

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários 2024 (ano base 2023)



Índice

- ❖ Slide 3: Introdução
- ❖ Slide 5: Dados técnicos da pesquisa
- ❖ Slide 8: Da realização da pesquisa
- ❖ Slide 9: Resultado da pesquisa
- ❖ Slide 10: Perfil da amostra
- ❖ Slide 11: Atenção à saúde
- ❖ Slide 21: Canais de atendimento
- ❖ Slide 27: Avaliações gerais
- ❖ Slide 31: Conclusões

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.

Introdução

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 29/02/2024.

Responsável Técnico

Ana Cândida Castro Belomo
CONRE-4 nº 10.781

Auditor Independente Responsável

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

Dados técnicos da pesquisa

1 Universo Amostral: O número total de beneficiários da Operadora em fevereiro de 2024 era 131.720. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 101.983 cadastros.

2 Tipo de Amostra: Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária e Município.

3 Descrição da População Amostrada: Beneficiários da Operadora DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA, maiores de 18 anos.

Tamanho da Amostra
383 Beneficiários



Dados técnicos da pesquisa

❖ 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 desconselhado da entrevista recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de sorteado posteriormente
Conforme descrito na Nota Técnica, pode-se presumir a inexistência de Erros não Amostrais	

Dados técnicos da pesquisa

Forma de Coleta de Dados

- A coleta dos dados foi realizada via contato telefônico, conforme descrito em Nota Técnica

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 26/03/2024

Final em 27/03/2024



ENTREVISTAS

Início em 27/03/2024

Final em 26/04/2024



RELATÓRIO

Início em 26/04/2024

Final em 29/04/2024

Resultado da pesquisa

Taxa de Resposta: 4,38%. Foram contatadas 8.741 pessoas para ter o volume amostral desejado.

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

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

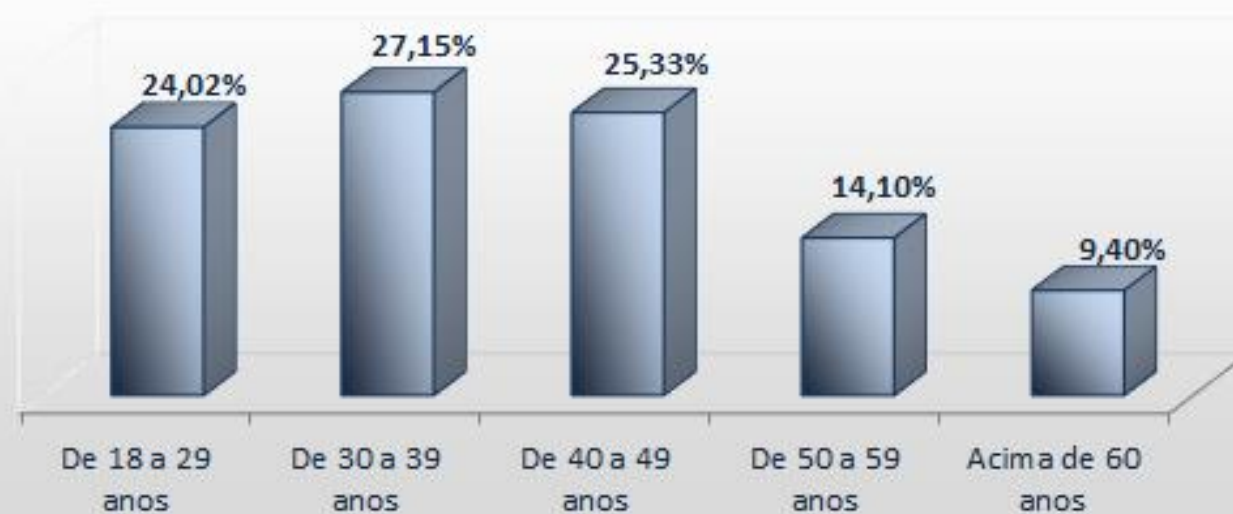
Classificação dos Respondentes	
Status	Beneficiários Contatados
Questionário Concluído	383
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	165
Pesquisa incompleta	26
Não foi possível localizar o beneficiário	8.093
Outros	74

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

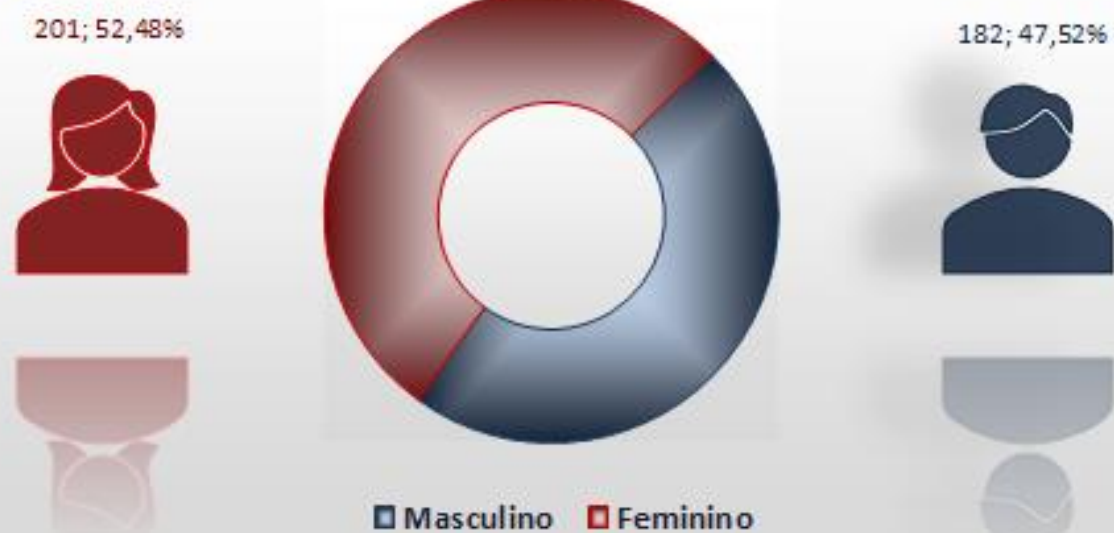
Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela Operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários. O Contato com os beneficiários foi apenas telefônico, não houve necessidade de ações extras para conseguir a quantidade de amostra necessária.

Perfil da amostra

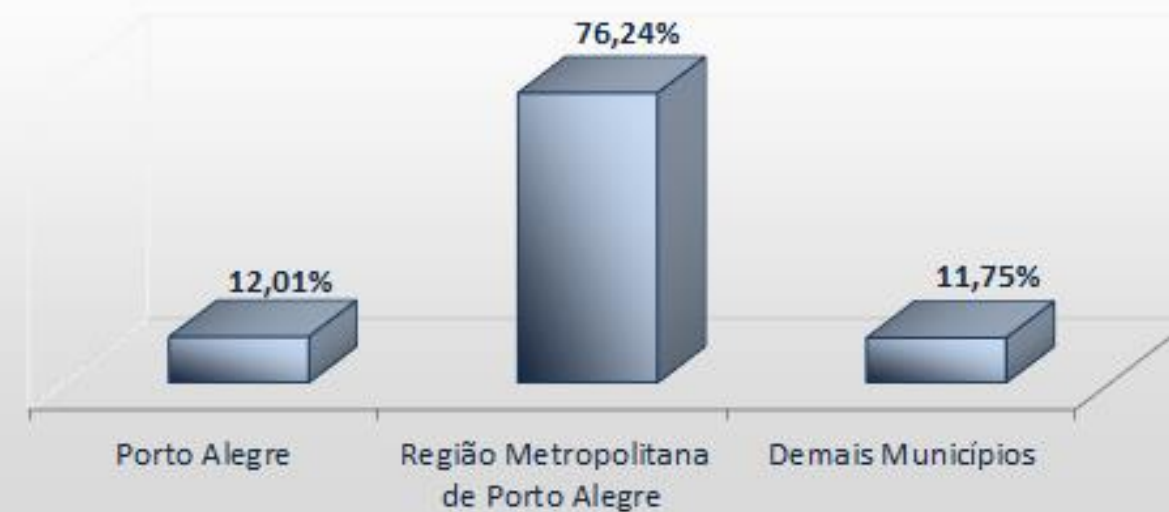
Faixa Etária



Gênero



Município



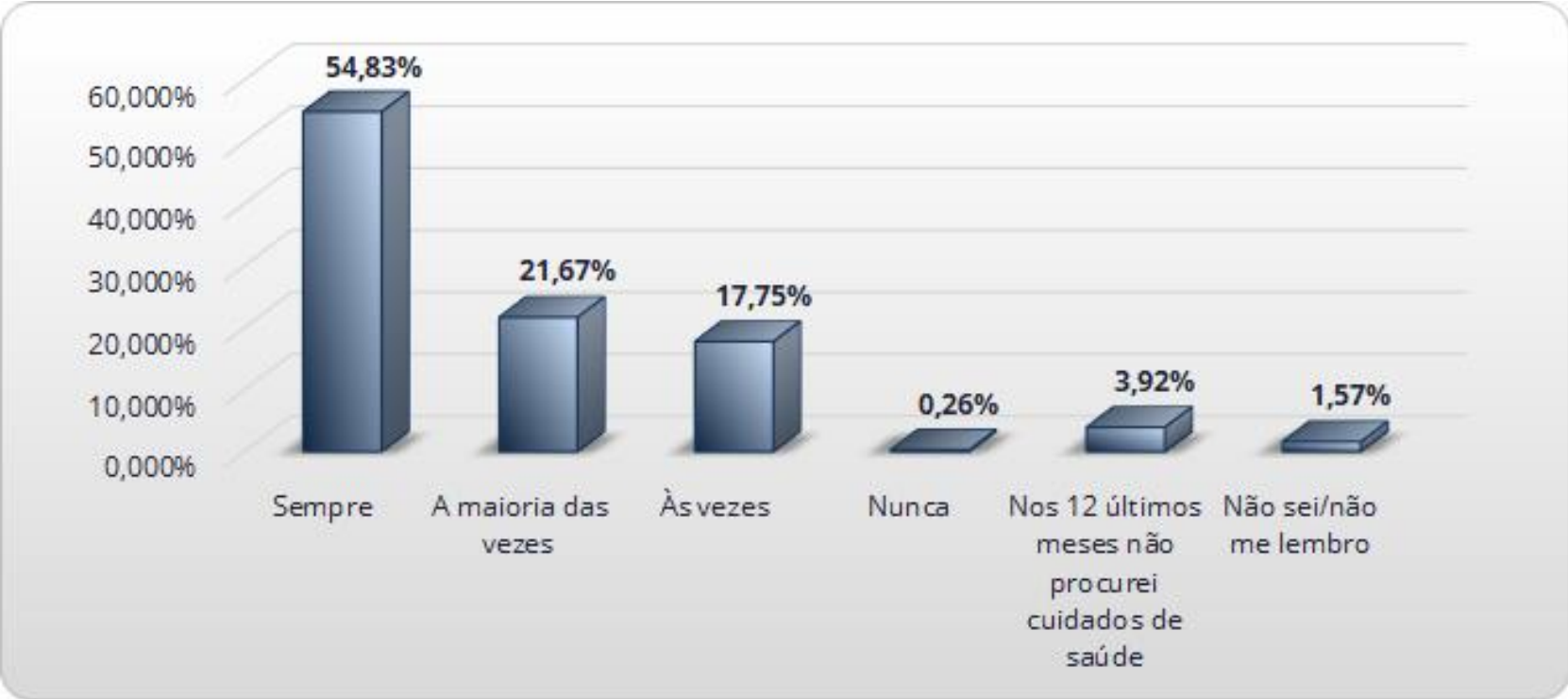
Atenção à saúde

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	210	54,83%	2,54%	4,98%	5,00%	49,85%	59,81%
A maioria das vezes	83	21,67%	2,11%	4,13%	5,00%	17,54%	25,80%
Às vezes	68	17,75%	1,95%	3,83%	5,00%	13,93%	21,58%
Nunca	1	0,26%	0,26%	0,51%	5,00%	0,00%	0,77%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	15	3,92%	0,99%	1,94%	5,00%	1,97%	5,86%
Não sei/não me lembro	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,0%					

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?



76,50% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



80,94%

Top2Box*



19,06%

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
86,52%	81,00%	76,40%	86,00%	70,59%
89	100	89	50	34

Gênero	
Masculino	Feminino
76,36%	84,77%
165	197

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
83,72%	80,94%	78,05%
43	278	41

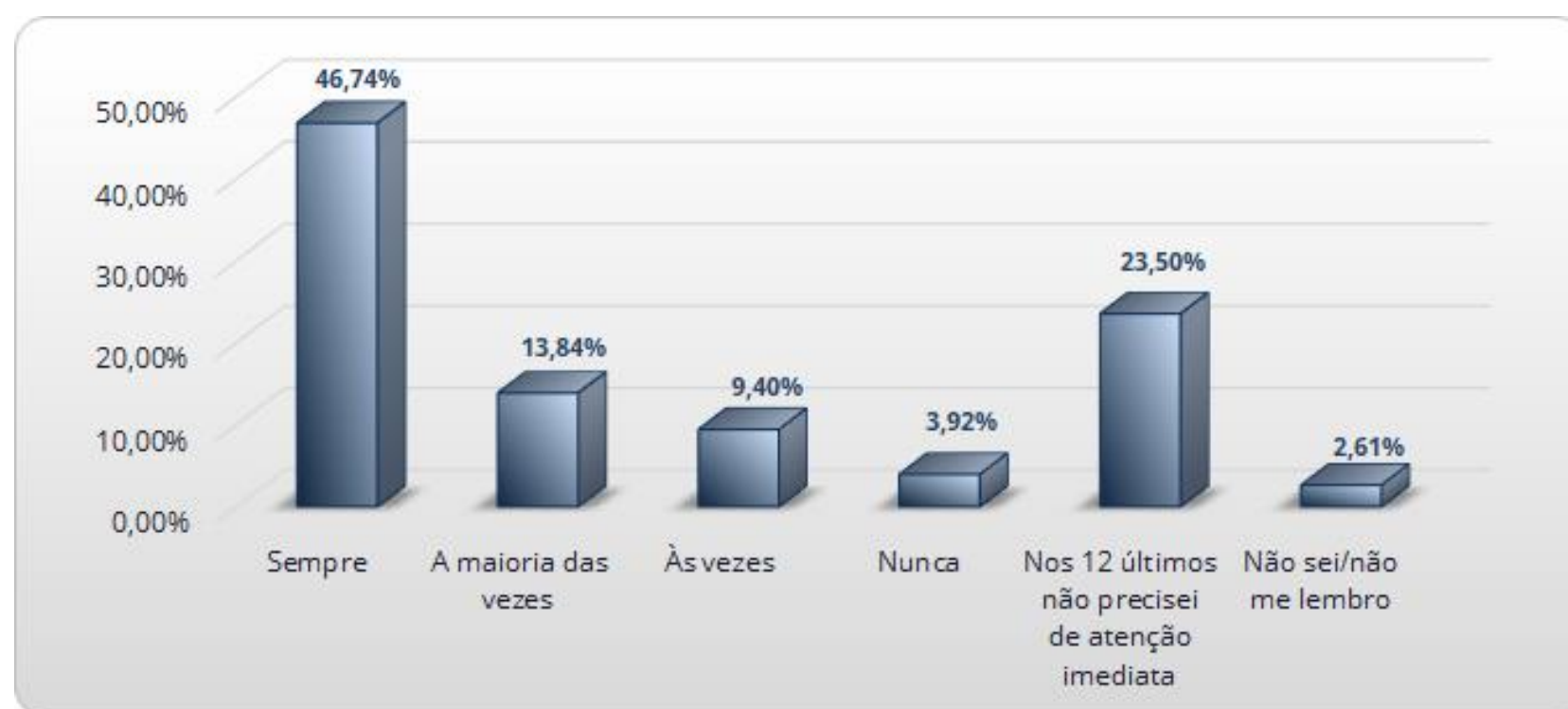
Atenção à saúde

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	179	46,74%	2,55%	5,00%	5,00%	41,74%	51,73%
A maioria das vezes	53	13,84%	1,76%	3,46%	5,00%	10,38%	17,30%
Às vezes	36	9,40%	1,49%	2,92%	5,00%	6,48%	12,32%
Nunca	15	3,92%	0,99%	1,94%	5,00%	1,97%	5,86%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	90	23,50%	2,17%	4,25%	5,00%	19,25%	27,75%
Não sei/não me lembro	10	2,61%	0,81%	1,60%	5,00%	1,01%	4,21%
	383	100,0%					

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 **23%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



81,98%

Top2Box*



18,02%

Bottom2Box*

**Considerando os 283 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
83,33%	87,65%	82,19%	71,43%	77,78%
60	81	73	42	27

Gênero	
Masculino	Feminino
83,59%	80,65%
128	155

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
92,86%	81,33%	76,67%
28	225	30

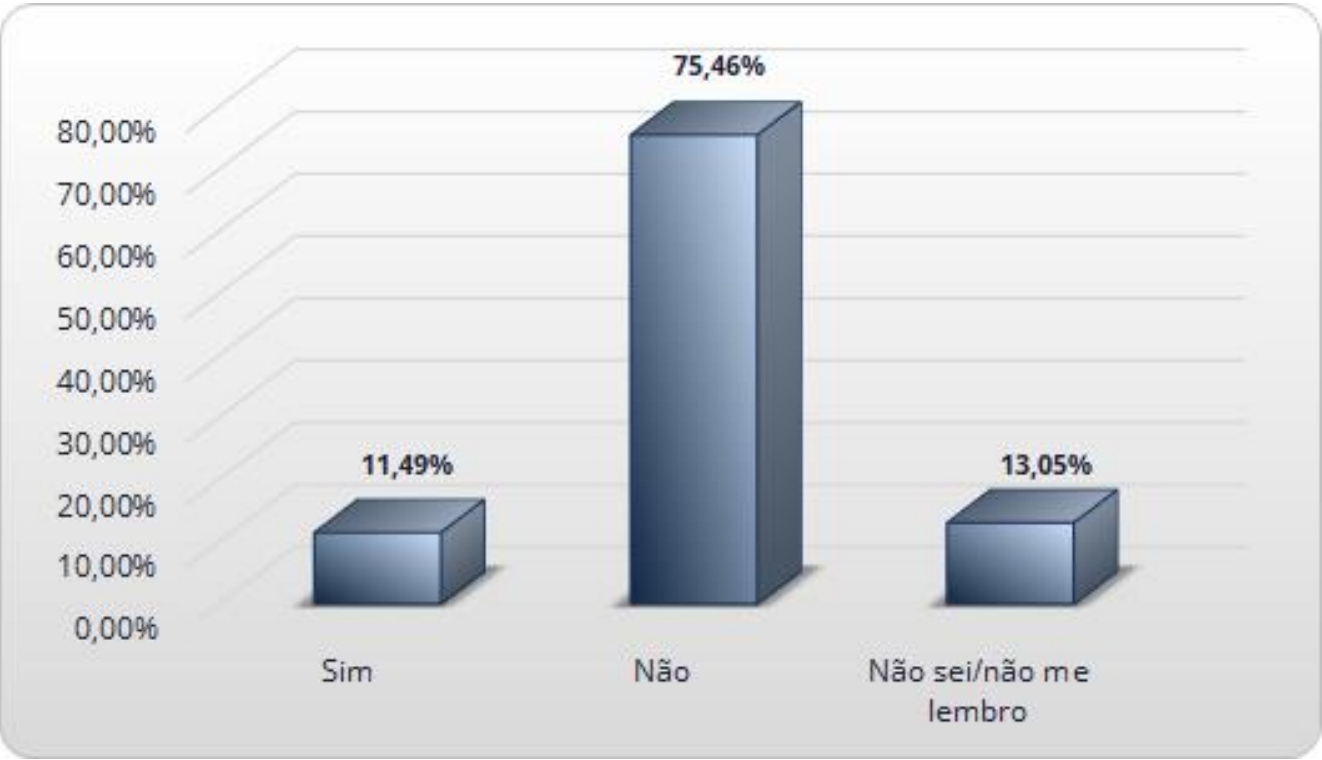
Atenção à saúde

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	44	11,49%	1,63%	3,19%	5,00%	8,29%	14,68%
Não	289	75,46%	2,20%	4,31%	5,00%	71,15%	79,77%
Não sei/não me lembro	50	13,05%	1,72%	3,37%	5,00%	9,68%	16,43%
	383	100,0%					

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?



11,49% dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas

Recebeu por Perfil

**Considerando os 333 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
17,57%	7,87%	16,85%	12,00%	9,68%
74	89	89	50	31

Gênero	
Masculino	Feminino
10,32%	15,73%
155	178

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
13,51%	13,95%	7,89%
37	258	38

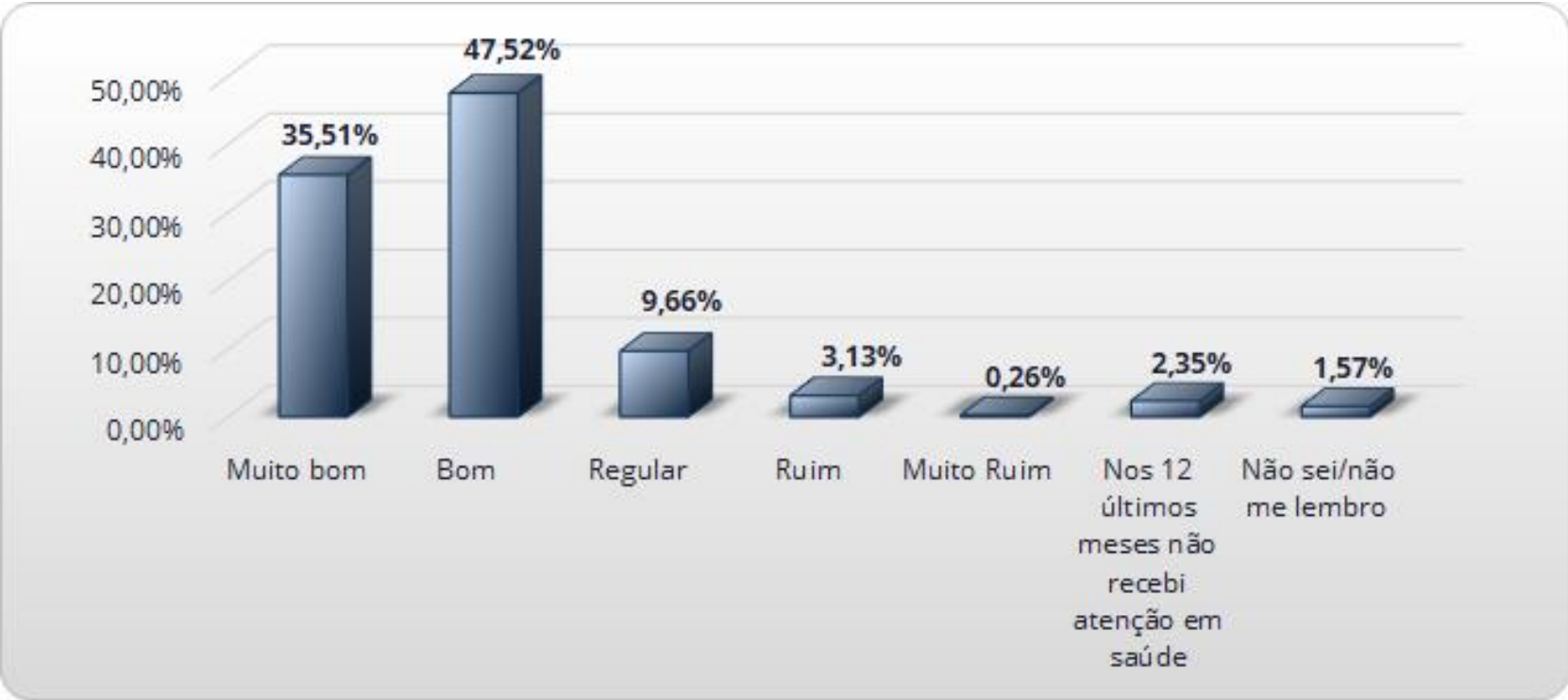
Atenção à saúde

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	136	35,51%	2,45%	4,79%	5,00%	30,72%	40,30%
Bom	182	47,52%	2,55%	5,00%	5,00%	42,52%	52,52%
Regular	37	9,66%	1,51%	2,96%	5,00%	6,70%	12,62%
Ruim	12	3,13%	0,89%	1,74%	5,00%	1,39%	4,88%
Muito Ruim	1	0,26%	0,26%	0,51%	5,00%	0,00%	0,77%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	9	2,35%	0,77%	1,52%	5,00%	0,83%	3,87%
Não sei/não me lembro	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,0%					

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 bastante satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **83,03%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



86,41%

Top2Box*



3,53%

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
85,71%	85,58%	87,91%	83,33%	91,18%
91	104	91	48	34

Gênero	
Masculino	Feminino
90,06%	83,25%
171	197

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
90,70%	86,57%	80,95%
43	283	42

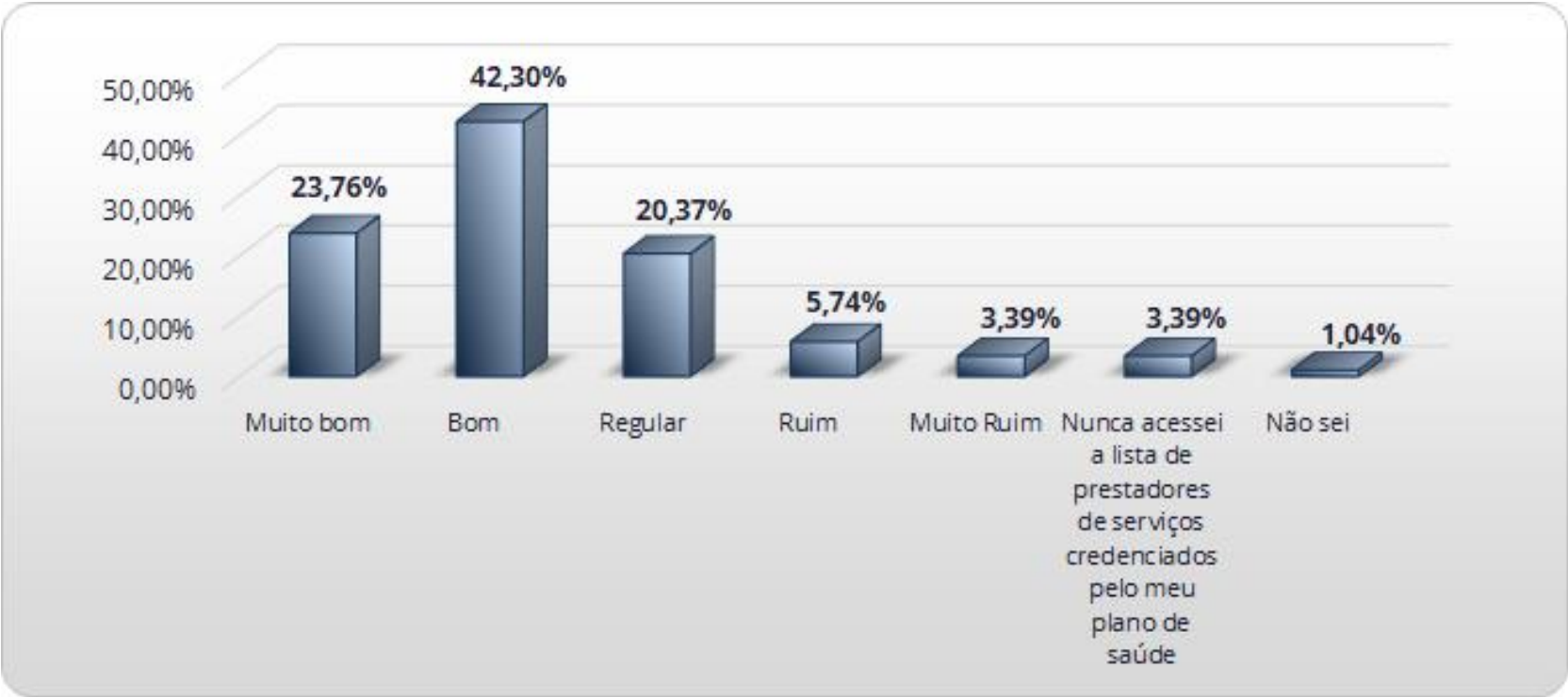
Atenção à saúde

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	91	23,76%	2,17%	4,26%	5,00%	19,50%	28,02%
Bom	162	42,30%	2,52%	4,95%	5,00%	37,35%	47,25%
Regular	78	20,37%	2,06%	4,03%	5,00%	16,33%	24,40%
Ruim	22	5,74%	1,19%	2,33%	5,00%	3,41%	8,07%
Muito Ruim	13	3,39%	0,93%	1,81%	5,00%	1,58%	5,21%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	13	3,39%	0,93%	1,81%	5,00%	1,58%	5,21%
Não sei	4	1,04%	0,52%	1,02%	5,00%	0,03%	2,06%
	383	100,0%					

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)?



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, **66,06%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



69,13%

Top2Box*



9,56%

Bottom2Box*

**Considerando os 366 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
77,01%	71,84%	58,95%	63,27%	78,13%
87	103	95	49	32

Gênero	
Masculino	Feminino
70,11%	68,23%
174	192

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
46,51%	73,12%	65,91%
43	279	44

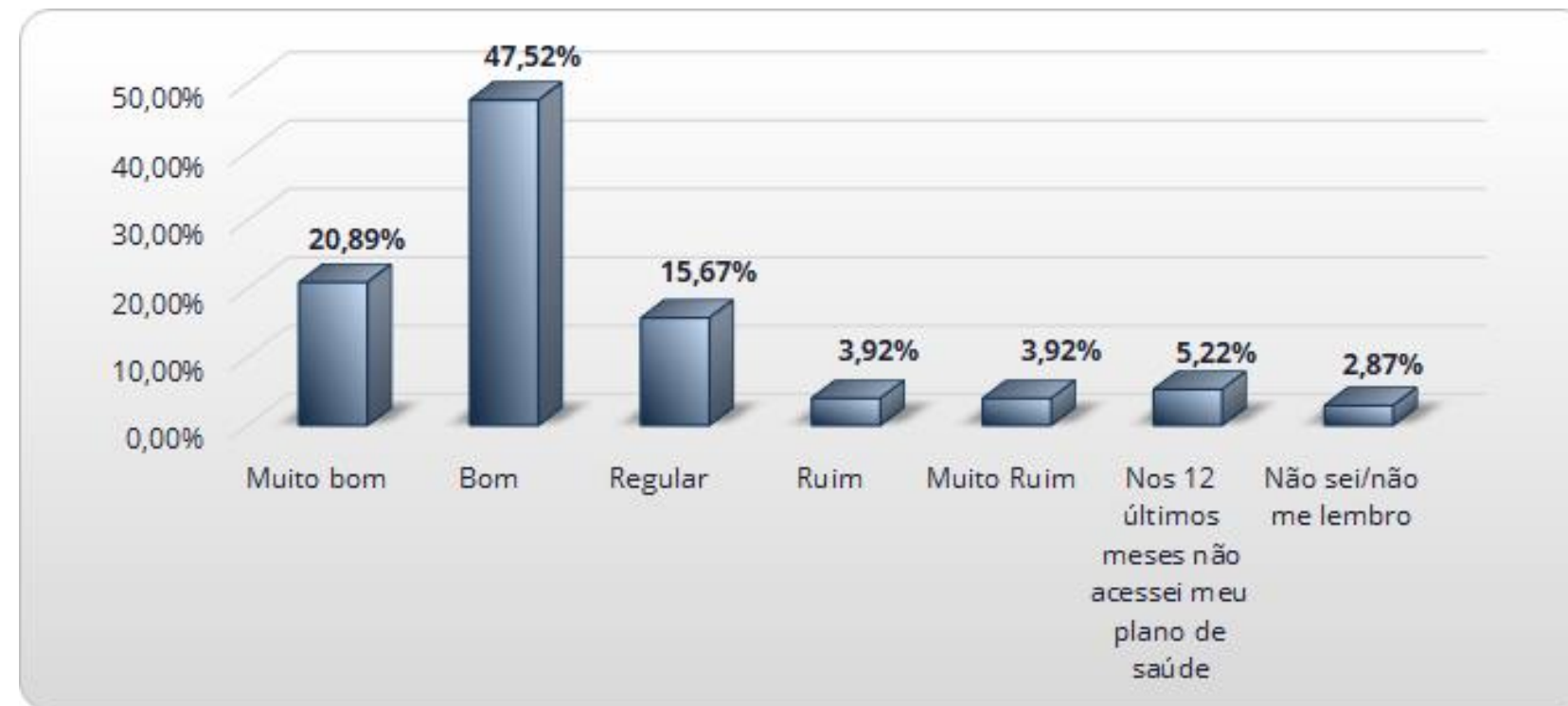
Canais de atendimento

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?

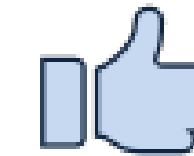
						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	80	20,89%	2,08%	4,07%	5,00%	16,82%	24,96%
Bom	182	47,52%	2,55%	5,00%	5,00%	42,52%	52,52%
Regular	60	15,67%	1,86%	3,64%	5,00%	12,03%	19,31%
Ruim	15	3,92%	0,99%	1,94%	5,00%	1,97%	5,86%
Muito Ruim	15	3,92%	0,99%	1,94%	5,00%	1,97%	5,86%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	20	5,22%	1,14%	2,23%	5,00%	2,99%	7,45%
Não sei/não me lembro	11	2,87%	0,85%	1,67%	105,00%	1,20%	4,54%
	383	100,0%					

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



74,43%

Top2Box*



8,52%

Bottom2Box*

*Considerando os 352 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
79,27%	74,49%	71,11%	74,00%	71,88%
82	98	90	50	32

Gênero	
Masculino	Feminino
74,53%	74,35%
161	191

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
51,28%	76,47%	82,93%
39	272	41

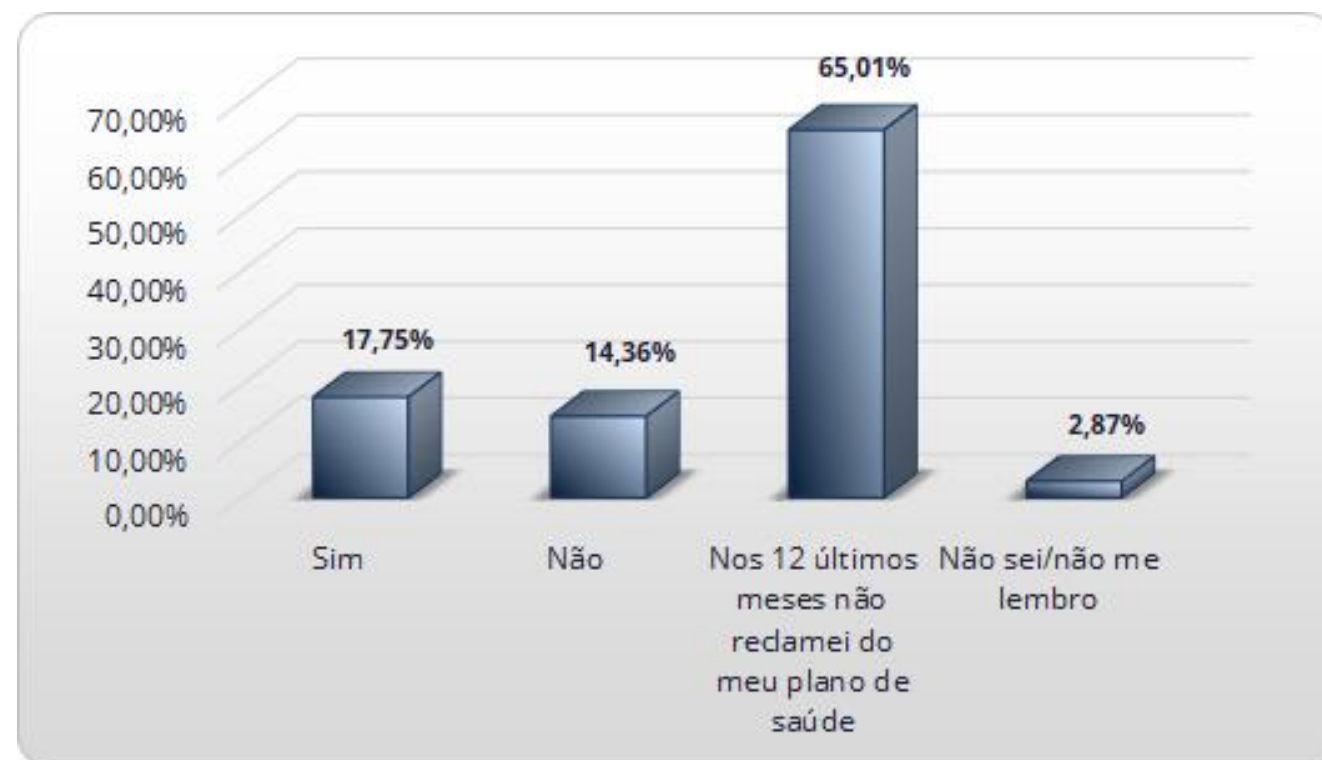
Canais de atendimento

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	68	17,75%	1,95%	3,83%	5,00%	13,93%	21,58%
Não	55	14,36%	1,79%	3,51%	5,00%	10,85%	17,87%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	249	65,01%	2,44%	4,78%	5,00%	60,24%	69,79%
Não sei/não me lembro	11	2,87%	0,85%	1,67%	5,00%	1,20%	4,54%
	383	100,0%					

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?



65,01% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 17,75% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil				
*Considerando os 123 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
76,19%	51,43%	64,86%	23,81%	55,56%
21	35	37	21	9
Gênero				
Masculino	Feminino			
56,60%	54,29%			
53	70			
Município				
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios		
47,06%	56,12%	62,50%		
17	98	8		

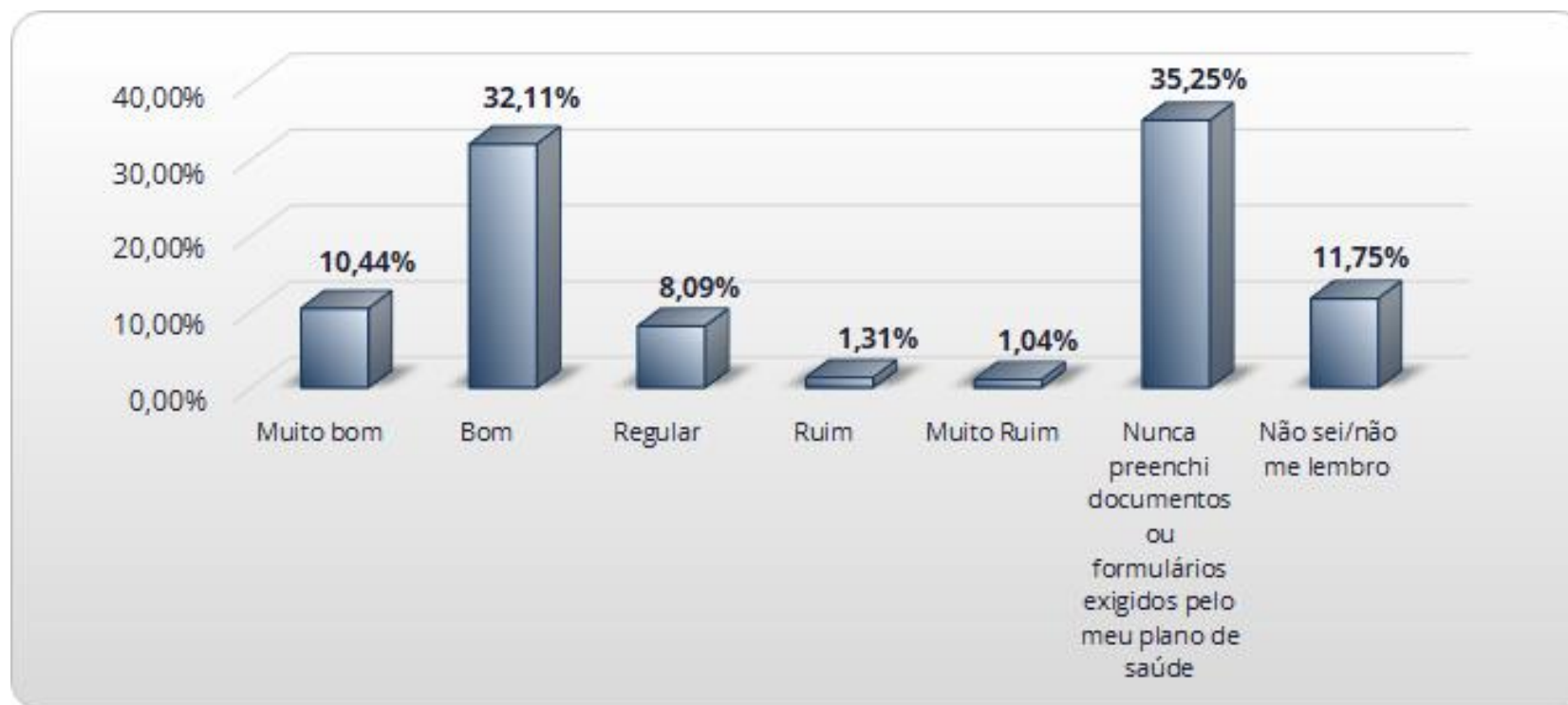
Canais de atendimento

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	40	10,44%	1,56%	3,06%	5,00%	7,38%	13,51%
Bom	123	32,11%	2,39%	4,68%	5,00%	27,44%	36,79%
Regular	31	8,09%	1,39%	2,73%	5,00%	5,36%	10,83%
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%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	135	35,25%	2,44%	4,78%	5,00%	30,46%	40,03%
Não sei/não me lembro	45	11,75%	1,65%	3,22%	5,00%	8,52%	14,97%
	383	100,0%					

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?

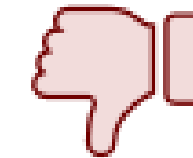


Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **80,30%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



80,30%

Top2Box*



4,43%

Bottom2Box*

**Considerando os 203 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
85,19%	81,54%	82,35%	78,95%	50,00%
54	65	51	19	14

Gênero

Masculino	Feminino
76,09%	83,78%
92	111

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
65,00%	82,28%	80,00%
20	158	25

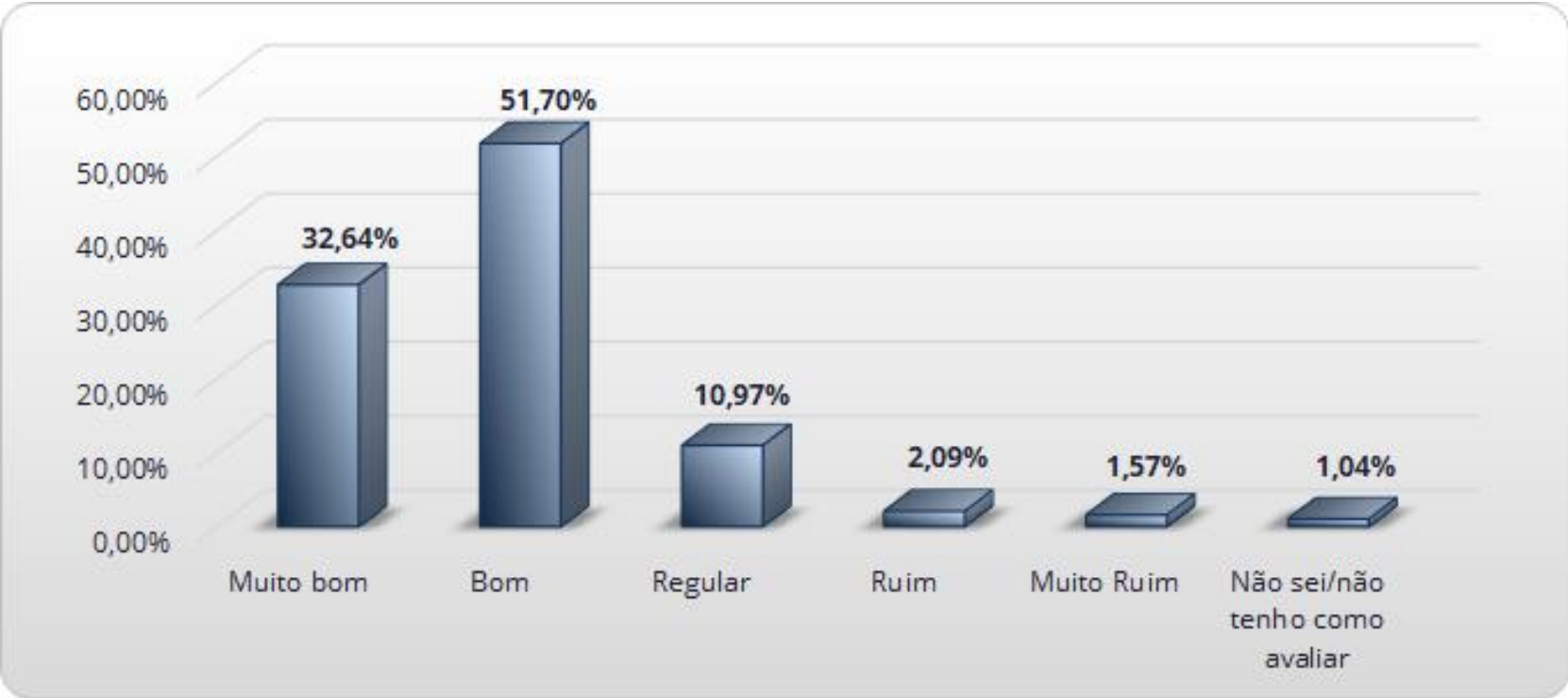
Avaliação geral

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

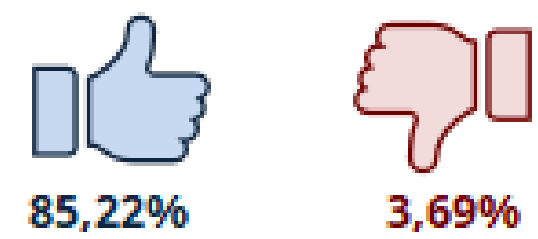
						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	125	32,64%	2,40%	4,70%	5,00%	27,94%	37,33%
Bom	198	51,70%	2,55%	5,00%	5,00%	46,69%	56,70%
Regular	42	10,97%	1,60%	3,13%	5,00%	7,84%	14,10%
Ruim	8	2,09%	0,73%	1,43%	5,00%	0,66%	3,52%
Muito Ruim	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
Não sei/não tenho como avaliar	4	1,04%	0,52%	1,02%	5,00%	0,03%	2,06%
	383	100,0%					

Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da Operadora DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA foi de **85,22%** dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".



Top2Box* **Bottom2Box***

**Considerando os 379 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
89,01%	85,58%	76,84%	88,68%	91,67%
91	104	95	53	36

Gênero	
Masculino	Feminino
86,59%	84,00%
179	200

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
84,78%	85,47%	84,09%
46	289	44

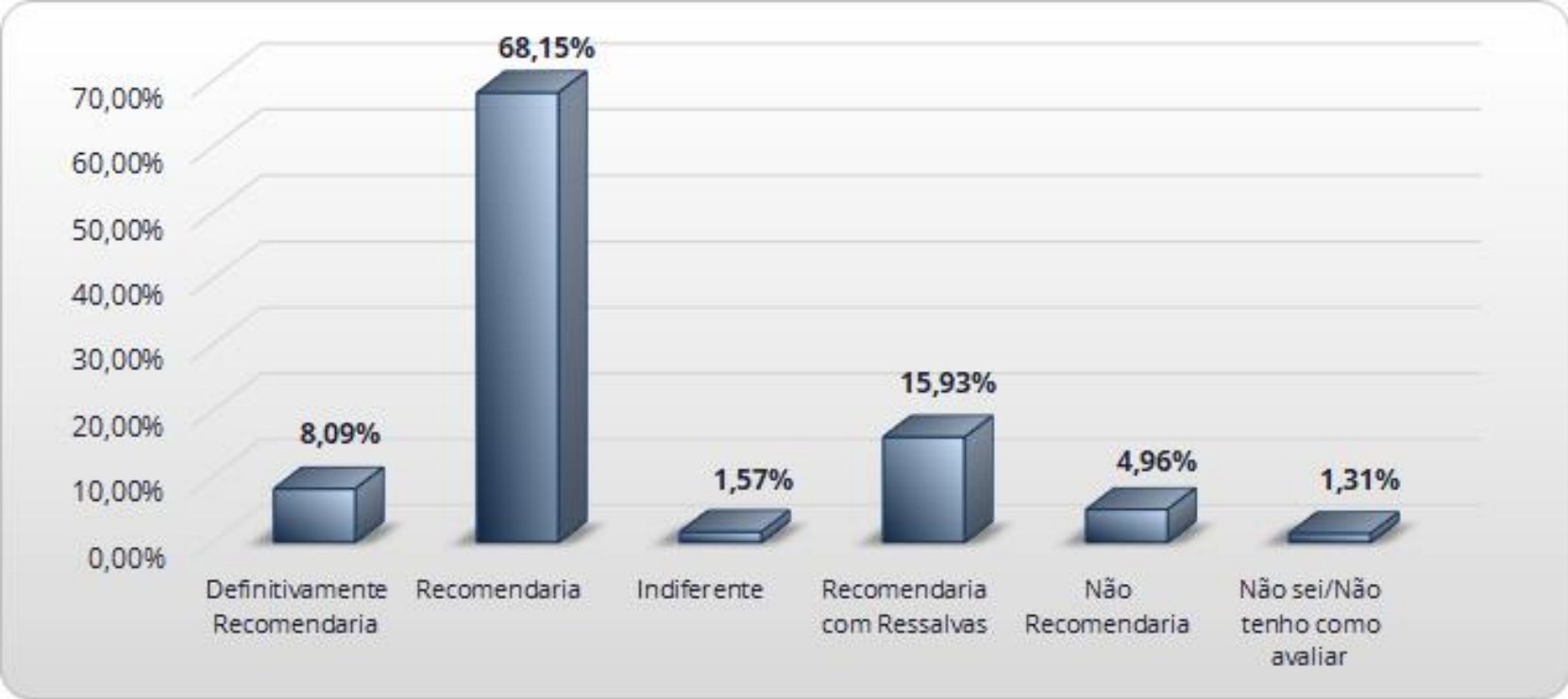
Avaliação geral

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

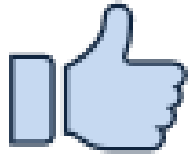
						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	31	8,09%	1,39%	2,73%	5,00%	5,36%	10,83%
Recomendaria	261	68,15%	2,38%	4,67%	5,00%	63,48%	72,81%
Indiferente	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
Recomendaria com Ressalvas	61	15,93%	1,87%	3,66%	5,00%	12,26%	19,59%
Não Recomendaria	19	4,96%	1,11%	2,17%	5,00%	2,79%	7,14%
Não sei/Não tenho como avaliar	5	1,31%	0,58%	1,14%	5,00%	0,17%	2,44%
	383	100,0%					

Avaliação geral

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

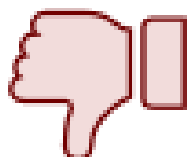


Dentre os **378** beneficiários que souberam avaliar, **77,25%** Recomendariam a Operadora, **1,59%** se demonstraram Indiferentes, **16,14%** Recomendariam com Ressalva e apenas **5,03%** Não recomendariam.



77,25%

Top2Box*



21,16%

Bottom2Box*

**Considerando os 378 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
86,67%	75,96%	67,71%	73,58%	88,57%
90	104	96	53	35

Gênero	
Masculino	Feminino
77,40%	77,11%
177	201

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
64,44%	79,17%	77,78%
45	288	45

Conclusão da pesquisa

Atenção à saúde

- 76,50% dos beneficiários entrevistados afirmaram que “Sempre” ou “A maioria das vezes” conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- 23% dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses. Dos que necessitaram 81,98% avaliaram positivamente.
- 11,49% dos entrevistados 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, 66,06% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom”.

Canais de atendimento

- Aproximadamente 5% dos beneficiários entrevistados não acessaram o plano de saúde nos últimos 12 meses, dos que acessaram, 74,43% avaliaram o acesso como “Muito bom” ou “Bom”.
- 65,01% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 17,75% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Avaliação geral

- A satisfação dos beneficiários da Operadora DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA foi de 85,22% dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 378 beneficiários que souberam avaliar, 77,25% Recomendariam a Operadora, 1,59% se demonstraram Indiferentes, 16,14% Recomendariam com Ressalva e apenas 5,03% Não recomendariam.



www.ctsconsultoria.com.br



(41) 2106-0010

PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2023

Operadora: 34968-2 - DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE 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 **1035/24** 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;
- (3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas;
- (4) usando desta mesma amostra anterior, 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 ENTREVISTAS

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	54,83%
A maioria das vezes	21,67%
Às vezes	17,75%
Nunca	0,26%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3,92%
Não sei/ Não me lembro	1,57%
	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	46,74%
A maioria das vezes	13,84%
Às vezes	9,40%
Nunca	3,92%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	23,50%
Não sei/ Não me lembro	2,61%
	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	11,49%
Não	75,46%
Não sei/ Não me lembro	13,05%
	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	35,51%
Bom	47,52%
Regular	9,66%
Ruim	3,13%
Muito Ruim	0,26%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	2,35%
Não sei/ Não me lembro	1,57%
	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	23,76%
Bom	42,30%
Regular	20,37%
Ruim	5,74%
Muito Ruim	3,39%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	3,39%
Não sei/ Não me lembro	1,04%
	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, site 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	20,89%
Bom	47,52%
Regular	15,67%
Ruim	3,92%
Muito Ruim	3,92%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	5,22%
Não sei/ Não me lembro	2,87%
	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	17,75%
Não	14,36%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	65,01%
Não sei/ Não me lembro	2,87%
	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	10,44%
Bom	32,11%
Regular	8,09%
Ruim	1,31%
Muito Ruim	1,04%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	35,25%
Não sei/ Não me lembro	11,75%
	100,00%

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Resultado Auditoria
Muito Bom	32,64%
Bom	51,70%
Regular	10,97%
Ruim	2,09%
Muito Ruim	1,57%
Não sei/ Não tenho como avaliar	1,04%
	100,00%

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Resultado Auditoria
Definitivamente Recomendaria	8,09%
Recomendaria	68,15%
Indiferente	1,57%
Recomendaria com Ressalvas	15,93%
Não Recomendaria	4,96%
Não sei/ Não tenho como avaliar	1,31%
	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, 28 de abril de 2024.

F J
BORTOLETTO:288
57115000116

Assinado de forma digital por F J
BORTOLETTO:28857115000116
Dados: 2024.04.29 14:30:43
-03'00'

Fernando Bortoletto

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