

**Pesquisa de
Satisfação dos
Beneficiários**

2025

Índice

3 Introdução

5 Dados técnicos da pesquisa

8 Realização da pesquisa

9 Resultados da pesquisa

10 Perfil da amostra

12 Atenção à saúde

23 Canais de atendimento

30 Avaliação geral

35 Conclusão

Introdução

A Operadora **DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA**, registro na ANS nº **34968-2**, realizou Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), que tem por finalidade aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde.

A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa científica, que com base na coleta de dados, permite que os resultados sejam quantificados, a partir de linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, relações entre variáveis e outras aplicações.

Objetivos da Pesquisa



Avaliar a satisfação de seus beneficiários com relação a qualidade dos serviços de assistência à saúde oferecidos pelo seu plano de saúde.

Público Alvo da Pesquisa



Beneficiários com idade superior à 18 anos, tendo como data de corte 31/12/2024.

Responsável Técnico



Ana Cândida Castro Belomo
CONRE-4 nº 10.781

Auditoria Independente



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

Dados técnicos

- 1** **Universo amostral**
Número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2024 era 132.765. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 104.674 cadastros.
- 2** **Tipo de amostra**
Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos Gênero, Faixa Etária e Estado.
- 3** **Descrição da população amostrada**
Beneficiários da Operadora DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

383

beneficiários



Dados técnicos

Descrição de procedimentos para tratamento dos erros não amostrais

Motivo de erro	Tratamento
Não resposta/Recusa/Erros durante a coleta de dados	Será desconsiderado da entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada
Mudanças de telefone, não atendeu ou inexistente	O sistema sorteia outro beneficiário a ser entrevistado
Ausências/Impossibilidades momentâneas	Será desconsiderado da entrevista, recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para que pelo mesmo sorteio aleatório tenha a chance de ser sorteado posteriormente
Conforme descrito na Nota Técnica, pode-se presumir a inexistência de Erros não Amostrais	

Dados técnicos

Forma de coleta

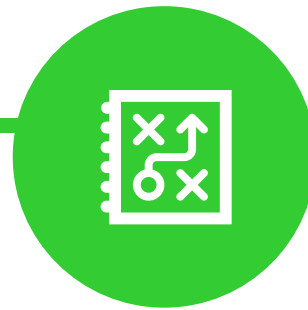
A coleta dos dados foi realizada através de três meios de contato: (i) telefone; (ii) envio de link por e-mail; e (iii) envio de link por WhatsApp, conforme descrito em Nota Técnica.

Os links direcionaram para a pesquisa via Forms do Google.

Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta

- Treinamentos individuais dos pesquisadores internos para a condução da pesquisa de forma imparcial, com a disponibilização de roteiro de pesquisa, de abordagem e conclusão;
- Acompanhamento, no mínimo diário, da execução e quantidade das pesquisas realizadas;
- Correções e orientações executadas de forma imediata a identificação de não conformidades;
- Orientações iniciais aos entrevistados quanto à identificação de participação Fraudulenta e/ou Desatenta

Período da pesquisa



PLANEJAMENTO

Início em 21/01/2025

Final em 23/01/2025



ENTREVISTAS

Início em 03/02/2025

Final em 31/03/2025



RELATÓRIO

Início em 01/04/2025

Final em 03/04/2025

Resultados

Taxa de Resposta: 2,84%

Foram contatadas **13.482** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos respondentes	
Status	Beneficiários contatados
Questionário Concluído	383
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	200
Pesquisa incompleta	20
Não foi possível localizar o beneficiário	12.878
Outros	1

Foram realizadas, no máximo, 3 ligações para o mesmo beneficiário, após isso, caso não tenha sido possível o contato, era excluído da listagem e considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário.”

383 Entrevistados	Erro Amostral	
	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95,0%	5,0%

Erros não amostrais: Não foram observados erros não amostrais, que necessitassem de adequações.

Erros não amostrais: Não foram observados erros não amostrais, que necessitassem de adequações.

Não foram encontradas inconsistências ou falhas na base enviada pela Operadora, no que diz respeito ao cadastro de beneficiários.

O contato com os beneficiários foi telefônico, não havendo necessidade de ações extras para obtenção da quantidade de amostra necessária.

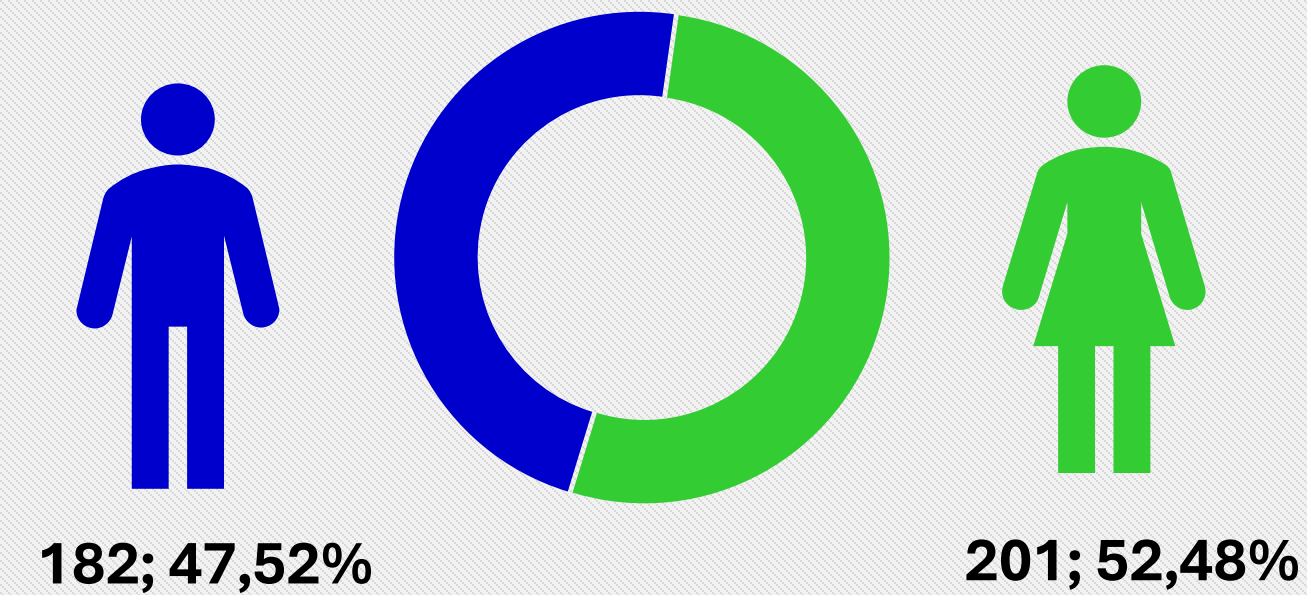


CTS
Consultoria e Serviços

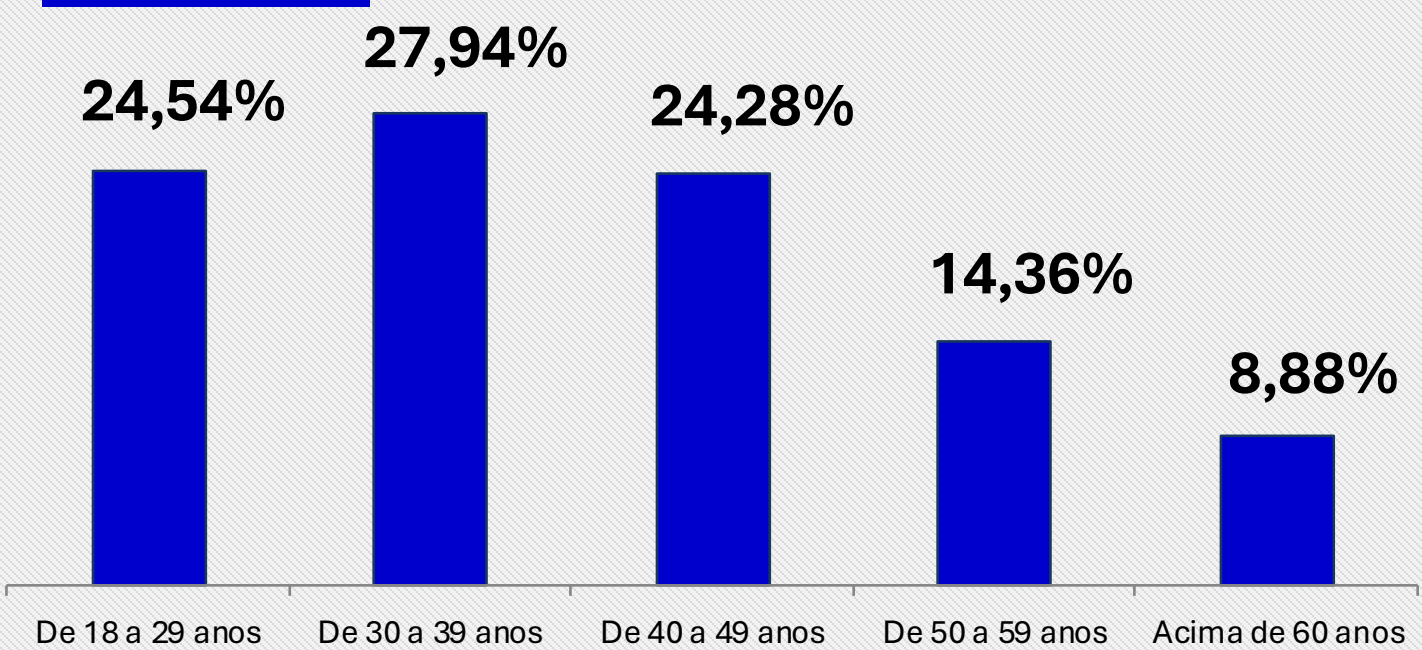
Perfil da amostra

Perfil da amostra

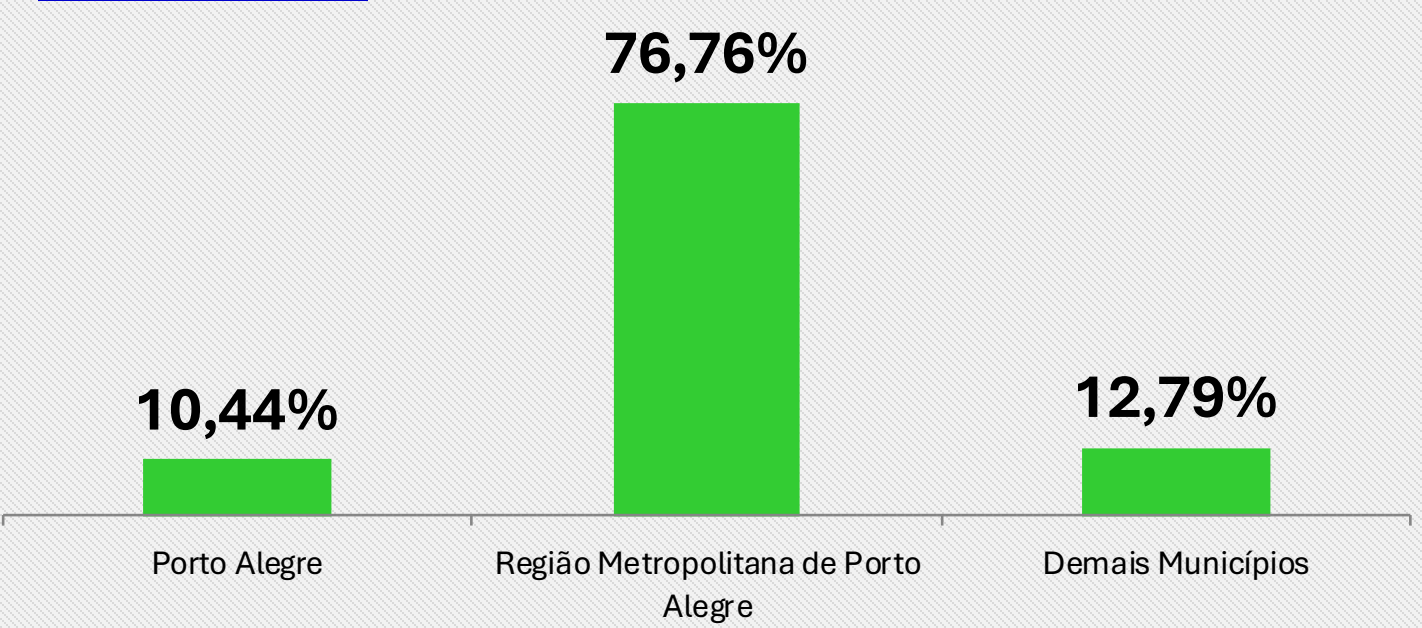
Gênero



Faixa Etária



Município



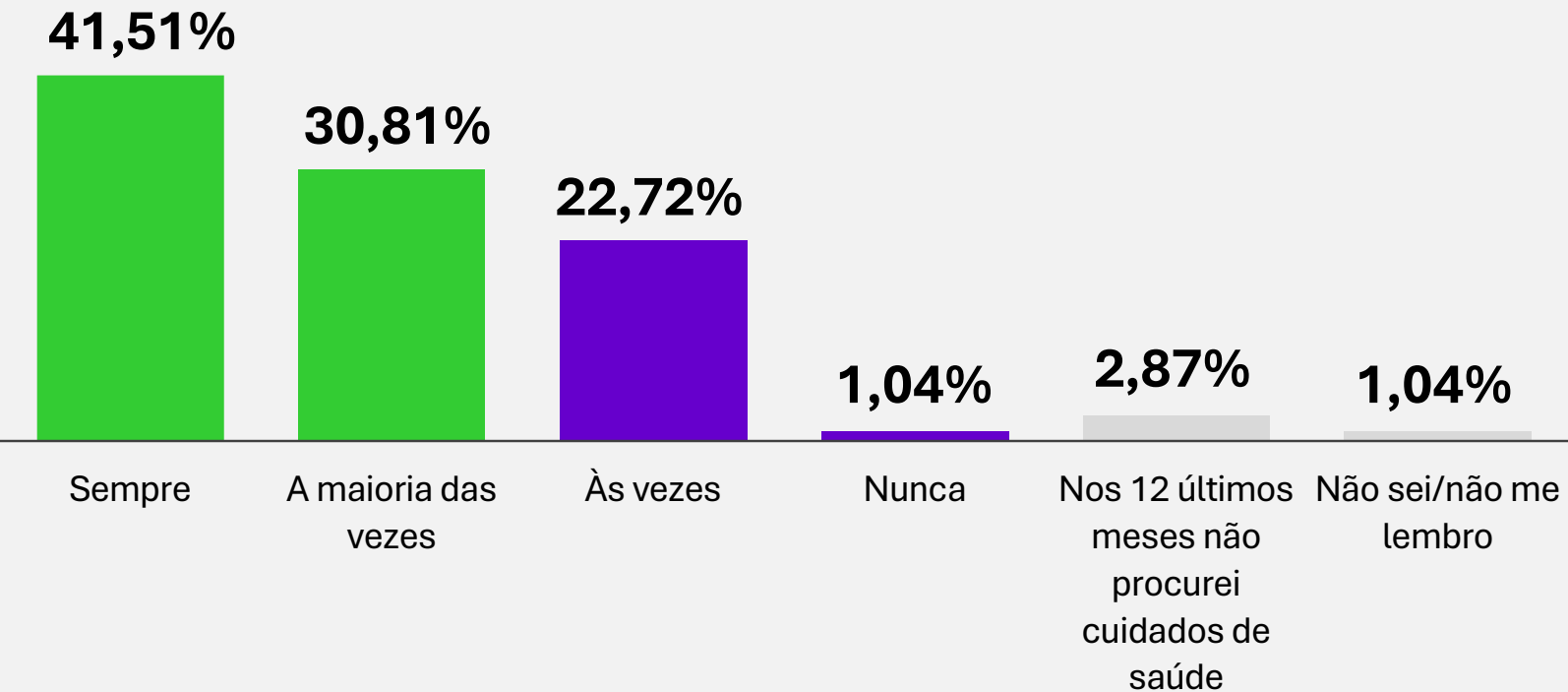


CTS
Consultoria e Serviços

Atenção à saúde

Atensão à saúde

1. 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?



72,32% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



75,27%

Top2Box*



24,73%

Bottom2Box*

**Considerando os 368 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
67,03%	72,82%	79,55%	80,77%	85,29%
91	103	88	52	34

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
68,42%	76,22%	75,00%
38	286	44

Gênero

Masculino	Feminino
69,19%	80,61%
172	196

Atenção à saúde

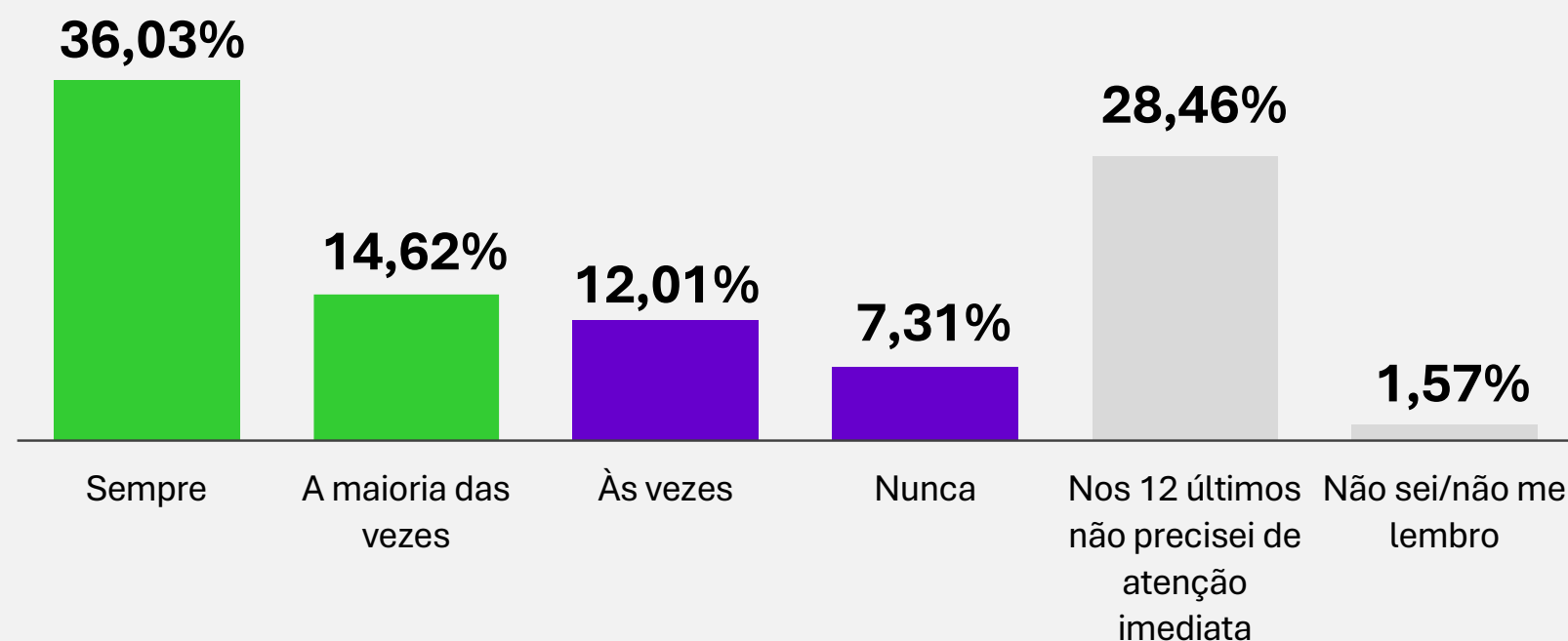
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter **cuidados de saúde** (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	159	41,51%	2,52%	4,93%	5,00%	36,58%	46,45%
A maioria das vezes	118	30,81%	2,36%	4,62%	5,00%	26,19%	35,43%
Às vezes	87	22,72%	2,14%	4,20%	5,00%	18,52%	26,91%
Nunca	4	1,04%	0,52%	1,02%	5,00%	0,03%	2,06%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	11	2,87%	0,85%	1,67%	5,00%	1,20%	4,54%
Não sei/não me lembro	4	1,04%	0,52%	1,02%	5,00%	0,03%	2,06%
	383	100,00%					



Atenção à saúde

2. 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?



Aproximadamente **28%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



72,39%

Top2Box*



27,61%

Bottom2Box*

**Considerando os 268 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
64,81%	78,67%	77,33%	68,29%	60,87%
54	75	75	41	23

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
64,52%	74,52%	65,52%
31	208	29

Gênero

Masculino	Feminino
67,97%	76,43%
128	140



Atenção à saúde

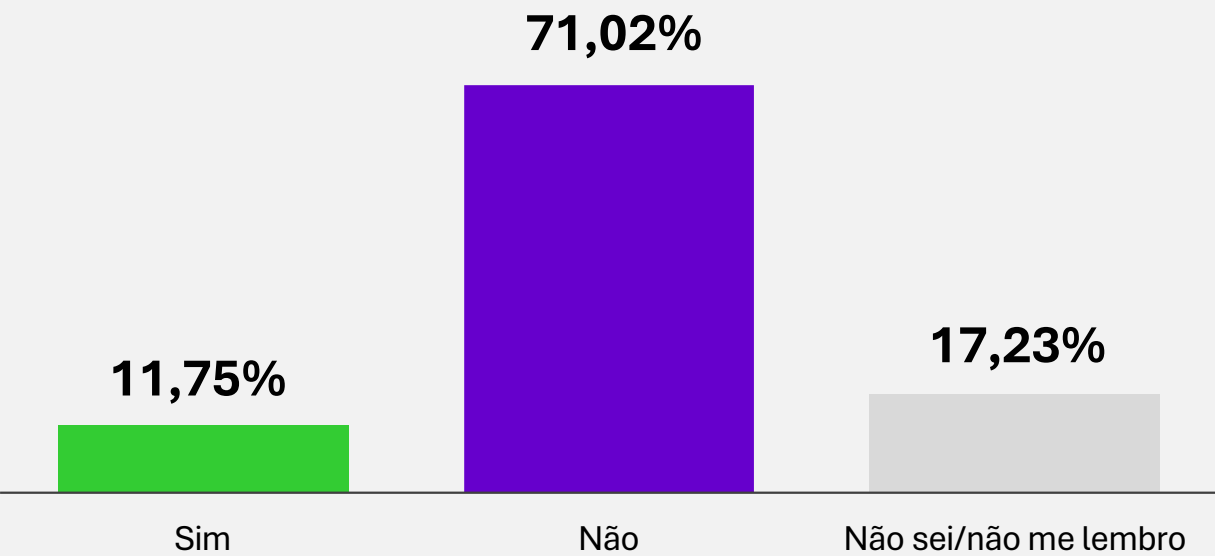
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de **atenção imediata atendimentos de urgência ou emergência**, com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	138	36,03%	2,45%	4,81%	5,00%	31,22%	40,84%
A maioria das vezes	56	14,62%	1,81%	3,54%	5,00%	11,08%	18,16%
Às vezes	46	12,01%	1,66%	3,26%	5,00%	8,75%	15,27%
Nunca	28	7,31%	1,33%	2,61%	5,00%	4,70%	9,92%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	109	28,46%	2,31%	4,52%	5,00%	23,94%	32,98%
Não sei/não me lembro	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,00%					



Atenção à saúde

3. 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?



71,02% dos entrevistados não receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.

Recebeu por Perfil				
Considerando os 317 Beneficiários que souberam avaliar				
Faixa Etária				
De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
18,92%	11,49%	14,81%	8,70%	17,24%
74	87	81	46	29
Município				
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios		
21,62%	14,35%	6,98%		
37	237	43		
Gênero				
Masculino		Feminino		
14,86%		13,61%		
148		169		



Atenção à saúde

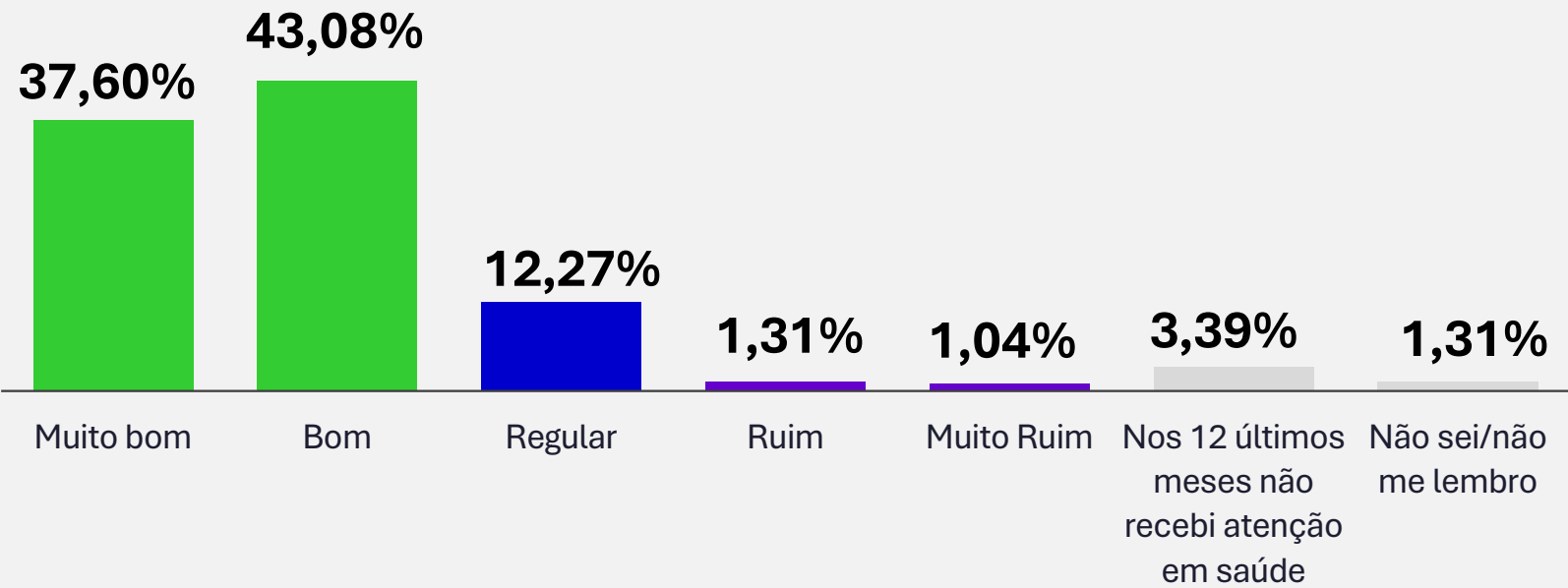
3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de **comunicação** de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	45	11,75%	1,65%	3,22%	5,00%	8,52%	14,97%
Não	272	71,02%	2,32%	4,54%	5,00%	66,47%	75,56%
Não sei/não me lembro	66	17,23%	1,93%	3,78%	5,00%	13,45%	21,01%
	383	100,00%					



Atenção à saúde

4. 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)?



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **80,68%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



84,66%

Top2Box*



2,47%

Bottom2Box*

**Considerando os 365 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
74,73%	87,88%	91,21%	82,69%	87,50%
91	99	91	52	32

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
75,00%	84,91%	90,91%
36	285	44

Gênero

Masculino	Feminino
82,35%	86,67%
170	195



Atenção à saúde

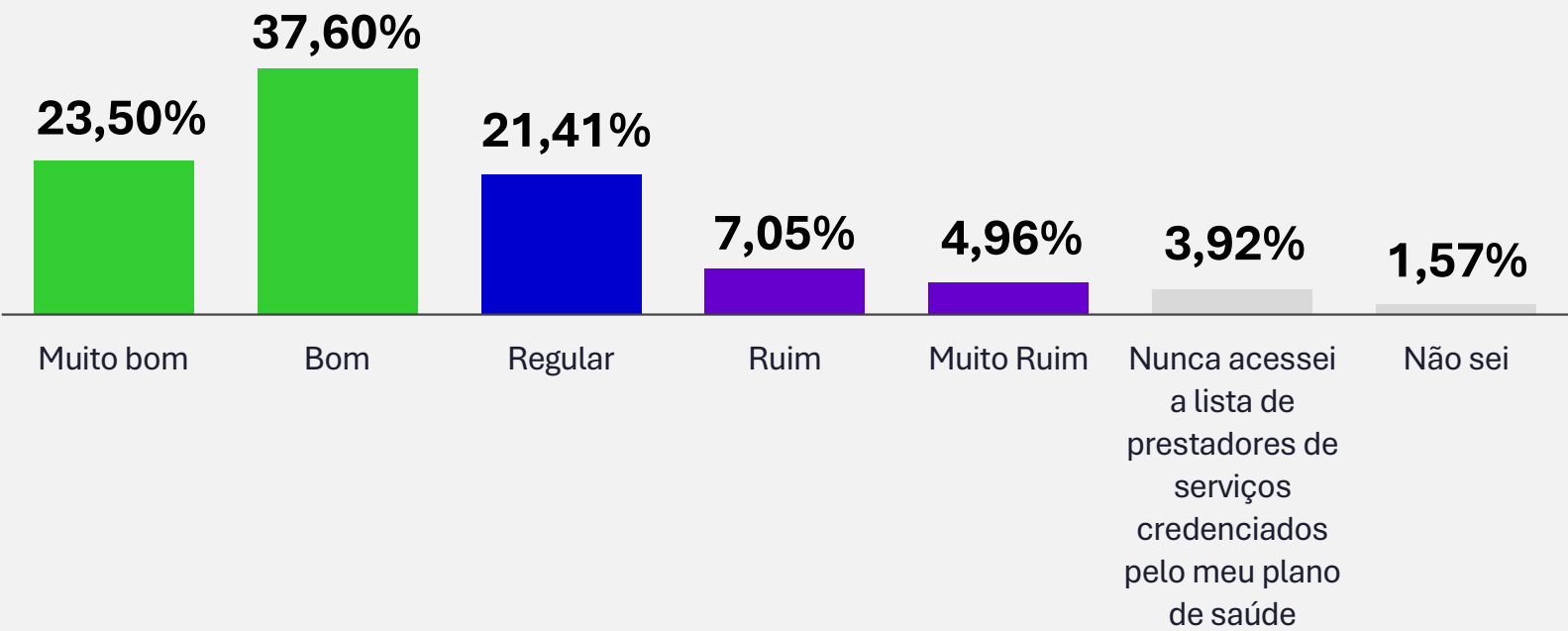
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia **toda a atenção em saúde** recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	144	37,60%	2,48%	4,85%	5,00%	32,75%	42,45%
Bom	165	43,08%	2,53%	4,96%	5,00%	38,12%	48,04%
Regular	47	12,27%	1,68%	3,29%	5,00%	8,99%	15,56%
Ruim	5	1,31%	0,58%	1,14%	5,00%	0,17%	2,44%
Muito Ruim	4	1,04%	0,52%	1,02%	5,00%	0,03%	2,06%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	13	3,39%	0,93%	1,81%	5,00%	1,58%	5,21%
Não sei/não me lembro	5	1,31%	0,58%	1,14%	5,00%	0,17%	2,44%
	383	100,00%					



Atenção à saúde

5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso a **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)?



61,10% dos beneficiários entrevistados avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" a facilidade de acesso.



64,64%

Top2Box*



12,71%

Bottom2Box*

**Considerando os 362 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
57,30%	61,39%	69,32%	67,92%	77,42%
89	101	88	53	31

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
51,35%	64,03%	78,72%
37	278	47

Gênero

Masculino	Feminino
65,29%	64,06%
170	192



Atenção à saúde

5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso a **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)?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	90	23,50%	2,17%	4,25%	5,00%	19,25%	27,75%
Bom	144	37,60%	2,48%	4,85%	5,00%	32,75%	42,45%
Regular	82	21,41%	2,10%	4,11%	5,00%	17,30%	25,52%
Ruim	27	7,05%	1,31%	2,56%	5,00%	4,49%	9,61%
Muito Ruim	19	4,96%	1,11%	2,17%	5,00%	2,79%	7,14%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de	15	3,92%	0,99%	1,94%	5,00%	1,97%	5,86%
Não sei	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,00%					



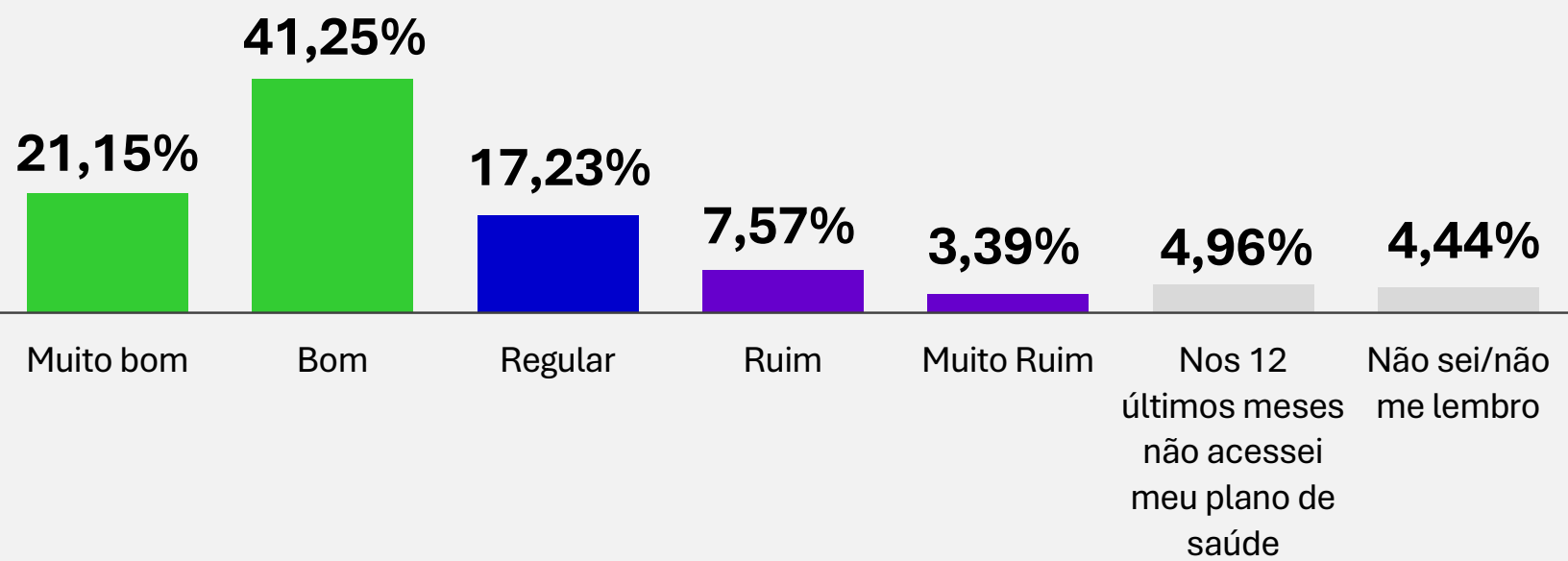
CTS
Consultoria e Serviços

Canais de atendimento



Canais de atendimento

6. 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, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Aproximadamente **5%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



68,88%

Top2Box*



12,10%

Bottom2Box*

**Considerando os 347 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
64,29%	65,35%	81,48%	66,67%	63,33%
84	101	81	51	30

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
66,67%	69,14%	69,05%
36	269	42

Gênero

Masculino	Feminino
70,73%	67,21%
164	183



Canais de atendimento

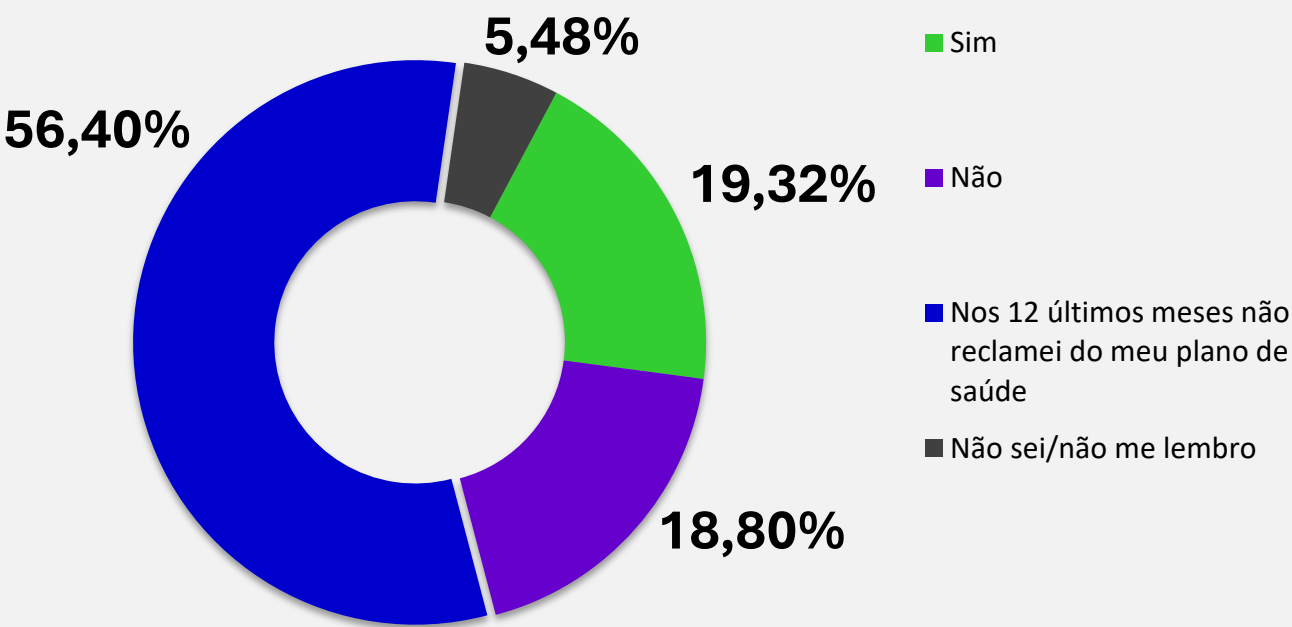
6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) **acessou seu plano de saúde** (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	81	21,15%	2,09%	4,09%	5,00%	17,06%	25,24%
Bom	158	41,25%	2,52%	4,93%	5,00%	36,32%	46,18%
Regular	66	17,23%	1,93%	3,78%	5,00%	13,45%	21,01%
Ruim	29	7,57%	1,35%	2,65%	5,00%	4,92%	10,22%
Muito Ruim	13	3,39%	0,93%	1,81%	5,00%	1,58%	5,21%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	19	4,96%	1,11%	2,17%	5,00%	2,79%	7,14%
Não sei/não me lembro	17	4,44%	1,05%	2,06%	105,00%	2,38%	6,50%
	383	100,00%					



Canais de atendimento

7) 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?



56,40% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **19,32%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

Considerando os 146 Beneficiários que souberam avaliar

Faixa Etária				
De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
57,58%	47,37%	54,29%	37,50%	56,25%
33	38	35	24	16

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
20,00%	53,51%	58,82%
15	114	17

Gênero	
Masculino	Feminino
45,21%	56,16%
73	73



Canais de atendimento

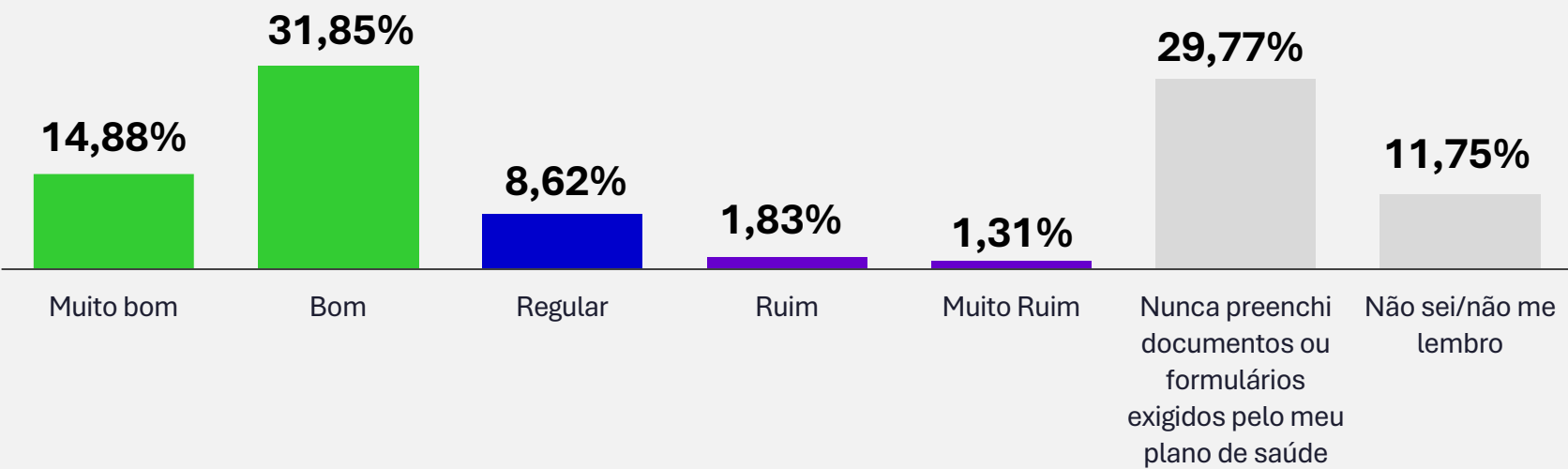
7) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma **reclamação** para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	74	19,32%	2,02%	3,95%	5,00%	15,37%	23,28%
Não	72	18,80%	2,00%	3,91%	5,00%	14,89%	22,71%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	216	56,40%	2,53%	4,97%	5,00%	51,43%	61,36%
Não sei/não me lembro	21	5,48%	1,16%	2,28%	5,00%	3,20%	7,76%
	383	100,00%					



Canais de atendimento

8) 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, **79,91%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



79,91%

Top2Box*



5,36%

Bottom2Box*

**Considerando os 224 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
77,97%	78,46%	81,82%	82,14%	82,35%
59	65	55	28	17

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
57,89%	81,40%	84,85%
19	172	33

Gênero

Masculino	Feminino
81,42%	78,38%
113	111



Canais de atendimento

8) 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?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	57	14,88%	1,82%	3,56%	5,00%	11,32%	18,45%
Bom	122	31,85%	2,38%	4,67%	5,00%	27,19%	36,52%
Regular	33	8,62%	1,43%	2,81%	5,00%	5,81%	11,43%
Ruim	7	1,83%	0,68%	1,34%	5,00%	0,49%	3,17%
Muito Ruim	5	1,31%	0,58%	1,14%	5,00%	0,17%	2,44%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	114	29,77%	2,34%	4,58%	5,00%	25,19%	34,34%
Não sei/não me lembro	45	11,75%	1,65%	3,22%	5,00%	8,52%	14,97%
	383	100,00%					



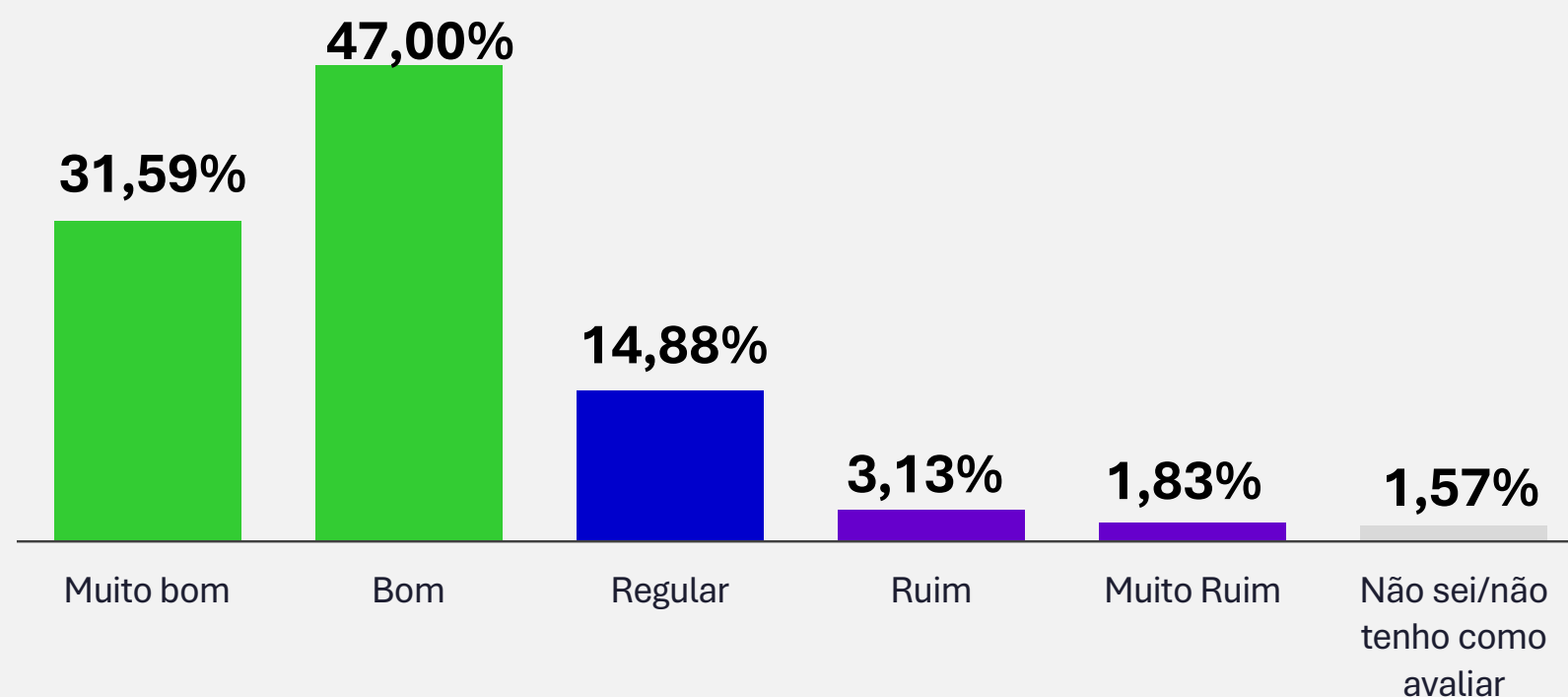
CTS
Consultoria e Serviços

Avaliação geral



Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA observada foi de **79,84%** dos beneficiários que souberam avaliar e responderam como "Muito bom" ou "Bom".



79,84%

Top2Box*



5,04%

Bottom2Box*

**Considerando os 377 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
73,33%	79,25%	87,10%	79,63%	79,41%
90	106	93	54	34

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
66,67%	80,34%	87,50%
39	290	48

Gênero

Masculino	Feminino
75,71%	83,50%
177	200



Avaliação geral

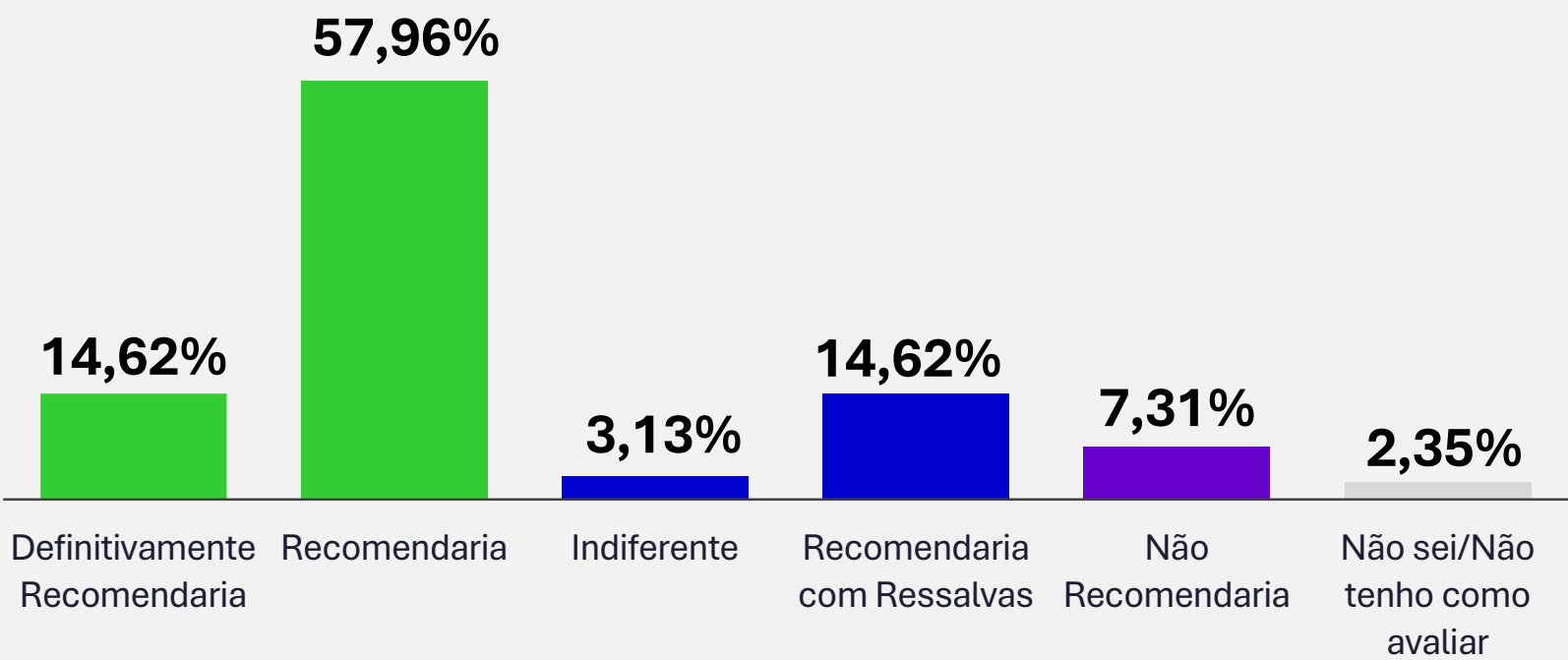
9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	121	31,59%	2,38%	4,66%	5,00%	26,94%	36,25%
Bom	180	47,00%	2,55%	5,00%	5,00%	42,00%	52,00%
Regular	57	14,88%	1,82%	3,56%	5,00%	11,32%	18,45%
Ruim	12	3,13%	0,89%	1,74%	5,00%	1,39%	4,88%
Muito Ruim	7	1,83%	0,68%	1,34%	5,00%	0,49%	3,17%
Não sei/não tenho como avaliar	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,00%					



Avaliação geral

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



Dentre os **374** beneficiários que souberam avaliar, **74,33%** Recomendariam a Operadora, **3,21%** se demonstraram Indiferentes, **14,97%** Recomendariam com Ressalva e apenas **7,49%** Não recomendariam.



74,33%

Top2Box*



22,46%

Bottom2Box*

**Considerando os 374 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
68,48%	75,47%	76,92%	77,78%	74,19%
92	106	91	54	31

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
61,54%	75,26%	79,17%
39	287	48

Gênero

Masculino	Feminino
75,00%	73,74%
176	198



Avaliação geral

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

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	56	14,62%	1,81%	3,54%	5,00%	11,08%	18,16%
Recomendaria	222	57,96%	2,52%	4,94%	5,00%	53,02%	62,91%
Indiferente	12	3,13%	0,89%	1,74%	5,00%	1,39%	4,88%
Recomendaria com Ressalvas	56	14,62%	1,81%	3,54%	5,00%	11,08%	18,16%
Não Recomendaria	28	7,31%	1,33%	2,61%	5,00%	4,70%	9,92%
Não sei/Não tenho como avaliar	9	2,35%	0,77%	1,52%	5,00%	0,83%	3,87%
	383	100,00%					

Conclusão

Conclusão



Atenção à saúde

- 72,32% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- Aproximadamente 28% dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.
- 71,02% dos entrevistados não receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 80,68% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".
- 61,10% dos beneficiários entrevistados avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" a facilidade de acesso.

Conclusão

Canais de atendimento

- Aproximadamente 5% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 56,40% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 19,32% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 79,91% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

Avaliação geral

- **A satisfação dos beneficiários da DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA** foi de **79,84%** dos beneficiários que souberam avaliar e responderam como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 374 beneficiários que souberam avaliar, 74,33% Recomendariam a Operadora, 3,21% se demonstraram Indiferentes, 14,97% Recomendariam com Ressalva e apenas 7,49% Não recomendariam.



(41) 2106-0010

R. Emanuel Kant, 60, 7º andar, Capão Raso, Curitiba / PR

www.ctsconsultoria.com.br

PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2024

Operadora: 34968-2 - DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **DOCTOR CLIN**, constatamos que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa e a Nota Técnica emitidos pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora estão em consonância ao escopo do planejamento descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 010/2022, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **1090/25** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre a aderência ao escopo do planejamento, o processo de coleta, a condução da pesquisa e o relatório final, validando-os, além de verificar a ausência de fraudes.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria.

Em nossa opinião, todos os itens verificados representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 no tocante à:

- (a) a aderência da pesquisa ao escopo,
- (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- (c) a fidedignidade das respostas;
- (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Durante nossa auditoria, foi possível:

- (1) conferir o processamento dos dados obtidos e confrontá-los com os apresentados no Relatório de Resultados;
- (2) contatar uma amostra de beneficiários pesquisados para comprovar se de fato trata-se de cliente da operadora e se participaram da pesquisa no período determinado pela norma e se contribuíram com sua opinião, validando-as;
- (3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas;
- (4) usando das mesmas amostras anteriores, comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores.

Os resultados auditados e demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:

DOCTOR CLIN - 383 RESPONDENTES

1 - 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?	Resultado Auditoria
Sempre	41,51%
A maioria das vezes	30,81%
Às vezes	22,72%
Nunca	1,04%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	2,87%
Não sei/ Não me lembro	1,04%
	100,00%
2 - 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?	Resultado Auditoria
Sempre	36,03%
A maioria das vezes	14,62%
Às vezes	12,01%
Nunca	7,31%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	28,46%
Não sei/ Não me lembro	1,57%
	100,00%
3 -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?	Resultado Auditoria
Sim	11,75%
Não	71,02%
Não sei/ Não me lembro	17,23%
	100,00%
4 - 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)?	Resultado Auditoria
Muito Bom	37,60%
Bom	43,08%
Regular	12,27%
Ruim	1,31%
Muito Ruim	1,04%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	3,39%
Não sei/ Não me lembro	1,31%
	100,00%
5 - 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 médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?	Resultado Auditoria
Muito Bom	23,50%
Bom	37,60%
Regular	21,41%
Ruim	7,05%
Muito Ruim	4,96%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	3,92%
Não sei/ Não me lembro	1,57%
	100,00%
6 - 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?	Resultado Auditoria
Muito Bom	21,15%
Bom	41,25%
Regular	17,23%
Ruim	7,57%
Muito Ruim	3,39%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	4,96%
Não sei/ Não me lembro	4,44%
	100,00%
7 - 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?	Resultado Auditoria
Sim	19,32%
Não	18,80%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	56,40%
Não sei/ Não me lembro	5,48%
	100,00%
8 - 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?	Resultado Auditoria
Muito Bom	14,88%
Bom	31,85%
Regular	8,62%
Ruim	1,83%
Muito Ruim	1,31%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	29,77%
Não sei/ Não me lembro	11,75%
	100,00%

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Resultado Auditoria
Muito Bom	31,59%
Bom	47,00%
Regular	14,88%
Ruim	3,13%
Muito Ruim	1,83%
Não sei/ Não tenho como avaliar	1,57%
	100,00%

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Resultado Auditoria
Definitivamente Recomendaria	14,62%
Recomendaria	57,96%
Indiferente	3,13%
Recomendaria com Ressalvas	14,62%
Não Recomendaria	7,31%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,35%
	100,00%

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados da CTS Consultoria condizem com a verdade e que amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa. Desta forma, atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos, desprovidos de fraude e sem ressalvas.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

F J

BORTOLETTO:2885711500
0116

Assinado de forma digital por F J
BORTOLETTO:28857115000116
Dados: 2025.04.08 20:15:30 -03'00'

Fernando Bortoletto – Auditor Responsável

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270