CTS
Consultoria e Serviços

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

2025

ângeli

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 **ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A.**, registro na ANS **nº 42.187-1**, 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 31/08/2024.
Responsável Técnico	Ana Cândida Castro Belomo CONRE-4 nº 10.781
Auditoria Independente	Kerygma Assessoria e Treinamento CNPJ.: 01.886.397/0001-23 Joana Paula Machado CONRE: 8920 - A

Dados técnicos

1 **Universo amostral**

Número total de beneficiários da Operadora em julho de 2024 era 7.712. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 5.572 cadastros.

2 **Tipo de amostra**

Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos Gênero, Faixa Etária e Município.

3 **Descrição da população amostrada**

Beneficiários da Operadora ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

359

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 via contato telefônico envio de link através de e-mail e WhatsApp pelo Forms, 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 29/08/2024

Final em 03/09/2024

ENTREVISTAS

Início em 01/10/2024

Final em 18/11/2024

RELATÓRIO

Início em 18/11/2024

Final em 25/11/2024

Resultados

Taxa de Resposta: 8,51%

Foram contatadas **4.219** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos respondentes	
Status	**Beneficiários contatados**
Questionário Concluído	**359**
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	**186**
Pesquisa incompleta	**53**
Não foi possível localizar o beneficiário	**3.598**
Outros	**23**

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.”

359 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.

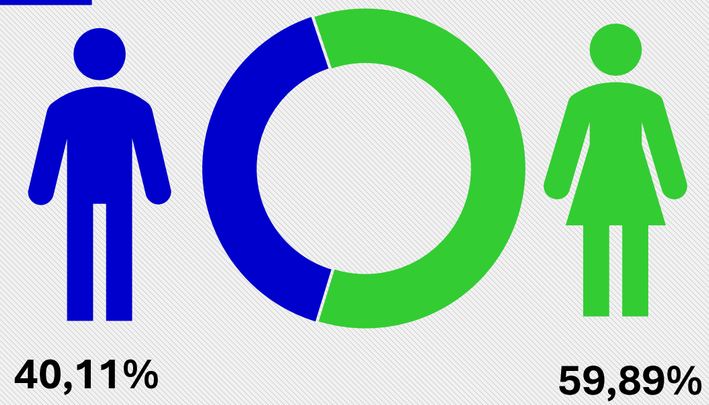
Não foram encontradas inconsistências ou falhas na base enviada pela Operadora, no que diz respeito ao cadastro de beneficiários.

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

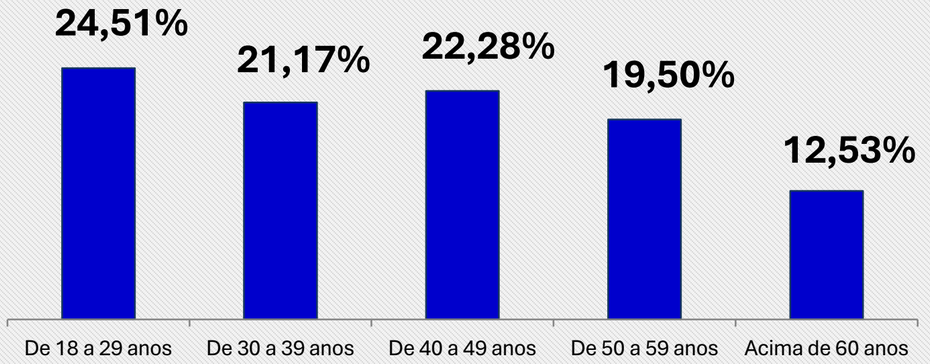
Perfil da amostra

Perfil da amostra

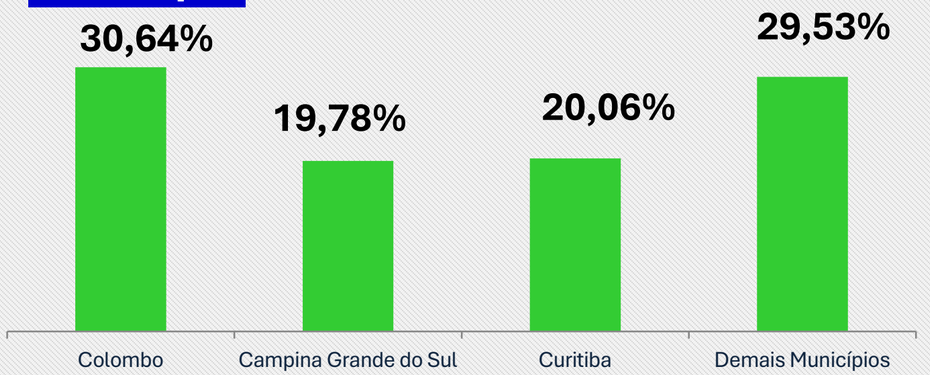
Gênero



Faixa Etária



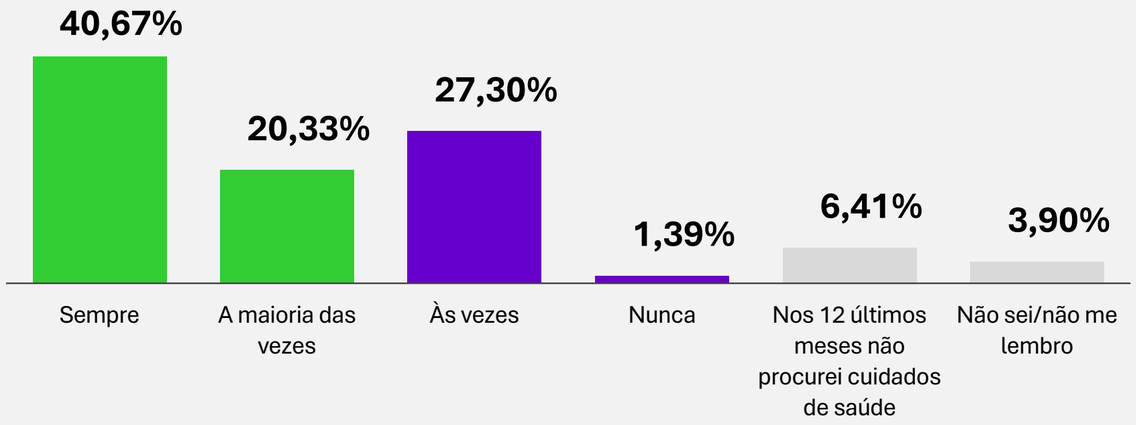
Município



Atenção à saúde

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?**



61% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.

68,01%
Top2Box*

31,99%
Bottom2Box*

Considerando os 322 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
68,29%	71,64%	56,94%	74,58%	71,43%
82	*67*	*72*	*59*	*42*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
61,00%	70,77%	67,19%	74,19%
100	*65*	*64*	*93*

Gênero

Masculino	Feminino
66,67%	68,84%
123	*199*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

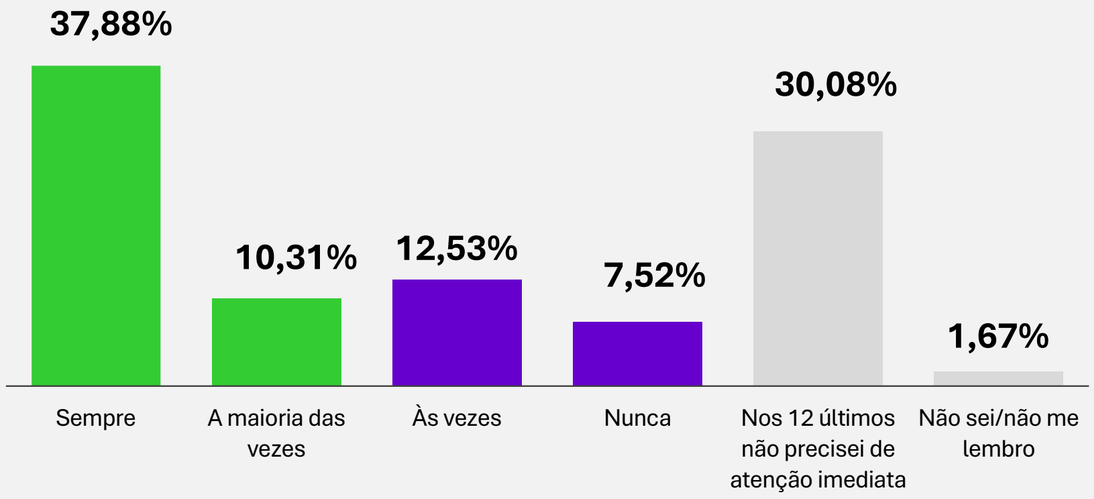
Atenção à saúde

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	146	40,67%	2,59%	5,08%	5,00%	35,59%	45,75%
A maioria das vezes	73	20,33%	2,12%	4,16%	5,00%	16,17%	24,50%
Às vezes	98	27,30%	2,35%	4,61%	5,00%	22,69%	31,91%
Nunca	5	1,39%	0,62%	1,21%	5,00%	0,18%	2,61%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	23	6,41%	1,29%	2,53%	5,00%	3,87%	8,94%
Não sei/não me lembro	14	3,90%	1,02%	2,00%	5,00%	1,90%	5,90%
	359	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 **30%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.

70,61% — **Top2Box***

29,39% — **Bottom2Box***

Considerando os 245 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
64,62%	76,36%	68,00%	77,27%	67,74%
65	*55*	*50*	*44*	*31*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
70,00%	76,47%	70,00%	67,57%
80	*51*	*40*	*74*

Gênero

Masculino	Feminino
67,39%	72,55%
92	*153*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

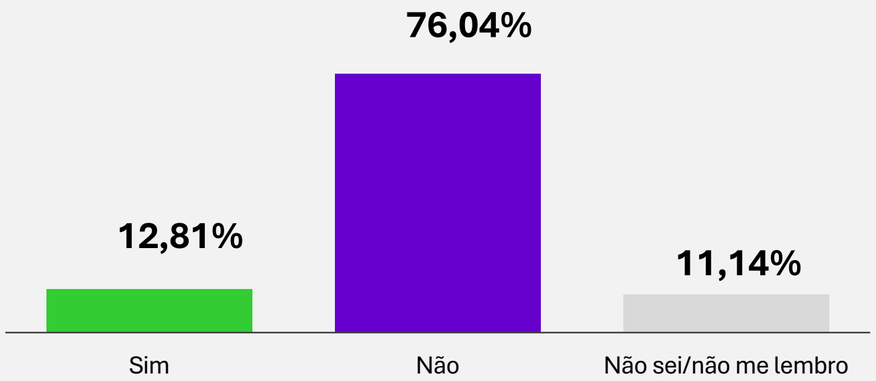
Atenção à saúde

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	136	37,88%	2,56%	5,02%	5,00%	32,86%	42,90%
A maioria das vezes	37	10,31%	1,60%	3,15%	5,00%	7,16%	13,45%
Às vezes	45	12,53%	1,75%	3,43%	5,00%	9,11%	15,96%
Nunca	27	7,52%	1,39%	2,73%	5,00%	4,79%	10,25%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	108	30,08%	2,42%	4,74%	5,00%	25,34%	34,83%
Não sei/não me lembro	6	1,67%	0,68%	1,33%	5,00%	0,35%	3,00%
	359	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?**



76,04% 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 319 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
11,39%	13,24%	11,94%	15,38%	25,00%
79	*68*	*67*	*65*	*40*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
13,98%	14,29%	12,12%	16,49%
93	*63*	*66*	*97*

Gênero

Masculino	Feminino
19,20%	11,34%
125	*194*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

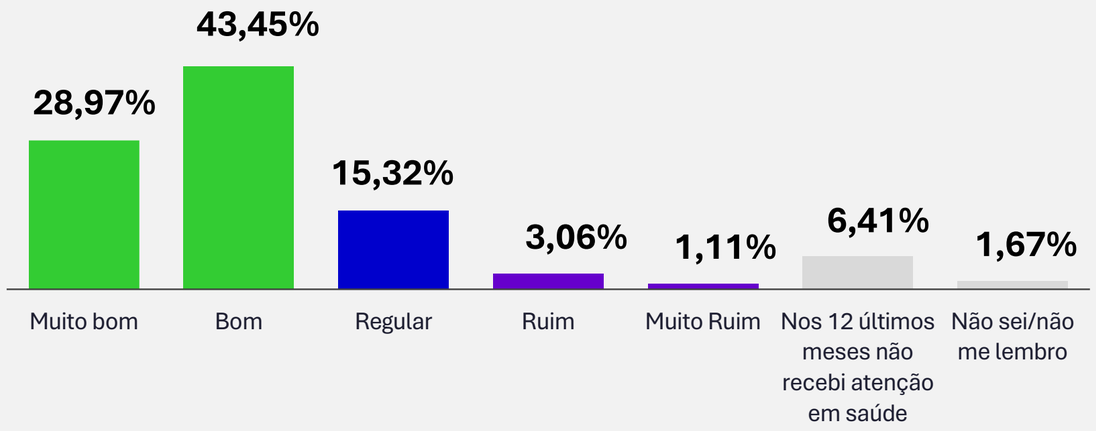
Atenção à saúde

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	46	12,81%	1,76%	3,46%	5,00%	9,36%	16,27%
Não	273	76,04%	2,25%	4,42%	5,00%	71,63%	80,46%
Não sei/não me lembro	40	11,14%	1,66%	3,25%	5,00%	7,89%	14,40%
	359	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, clinicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?**



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **72,42%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".

78,79%
Top2Box*

4,55%
Bottom2Box*

Considerando os 330 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
75,00%	77,46%	81,58%	78,69%	84,21%
84	*71*	*76*	*61*	*38*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
73,33%	82,54%	75,38%	84,54%
105	*63*	*65*	*97*

Gênero

Masculino	Feminino
78,46%	79,00%
130	*200*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

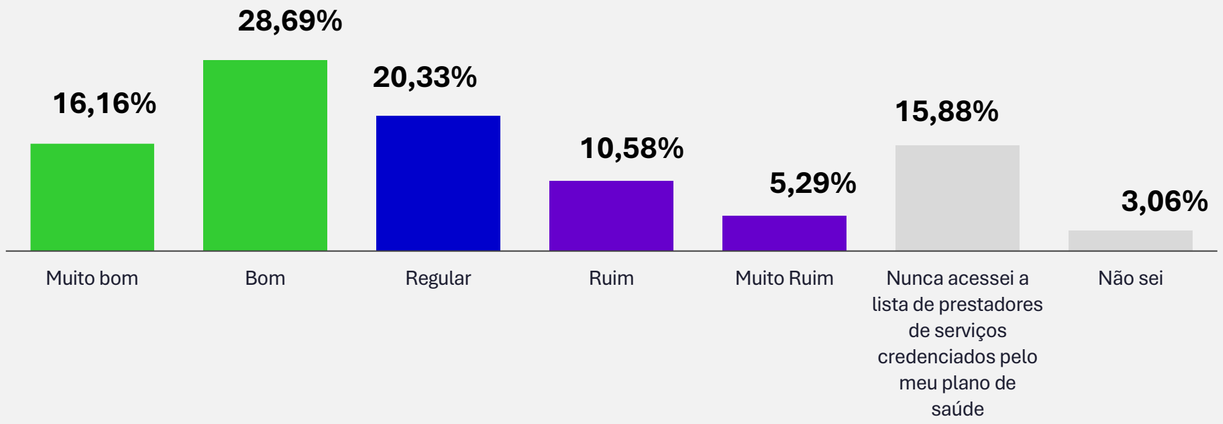
Atenção à saúde

4. **Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clinicas, 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	104	28,97%	2,39%	4,69%	5,00%	24,28%	33,66%
Bom	156	43,45%	2,62%	5,13%	5,00%	38,33%	48,58%
Regular	55	15,32%	1,90%	3,73%	5,00%	11,59%	19,05%
Ruim	11	3,06%	0,91%	1,78%	5,00%	1,28%	4,85%
Muito Ruim	4	1,11%	0,55%	1,09%	5,00%	0,03%	2,20%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	23	6,41%	1,29%	2,53%	5,00%	3,87%	8,94%
Não sei/não me lembro	6	1,67%	0,68%	1,33%	5,00%	0,35%	3,00%
	359	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, **44,85%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".

55,33%
Top2Box*

19,59%
Bottom2Box*

Considerando os 291 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
46,43%	55,00%	57,38%	55,77%	73,53%
84	*60*	*61*	*52*	*34*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
50,00%	56,67%	55,56%	59,77%
90	*60*	*54*	*87*

Gênero

Masculino	Feminino
61,26%	51,67%
111	*180*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

Atenção à saúde

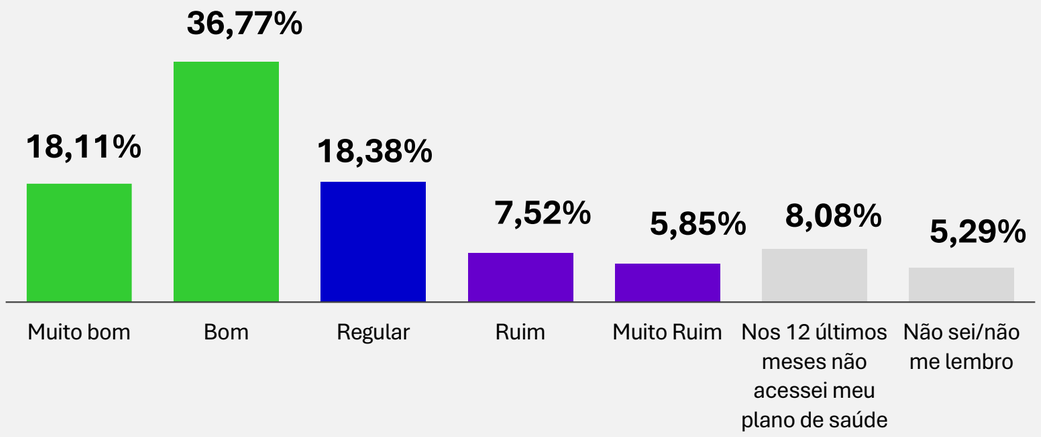
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia medico, livro, aplicativo de celular,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

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	58	16,16%	1,94%	3,81%	5,00%	12,35%	19,96%
Bom	103	28,69%	2,39%	4,68%	5,00%	24,01%	33,37%
Regular	73	20,33%	2,12%	4,16%	5,00%	16,17%	24,50%
Ruim	38	10,58%	1,62%	3,18%	5,00%	7,40%	13,77%
Muito Ruim	19	5,29%	1,18%	2,32%	5,00%	2,98%	7,61%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	57	15,88%	1,93%	3,78%	5,00%	12,10%	19,66%
Não sei	11	3,06%	0,91%	1,78%	5,00%	1,28%	4,85%
	359	100,0%					

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 **8%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses

63,34%

Top2Box*

15,43%

Bottom2Box*

Considerando os 311 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
53,42%	63,77%	59,42%	72,88%	73,17%
73	*69*	*69*	*59*	*41*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
58,76%	66,13%	68,33%	63,04%
97	*62*	*60*	*92*

Gênero

Masculino	Feminino
68,85%	59,79%
122	*189*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

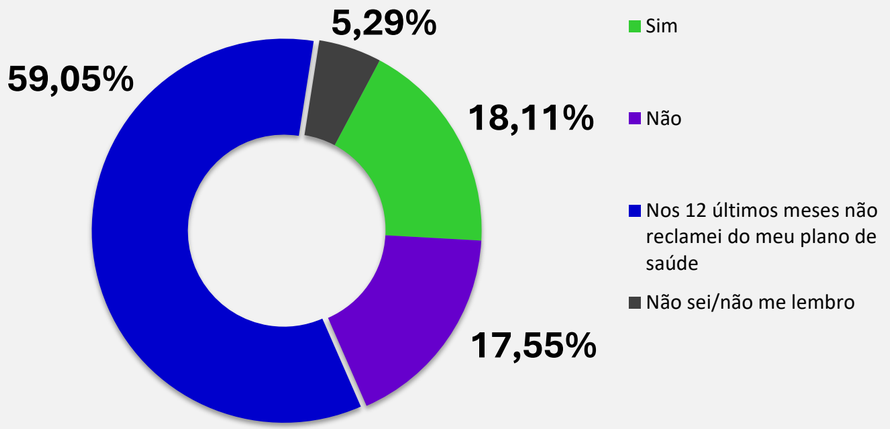
Canais de atendimento

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	65	18,11%	2,03%	3,98%	5,00%	14,12%	22,09%
Bom	132	36,77%	2,54%	4,99%	5,00%	31,78%	41,76%
Regular	66	18,38%	2,04%	4,01%	5,00%	14,38%	22,39%
Ruim	27	7,52%	1,39%	2,73%	5,00%	4,79%	10,25%
Muito Ruim	21	5,85%	1,24%	2,43%	5,00%	3,42%	8,28%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	29	8,08%	1,44%	2,82%	5,00%	5,26%	10,90%
Não sei/não me lembro	19	5,29%	1,18%	2,32%	105,00%	2,98%	7,61%
	359	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?**



59,05% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **18,11%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

Considerando os 128 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
42,86%	53,57%	45,45%	60,00%	57,14%
28	*28*	*33*	*25*	*14*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
37,50%	50,00%	66,67%	56,10%
40	*26*	*21*	*41*

Gênero

Masculino	Feminino
47,83%	52,44%
46	*82*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

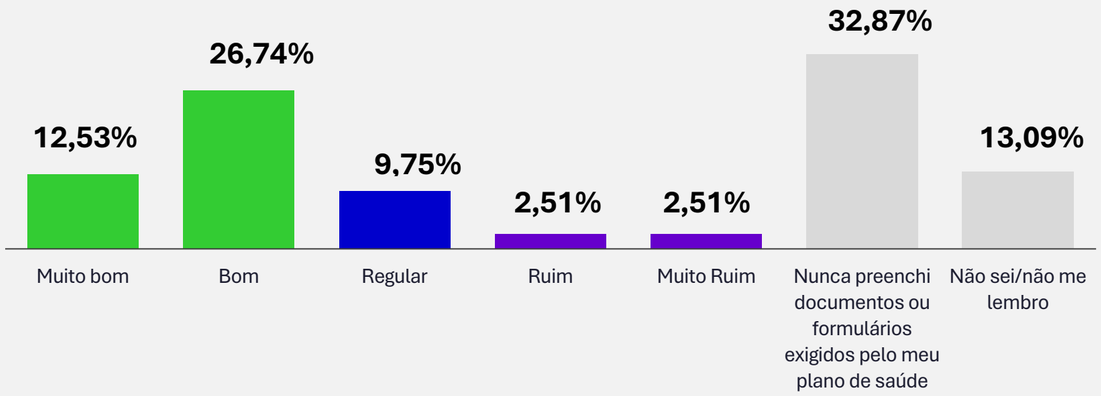
Canais de atendimento

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	65	18,11%	2,03%	3,98%	5,00%	14,12%	22,09%
Não	63	17,55%	2,01%	3,93%	5,00%	13,61%	21,48%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	212	59,05%	2,60%	5,09%	5,00%	53,97%	64,14%
Não sei/não me lembro	19	5,29%	1,18%	2,32%	5,00%	2,98%	7,61%
	359	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, **72,68%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

72,68%
Top2Box*

9,28%
Bottom2Box*

Considerando os 194 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
75,00%	61,90%	71,74%	76,67%	85,00%
56	*42*	*46*	*30*	*20*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
69,64%	73,17%	73,53%	74,60%
56	*41*	*34*	*63*

Gênero

Masculino	Feminino
76,19%	70,00%
84	*110*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

Canais de atendimento

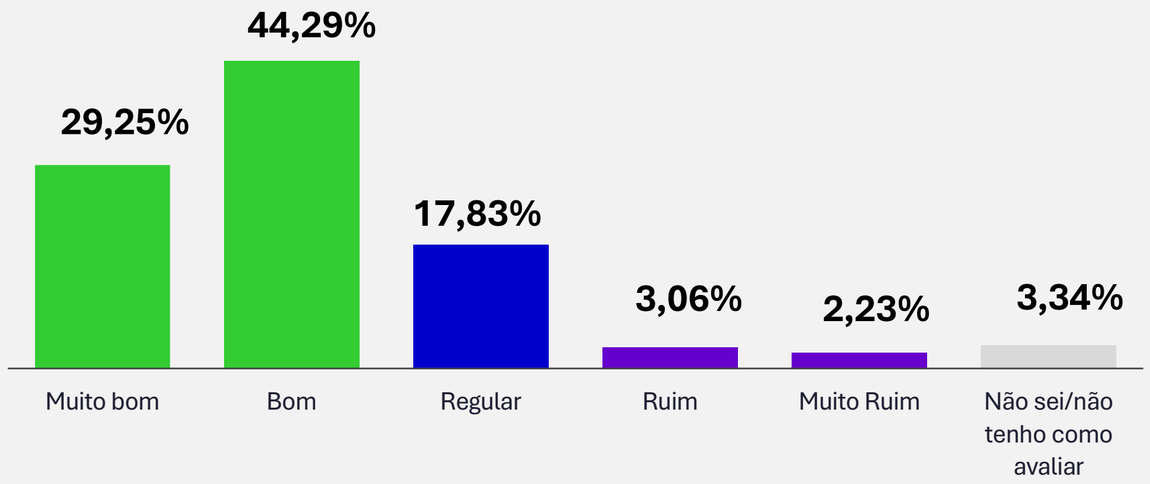
8) Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	45	12,53%	1,75%	3,43%	5,00%	9,11%	15,96%
Bom	96	26,74%	2,34%	4,58%	5,00%	22,16%	31,32%
Regular	35	9,75%	1,57%	3,07%	5,00%	6,68%	12,82%
Ruim	9	2,51%	0,83%	1,62%	5,00%	0,89%	4,12%
Muito Ruim	9	2,51%	0,83%	1,62%	5,00%	0,89%	4,12%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	118	32,87%	2,48%	4,86%	5,00%	28,01%	37,73%
Não sei/não me lembro	47	13,09%	1,78%	3,49%	5,00%	9,60%	16,58%
	359	100,0%					

Avaliação geral

Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A. foi de **76,08%** dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".

76,08%
Top2Box*

5,48%
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
74,12%	70,27%	75,32%	80,30%	84,44%
85	*74*	*77*	*66*	*45*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
74,77%	73,13%	72,86%	81,55%
107	*67*	*70*	*103*

Gênero

Masculino	Feminino
76,30%	75,94%
135	*212*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

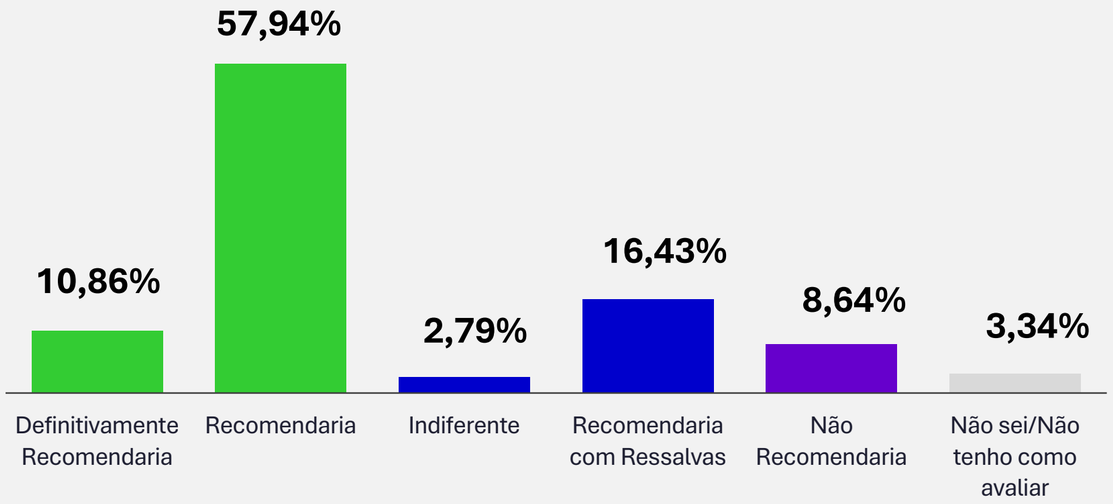
Avaliação geral

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	105	29,25%	2,40%	4,71%	5,00%	24,54%	33,95%
Bom	159	44,29%	2,62%	5,14%	5,00%	39,15%	49,43%
Regular	64	17,83%	2,02%	3,96%	5,00%	13,87%	21,79%
Ruim	11	3,06%	0,91%	1,78%	5,00%	1,28%	4,85%
Muito Ruim	8	2,23%	0,78%	1,53%	5,00%	0,70%	3,76%
Não sei/não tenho como avaliar	12	3,34%	0,95%	1,86%	5,00%	1,48%	5,20%
	359	100,0%					

Avaliação geral

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



Dentre os **347** beneficiários que souberam avaliar, **71,18%** Recomendariam a Operadora, **2,88%** se demonstraram Indiferentes, **17,00%** Recomendariam com Ressalva e apenas **8,93%** Não recomendariam.

71,18%
Top2Box*

25,94%
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
67,06%	64,47%	69,62%	78,46%	83,33%
85	*76*	*79*	*65*	*42*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba	Demais Municípios
68,22%	72,06%	68,12%	75,73%
107	*68*	*69*	*103*

Gênero

Masculino	Feminino
68,84%	72,73%
138	*209*

Resposta única | Base: 359 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 95%

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	39	10,86%	1,64%	3,22%	5,00%	7,64%	14,08%
Recomendaria	208	57,94%	2,61%	5,11%	5,00%	52,83%	63,05%
Indiferente	10	2,79%	0,87%	1,70%	5,00%	1,08%	4,49%
Recomendaria com Ressalvas	59	16,43%	1,96%	3,83%	5,00%	12,60%	20,27%
Não Recomendaria	31	8,64%	1,48%	2,91%	5,00%	5,73%	11,54%
Não sei/Não tenho como avaliar	12	3,34%	0,95%	1,86%	5,00%	1,48%	5,20%
	359	100,0%					

Conclusão

Conclusão

Atenção à saúde

- 61% dos beneficiários entrevistados afirmaram que “Sempre” ou ”A maioria das vezes” conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- 30% dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses. Dos que necessitaram 70,61% avaliaram positivamente.
- 12,81% 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, 72,42% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom”.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, 44,85% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".

Canais de atendimento

- Aproximadamente 8% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 59,05% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 18,11% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 72,68% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

Conclusão

Avaliação geral

- A satisfação dos beneficiários da ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A. foi de 76,08% dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 347 beneficiários que souberam avaliar, 71,18% Recomendariam a Operadora, 2,88% se demonstraram Indiferentes, 17,00% Recomendariam com Ressalva e apenas 8,93% Não recomendariam.

(41) 2106-0010
R. Emanuel Kant, 60, 7º andar, Capão Raso, Curitiba / PR
www.ctsconsultoria.com.br