

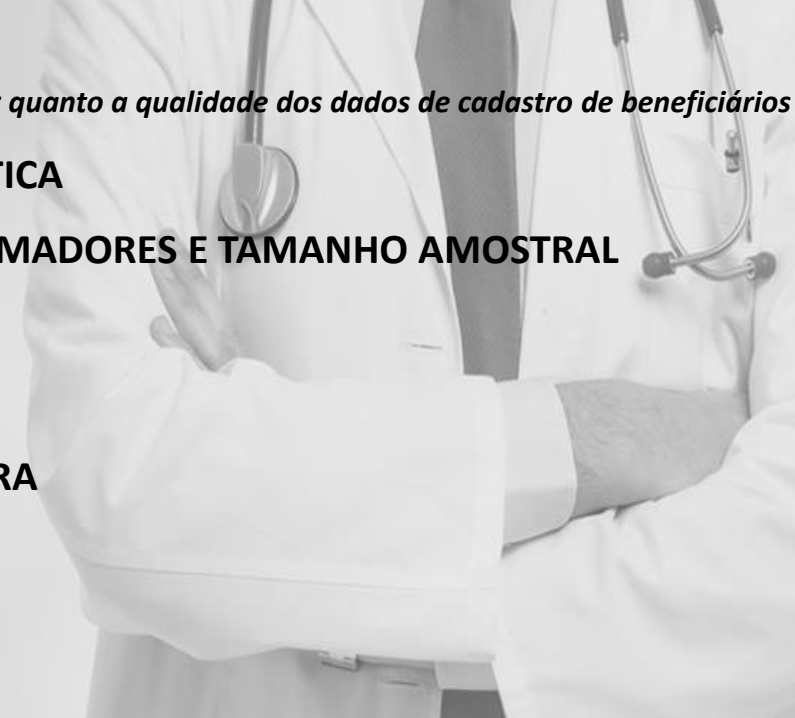
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE 2022

PQO – Programa de Qualificação de operadora.

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.



agenda

1. **RESPONSABILIDADES**
 3. **NOTA TÉCNICA - *Resultados da análise preliminar quanto a qualidade dos dados de cadastro de beneficiários***
 4. **NOTA TÉCNICA - METODOLOGIA ESTATÍSTICA**
 5. **NOTA TÉCNICA - PLANO AMOSTRAL, ESTIMADORES E TAMANHO AMOSTRAL**
 6. **RESULTADOS DA PESQUISA**
 7. **ATENÇÃO À SAÚDE**
 8. **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**
 9. **AVALIAÇÃO GERAL**
 10. **CONCLUSÕES**
 11. **NOSSA MISSÃO**
- 

Responsabilidades

Essa pesquisa é uma realização da diretoria de Pesquisa de Mercado da:

Statsol[®] – Soluções Estatísticas e Pesquisa de Mercado.

Conre 3^a Região J3047.

Operadora Avaliada: **SINDIFISCO NACIONAL SIND.NAC.DOS AUD.FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL registro ANS: 36101-1**

SEGUINDO OS CÓDIGOS DE ÉTICA ASQ, ICC/ESOMAR , Com a supervisão geral dos trabalhos de campo realizada por Reginaldo Aparecido Coelho.

Estatístico Bruno Gustavo Zacarin CONRE 9786-A.

Auditor Independente: **João Roberto Camargo Pereira**

Statsol

Rua: Vivaldo Lanzoni, 133 Centro São Carlos - SP

Fone: 16 3368.8245

www.statsol.com.br

Nota Técnica



Resultados da análise preliminar quanto a qualidade dos dados de cadastro de beneficiários

Para esta pesquisa recebemos a base total de clientes fornecida pela Operadora **SINDIFISCO NACIONAL SIND.NAC.DOS AUD.FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL**, para a partir disso obtermos o cálculo da amostra e conduta da pesquisa.

Avaliamos as características e informações constantes nesta base e os resultados da análise preliminar quanto a qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora se mostrou satisfatório, pois identificamos ***n= 415*** dados faltantes, não impactando no tamanho da população total e no levantamento de nossa amostra.

Portanto nossa população alvo é formada por usuários de Plano de Saúde UNAFISCO SAÚDE , podendo ser Titular ou Dependente com idade superior ou igual a 18 anos e que estejam com os dados de identificação e localização completos e conforme o documento técnico fornecido pela ANS.

Neste cenário nosso universo de usuários que fora fornecido pela UNAFISCO SAÚDE e utilizado como Sistema de Referência para formação da amostra probabilística.

Plano Amostral



Amostragem Aleatorizada Simples utilizando base de dados fornecidas pela contratante, representativos em todos os estados.

Amostra

505

Entrevistados



Unidade Amostral

Famílias | Usuários | Dependentes

Entrevistas

Via CATI, com entrevistadores devidamente treinados e identificados

Margem de Erro

5% para os principais resultados com um grau de confiança de 95%.

Equipe

1 Coordenador 1 Supervisor e 5 entrevistadores

Código de controle operacional

- i) Questionários concluídos n= 505*
- ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa n=215*
- iii) O beneficiário desistiu de participar da pesquisa n=37*
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário n= 187*
- v) Não foi possível localizar o telefone do entrevistado n= 415*
- vi) Incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa n= 0*
- vii) Total de Ligações n=4.978*
- viii) Taxa de respondentes = 0,1014*

Planejamento e Coleta de Campo

Planejamento da Pesquisa de 01 a 14 de Março de 2023. . Realização de 16 a 30 de Março de 2023.

Esta pesquisa está prevista no programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

O objetivo desse trabalho é fornecer informações sobre a satisfação dos beneficiários da Operadora UNAFISCO SAÚDE , avaliando os últimos 12 meses, dentro dos seguintes Grupos: *Atenção à saúde, Canais de Atendimento e uma Avaliação Geral.*

Os resultados serão apresentados considerando as proporções de respostas das questões categóricas que foram realizadas dentro de cada grupo (*Atenção, Canais e Avaliação*).

A população *alvo* é formada por usuários de Plano de Saúde UNAFISCO SAÚDE , podendo ser Titular ou Dependente com idade superior ou igual a 18 anos. O universo de usuários foi fornecido pela UNAFISCO SAÚDE, **TOTALIZANDO 29.896 BENEFICIÁRIOS**, e utilizado como Sistema de Referência para formação da amostra probabilística.

Considerando o objetivo da pesquisa, público alvo e nosso sistema de referência, optamos por utilizar uma *Amostra Aleatória Simples*, pois atenderá ao objetivo de avaliar a satisfação dos usuários, sem uma identificação de valores pagos por tipos de planos diferentes e podendo ser acessada através de nosso Sistema de Referência com devidos balanceamentos amostrais respeitando não as cotas em si, mas uma distribuição da amostra que seja representativa à população do Universo de usuários da UNAFISCO SAÚDE .

Descrição do Universo Amostral: Serão consideradas como unidades amostrais os USUÁRIOS do plano de saúde UNAFISCO SAÚDE, com idade superior ou igual a 18 anos, em uma POPULAÇÃO ALVO de 15.536, de seu Sistema de Referência. Foram feitas entrevistas em uma amostra de usuários para levantar o grau de satisfação, positivas ou negativas, com o plano UNAFISCO SAÚDE.

Cálculo da amostra | Erro Amostral estimado e Calculado

Com base na fórmula anterior e levando-se em conta que:

N = 15.536 tamanho da população alvo

P = Q = ½ aponta para o maior tamanho de amostra dentre todas as escolhas possíveis de **P e Q**

d = 0,05 e **t = 1,96** que correspondem ao erro de **5%** e grau de confiança de **95%**, respectivamente, obtidos a partir na distribuição Gaussiana Padronizada **N (0,1)**,

Obtém-se o tamanho de amostra mínimo desejado:

$$n \geq \frac{\frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{25570} \left(\frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2} - 1 \right)} \geq 378$$

Portanto, qualquer tamanho de amostra igual ou superior a este número, fornecerá a precisão estabelecida acima.

*Esse método nos informou sobre a necessidade de capturarmos **378 usuários** de Plano de Saúde, conforme nosso Sistema de referência. No entanto, para minimizar outros possíveis erros, fomos além, alcançando **n = 505 usuários**.*

Erro Amostral Estimado = 5,0%

Erro Amostral Calculado = 4,8%

Seleção da Amostra e Tratamento de Erros não amostrais

A seleção da amostra ocorreu de forma aleatória utilizando a população de clientes, sem agrupamentos, ou seja, cada indivíduo da população com a mesma probabilidade de ser selecionado.

- ✓ O método de aleatorização foi através do módulo de “Análise de Dados/ Amostragem” do Excel Office.

Em casos de impossibilidade de resposta do indivíduo sorteado, foi realizado novo sorteio com o mesmo método.

A coleta dos dados foi realizada com a aplicação das perguntas do Instrumento de Coleta de dados por meio de telefone, CATI, passando da apresentação até a finalização da Pesquisa:

- ✓ *Controle de erros não amostrais tais como fraudes, erros de entrevistadores através de supervisão das entrevistas realizadas por “PBX de comunicações unificadas de código aberto” com acesso contínuo dos áudios gerados na pesquisa;*
- ✓ *Treinamento e Alinhamento semanal para equipe, abordando pontos de apresentação, como aplicar as questões de forma isenta, classificação correta e cordialidade e correções de postura ao longo do levantamento;*
- ✓ *Para “Não Conforme” ou “Não atendeu”, foi realizada uma nova seleção conforme critério de seleção inicial mencionado no item “Seleção da Amostra” observando o número de 3 tentativas em horários distintos antes de realizar um novo sorteio, conforme norma **ABNT NBR ISO 20.252**.*

Não houve erros não amostrais detectados na pesquisa.

Identificação de participação Fraudulenta

Para avaliação dos dados e respostas dos entrevistados, além dos controles já mencionados, utilizamos também a medida do **Alfa de Cronbach** para avaliarmos a confiabilidade das respostas obtidas dos entrevistados e buscar potenciais falhas das respostas obtidas e evitar fraudes.

Para o cálculo, utilizamos a seguinte fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_{\text{total}}^2} \right)$$
$$\alpha = \frac{10}{9} \left(1 - \frac{21,82125}{566,1256} \right)$$
$$= 1,0683$$

Com o resultado do **Alfa de Cronbach = 1,0683** podemos dizer que há alta confiabilidade nas respostas obtidas

Valor de alfa	Consistência interna
Maior do que 0,80	Quase perfeito
De 0,80 a 0,61	Substancial
De 0,60 a 0,41	Moderado
De 0,40 a 0,21	Razoável
Menor do que 0,21	Pequeno

Fonte: Landis, J.R., Koch, G.G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*. 33:159.

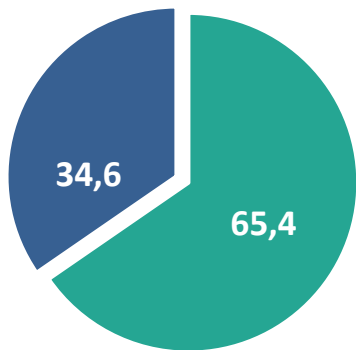
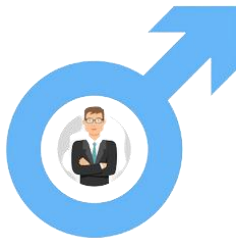
Resultados da Pesquisa



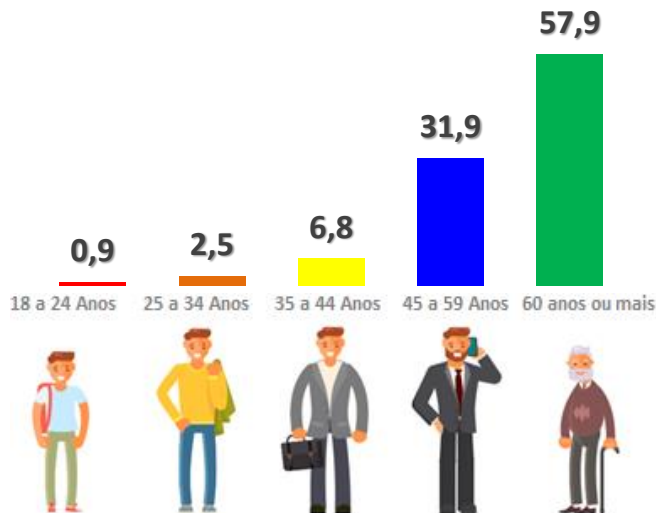
Distribuição da Amostra em%

46,5%

53,5%

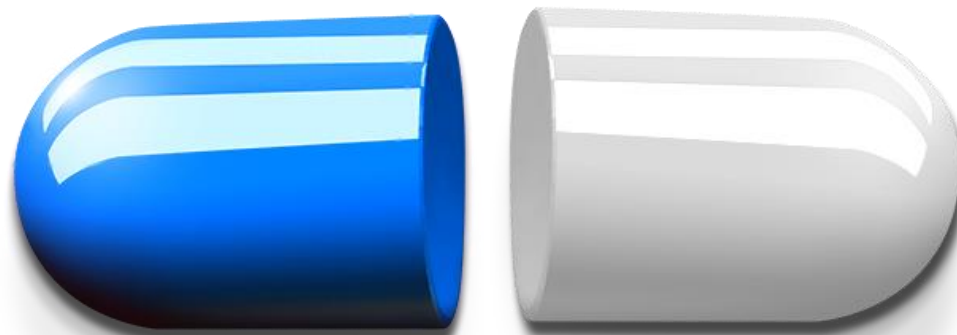


■ Beneficiário Titular ■ Dependente



Estado de Origem	%
SP	14,3
MG	12,3
RJ	12,3
PR	6,5
BA	6,3
DF	6,3
PE	6,3
RS	6,3
SC	6,1
CE	5,1
ES	2,2
GO	1,8
PB	1,6
RN	1,6
AM	1,4
MS	1,4
PA	1,4
SE	1,4
MA	1,2
AL	1,2
PI	1,0
MT	0,8
TO	0,6
RO	0,4
AP	0,2

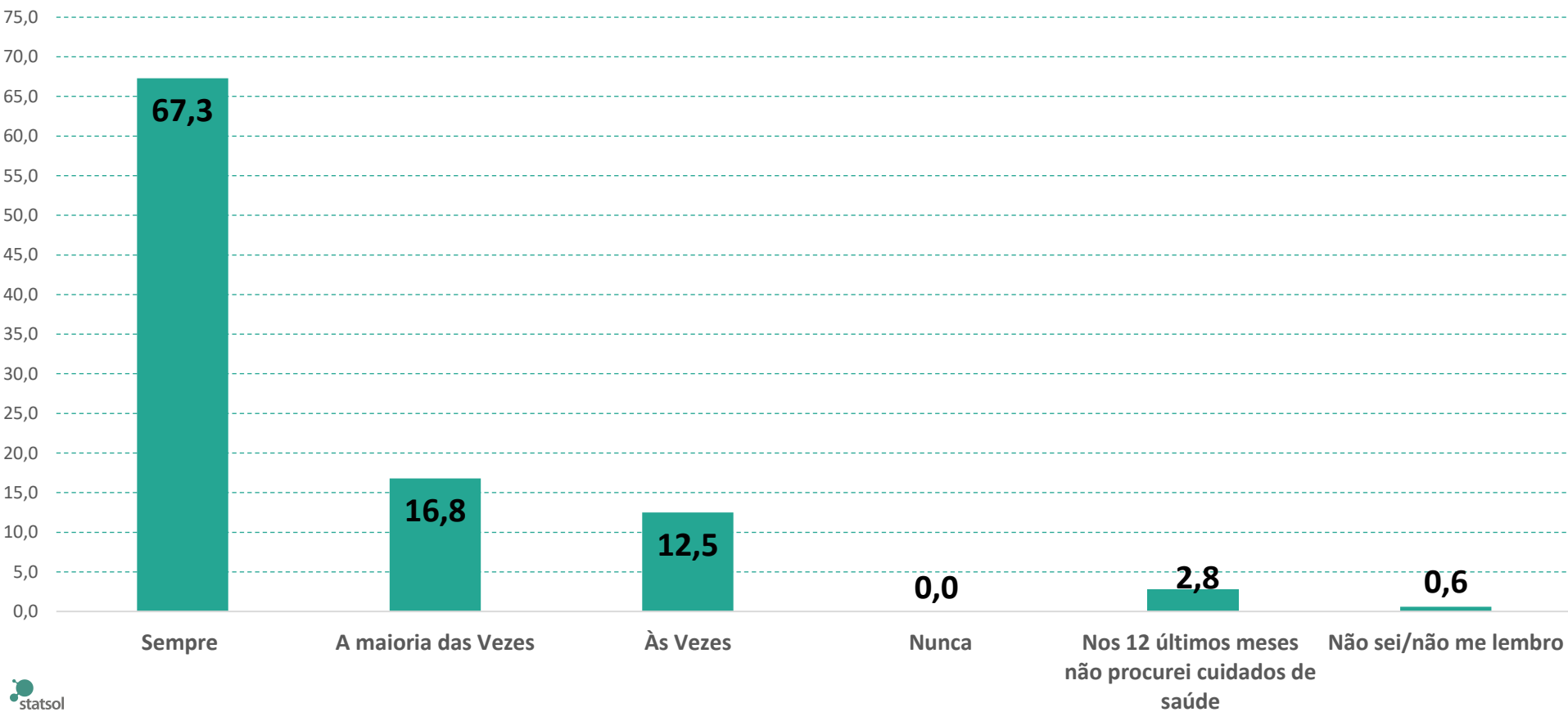
Atenção à Saúde



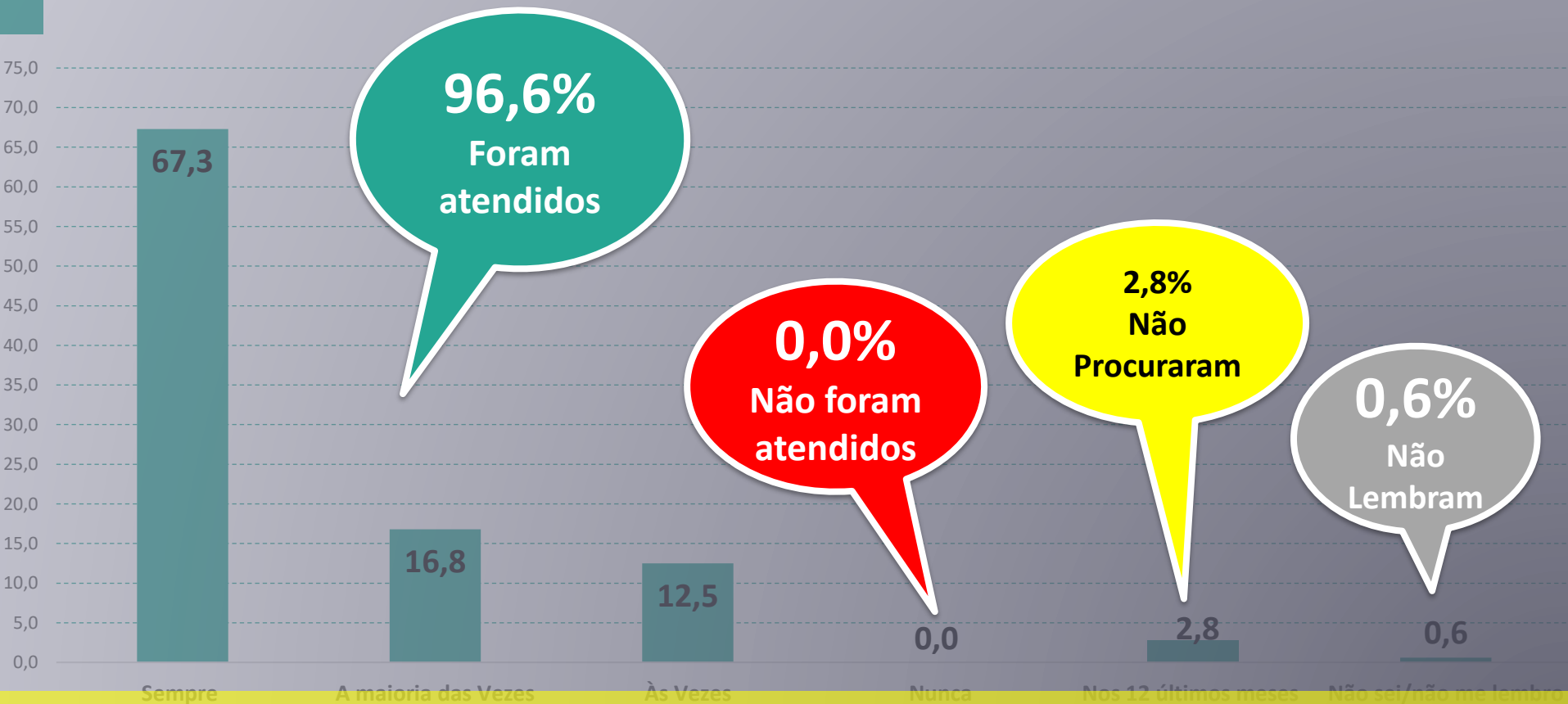
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde.
(por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	340	67,3	0,0850	5,0%	4,8%	0,05	0,7304	0,9003
A maioria das Vezes	85	16,8	0,0850	5,0%	4,8%	0,05	0,1189	0,2888
Às Vezes	63	12,5	0,0850	5,0%	4,8%	0,05	0,0661	0,2361
Nunca	0	0		5,0%	4,8%	0,05	-0,0850	0,0850
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	14	2,8	0,0850	5,0%	4,8%	0,05	-0,0514	0,1189
Não sei/não me lembro	3	0,6	0,0850	5,0%	4,8%	0,05	-0,0778	0,0922
TOTAL	505	100						

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



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



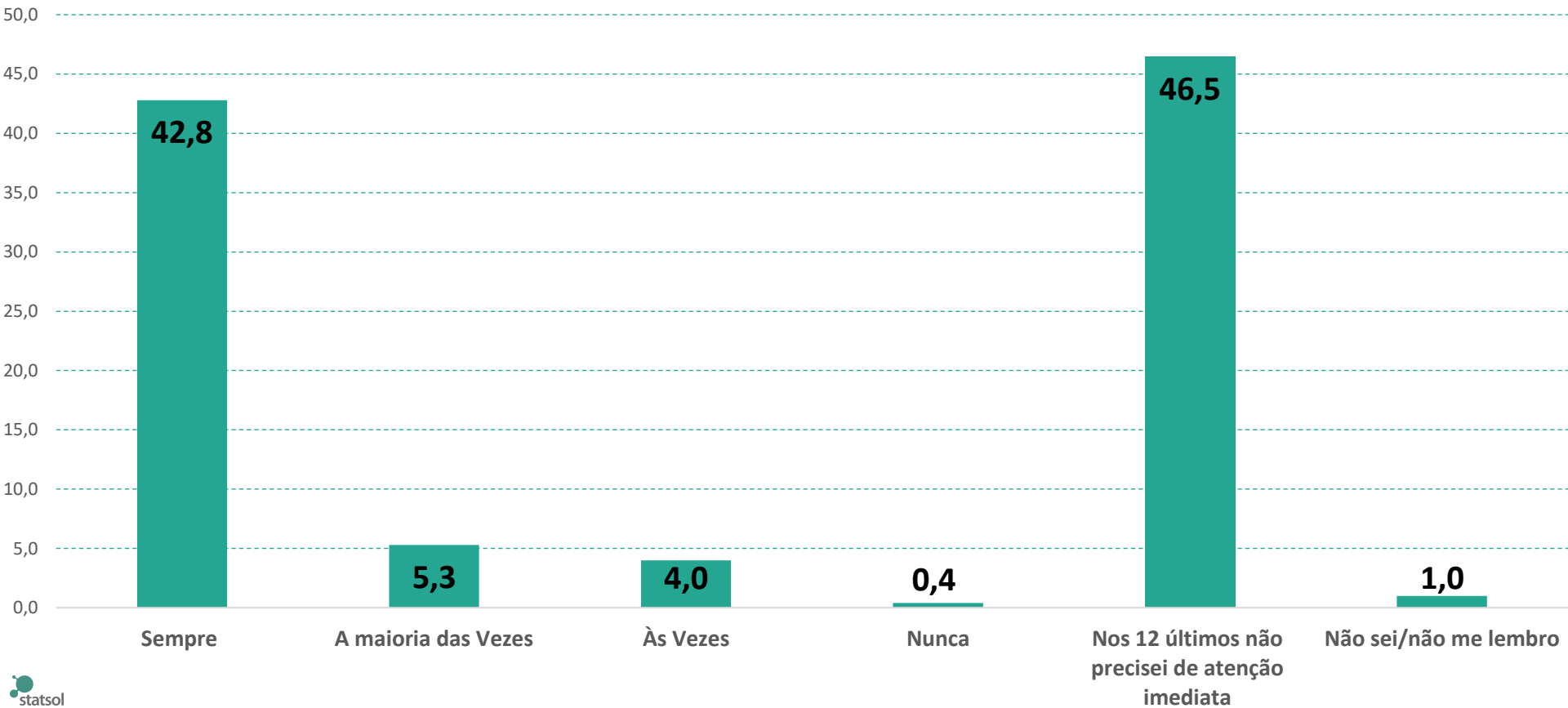
96,6% dos respondentes conseguiram ser atendidos em que necessitaram utilizar o plano de saúde 0% Nunca conseguiram ter cuidados, 2,8% Não procuraram atendimento e 0,6% Não lembram

2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata.

(Atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

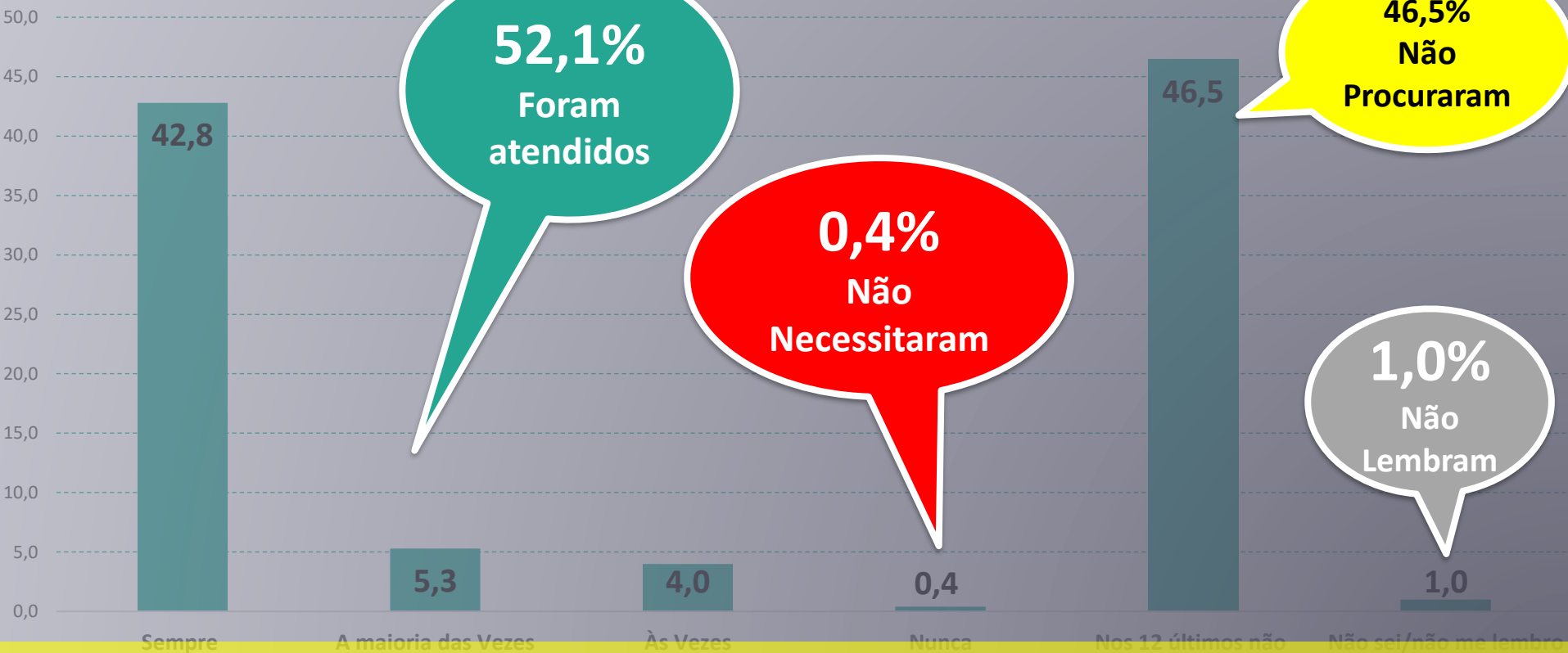
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	216	42,8	0,1683	5,0%	4,8%	0,05	0,3497	0,6863
A maioria das vezes	27	5,3	0,1683	5,0%	4,8%	0,05	-0,1035	0,2330
Às vezes	20	4,0	0,1683	5,0%	4,8%	0,05	-0,1203	0,2163
Nunca	2	0,4	0,1683	5,0%	4,8%	0,05	-0,1635	0,1731
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	235	46,5	0,1683	5,0%	4,8%	0,05	0,3953	0,7318
Não sei/não me lembro	5	1,0	0,1683	5,0%	4,8%	0,05	-0,1563	0,1803
TOTAL	505	100						

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



2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata.

(Atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



52,1% dos respondentes conseguiram ser atendidos quando necessitaram de atenção, **46,5%** Não procuraram, **0,4%** Não Necessitaram de atenção imediata e **1,0%** Não Lembram.

2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata.

(Atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Considerando somente os usuários que necessitaram de atenção 99% dos respondentes conseguiram ser atendidos quando necessitaram de atenção, aproximadamente 1,0% Não conseguiram ser atendidos

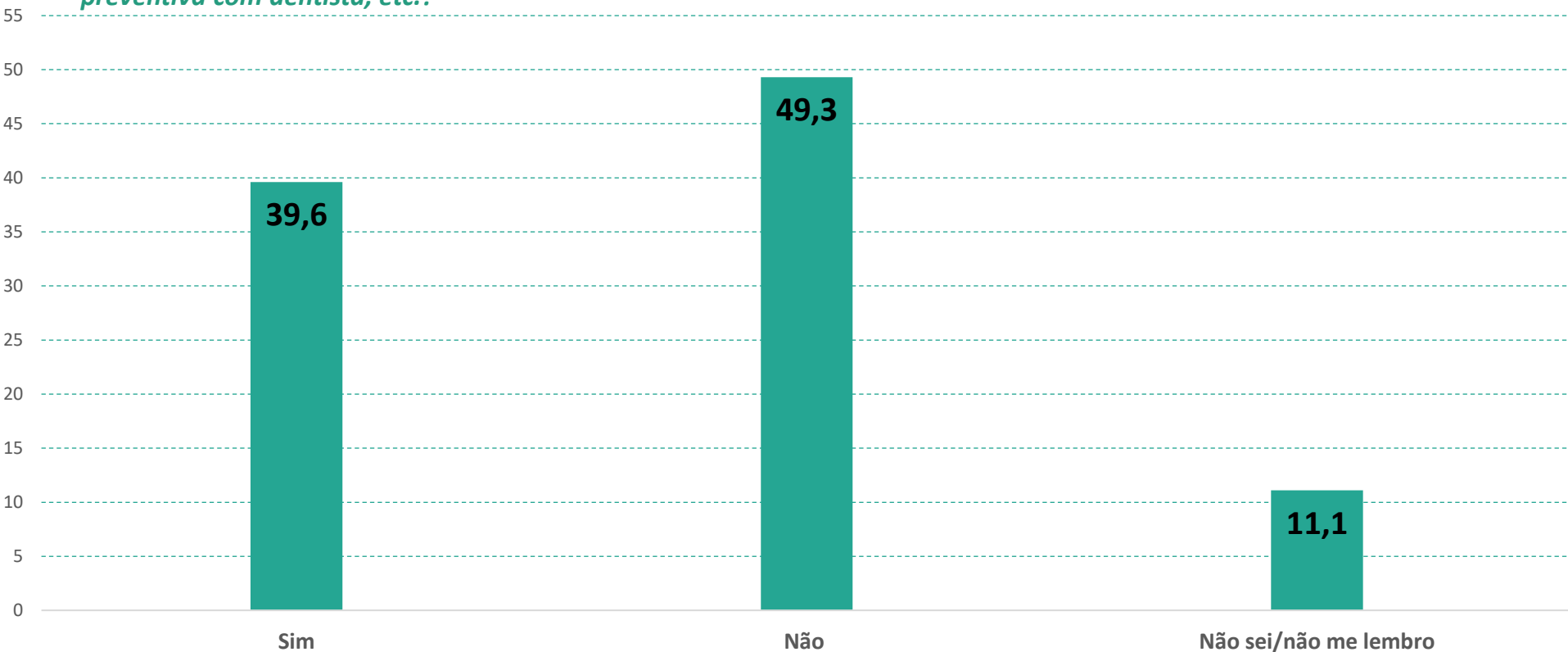
3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde.

(por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Sim	200	39,6	0,0570	5,0%	4,8%	0,05	0,4227	0,5366
Não	249	49,3	0,0570	5,0%	4,8%	0,05	0,5402	0,6541
Não sei/não me lembro	56	11,1	0,0570	5,0%	4,8%	0,05	0,0773	0,1913
TOTAL	505	100						

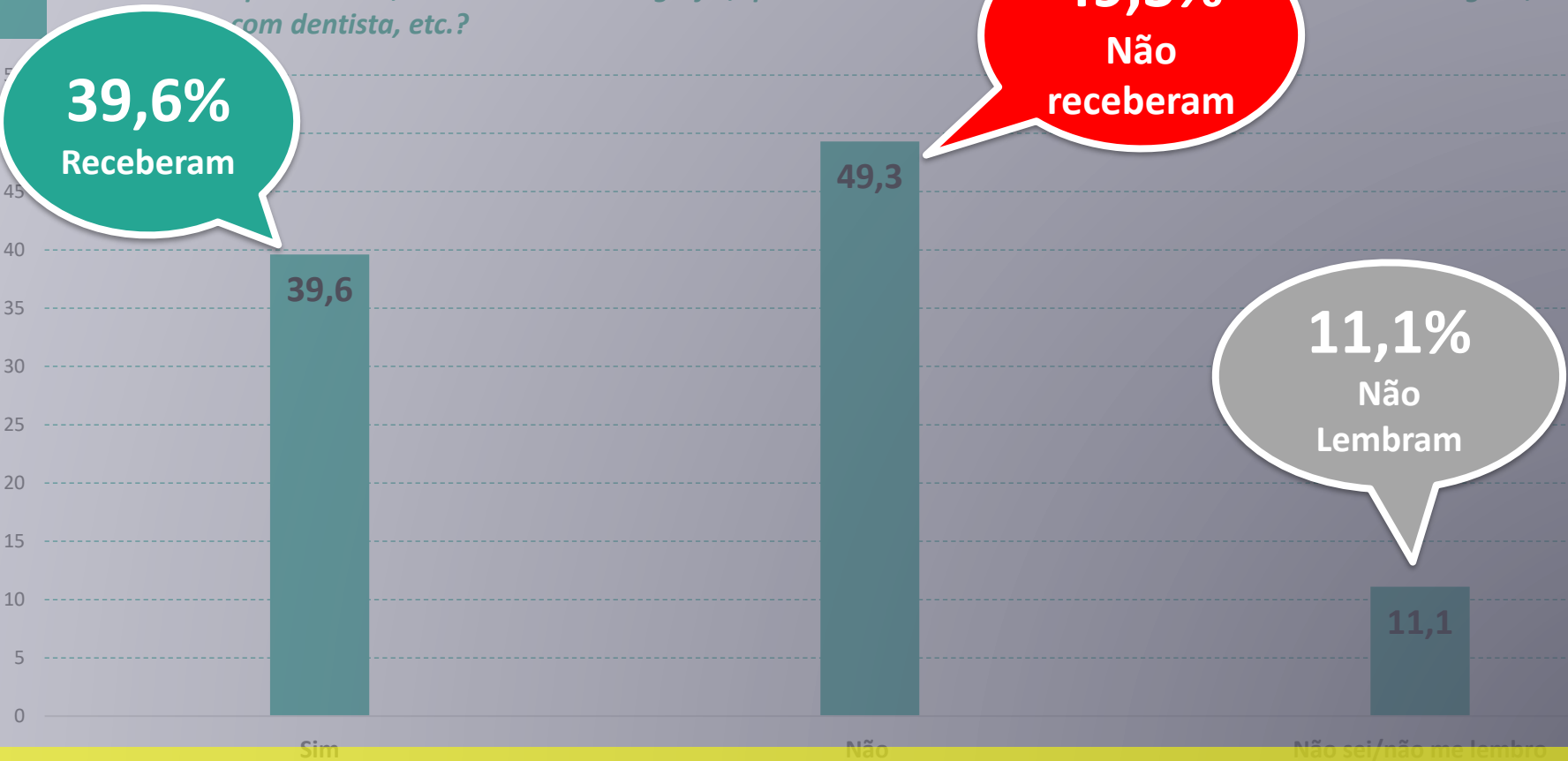
3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde.

(por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde.

(por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta com urologista, consulta com dentista, etc.?



39,6% dos respondentes receberam algum comunicado do plano de Saúde, **49,3%** não receberam nenhum comunicado e **11,1%** Não souberam responder ou não lembraram.

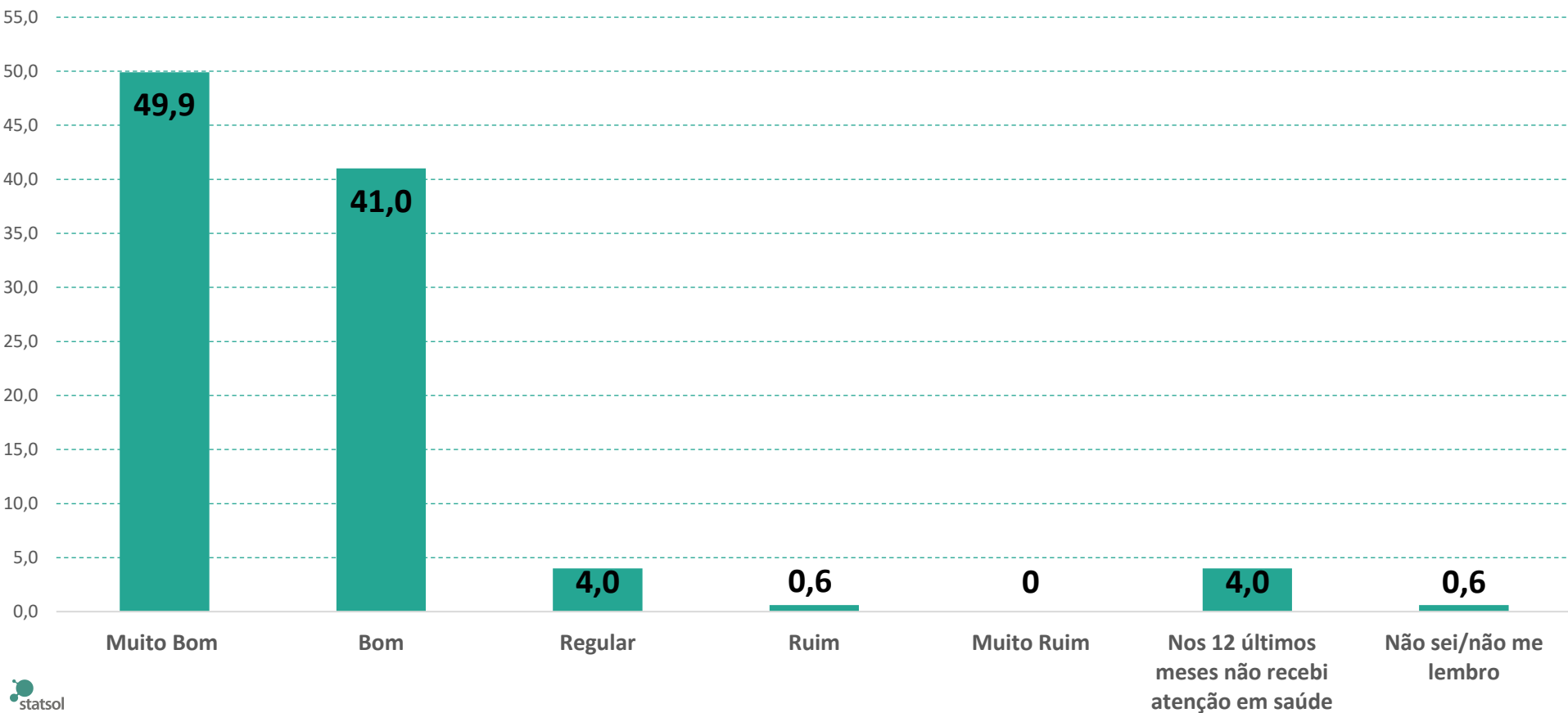
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida.

(por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	252	49,9	0,0987	5,0%	4,8%	0,05	0,5056	0,7030
Bom	207	41,0	0,0987	5,0%	4,8%	0,05	0,3977	0,5951
Regular	20	4,0	0,0987	5,0%	4,8%	0,05	-0,0507	0,1466
Ruim	3	0,6	0,0987	5,0%	4,8%	0,05	-0,0915	0,1059
Muito Ruim			0,0987	5,0%	4,8%	0,05	-0,0987	0,0987
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	20	4,0	0,0987	5,0%	4,8%	0,05	-0,0507	0,1466
Não sei/não me lembro	3	0,6	0,0987	5,0%	4,8%	0,05	-0,0915	0,1059
TOTAL	505	100						

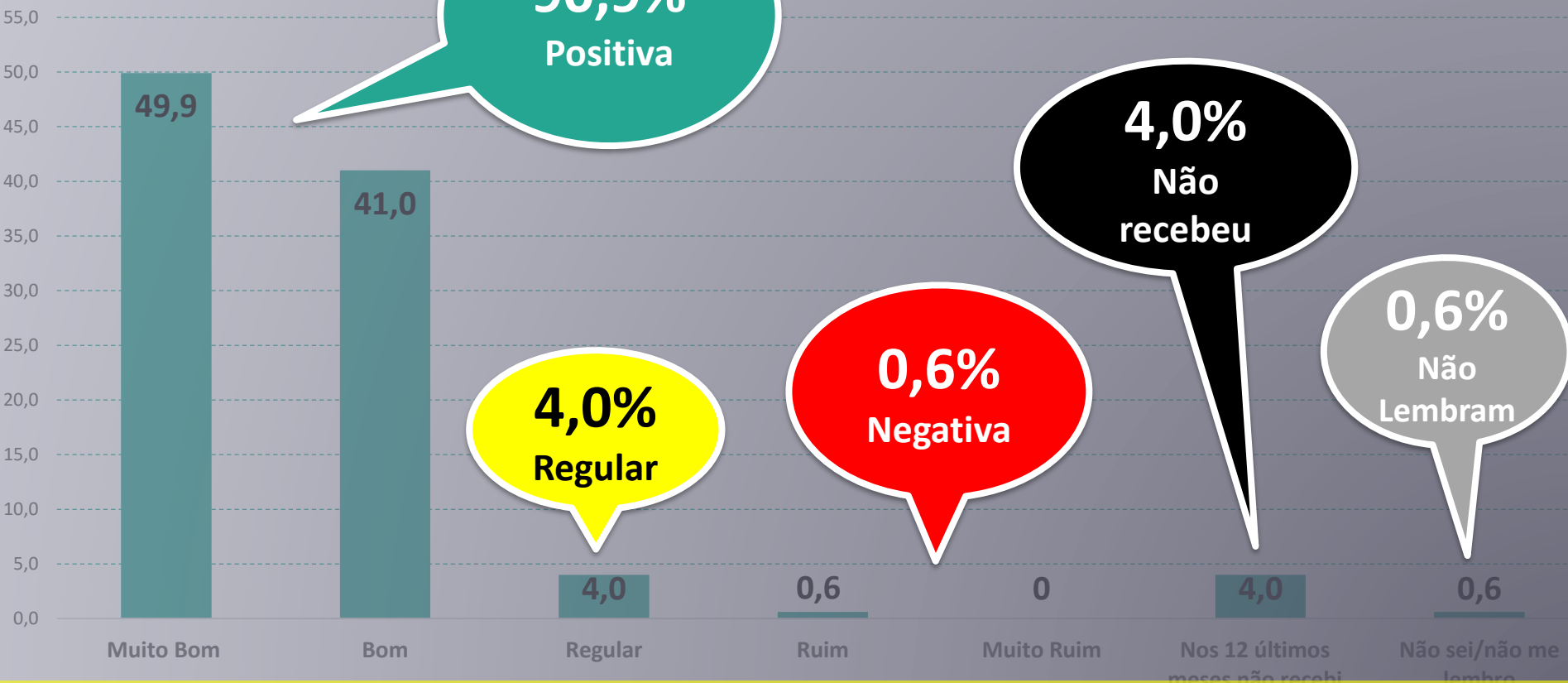
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida.

(por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida.

(por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



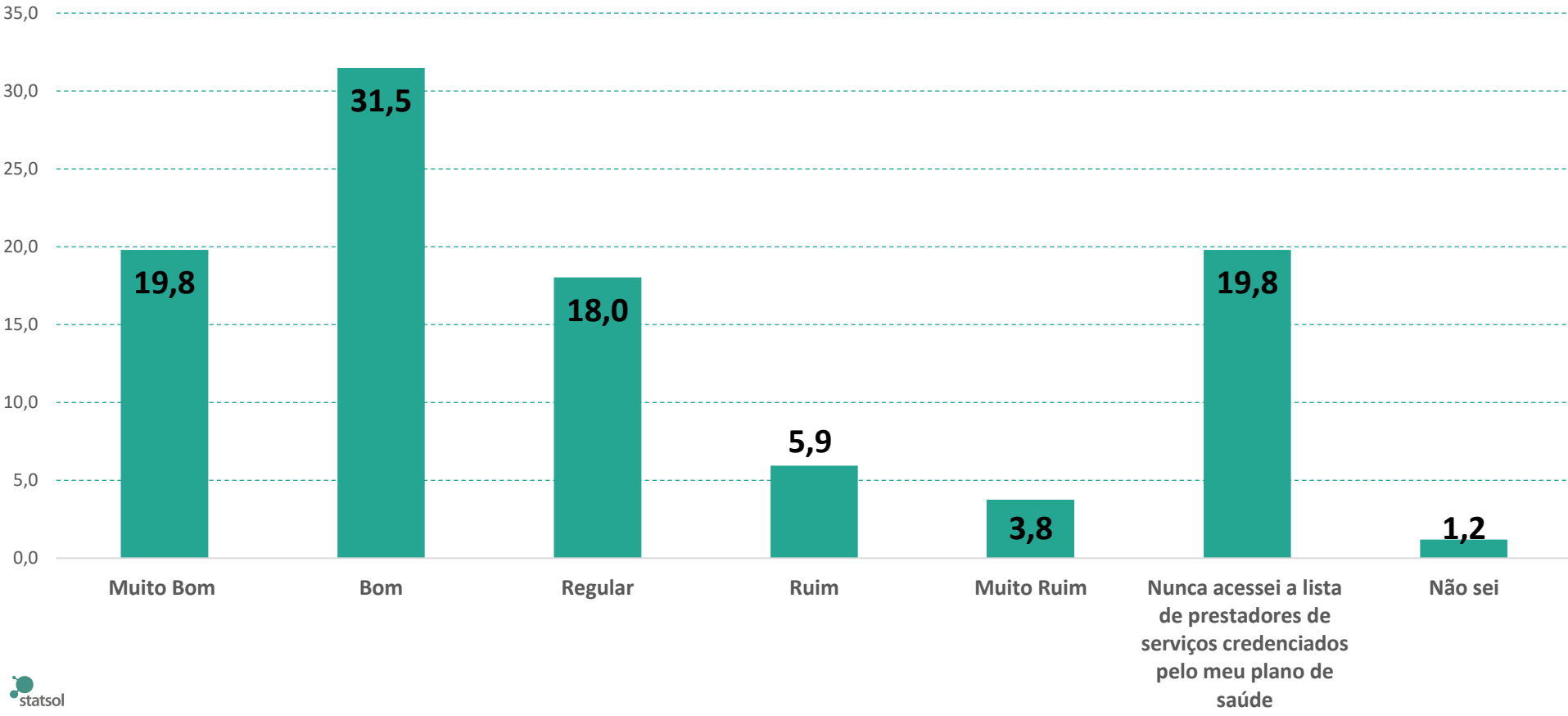
90,9% Avaliam de forma positiva a atenção recebida **4,0%** Regular e **0,6%** Negativa, **4,0%** Não receberam atenção e **0,6%** Não lembram.

5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)

Intervalo de
Confiança : (1- α)

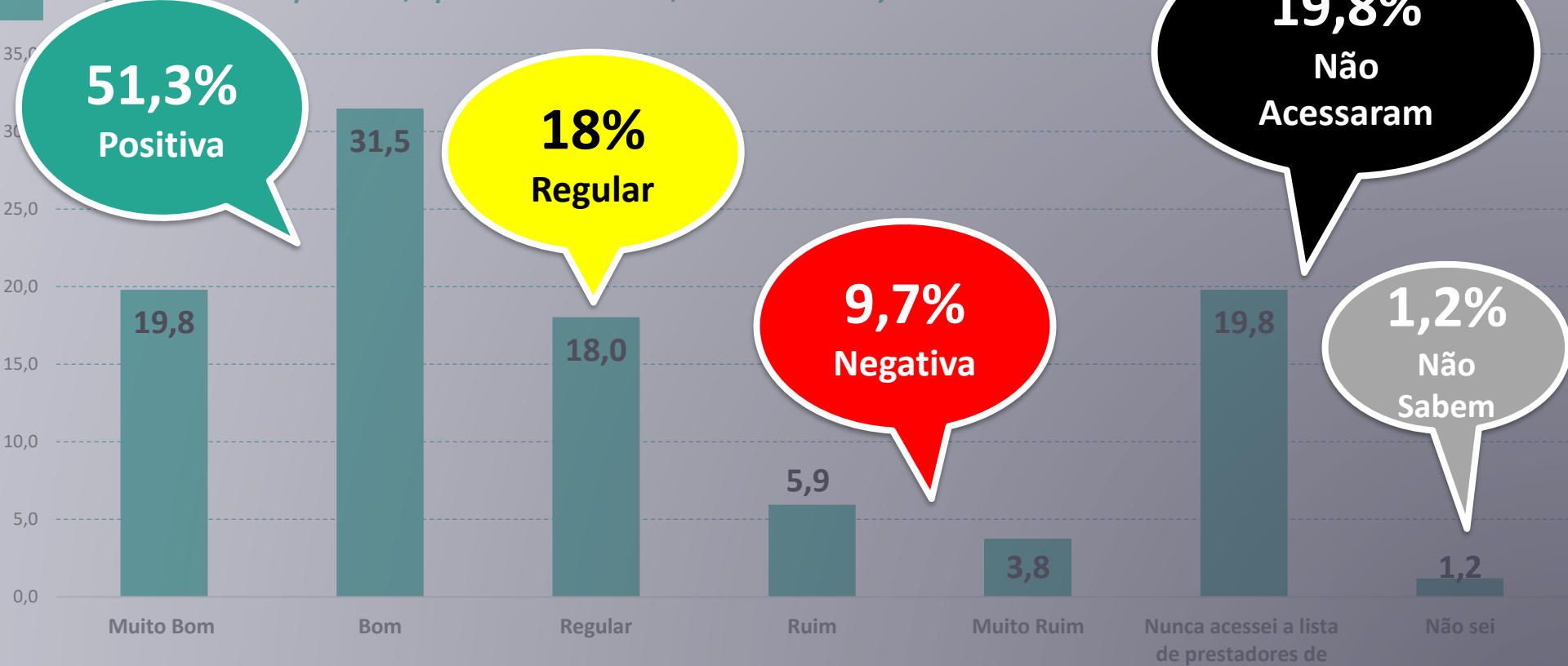
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
				$E(\hat{O})$	$E(O)$			
Muito Bom	100	19,8	0,1582	5,0%	4,8%	0,05	0,0816	0,3980
Bom	159	31,5	0,1582	5,0%	4,8%	0,05	0,2231	0,5395
Regular	91	18,0	0,1582	5,0%	4,8%	0,05	0,0600	0,3765
Ruim	30	5,9	0,1582	5,0%	4,8%	0,05	-0,0863	0,2302
Muito Ruim	19	3,8	0,1582	5,0%	4,8%	0,05	-0,1127	0,2038
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	100	19,8	0,1582	5,0%	4,8%	0,05	0,0816	0,3980
Não sei	6	1,2					-0,1438	0,1726
TOTAL	505	100						

5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



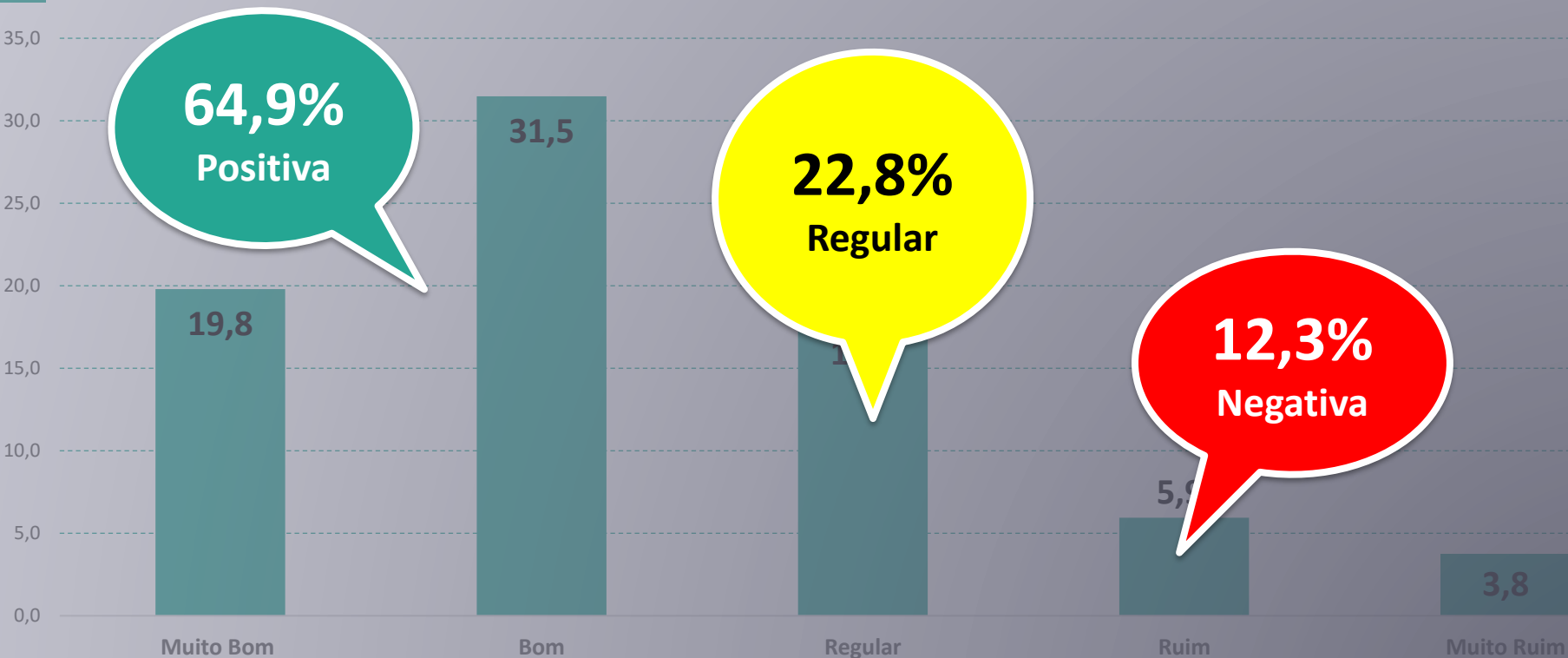
5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) ou pelo acesso digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

SINDHSC
NACIONAL
de Saúde
do Trabalho ou
da Previdência Social



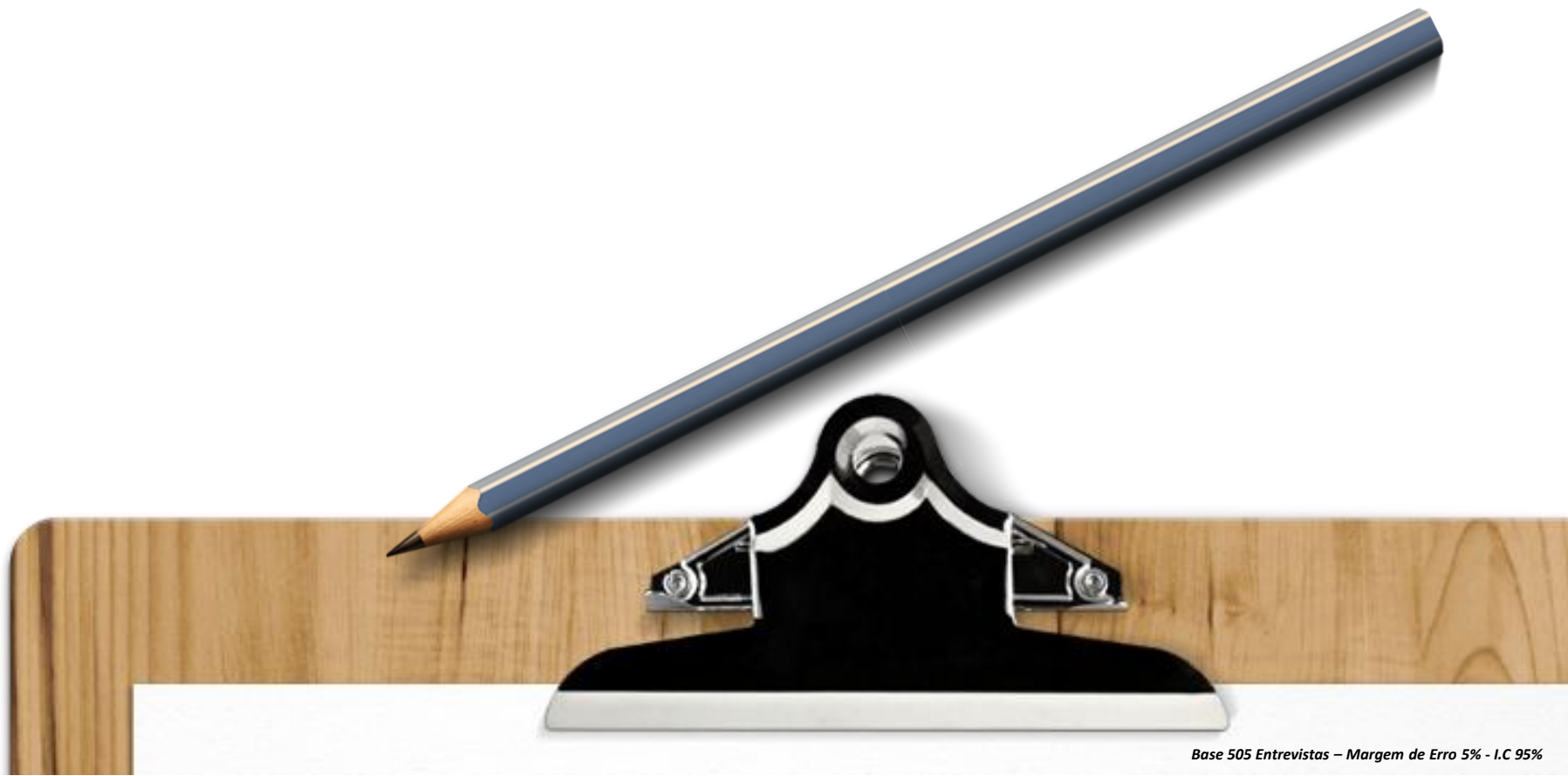
51,3% Avaliam de forma positiva o acesso à lista de prestadores da operadora, **18%** Regular e **9,7%** Negativa, **19,8%** Não Acessaram, **1,2%** Não Souberam.

5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?*



64,9% Avaliam de forma positiva o acesso à lista de prestadores da operadora, **22,8%** Regular e **12,3%** Negativa

Canais de atendimento da operadora



6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde.

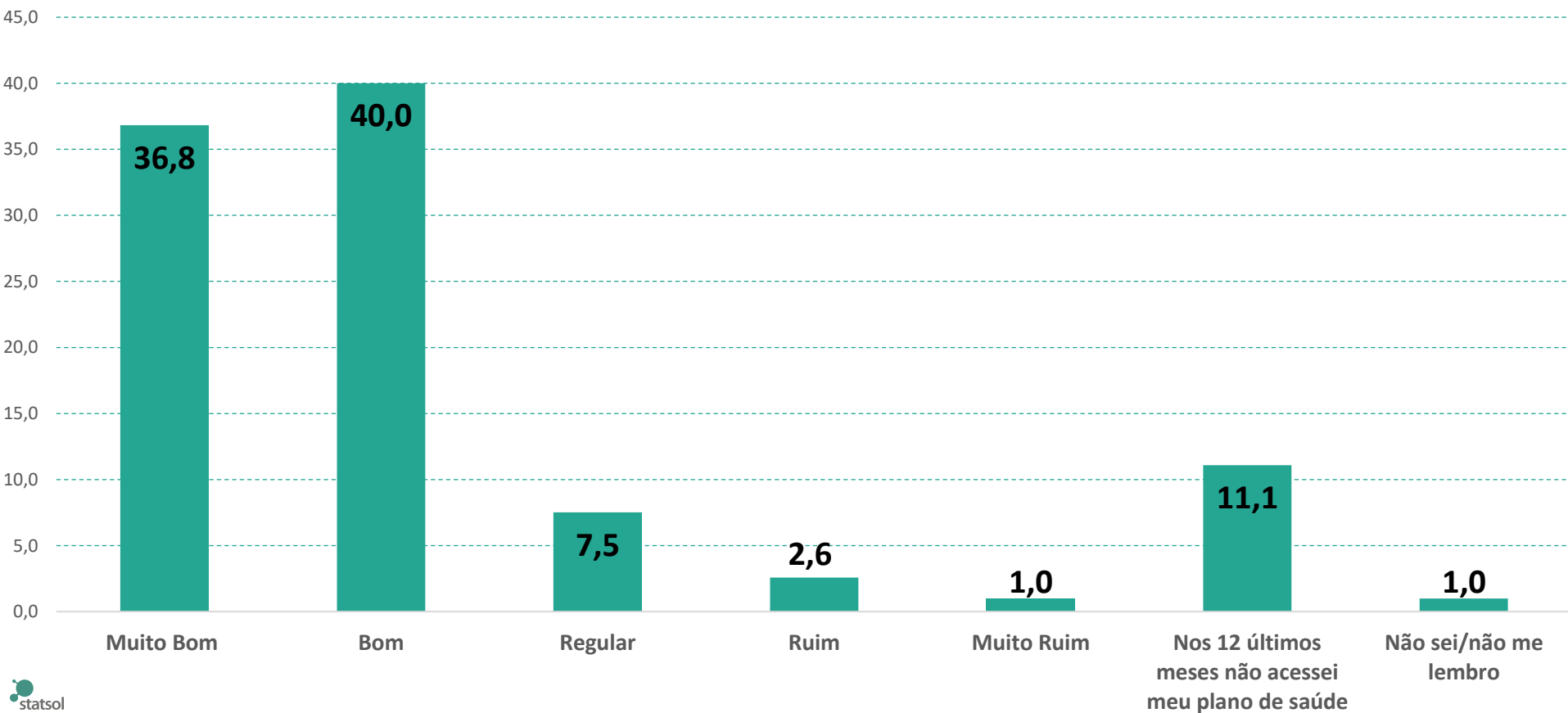
(exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Intervalo de
Confiança : (1- α)

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral $E(\hat{O})$	$E(O)$	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	186	36,8	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	0,3059	0,5862
Bom	202	40,0	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	0,3442	0,6246
Regular	38	7,5	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	-0,0491	0,2313
Ruim	13	2,6	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	-0,1090	0,1714
Muito Ruim	5	1,0	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	-0,1282	0,1522
Nos 12 últimos meses não acesei meu plano de saúde	56	11,1	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	-0,0059	0,2745
Não sei/não me lembro	5	1,0	0,1402	5,0%	4,8%	0,05	-0,1282	0,1522
TOTAL	505	100						

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde.

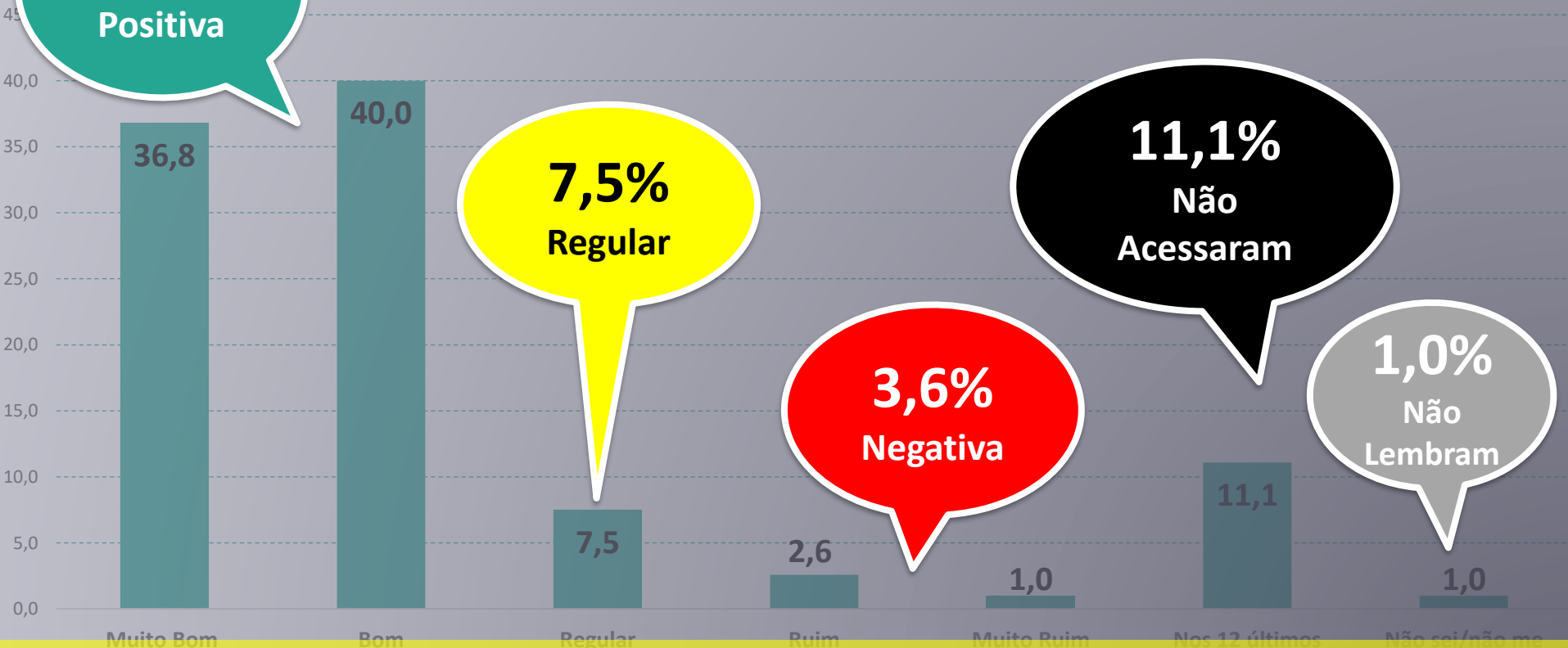
(exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde.

acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da Internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações que precisava?

76,8%
Positiva

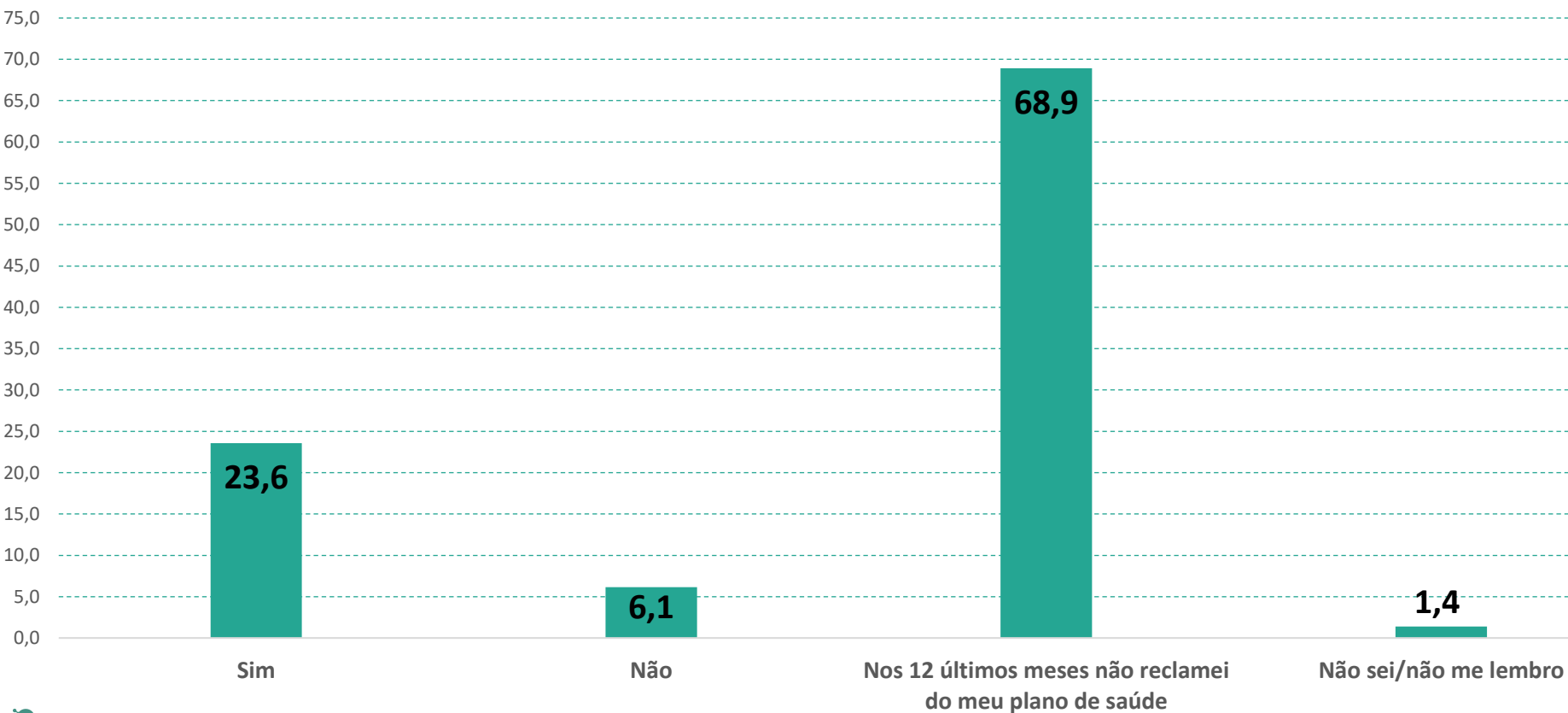


76,8% Avaliam de forma positiva quando tiveram que acessar seu plano da operadora com relação ao atendimento, **7,5%** Regular e **3,6%** Negativa, **11,1%** Não acessaram as informações e **1,0%** Não lembram.

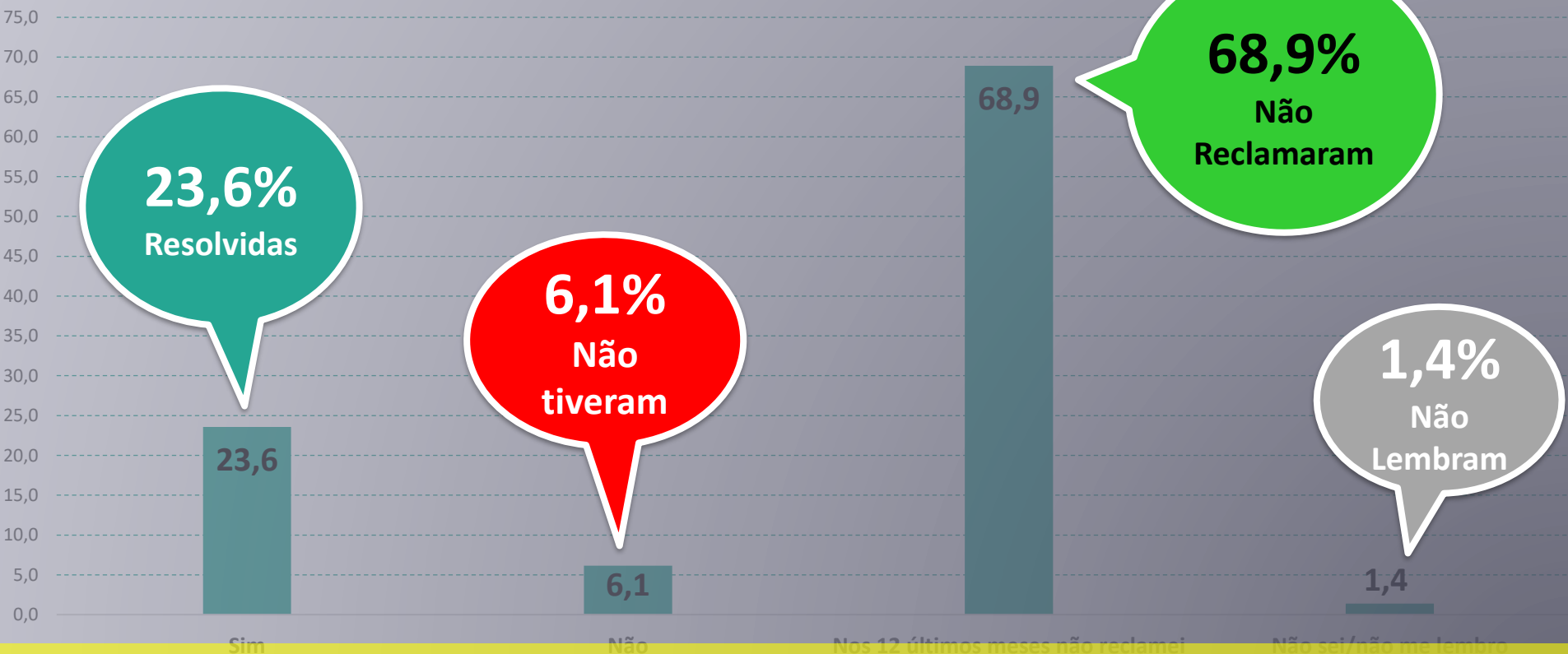
7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Sim	119	23,6	0,0755	5,0%	4,8%	0,05	0,2098	0,3609
Não	31	6,1	0,0755	5,0%	4,8%	0,05	-0,0012	0,1499
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	348	68,9	0,0755	5,0%	4,8%	0,05	0,7590	0,9101
Não sei/não me lembro	7	1,4	0,0755	5,0%	4,8%	0,05	-0,0588	0,0923
TOTAL	505	100						

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?



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?



23,6% dos respondentes conseguiram ser atendidos e ter suas demandas resolvidas quando realizaram uma reclamação à operadora, **6,1%** não tiveram suas demandas resolvidas, **68,9%** Não reclamaram e **1,4%** Não Lembraram.

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?



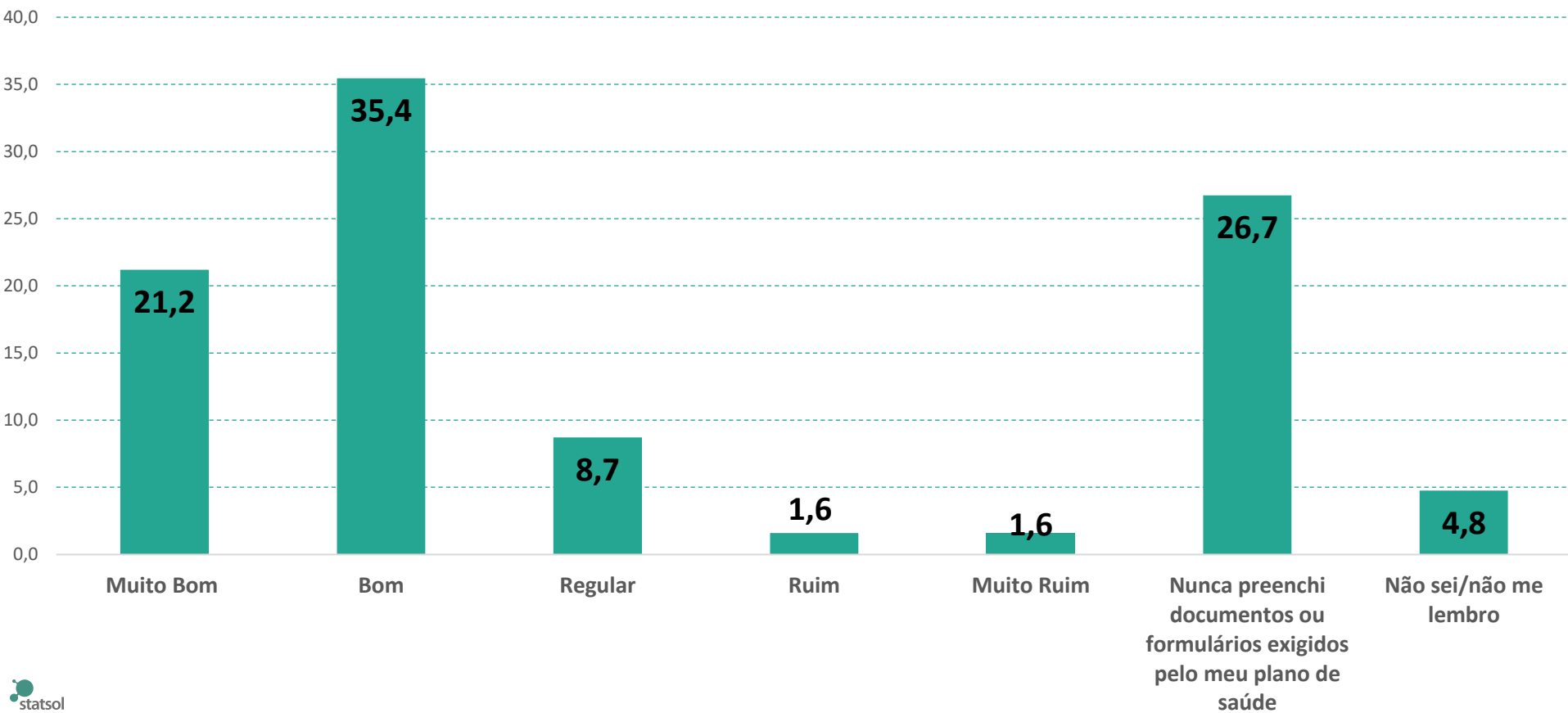
Levando em consideração somente o universo dos usuários que reclamaram à Operadora 79,3% dos respondentes conseguiram ser atendidos e ter suas demandas resolvidas quando realizaram uma reclamação à operadora, 20,7% não tiveram suas demandas resolvidas.

8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde

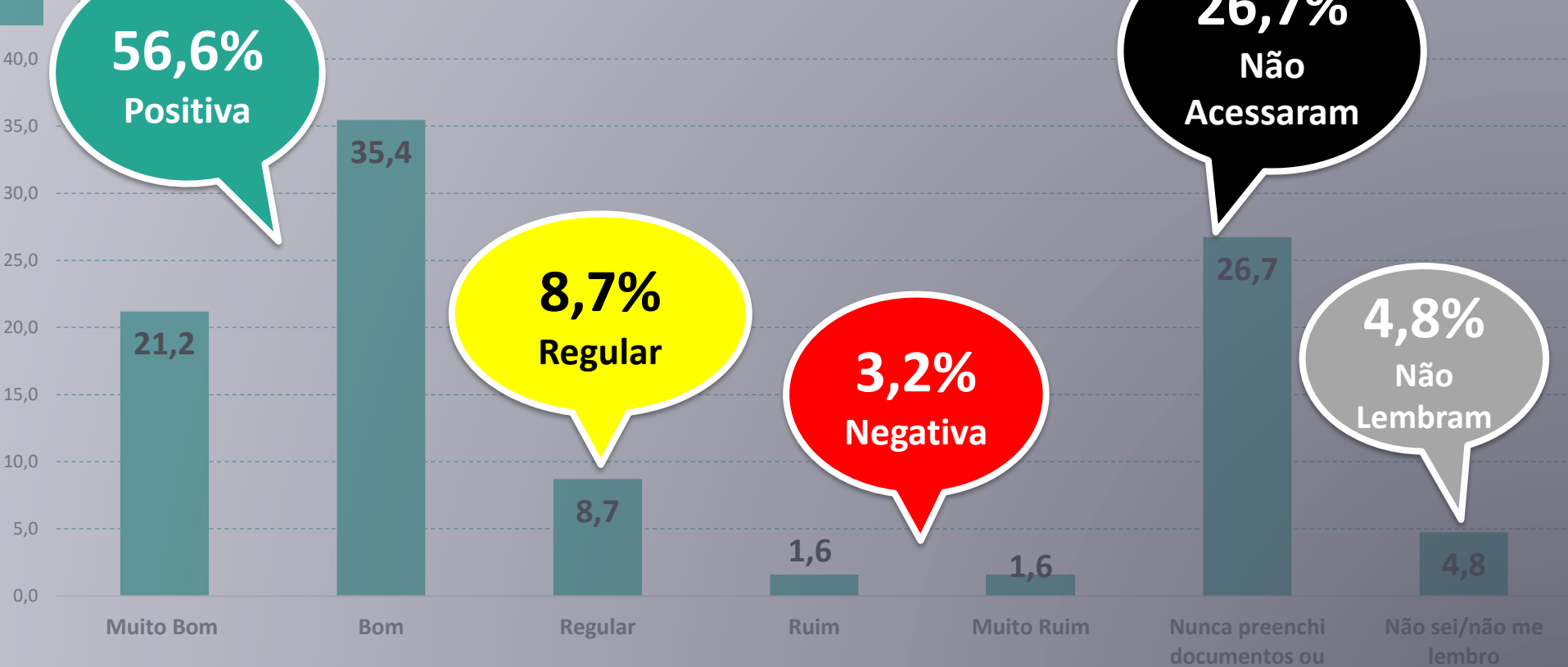
(por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				E (\hat{O})	E (O)		Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	107	21,2	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	0,0739	0,4393
Bom	179	35,4	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	0,2466	0,6120
Regular	44	8,7	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	-0,0772	0,2882
Ruim	8	1,6	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	-0,1635	0,2019
Muito Ruim	8	1,6	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	-0,1635	0,2019
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	135	26,7	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	0,1410	0,5064
Não sei/não me lembro	24	4,8	0,1827	5,0%	4,8%	0,05	-0,1251	0,2403
TOTAL	505	100						

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?

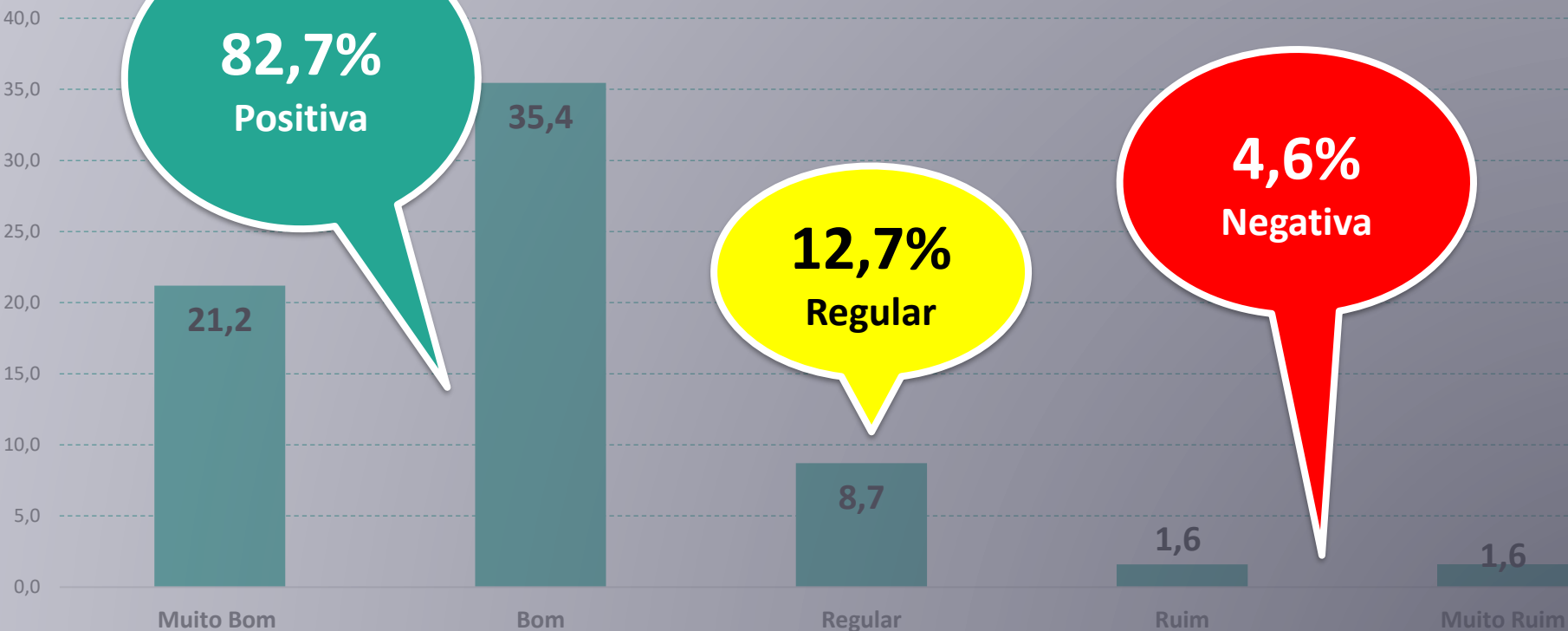


8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes, formulário de cancelamento e envio)?



56,6% Avaliam de forma positiva a facilidade de preenchimento e envio dos formulários da operadora, **8,7%** Regular e **3,2%** Negativa, **26,7%** Não tiveram que preencher ou enviar as informações e **4,8%** Não lembram.

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 de preenchimento e envio?



56,6% Avaliam de forma positiva a facilidade de preenchimento e envio dos formulários da operadora, **8,7%** Regular e **3,2%** Negativa, **26,7%** Não tiveram que preencher ou enviar as informações e **4,8%** Não lembram.

Avaliação Geral

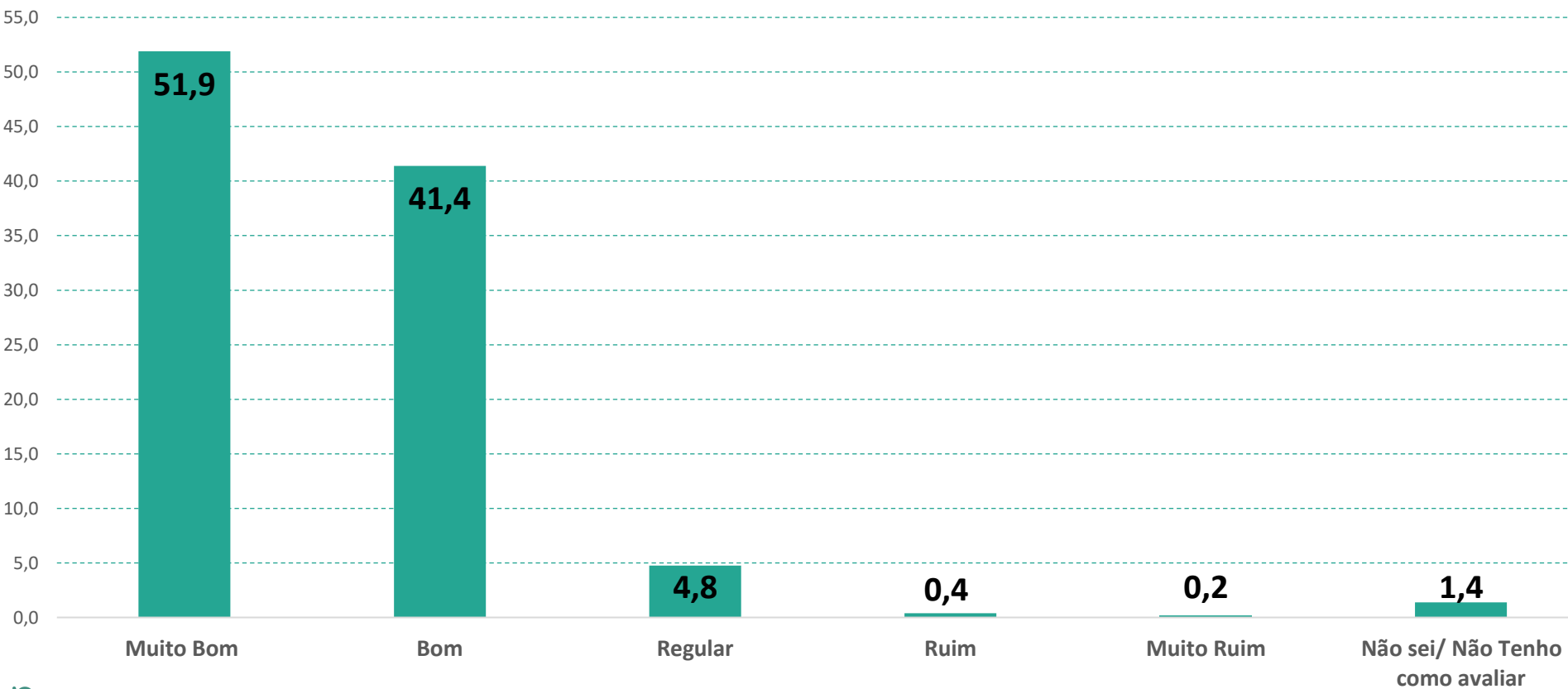
SINDIFISCO
NACIONAL
Sindicato Nacional dos Peritos Contábeis e Fiscais
40 Anos de Trabalho em Brasil



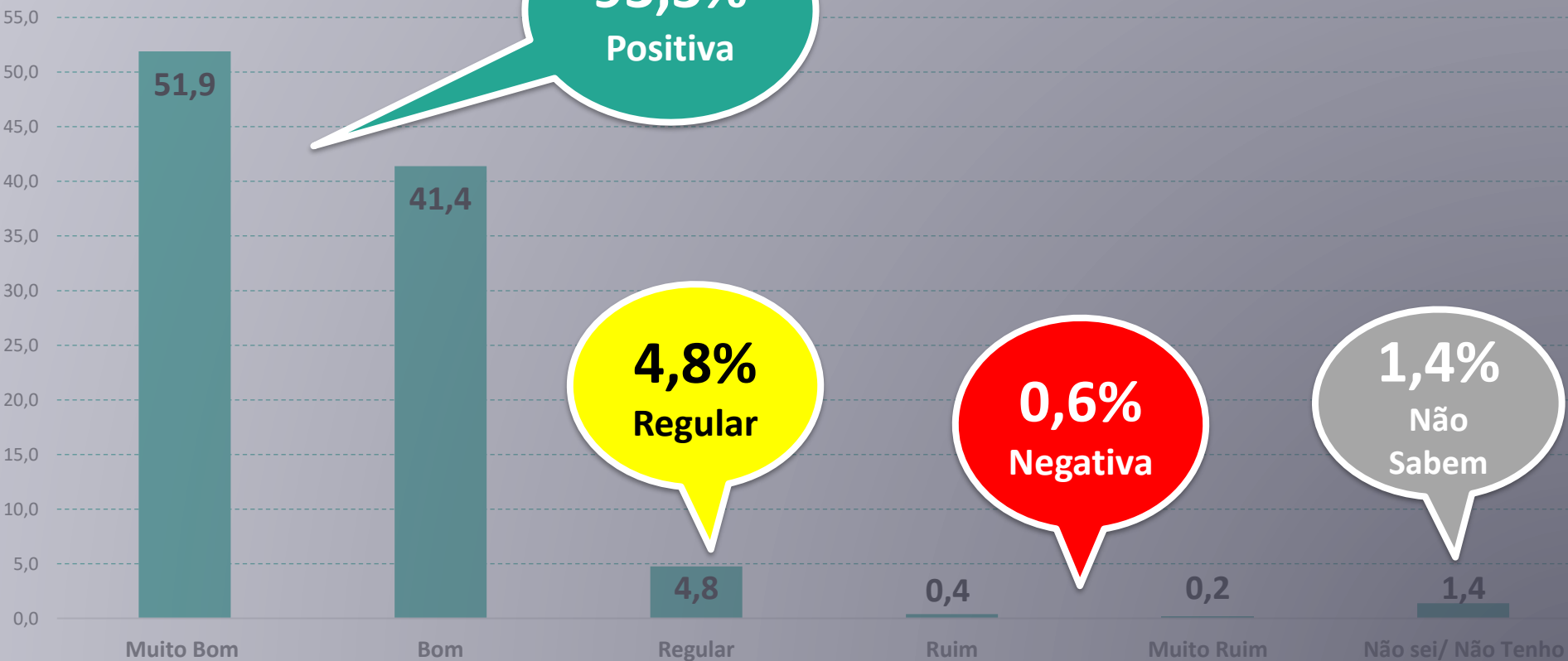
9. Como você avalia seu plano de saúde?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	262	51,9	0,0709	5,0%	4,8%	0,05	0,5574	0,6992
Bom	209	41,4	0,0709	5,0%	4,8%	0,05	0,4303	0,5721
Regular	24	4,8	0,0709	5,0%	4,8%	0,05	-0,0134	0,1285
Ruim	2	0,4	0,0709	5,0%	4,8%	0,05	-0,0661	0,0757
Muito Ruim	1	0,2	0,0709	5,0%	4,8%	0,05	-0,0685	0,0733
Não sei/ Não Tenho como avaliar	7	1,4	0,0709	5,0%	4,8%	0,05	-0,0542	0,0877
TOTAL	505	100						

9. Como você avalia seu plano de saúde?



9. Como você avalia seu plano de saúde?



93,3%
Positiva

4,8%
Regular

0,6%
Negativa

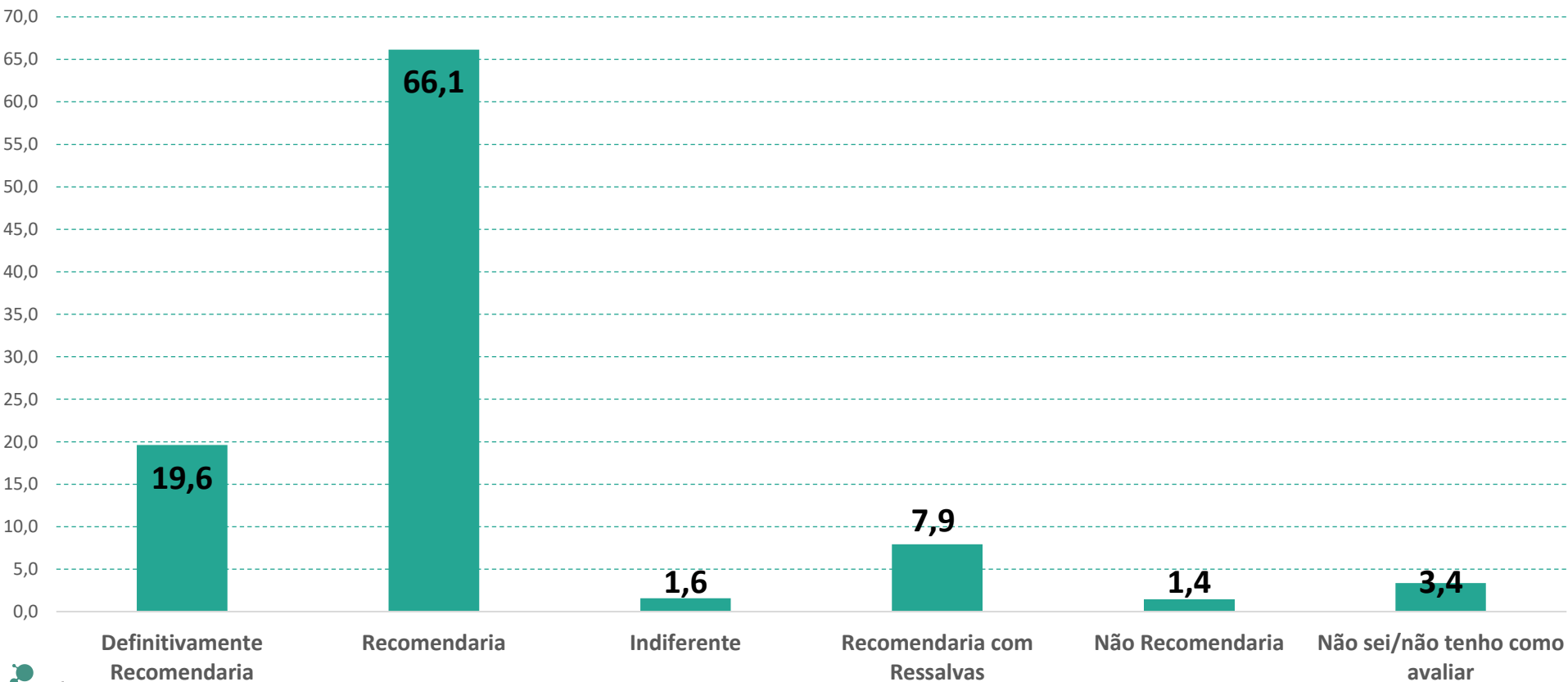
1,4%
Não Sabem

93,3% Avaliam de forma positiva a operadora, 4,8% Regular e 0,6% Negativa, 1,4% Não Sabem avaliar.

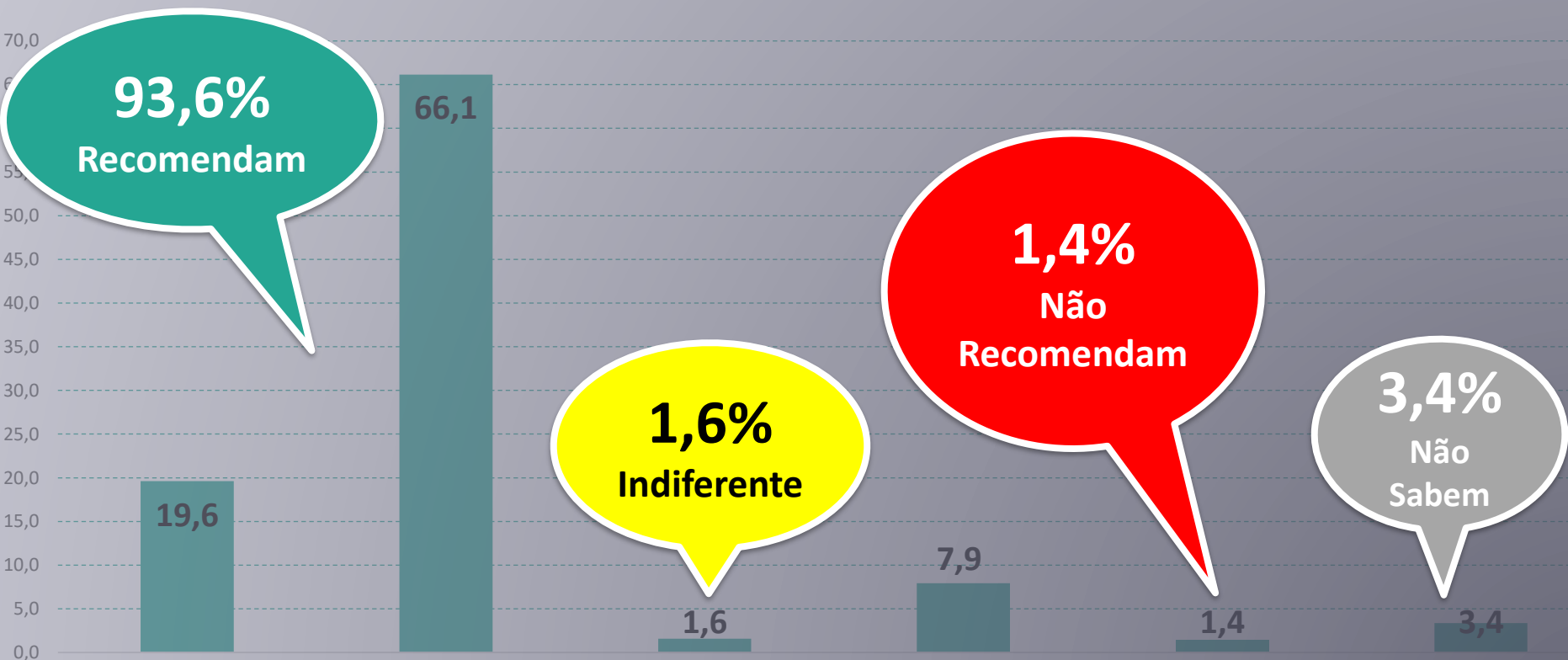
10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral		Nível de Significância	Intervalo de Confiança : (1- α)	
				$E(\hat{O})$	$E(O)$		Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	99	19,6	0,0944	5,0%	4,8%	0,05	0,1430	0,3318
Recomendaria	334	66,1	0,0944	5,0%	4,8%	0,05	0,7066	0,8953
Indiferente	8	1,6	0,0944	5,0%	4,8%	0,05	-0,0752	0,1135
Recomendaria com Ressalvas	40	7,9	0,0944	5,0%	4,8%	0,05	0,0016	0,1903
Não Recomendaria	7	1,4	0,0944	5,0%	4,8%	0,05	-0,0776	0,1111
Não sei/não tenho como avaliar	17	3,4	0,0944	5,0%	4,8%	0,05	-0,0536	0,1351
TOTAL	505	100						


10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



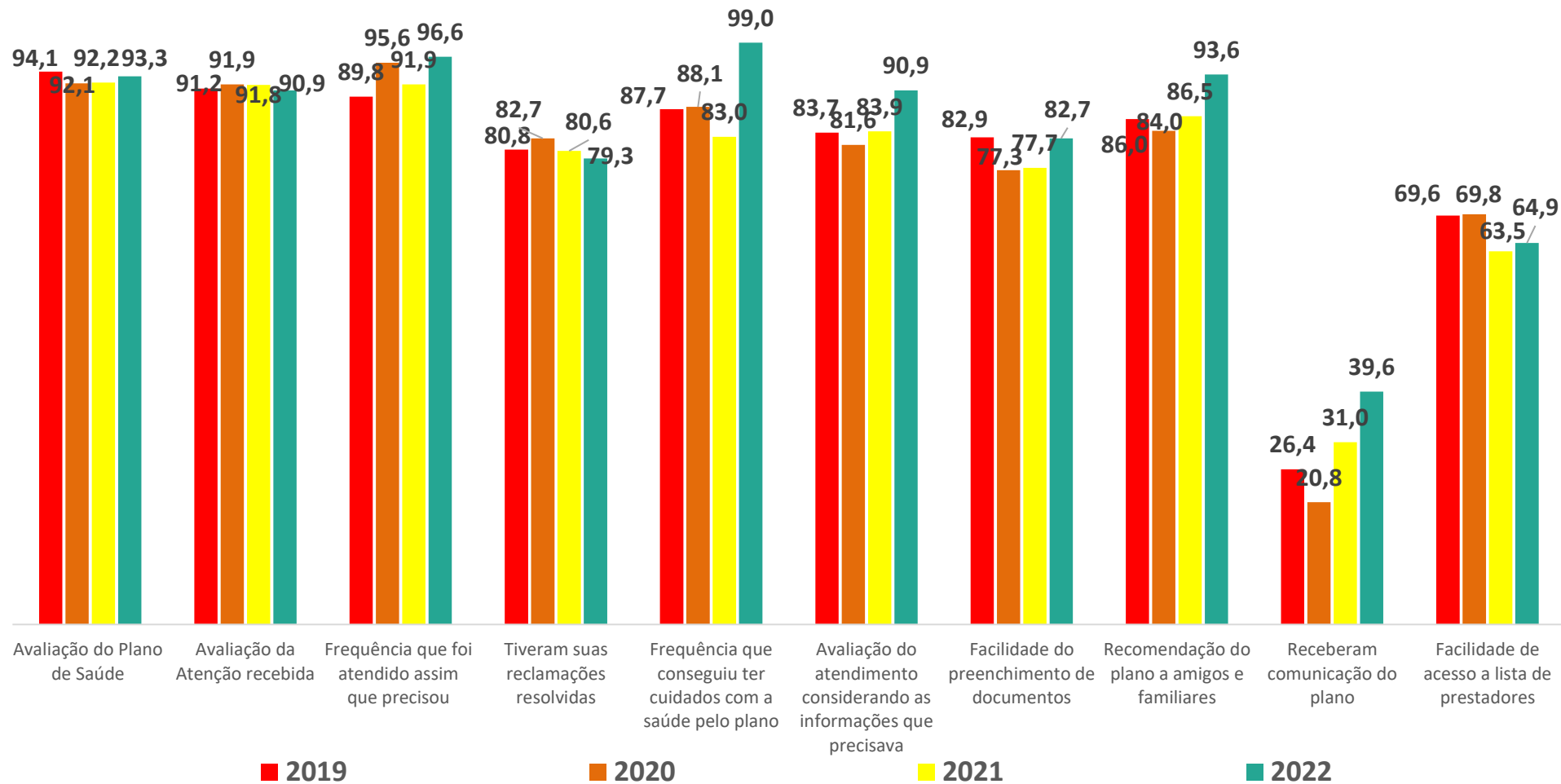
10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



93,6% Recomendam a operadora para amigos e familiares, 1,9% São Indiferentes, 3,1% Não recomendam e 1,4% Não Sabem ou não tem como avaliar.



**Quadro Evolutivo
Comparativo de anos anteriores**





Conclusões

Conclusões

Em suma, concluímos que a pesquisa atingiu seu objetivo inicial de avaliar a satisfação do beneficiário do plano de saúde, prestado neste caso pela operadora UNAFISCO SAÚDE.

É importante destacar que este relatório foi baseado nas opiniões dos entrevistados abordados que participaram de forma voluntária e que suas tentativas são limitadas pelas informações disponíveis até a data de corte deste relatório, em virtude disso os resultados obtidos são analiticamente MUITO satisfatórios, nas tabelas e gráficos apresentados podemos notar que **96,6%** dos entrevistados procuraram atendimento no seu plano de Saúde com a operadora UNAFISCO SAÚDE, **39,6%** informaram receber do seu plano informações ou cartas, **76,8%** acessaram a lista de prestadores do plano, **56,6%** avaliam como positivas as informações que constam no site sobre os prestadores e serviços avaliados, sobre os resultados apresentados na avaliação da operadora demonstram que o desempenho da operadora UNAFISCO SAÚDE **foi muito bom ou excelente, pois 93,3% avaliam positivamente**, culminando na ótima avaliação e também alto índice de indicação do mesmo para familiares e amigos por **93,6%**

Recomendamos que [ações ou medidas sugeridas com base neste relatório sejam observadas]. Além disso, é fundamental continuar monitorando a situação e atualizando as análises à medida que novas informações se tornem disponíveis. Este relatório serve como um ponto de partida para a tomada de decisões e implementação de estratégias relevantes.

Agradecemos a oportunidade de realizar esta análise e estamos à disposição para fornecer mais informações ou esclarecer quaisquer dúvidas adicionais.

QUEM SOMOS

- ✓ Com 23 Anos de mercado, especialistas em desenvolver e prover empresas com **soluções de inteligência de mercado e modelagem** para a **correta tomada de decisões**.
- ✓ **Movidos pelos desafios**, utilizamos **expertise analítico** diferenciado buscando soluções **eficientes que atendam as expectativas** almejadas.
- ✓ A Statsol tem procedimentos padrão e **é regida por padrões éticos, somos filiados ao**



NOSSOS VALORES

- ✓ Compromisso com a **ética e nossos funcionários**;
- ✓ **Comprometimento** com resultados, metas e prazos;
- ✓ **Respeito** aos nossos parceiros, confidencialidade;
- ✓ Busca das **melhores técnicas disponíveis**;
- ✓ **Simplicidade** na apresentação dos resultados;
- ✓ Auxílio efetivo no **desenvolvimento dos clientes**.

NOSSA MISSÃO

"Contribuir para o bom desempenho dos negócios de nossos clientes, por meio de informações de qualidade, produzidos por métodos estatísticos confiáveis."

PRÁTICAS STATSOL®

- ✓ *Todas as políticas de segurança da informação são revisadas constantemente;*
- ✓ *Implementamos nossa cultura de Governança e Conformidade;*
- ✓ *Fluxo de informações da empresa estabelecido e conforme com as normas e regras vigentes da LGPD;*
- ✓ *Clareza e especificação sobre o tempo de uso dos dados quando solicitados;*
- ✓ *Documentos e cláusulas contratuais estabelecidos conforme todas as normas e regras da LGPD;*
- ✓ *Organização e documentos e amostras sobre proteção de dados normatizados;*
- ✓ *Canal de comunicação com os usuários para sanar todas as dúvidas;*
- ✓ *Medidas preventivas e corretivas contra vazamentos;*
- ✓ *Treinamento constante da equipe de campo.*



Reginaldo Coelho

Diretor Administrativo

16 991.192.793

coelho@statsol.com.br

