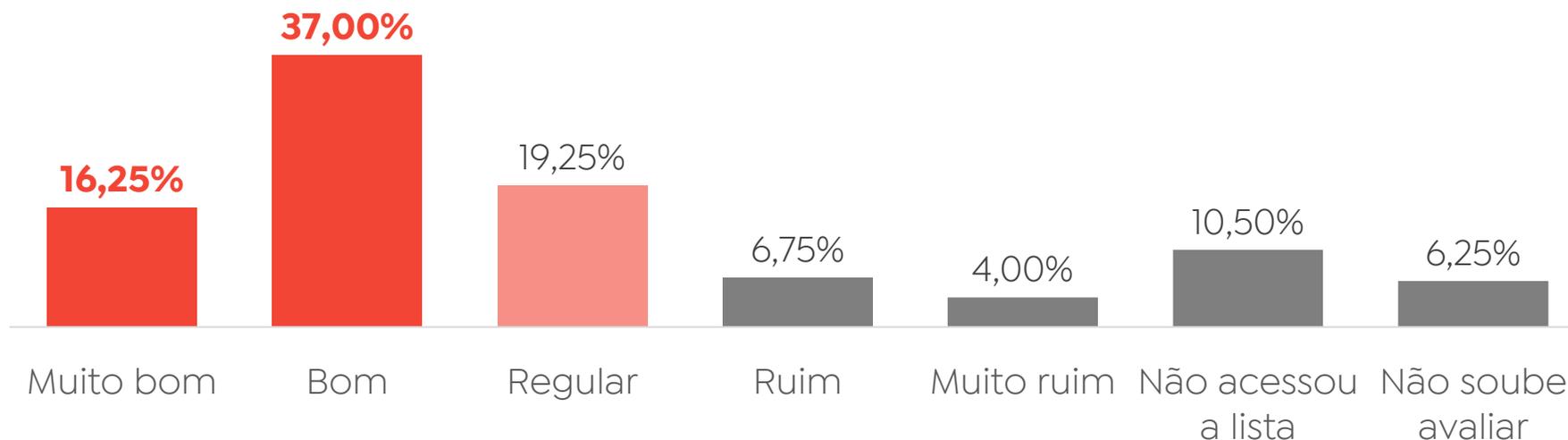
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Bom	179	44,75%	2,49%	4,87%	39,88%	49,62%
Regular	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não soube avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

# Atenção à Saúde

zoom

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, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Cerca de um quinto 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\***  
63,96%



**Bottom2Box\***  
12,91%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (333)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
63,14%	70,00%
293	40

**Gênero**

Masculino	Feminino
60,14%	67,03%
148	185

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
67,74%	58,09%	68,27%
93	136	104

# Atenção à Saúde

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, 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	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Bom	148	37,00%	2,41%	4,73%	32,27%	41,73%
Regular	77	19,25%	1,97%	3,86%	15,39%	23,11%
Ruim	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Muito ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não acessou a lista	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Não soube avaliar	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%



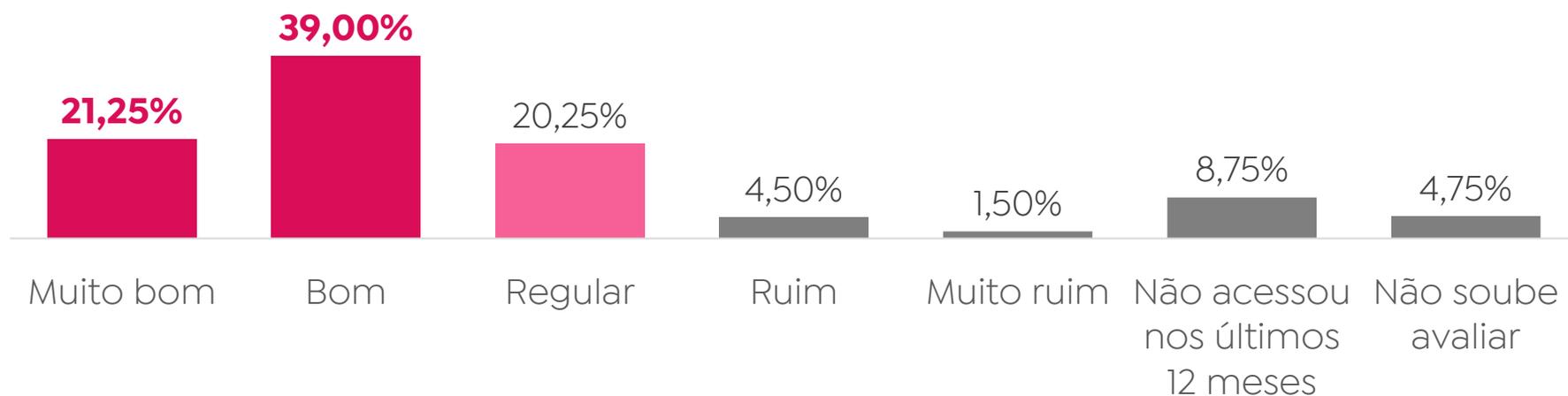
# Canais de Atendimento

zoom

# Canais de Atendimento

zoom

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?



Pouco mais de um décimo 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\***  
69,65%



**Bottom2Box\***  
6,94%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (346)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
68,40%	79,49%
307	39

**Gênero**

Masculino	Feminino
68,03%	70,85%
147	199

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
68,00%	70,29%	70,37%
100	138	108

# Canais de Atendimento



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?

- Estatísticas -

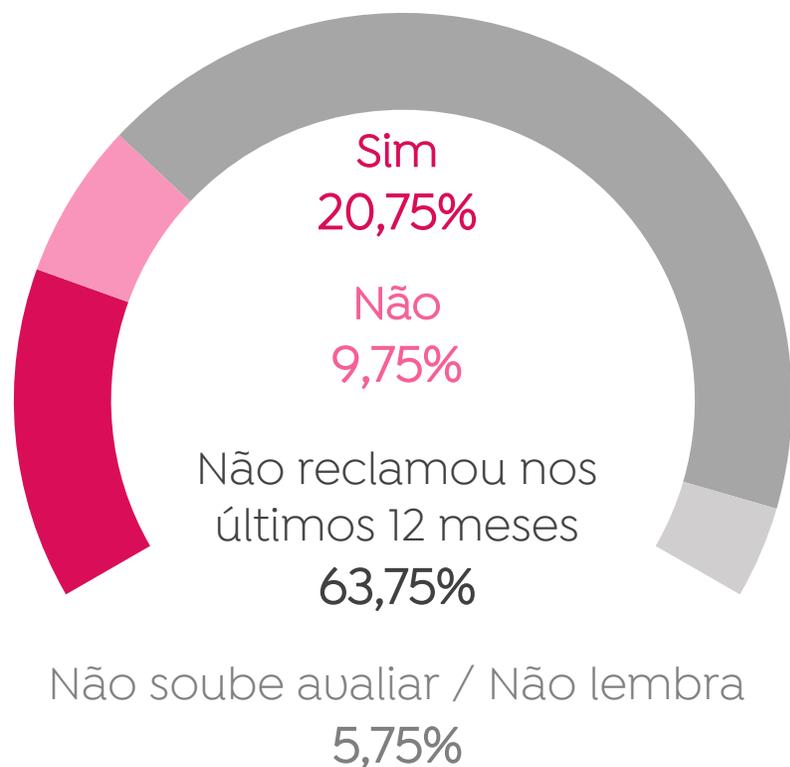
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Bom	156	39,00%	2,44%	4,78%	34,22%	43,78%
Regular	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Ruim	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não acessou nos últimos 12 meses	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Não soube avaliar	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%

# Canais de Atendimento

zoom

Por Perfil

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?



30,50% dos entrevistados registraram reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 68% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

PJ	PF
21,53%	14,89%
9,63%	10,64%
63,17%	68,09%
5,67%	6,38%
353	47

Gênero

Masculino	Feminino
18,42%	22,86%
9,47%	10,00%
64,74%	62,86%
7,37%	4,29%
190	210

Faixa Etária

18 a 30	31 a 45	46 +
24,30%	14,72%	25,38%
8,41%	12,88%	6,92%
63,55%	64,42%	63,08%
3,74%	7,98%	4,62%
107	163	130

# Canais de Atendimento



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?

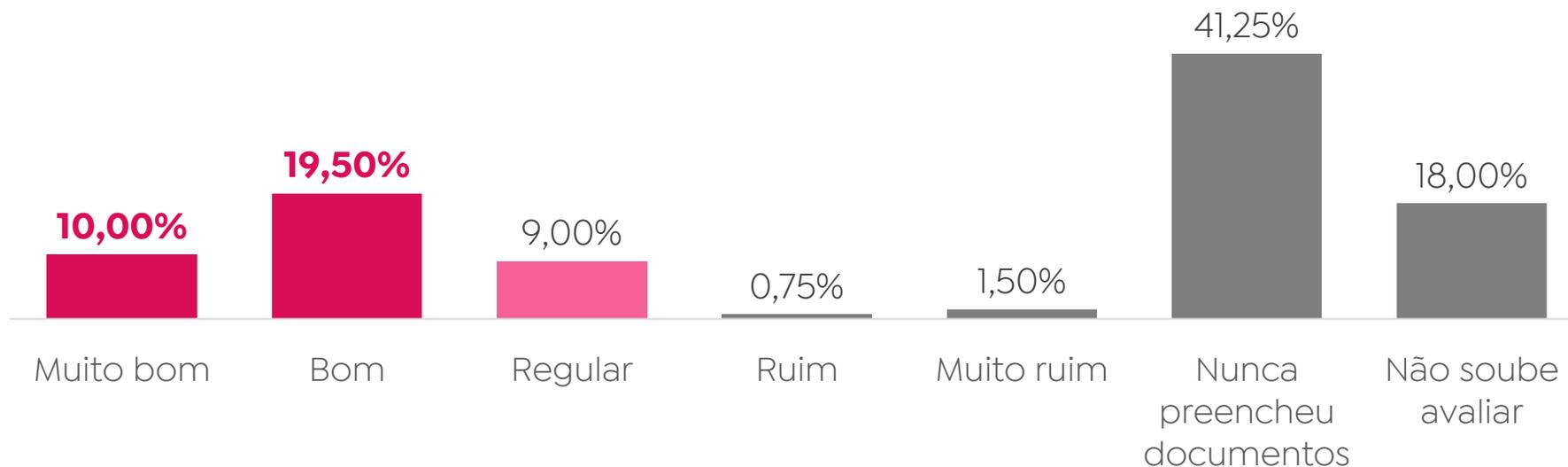
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	83	20,75%	2,03%	3,97%	16,78%	24,72%
Não	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Não reclamou nos últimos 12 meses	255	63,75%	2,40%	4,71%	59,04%	68,46%
Não soube avaliar/Não lembra	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%

# Canais de Atendimento

zoom

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?



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.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



**Top2Box\***  
**72,39%**



**Bottom2Box\***  
**5,52%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (163)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>73,20%</b>	<b>60,00%</b>
153	10

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>65,71%</b>	<b>77,42%</b>
70	93

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
<b>70,37%</b>	<b>72,88%</b>	<b>74,00%</b>
54	59	50

# Canais de Atendimento



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?

- 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	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Bom	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Regular	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Nunca preencheu documentos	165	41,25%	2,46%	4,82%	36,43%	46,07%
Não soube avaliar	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%



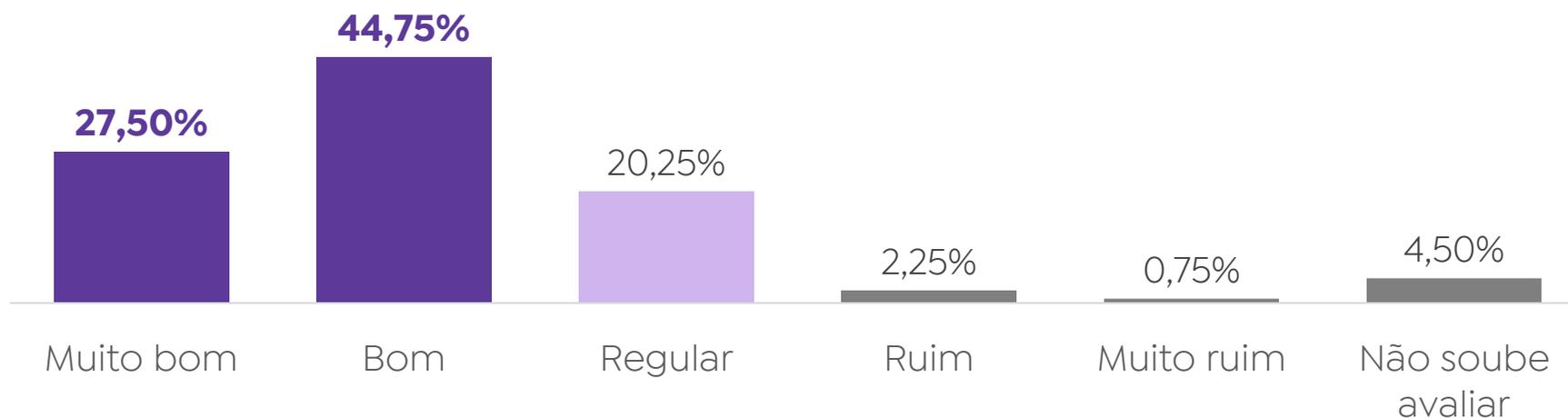
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

zoom

Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



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



**Top2Box\***  
**75,65%**



**Bottom2Box\***  
**3,14%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>74,48%</b>	<b>84,44%</b>
337	45

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>73,18%</b>	<b>77,83%</b>
179	203

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
<b>76,19%</b>	<b>74,19%</b>	<b>77,05%</b>
105	155	122

# Avaliação Geral

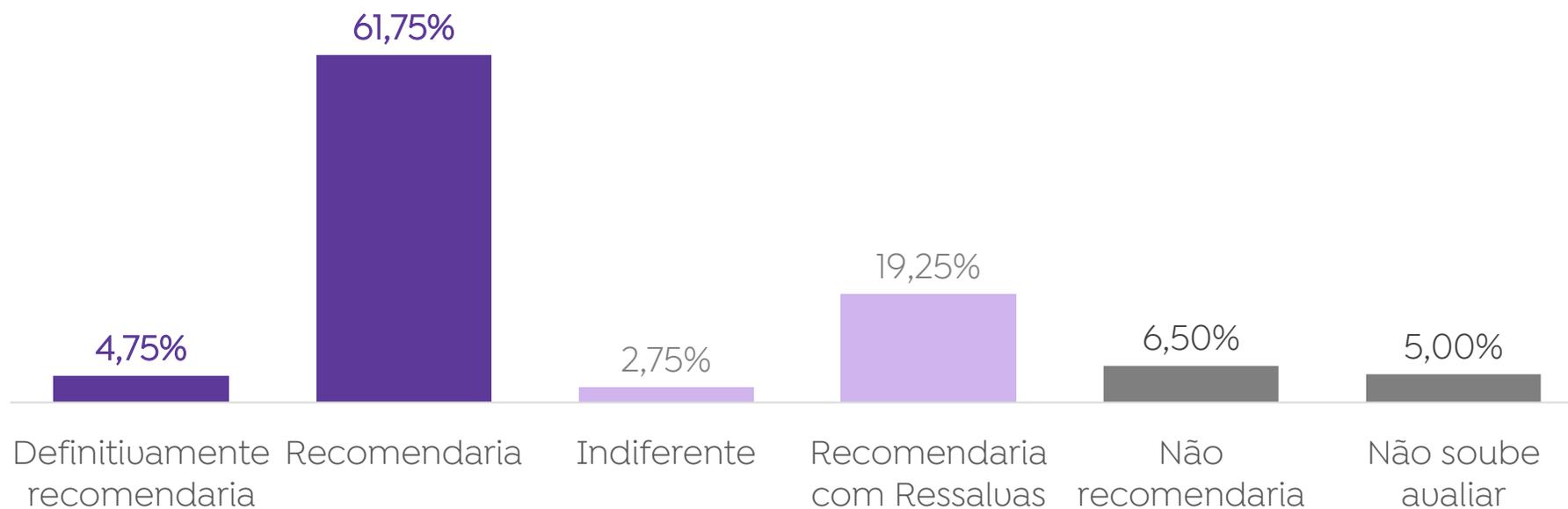
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?  
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	110	27,50%	2,23%	4,38%	23,12%	31,88%
Bom	179	44,75%	2,49%	4,87%	39,88%	49,62%
Regular	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não soube avaliar	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%

# Avaliação Geral

zoom

O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da São Bernardo Saúde, cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 6,84% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



**Recomendaria\***  
**70,00%**



**Não recomendaria**  
**6,84%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (380)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>69,25%</b>	<b>75,56%</b>
335	45

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>68,18%</b>	<b>71,57%</b>
176	204

**Faixa Etária**

18 a 30	31 a 45	46 +
<b>70,48%</b>	<b>64,38%</b>	<b>77,39%</b>
105	160	115

# Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?  
- Estatísticas-

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Definitivamente recomendaria	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Recomendaria	247	61,75%	2,43%	4,76%	56,99%	66,51%
Indiferente	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Recomendaria com Ressalvas	77	19,25%	1,97%	3,86%	15,39%	23,11%
Não recomendaria	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não soube avaliar	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%



Conclusões

zoom

# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da São Bernardo Saúde. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um quarto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 74,07%.

Pouco mais de um terço da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 78,46%.

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 75,82%, entre as respostas válidas.

Menos de um quinto não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 63,96%.

# Canais de Atendimento



Pouco mais de um décimo dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da São Bernardo Saúde nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 69,65%.

Quase um terço 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 72,39%.

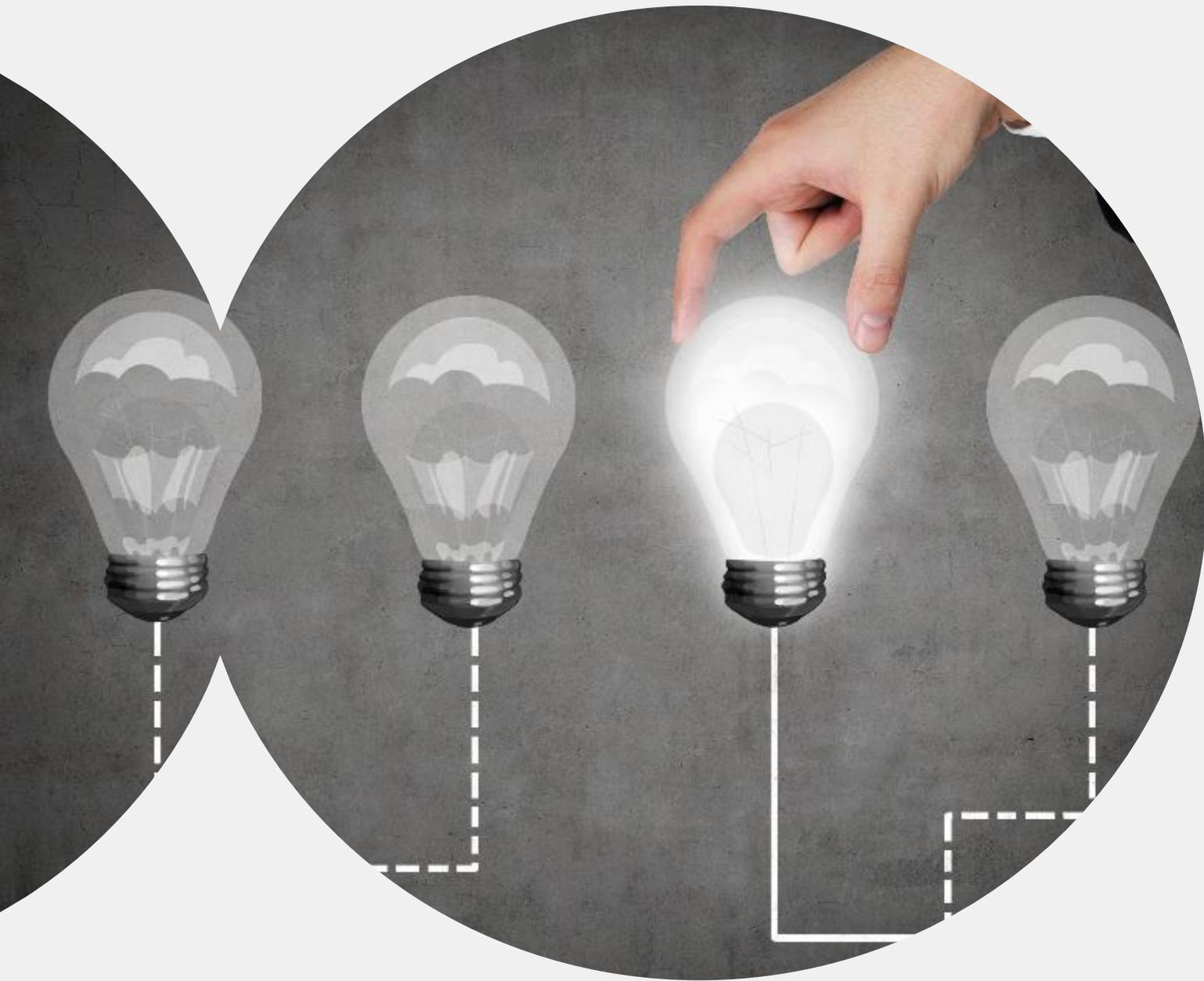
# Avaliação Geral



A avaliação geral do plano da São Bernardo Saúde é positiva.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu um quinto das respostas, e 3,14% dos beneficiários classificaram como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 75,65%.

70,00% dos entrevistados recomendariam o plano da São Bernardo Saúde, cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 6,84% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



# 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)