



Colectta

Instituto de Pesquisa e Estatística

Pesquisa de satisfação
ANS 2023/2024

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

A person in a dark suit is holding a smartphone. Overlaid on the phone is a glowing speech bubble containing a 5.0 star rating. The speech bubble has five smiley face icons at the top, each with a star below it. The number '5.0' is prominently displayed in the center of the bubble, with a horizontal bar chart to its right showing five bars of increasing height, corresponding to the stars. There are also several sets of five yellow stars floating in the background around the phone.

INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através de seus especialistas criou um indicador para avaliar o desempenho anual das operadoras de planos de saúde para gerar transparência e assimetria das informações gerando assim uma maior capacidade do consumidor escolher qual empresa que melhor lhe atenderá.

Um dos pilares que auxiliam na atribuição do indicador final é a execução de uma pesquisa de satisfação para avaliar diferentes frentes de planos de saúde, tais quais, atenção à saúde, canais de atendimento da operadora e uma avaliação geral.

A pesquisa deverá contar com um responsável legal e um responsável técnico. O responsável legal da operadora tem como atribuições responder pelo acompanhamento da pesquisa, supervisão e cumprimento dos procedimentos previstos neste documento técnico, junto a ANS. O responsável técnico deverá possuir formação em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE (Conselho Regional de Estatística) e responderá pelos aspectos de planejamento amostral da pesquisa, entre outros itens dispostos neste documento. Ao final do processo de execução da pesquisa uma empresa independente deverá auditar os resultados apresentados nesse documento através de um profissional tão especializado quanto o representante técnico e ter seus resultados publicados no site institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

Apresentação Empresa Responsável Técnica

A empresa **SINDIFISCO NACIONAL – SINDICATO NACIONAL DOS AUDITORES FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL** com registro na **ANS nº 36101-1** contratou para a execução da pesquisa de satisfação a **COLECTTA INSTITUTO DE PESQUISA E ESTATISTICA LTDA** localizada no site institucional **www.colectta.com.br**. A COLECTTA possui experiência em pesquisa de satisfação e o conhecimento dos critérios exigidos pela ANS, além de possuir profissionais com cadastro junto ao CONRE para responsabilidades técnicas necessárias.

O **responsável técnico** que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da **SINDIFISCO NACIONAL – SINDICATO NACIONAL DOS AUDITORES FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL**, será o **estatístico graduado Diego Henrique Carvalho Camacho**, portador do registro no CONRE número **9834-A**.

O **auditor independente** que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da **SINDIFISCO NACIONAL - SIND. NAC. DOS AUD. FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL**, será o **Sr Fernando Bortoletto**, que representa a empresa **FJB Gestão Estratégica e Auditoria**, CNPJ **28.857.115/0001-16**.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.



OBJETIVOS

A inclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o PQO tem como objetivo **aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos**. Ademais, os resultados da pesquisa trarão **insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua** da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer **subsídios para as ações regulatórias** por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida na **Dimensão 3 do PQO, Dimensão de sustentabilidade de Mercado (IDSM)**, que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das OPS e **relativos à satisfação dos clientes** com os serviços prestados.

Os resultados da pesquisa também servirão para que, a operadora tenha dados em relação à **percepção dos conveniados**, dos serviços prestados pela mesma e possa executar ações estratégicas, além de ter **indicadores para tomada de decisão** e saber a melhor maneira de atuação junto a seus conveniados;

DESCRIÇÃO DOS ERROS

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos: Erros de não-resposta/Recusa/Erros durante a coleta de dados

Erro não amostral ocorrido:
não ocorreram erros não amostrais.

Erros de não-resposta e erros durante a coleta de dados

As entrevistas foram desconsideradas e retiradas da amostra, sorteando-se aleatoriamente outro elemento da população alvo com características semelhantes.

Recusa

O entrevistador passa para o próximo sorteado a ser entrevistado

Ausências / impossibilidades momentâneas

São feitas outras tentativas em diferentes horários sendo que a quantidade de tentativas ficam limitadas a 2 vezes. Para este corte consideramos nossas análises anteriores que demonstram que a chance de sucesso no contato acima de 2 tentativas é muito baixa.

PROCEDIMENTO DE

AUDITORIA INTERNA

Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta.



Para a coleta de dados e desenvolvimento do trabalho de campo foi feito um **acompanhamento de 100% do tempo** em relação aos entrevistados através de um coordenador, onde sua principal responsabilidade é identificar se os entrevistados estão seguindo as diretrizes propostas da pesquisa em relação a abordagem para que não tenha um vies na mensuração dos resultados e se os entrevistadores estão preenchendo de maneira correta o formulário de pesquisa proposto.

Comparação do preenchimento de 20% das entrevistas concluídas de cada entrevistador com os áudios gerados pelas mesmas.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

RESULTADOS PRELIMINARES



Para desenvolvimento da pesquisa de satisfação dos beneficiários, foi efetuada uma análise preliminar dos dados verificando os potenciais elegíveis ao universo amostral, ou seja, excluindo beneficiários duplicados e com idade inferior a 18 anos. Segue abaixo a tabela com o resumo:

	(#) Frequência absoluta	(%) Frequência relativa
Beneficiários com duplicidade na base de dados	0	0,0%
Idade do beneficiário inferior a 18 anos	4.571	14,6%
Universo amostral	26.716	85,4%
Total beneficiários portfólio	31.287	100,0%



Justificativa técnica para decisão de execução da pesquisa por telefone: Mais de **98,9% do cadastro completo** dos telefones, facilitando a localização do beneficiário para execução da pesquisa

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PLANEJAMENTO AMOSTRAL

O **plano amostral** escolhido foi um **probabilístico aleatório**, garantindo as proporções de 3 variáveis: sexo, faixa etária e cidade.

Devido a **facilidade de acesso a informações** e **lista bem estruturadas por parte da operadora** e também ao **tipo de coleta escolhido (ligações por telefone)** o método escolhido foi a **Amostragem aleatória**.

Motivos de escolha:

- Mais de **98,9% do cadastro completo** da população;
- Facilidade para ordenar em relação a sexo e idade (duas variáveis base para definição da amostra);
- Possibilidade de cálculo do **tamanho da amostra, margem de erro, intervalo de confiança** e outros indicadores indispensáveis em um planejamento probabilístico



Para definição do **tamanho da amostra** foi utilizado o procedimento para cálculo de **amostragem aleatória simples para população finita**, já que para a definição da amostragem aleatória simples é preciso o número total da população e o número total da amostra definida.

Considerando-se que população alvo¹ da pesquisa é composta por **26.716 usuários da operadora**, ao **nível de confiança de 95% margem de erro máximo de 5%**, a **amostra foi formada por 400 usuários** da operadora. A coleta de dados foi feita **via chamada telefônica** no período de **19/03/2024 até 11/04/2024**.

1 – A população alvo exclui: Idade inferior a 18 anos, telefones inválidos e duplicidade de informação.

APROVEITAMENTO DA AMOSTRA

Aproveitamento da Amostra			
Situação do questionário	Quantidade de beneficiários	%Beneficiários	Quantidade de ligações
Questionário concluído	400	11,7%	479
Não foi possível localizar o beneficiário – o Telefone não atendeu ou o telefone / e-mail / Endereço não é do beneficiário da amostra	2.742	80,2%	3.384
Pesquisa incompleta – o beneficiário desistiu no meio do questionário	24	0,7%	28
Outros – demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	57	1,7%	66
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	195	5,7%	199
Total	3.418	100,0%	4.156

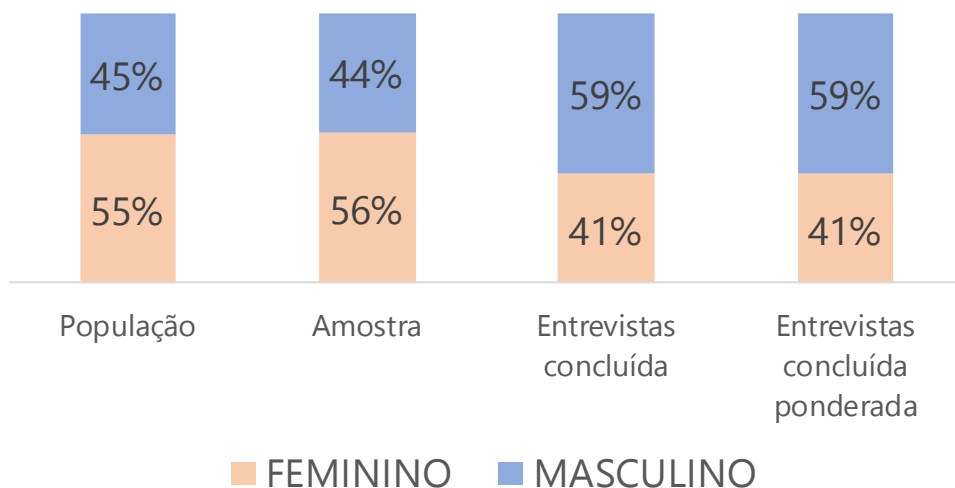
TAXA DE RESPONDENTES ————— **12%**

Dos 3.418 indivíduos selecionados para a amostra, tivemos um aproveitamento médio de **1 a cada 8,5** indivíduos que foi contatado. Antes de ser feita qualquer correção ou desvio da amostra, foi tentado contato em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam telefone, chegando a uma média de **2 ligações para cada contato antes de mudar** para o próximo da amostra.

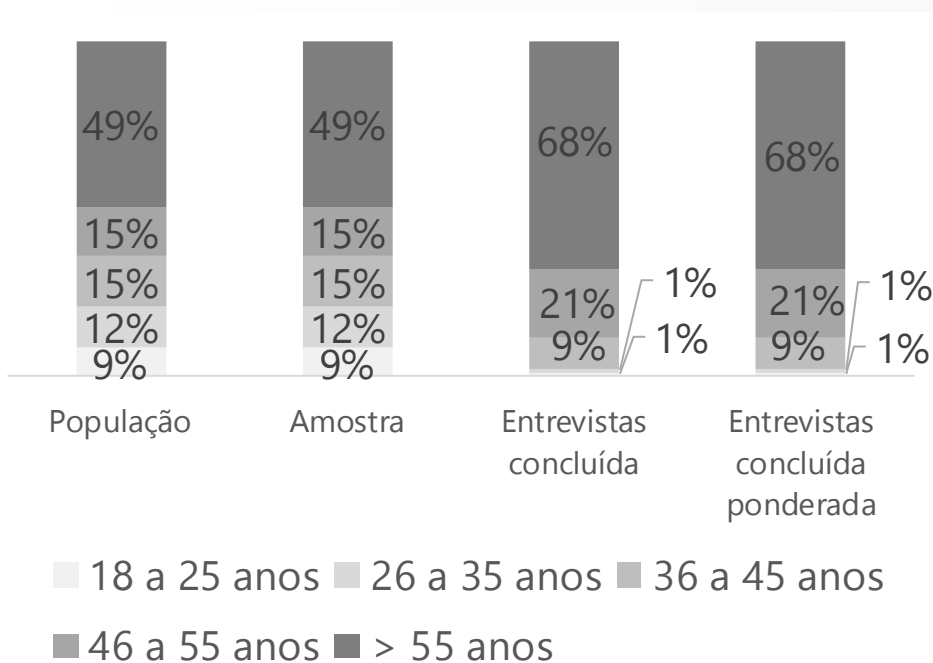
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

AMOSTRAGEM

SEXO



FAIXA ETÁRIA



Os dois principais indicadores para gerar a amostra e estimar os parâmetros são o sexo e idade, para ser possível identificar se é necessário algum ajuste de acordo com a população. Com esses resultados temos a seguinte descrição:

Não é necessário ponderação para ambos indicadores, já que os dados inferidos após a ponderação não se alteram.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

Elementos avaliados									
A. Atenção à saúde	Frequência - Cuidado da saúde	Nunca = 1,3%	Às vezes = 18,5%	A maioria das vezes = 23,8%	Sempre = 51,6%	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde = 3,3%	Não sei/não me lembro = 1,5%		
		NEGATIVO		POSITIVO					
	Frequência - Atenção imediata	Nunca = 2,5%	Às vezes = 7,3%	A maioria das vezes = 11,6%	Sempre = 46,1%	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde = 31,2%	Não sei/não me lembro = 1,3%		
		NEGATIVO		POSITIVO					
	Contato sobre prevenção	Não = 51,3%	Sim = 27,1%	Não sei/não me lembro = 21,6%					
	NEGATIVO		POSITIVO						
Atenção recebida em saúde	Muito ruim = 0,5%	Ruim = 1,7%	Regular = 9%	Bom = 49,4%	Muito bom = 36,2%	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde = 2,7%	Não sei/não me lembro = 0,5%		
	NEGATIVO		POSITIVO						
Acesso à lista de prestadores de saúde	Muito ruim = 3,7%	Ruim = 13,5%	Regular = 24,2%	Bom = 34,2%	Muito bom = 11,4%	Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde = 9,5%	Não sei/não me lembro = 3,5%		
	NEGATIVO		POSITIVO						

Elementos avaliados									
B. Canais de atendimento das operadoras	Atendimento ao SAC	Muito ruim = 2%	Ruim = 4,5%	Regular = 16%	Bom = 39,8%	Muito bom = 19,9%	Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde = 13%	Não sei/não me lembro = 4,8%	
		NEGATIVO		POSITIVO					
	Demanda resolvida	Não = 10,2%	Sim = 23,2%	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde = 59,9%	Não sei/não me lembro = 6,7%				
	NEGATIVO		POSITIVO						
Facilidade de preenchimento de formulário	Muito ruim = 1,3%	Ruim = 4,8%	Regular = 15,8%	Bom = 34,3%	Muito bom = 14,5%	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde = 17,3%	Não sei/não me lembro = 12%		
	NEGATIVO		POSITIVO						
C. Avaliação geral	Nota ao plano	Muito ruim = 0,2%	Ruim = 2,2%	Regular = 10,5%	Bom = 48,1%	Muito bom = 37%	Não sei/não tenho como avaliar = 2%		
		NEGATIVO		POSITIVO					
Recomendaria o plano	Não Recomendaria = 4%	Indiferente = 3,5%	Recomendaria com Ressalvas = 15,5%	Recomendaria = 53,1%	Definitivamente Recomendaria = 18,9%	Não sei/não tenho como avaliar = 5%			
	NEGATIVO		POSITIVO						

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

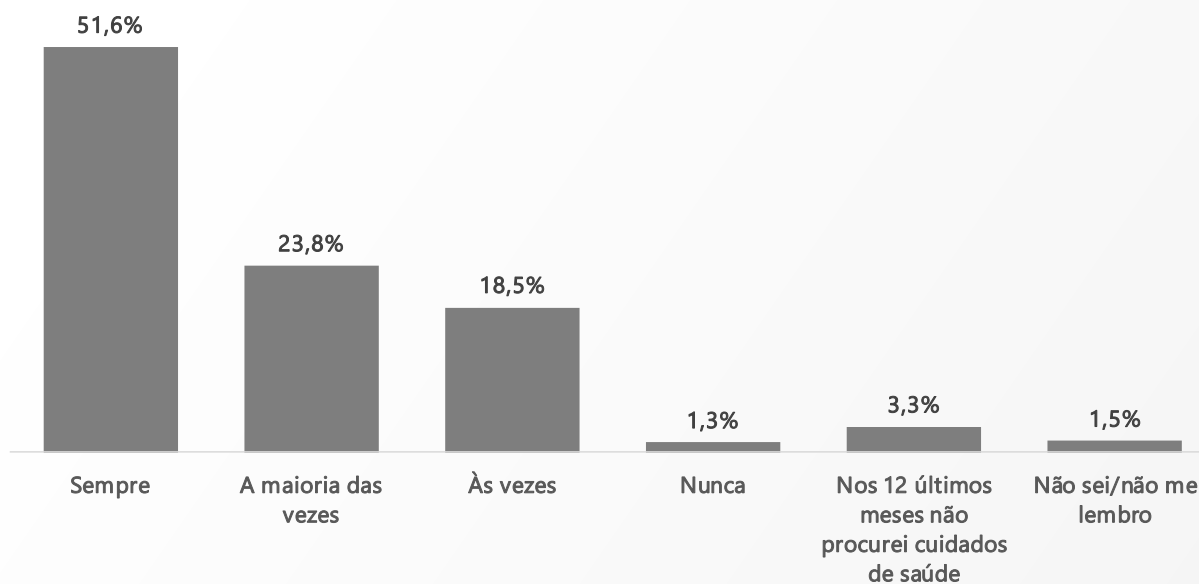
RESULTADOS PRELIMINARES

	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	ERRO PADRÃO	INTERVALO CONFIANÇA	
					LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
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?	392	1,7	0,83	0,04	1,60	1,74
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?	275	1,5	0,83	0,05	1,41	1,58
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)?	397	1,8	0,73	0,04	1,71	1,84
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)?	357	2,6	1,03	0,05	2,50	2,69
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?	337	2,1	0,92	0,05	2,06	2,23
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?	287	2,2	0,90	0,05	2,12	2,30
9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	400	1,8	0,74	0,04	1,72	1,85
10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	387	2,2	0,93	0,05	2,08	2,24

As variáveis 3 e 7 não estão no quadro acima devido serem variáveis categóricas com respostas dicotômicas “Sim” ou “Não”.

A – 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?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Sempre	3,6%	44,5%	58,7%
A maioria das vezes	2,7%	18,5%	29,1%
Às vezes	2,3%	14,0%	23,0%
Nunca	0,8%	0,0%	2,9%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	1,8%	0,0%	6,8%
Não sei/não me lembro	1,0%	0,0%	3,5%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

Alto índice **79,2%**¹ dos cuidados sempre/a maioria das vezes atendidos quando necessitou para consultas, exames ou tratamentos.

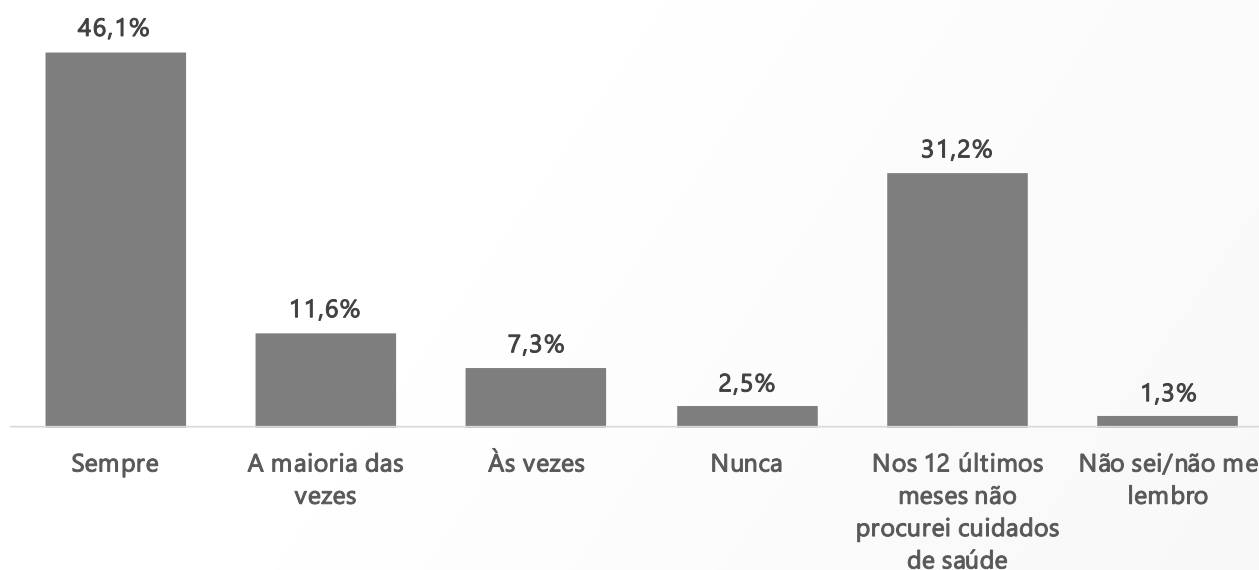
Em contrapartida **baixo** índice **20,8%**¹ dos cuidados **nunca/as vezes** atendidos quando necessitou para **consultas, exames ou tratamentos.**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

A – 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?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Sempre	3,1%	40,0%	52,2%
A maioria das vezes	1,5%	8,7%	14,5%
Às vezes	1,6%	4,2%	10,4%
Nunca	0,6%	1,3%	3,7%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3,2%	24,9%	37,5%
Não sei/não me lembro	0,7%	0,0%	2,7%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Altíssimo índice 85,5% ¹ acumulado em **sempre/a maioria das vezes** quando necessitou de **atenção imediata**.

Em contrapartida **baixíssimo** índice 14,5% ¹ acumulado **nunca/às vezes** quando necessitou de **atenção imediata**.

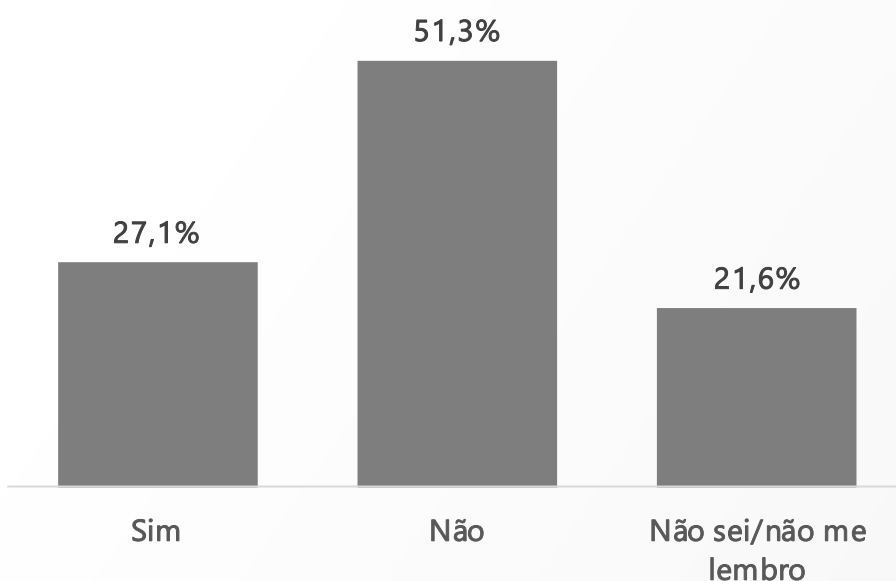
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

A – 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?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Sim	3,1%	21,0%	33,2%
Não	3,1%	45,2%	57,4%
Não sei/não me lembro	2,6%	16,5%	26,7%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não lembro”.

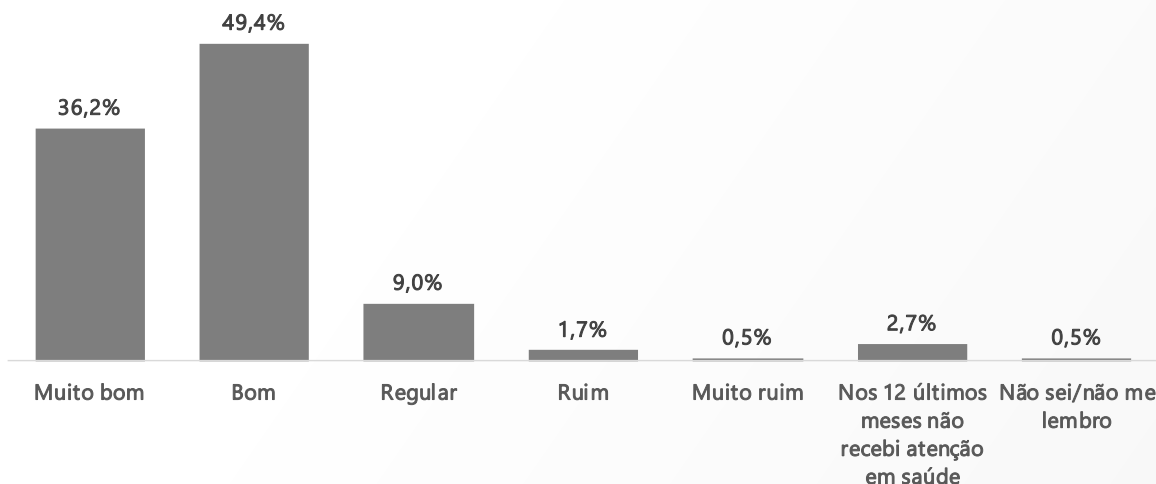
34,6% dos beneficiários receberam algum tipo de comunicação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

A – 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)?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	LS
Muito bom	2,4%	31,5%	40,9%
Bom	2,5%	44,5%	54,3%
Regular	1,4%	6,2%	11,8%
Ruim	0,6%	0,4%	3,0%
Muito ruim	0,4%	0,0%	1,2%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	0,8%	1,1%	4,3%
Não sei/não me lembro	0,4%	0,0%	1,2%

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde” e “Não sei/não lembro”.

Altíssimo índice 88,4%¹ acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

Em contrapartida **baixíssimo** índice 2,3%¹ acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

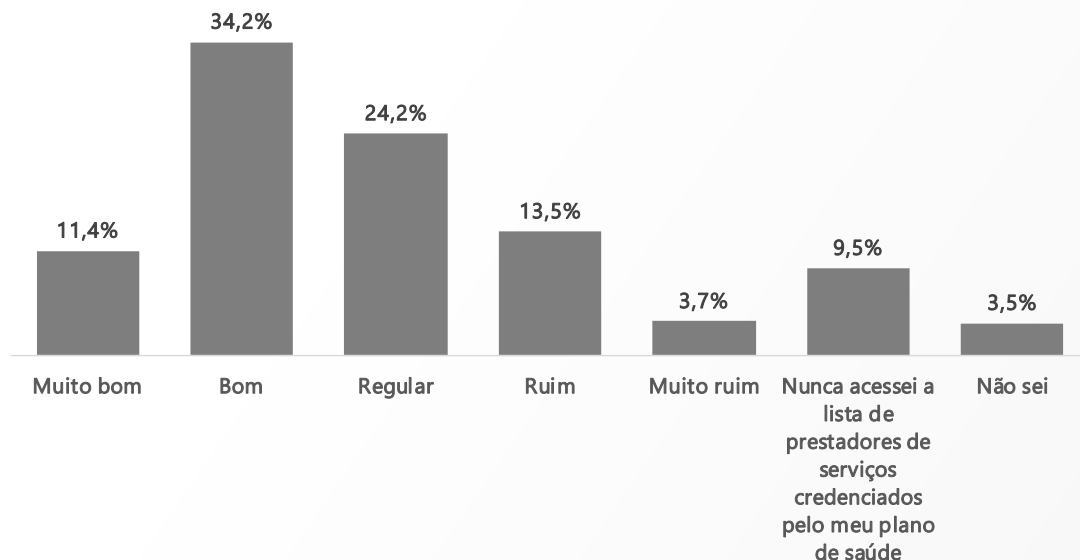
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código 24-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

A – ATENÇÃO À SAÚDE

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)?



Descrição	Erro	I.C. 90,9%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,9%	25,3%	35,2%
Bom	3,0%	29,6%	39,8%
Regular	1,9%	7,2%	13,8%
Ruim	1,4%	2,5%	7,1%
Muito ruim	1,1%	1,0%	4,6%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	2,4%	12,5%	20,5%
Não sei	0,4%	0,0%	1,1%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde” e “Não sei”.

Médio índice 52,4%¹ acumulado em Muito bom/Bom na avaliação de facilidade de acesso a rede credenciada.

Em contrapartida **Baixo índice 19,8%¹ acumulado em Muito Ruim/Ruim na avaliação de facilidade de acesso a rede credenciada.**

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.

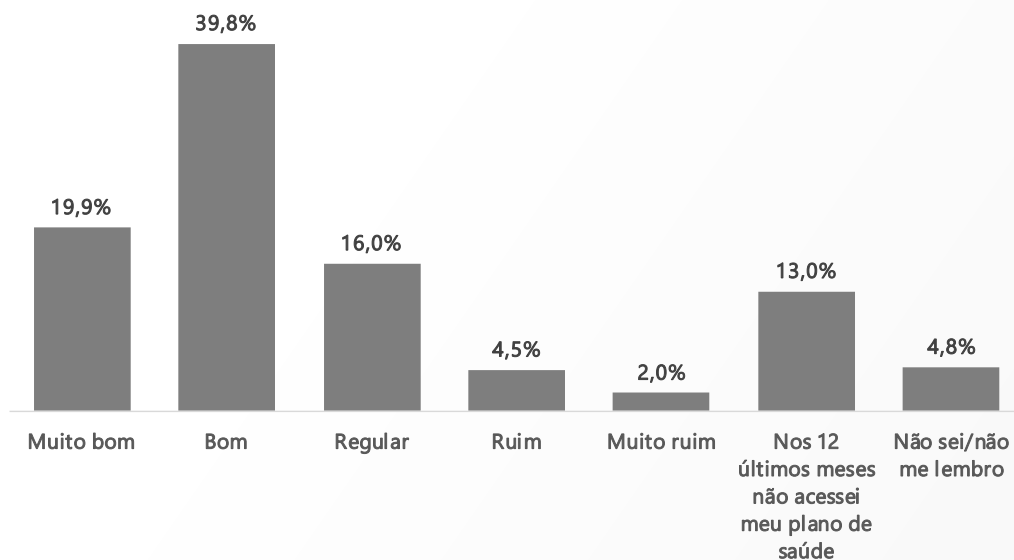
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

B – 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, 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?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,5%	15,1%	24,7%
Bom	3,0%	33,9%	45,7%
Regular	2,3%	11,6%	20,4%
Ruim	1,3%	2,0%	7,0%
Muito ruim	0,9%	0,3%	3,7%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	2,1%	9,0%	17,0%
Não sei/não me lembro	1,3%	2,2%	7,4%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Alto índice 72,6%¹ em **Muito bom/bom** para **acesso às informações nos canais**.

Em contrapartida **Baixíssimo** índice 7,9%¹ em **Muito Ruim/ruim** para **acesso às informações nos canais**.

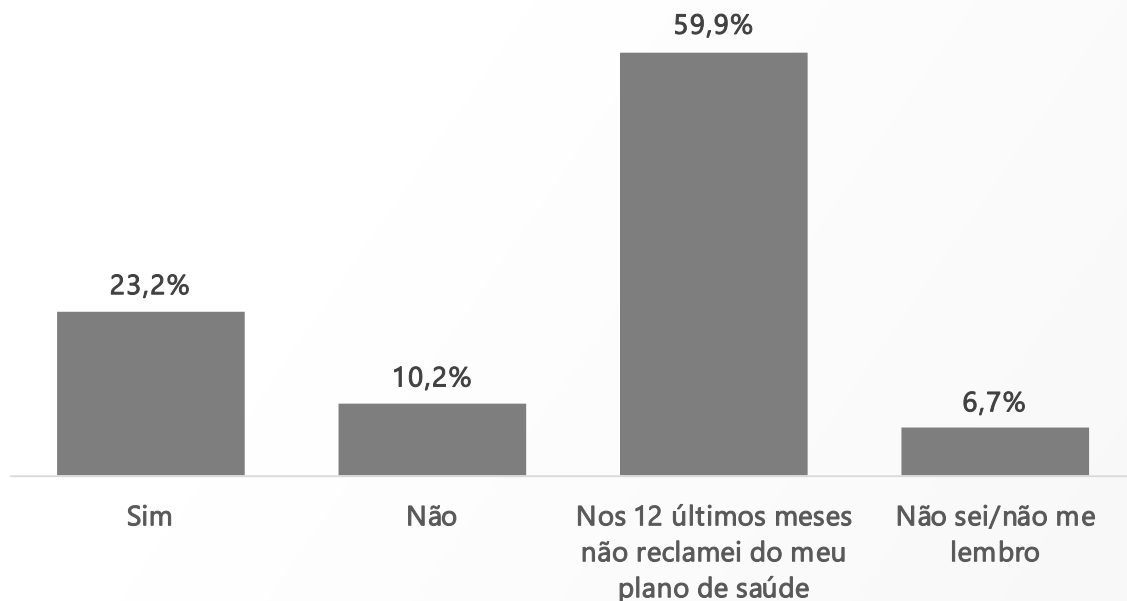
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Sim	2,6%	18,1%	28,3%
Não	1,9%	6,6%	13,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	3,0%	54,0%	65,8%
Não sei/não me lembro	1,5%	3,7%	9,7%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Alto índice 69,5%¹ dos beneficiários disseram que **Sim** na avaliação para **resolução de abertura de demandas**.

Em contrapartida **Baixo** índice 30,5%¹ dos beneficiários disseram que **Não** na avaliação para **resolução de abertura de demandas**.

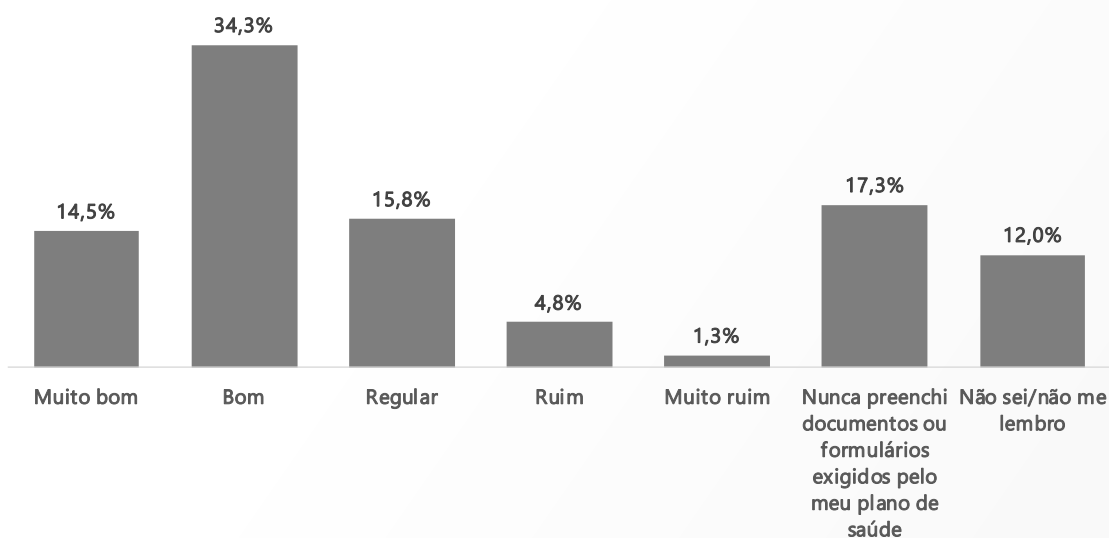
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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?



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,2%	10,3%	18,7%
Bom	2,9%	28,6%	40,0%
Regular	2,2%	11,4%	20,2%
Ruim	1,3%	2,2%	7,4%
Muito ruim	0,7%	0,0%	2,7%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	2,3%	12,8%	21,8%
Não sei/não me lembro	2,0%	8,1%	15,9%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Alto índice 69,0%¹ em Muito bom/bom para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

Em contrapartida Baixíssimo índice 8,6%¹ em Muito Ruim/ruim para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

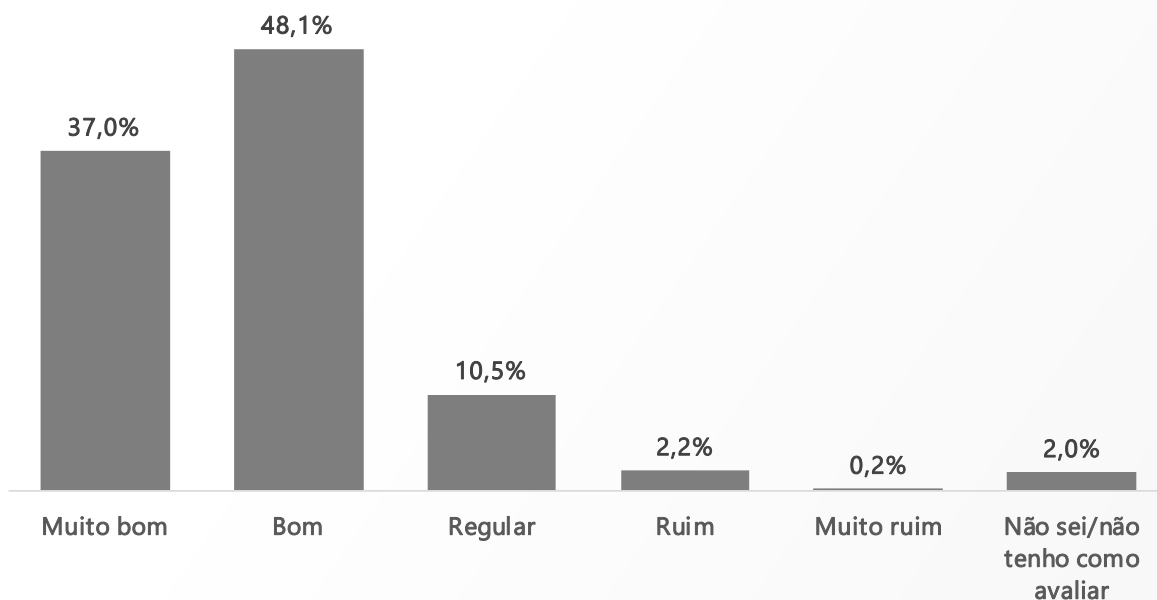
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

C – AVALIAÇÃO GERAL

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



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	3,0%	31,2%	42,8%
Bom	3,1%	42,1%	54,1%
Regular	1,9%	6,8%	14,2%
Ruim	0,9%	0,4%	4,0%
Muito ruim	0,3%	0,0%	0,7%
Não sei/não tenho como avaliar	0,9%	0,3%	3,7%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Altíssimo índice 86,8%¹ **Muito bom/bom** para avaliar a **qualidade geral**.

Em contrapartida **Baixíssimo** índice 2,4%¹ **Muito Ruim/ruim** para avaliar a **qualidade geral**.

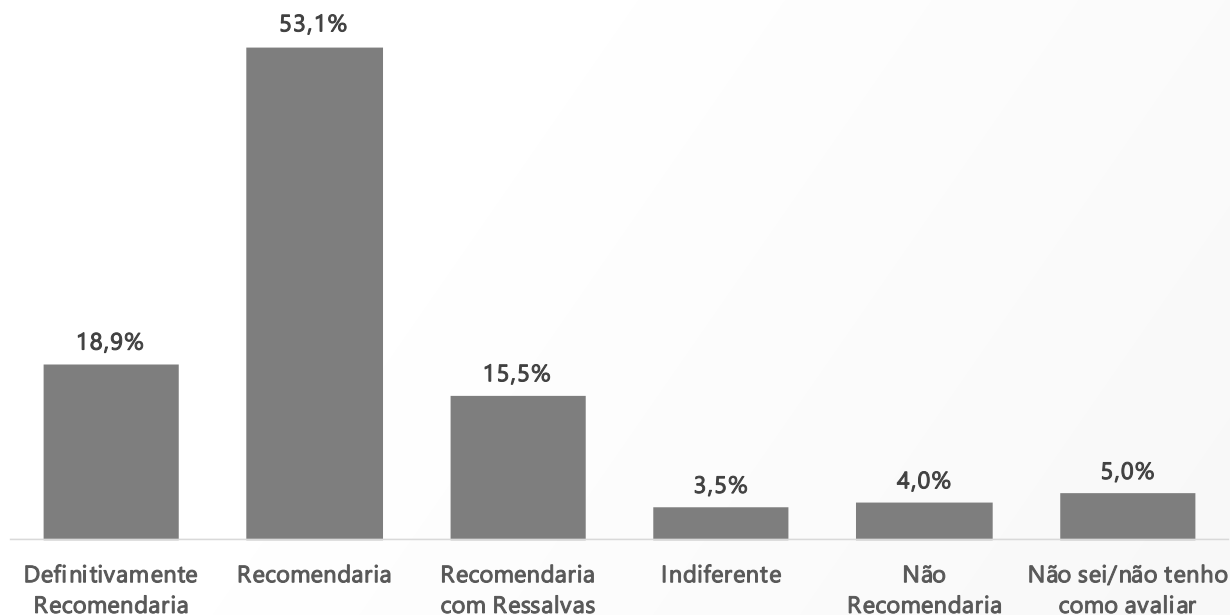
Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS 2023/2024

RESULTADOS PRELIMINARES

C – AVALIAÇÃO GERAL

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



Descrição	Erro	I.C. 95%	
		L.I.	LS
Definitivamente Recomendaria	2,4%	14,2%	23,6%
Recomendaria	3,1%	47,1%	59,1%
Recomendaria com Ressalvas	2,2%	11,2%	19,8%
Indiferente	1,1%	1,3%	5,7%
Não Recomendaria	1,2%	1,7%	6,3%
Não sei/não tenho como avaliar	1,3%	2,4%	7,6%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

Alto índice 75,8%¹ em **Definitivamente Recomendaria/Recomendaria** o plano aos familiares ou amigos.

Em contrapartida **Baixíssimo** índice 7,9%¹ em **Não Recomendaria/indiferente** o plano aos familiares ou amigos.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sobre os indicadores avaliados nesse instrumento de pesquisa, “Atenção à Saúde”; “Canais de Atendimento” e “ Avaliação Geral” da operadora SINDIFISCO NACIONAL – SINDICATO NACIONAL DOS AUDITORES FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL , de modo geral, foi verificado resultados positivos, logo foi possível inferir que **o cliente da operadora está em sua grande maioria satisfeitos e bem atendidos;**

O indicador referente a Avaliação geral da operadora, considerando avaliação Muito bom e bom, temos um total de **85,1% dos conveniados avaliando de maneira positiva;**

72% dos clientes recomendaria ou definitivamente recomendariam o plano, isso significa que 16,4% dos conveniados não recomendaria o plano de maneira espontânea;

Pontos de atenção para a operadora:

- **51,3% dos beneficiários** indicaram que não receberam nenhum tipo de comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos;



Colectta

Instituto de Pesquisa e Estatística

WWW.COLECTTA.COM.BR

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

Este documento foi assinado digitalmente por Carolina Soares Silva.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código F490-4524-A1BC-BCFB.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma IziSign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://izisign.com.br/Verificar/F490-4524-A1BC-BCFB> ou vá até o site <https://izisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: F490-4524-A1BC-BCFB



Hash do Documento

3EA3AB8444629F4FBFAFE84D3CE4C9B3BCBE85483481D114EDA3304D651878D28

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 29/04/2024 é(são) :

- Carolina Soares Silva (Signatário - SINDIFISCO NACIONAL - SIND. NAC. DOS AUD. FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL) - 705.846.481-20 em 29/04/2024 17:33 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital



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

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

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **UNAFISCO**, 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 **1015/24** 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:

UNAFISCO SAÚDE - 400 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	51,6%
A maioria das vezes	23,8%
Às vezes	18,5%
Nunca	1,3%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3,3%
Não sei/ Não me lembro	1,5%
	100,0%
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	46,1%
A maioria das vezes	11,6%
Às vezes	7,3%
Nunca	2,5%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	31,2%
Não sei/ Não me lembro	1,3%
	100,0%
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	27,1%
Não	51,3%
Não sei/ Não me lembro	21,6%
	100,0%
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	36,2%
Bom	49,4%
Regular	9,0%
Ruim	1,7%
Muito Ruim	0,5%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	2,7%
Não sei/ Não me lembro	0,5%
	100,0%
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	11,4%
Bom	34,2%
Regular	24,2%
Ruim	13,5%
Muito Ruim	3,7%
Nunca acessé a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	9,5%
Não sei/ Não me lembro	3,5%
	100,0%
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	19,9%
Bom	39,8%
Regular	16,0%
Ruim	4,5%
Muito Ruim	2,0%
Nos 12 últimos meses não acessé meu plano de saúde	13,0%
Não sei/ Não me lembro	4,8%
	100,0%
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	23,2%
Não	10,2%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	59,9%
Não sei/ Não me lembro	6,7%
	100,0%
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	14,5%
Bom	34,3%
Regular	15,8%
Ruim	4,8%
Muito Ruim	1,3%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	17,3%
Não sei/ Não me lembro	12,0%
	100,0%

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Resultado Auditoria
Muito Bom	37,0%
Bom	48,1%
Regular	10,5%
Ruim	2,2%
Muito Ruim	0,2%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,0%
	100,0%

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Resultado Auditoria
Definitivamente Recomendaria	18,9%
Recomendaria	53,1%
Indiferente	15,5%
Recomendaria com Ressalvas	3,5%
Não Recomendaria	4,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	5,0%
	100,0%

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa Colectta 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, 18 de abril de 2024.

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