



**Pesquisa de
Satisfação dos
Beneficiários**

2025

Índice

- 3** Introdução
- 5** Dados técnicos da pesquisa
- 8** Realização da pesquisa
- 9** Resultados da pesquisa
- 10** Perfil da amostra
- 12** Atenção à saúde
- 23** Canais de atendimento
- 30** Avaliação geral
- 35** Conclusão

Introdução

A Operadora **POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, registro na ANS nº **41913-3**, realizou Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), que tem por finalidade aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde.

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

Objetivos da Pesquisa

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

Público Alvo da Pesquisa

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

Responsável Técnico

Ana Cândida Castro Belomo
CONRE-4 nº 10.781

Auditória Independente

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

Dados técnicos

1

Universo amostral

Número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2024 era 202.702. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 163.565 cadastros.

2

Tipo de amostra

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

3

Descrição da população amostrada

Beneficiários da Operadora POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

383
beneficiários



Dados técnicos

Descrição de procedimentos para tratamento dos erros não amostrais

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

Dados técnicos

Forma de coleta

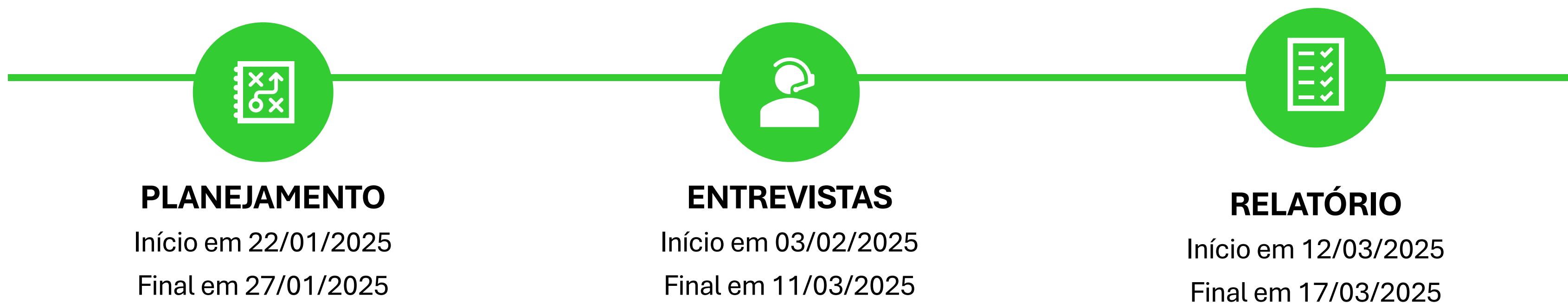
A coleta dos dados foi realizada através de três meios de contato: (i) telefone; (ii) envio de link por e-mail; e (iii) envio de link por WhatsApp, conforme descrito em Nota Técnica.

Os links direcionaram para a pesquisa via Forms do Google.

Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta

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

Período da pesquisa



Resultados

Taxa de Resposta: 2,67%

Foram contatadas **14.350** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos Respondentes	
Status	Beneficiários Contatados
Questionário Concluído	383
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	83
Pesquisa incompleta	12
Não foi possível localizar o beneficiário	13.858
Outros	14

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

Entrevistados	Erro Amostral
383	
95,0%	5,0%

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

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

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

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

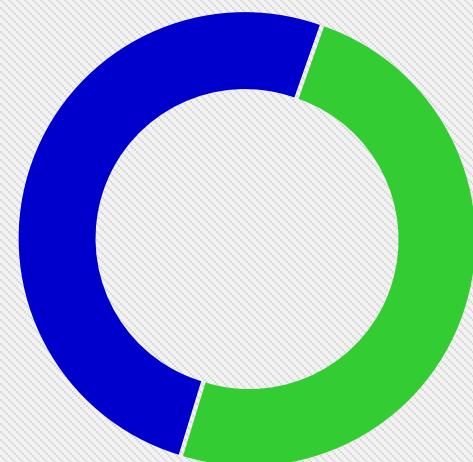
Perfil da amostra

Perfil da amostra

Gênero

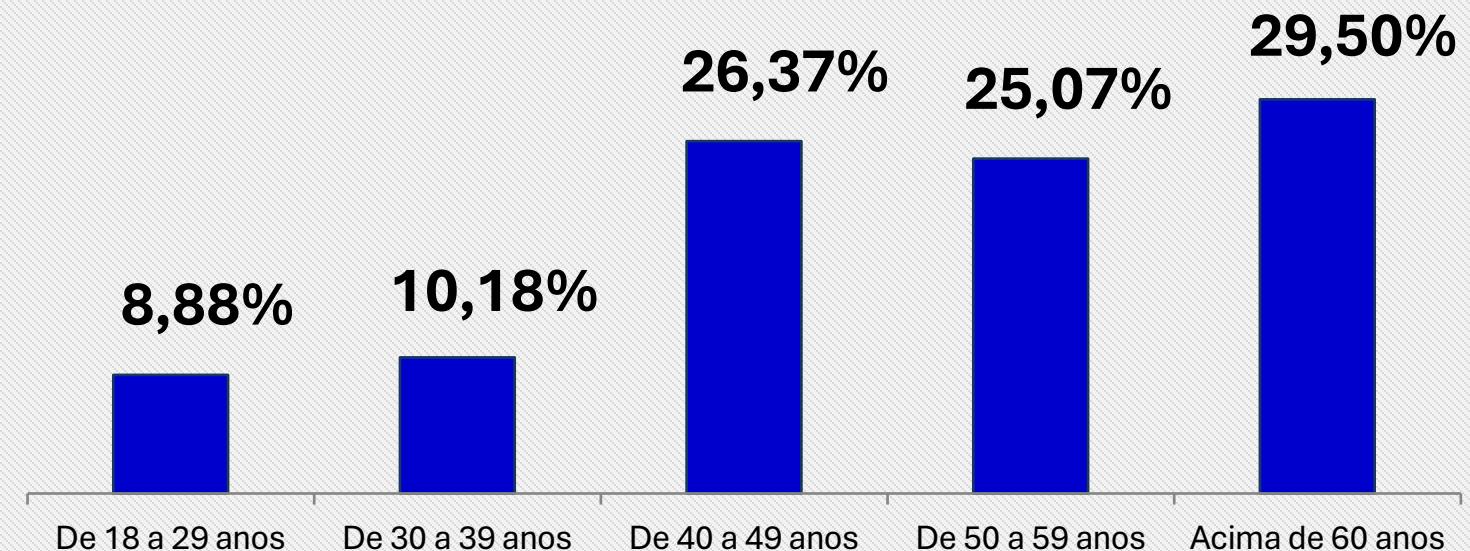


194; 50,65%

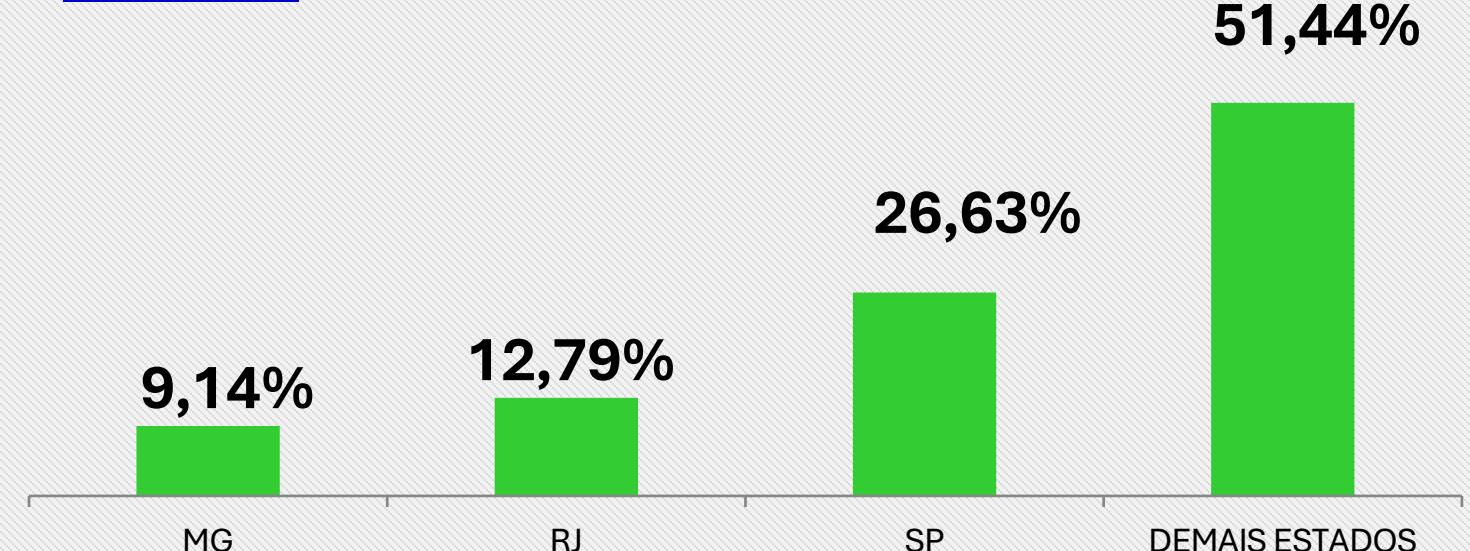


189; 49,35%

Faixa Etária



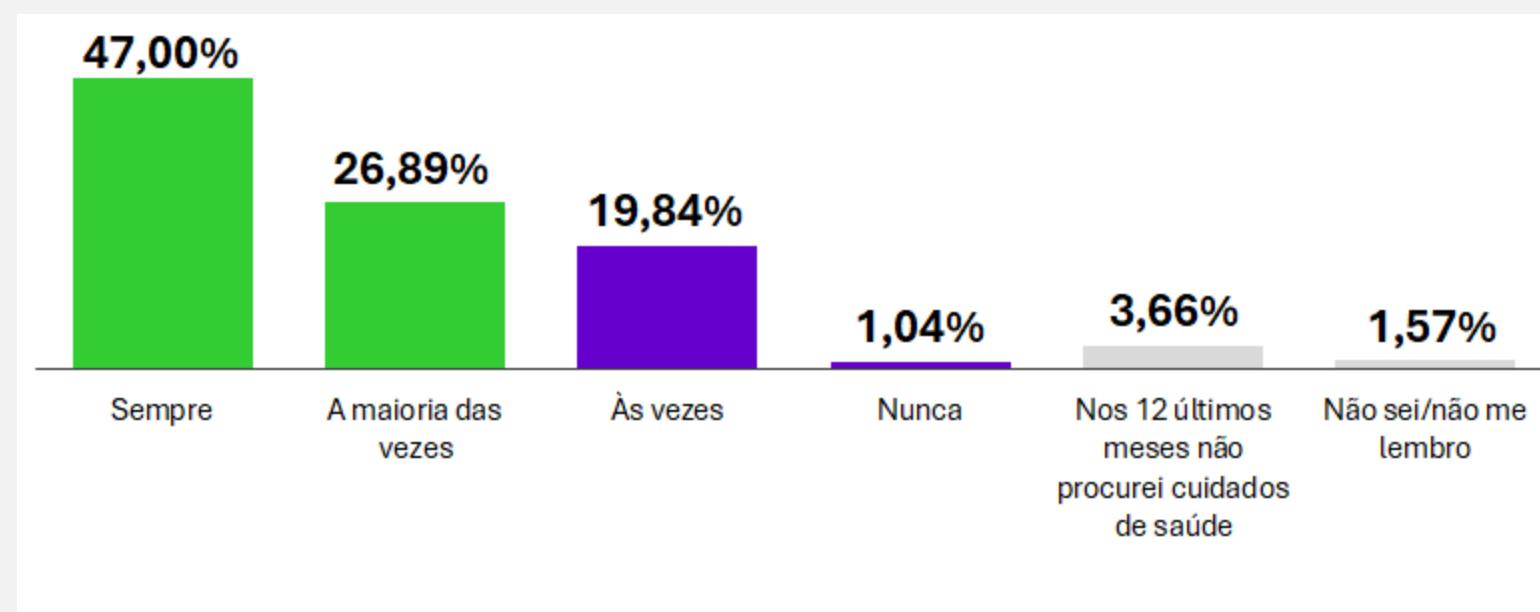
Estado



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?



73,89% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



77,96% **22,04%**

Top2Box* **Bottom2Box***

*Considerando os 363
Beneficiários que souberam

Top2Box* por estratos

	De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
78,79%	76,32%	71,13%	80,90%	82,08%	
33	38	97	89	106	

	MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
73,53%	82,98%	72,92%	80,11%	
34	47	96	186	

Gênero

Masculino	Feminino
77,42%	78,53%
186	177



Atenção à saúde

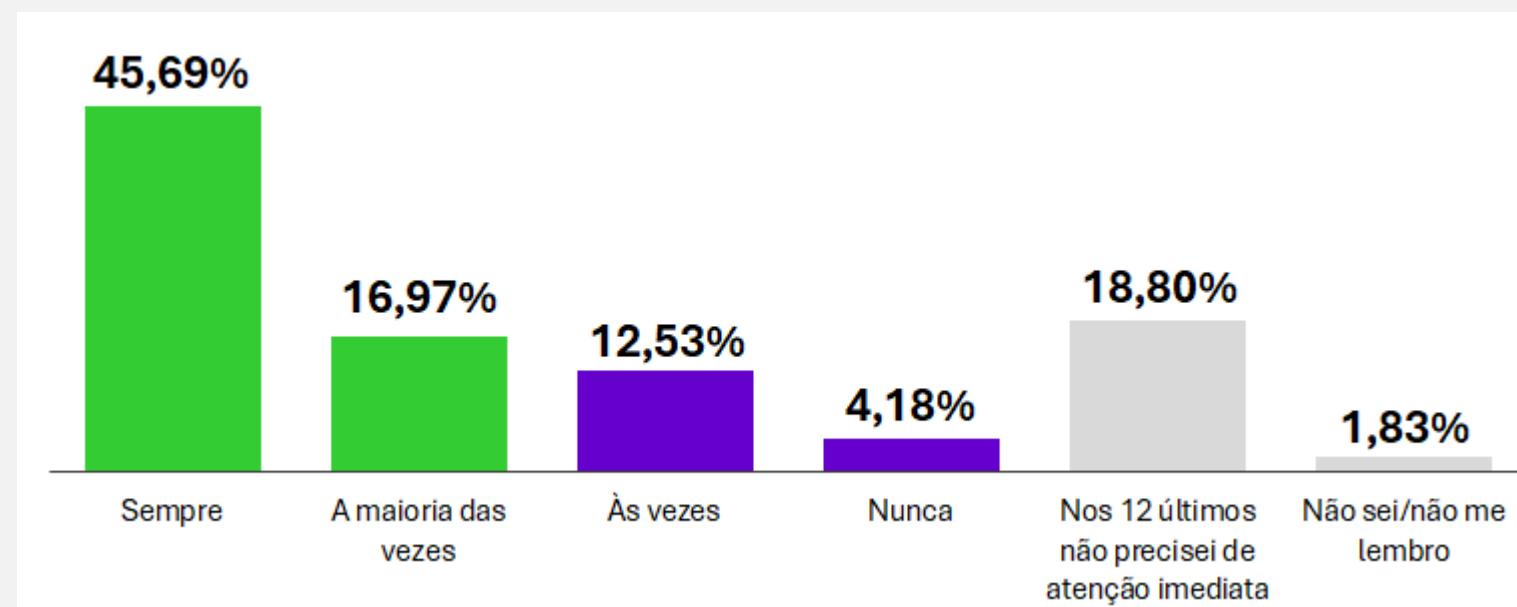
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	180	47,00%	2,55%	5,00%	5,00%	42,00%	52,00%
A maioria das vezes	103	26,89%	2,27%	4,44%	5,00%	22,45%	31,33%
Às vezes	76	19,84%	2,04%	3,99%	5,00%	15,85%	23,84%
Nunca	4	1,04%	0,52%	1,02%	5,00%	0,03%	2,06%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	14	3,66%	0,96%	1,88%	5,00%	1,78%	5,53%
Não sei/não me lembro	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,00%					

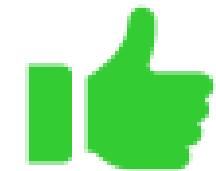


Atenção à saúde

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



Aproximadamente 19% dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



78,95%



21,05%

Top2Box* **Bottom2Box***

*Considerando os 304 Beneficiários que souberam



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
82,76%	81,82%	79,27%	82,19%	73,56%
29	33	82	73	87

Estado

MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
84,62%	79,49%	72,41%	81,58%
26	39	87	152

Gênero

Masculino	Feminino
72,08%	86,00%
154	150



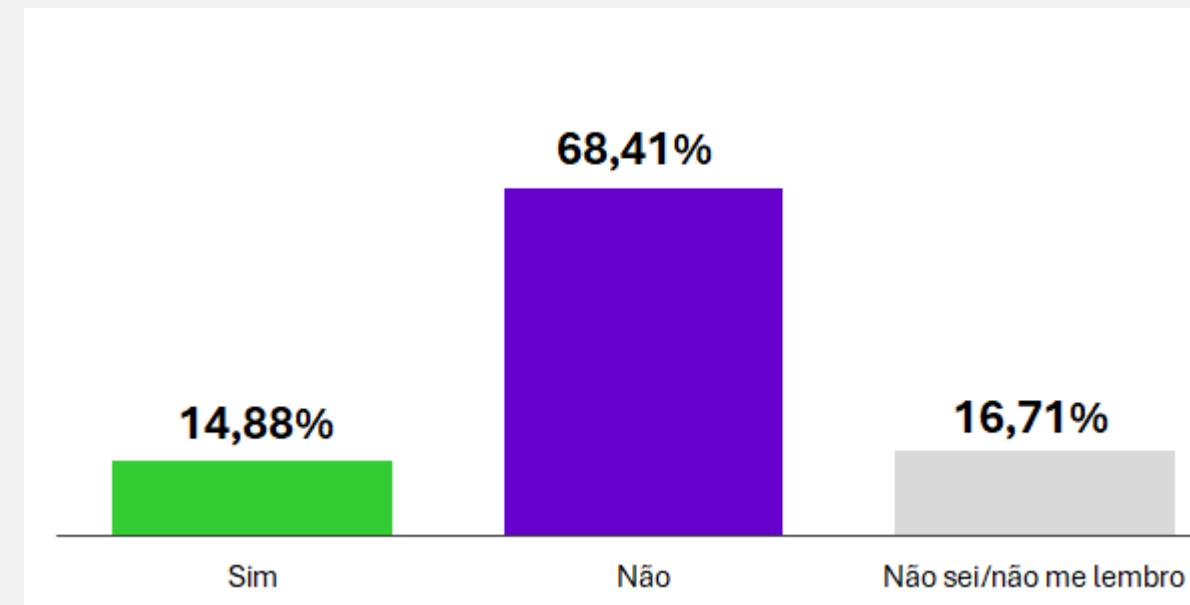
Atenção à saúde

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?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	175	45,69%	2,55%	4,99%	5,00%	40,70%	50,68%
A maioria das vezes	65	16,97%	1,92%	3,76%	5,00%	13,21%	20,73%
Às vezes	48	12,53%	1,69%	3,32%	5,00%	9,22%	15,85%
Nunca	16	4,18%	1,02%	2,00%	5,00%	2,17%	6,18%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	72	18,80%	2,00%	3,91%	5,00%	14,89%	22,71%
Não sei/não me lembro	7	1,83%	0,68%	1,34%	5,00%	0,49%	3,17%
	383	100,00%					

Atenção à saúde

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



68,41% 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
20,69%	20,59%	16,67%	23,68%	12,50%
29	34	84	76	96
Estado				
MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS	
23,33%	21,95%	16,67%	16,47%	
30	41	78	170	
Gênero				
Masculino	Feminino			
17,53%	18,18%			
154	165			

Atenção à saúde

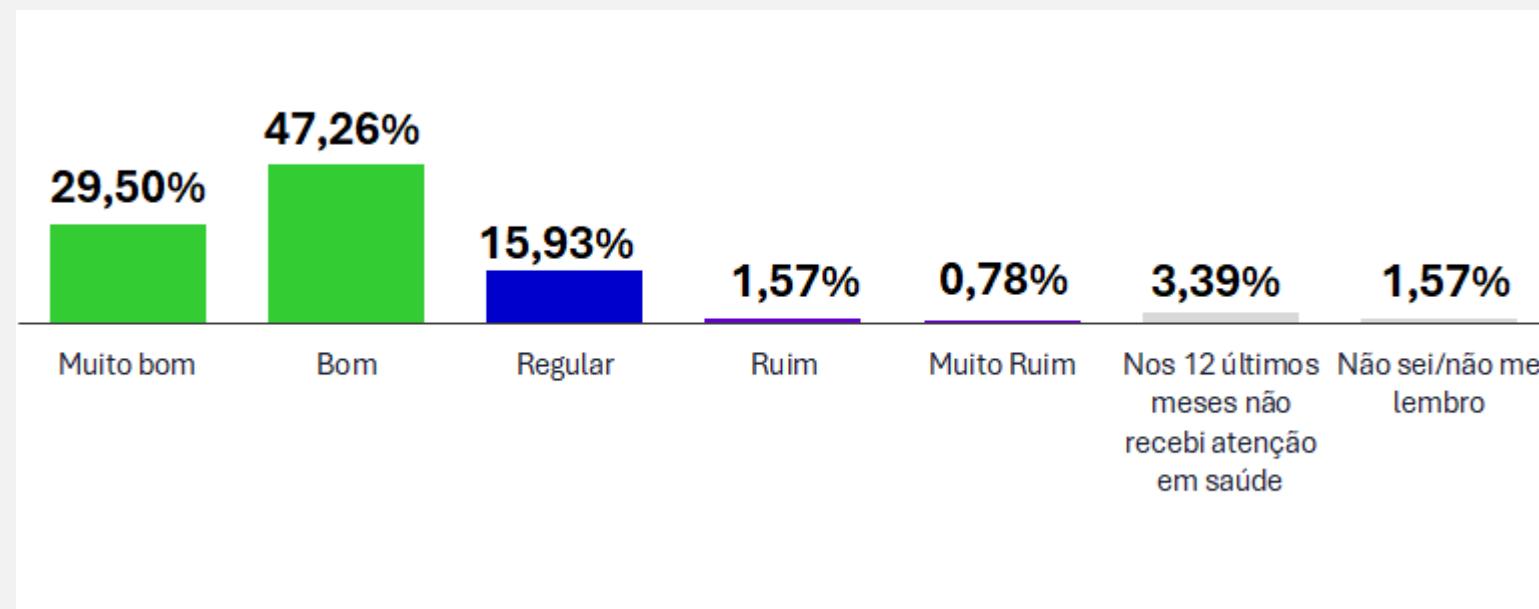
3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de **comunicação** de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	57	14,88%	1,82%	3,56%	5,00%	11,32%	18,45%
Não	262	68,41%	2,38%	4,66%	5,00%	63,75%	73,06%
Não sei/não me lembro	64	16,71%	1,91%	3,74%	5,00%	12,97%	20,45%
	383	100,00%					

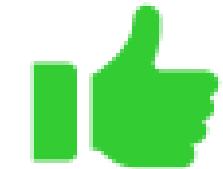


Atenção à saúde

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



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 76,76% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



80,77%



2,47%

Top2Box* Bottom2Box*

*Considerando os 364 Beneficiários que souberam



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
90,63%	64,86%	75,26%	82,80%	86,67%
32	37	97	93	105

Estado

MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
80,00%	82,98%	70,83%	80,65%
35	47	96	186

Gênero

Masculino	Feminino
76,50%	85,08%
183	181



Atenção à saúde

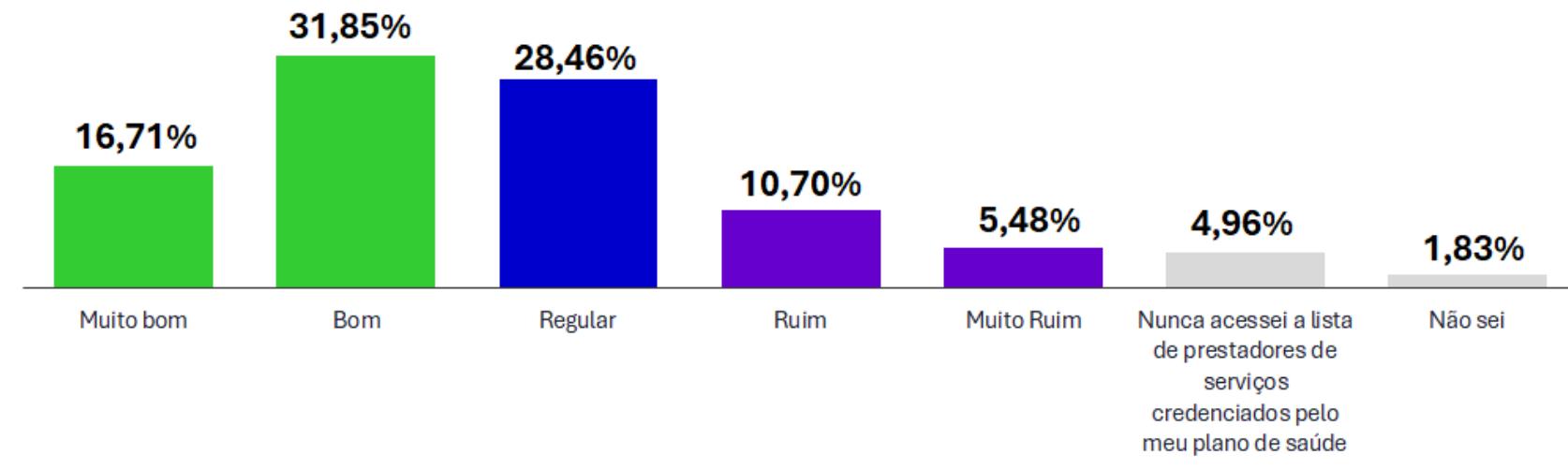
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia **toda a atenção em saúde** recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clinicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	113	29,50%	2,33%	4,57%	5,00%	24,94%	34,07%
Bom	181	47,26%	2,55%	5,00%	5,00%	42,26%	52,26%
Regular	61	15,93%	1,87%	3,66%	5,00%	12,26%	19,59%
Ruim	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
Muito Ruim	3	0,78%	0,45%	0,88%	5,00%	0,00%	1,67%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	13	3,39%	0,93%	1,81%	5,00%	1,58%	5,21%
Não sei/não me lembro	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
	383	100,00%					



Atenção à saúde

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



48,56% dos beneficiários entrevistados avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" a facilidade de acesso.



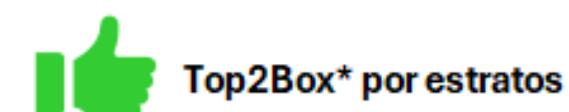
52,10%



17,37%

Top2Box* Bottom2Box*

*Considerando os 357
Beneficiários que souberam



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

	De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
60,61%	37,14%	38,04%	59,34%	60,38%	
33	35	92	91	106	

Estado

	MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
46,88%	43,75%	52,04%	55,31%	
32	48	98	179	

Gênero

	Masculino	Feminino
53,80%	50,29%	
184	173	



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)?

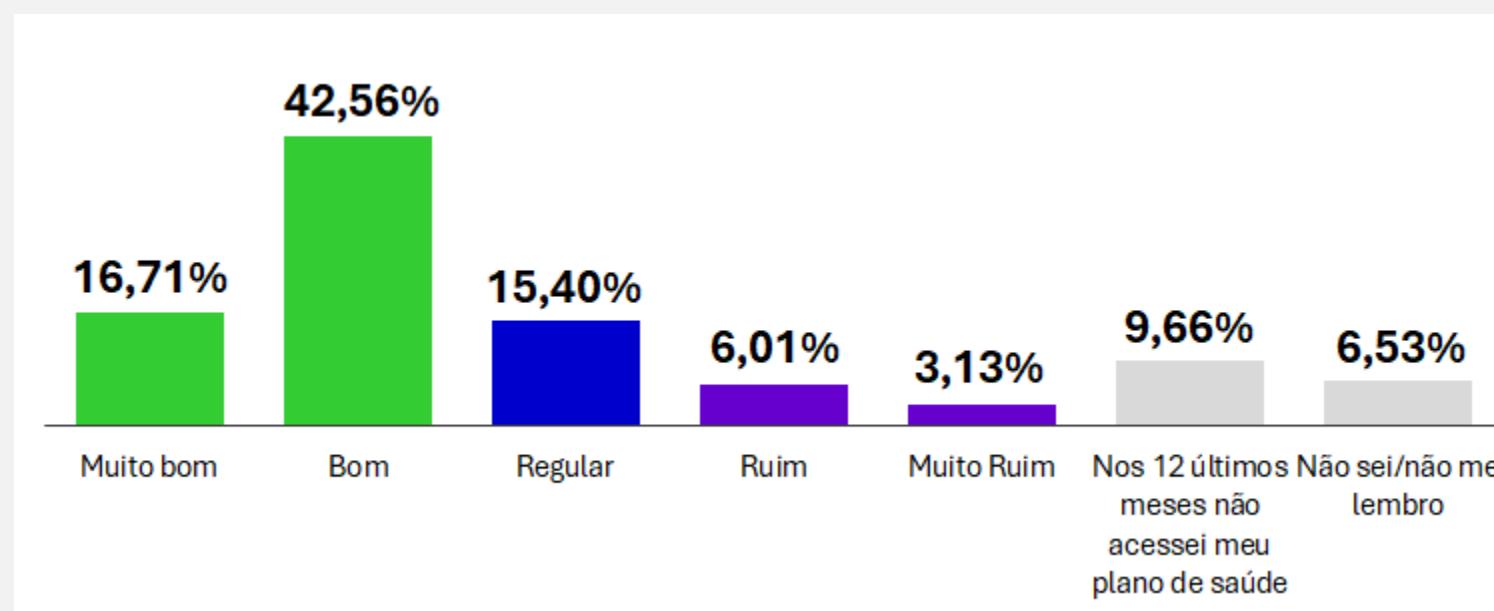
						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	64	16,71%	1,91%	3,74%	5,00%	12,97%	20,45%
Bom	122	31,85%	2,38%	4,67%	5,00%	27,19%	36,52%
Regular	109	28,46%	2,31%	4,52%	5,00%	23,94%	32,98%
Ruim	41	10,70%	1,58%	3,10%	5,00%	7,61%	13,80%
Muito Ruim	21	5,48%	1,16%	2,28%	5,00%	3,20%	7,76%
Nunca acesei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	19	4,96%	1,11%	2,17%	5,00%	2,79%	7,14%
Não sei	7	1,83%	0,68%	1,34%	5,00%	0,49%	3,17%
	383	100,00%					

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 10% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



70,72% 10,90%

Top2Box* Bottom2Box*

*Considerando os 321 Beneficiários que souberam

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

	De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
76,67%	62,50%	65,88%	70,89%	75,79%	
30	32	85	79	95	

	MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
71,88%	67,44%	62,50%	75,30%	
32	43	80	166	

Gênero

	Masculino	Feminino
65,66%	76,13%	

166 155



Canais de atendimento

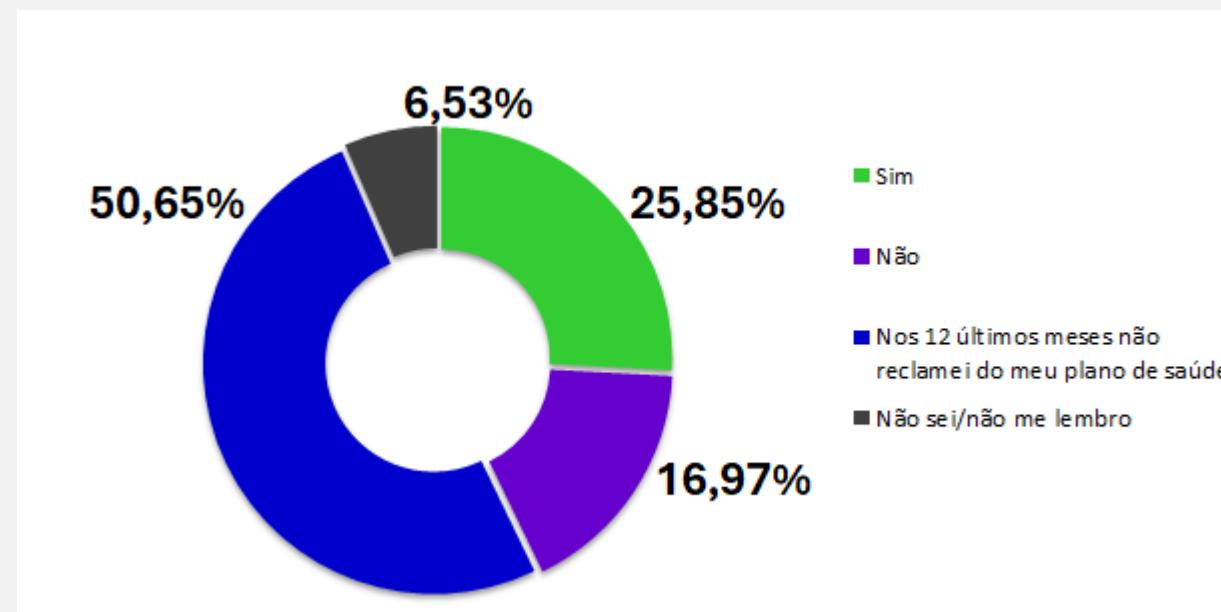
6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) **acessou seu plano de saúde** (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) **avalia seu atendimento**, considerando o acesso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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	64	16,71%	1,91%	3,74%	5,00%	12,97%	20,45%
Bom	163	42,56%	2,53%	4,95%	5,00%	37,61%	47,51%
Regular	59	15,40%	1,84%	3,62%	5,00%	11,79%	19,02%
Ruim	23	6,01%	1,21%	2,38%	5,00%	3,63%	8,38%
Muito Ruim	12	3,13%	0,89%	1,74%	5,00%	1,39%	4,88%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	37	9,66%	1,51%	2,96%	5,00%	6,70%	12,62%
Não sei/não me lembro	25	6,53%	1,26%	2,47%	105,00%	4,05%	9,00%
	383	100,00%					



Canais de atendimento

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



50,65% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **25,85%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

Considerando os 164 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
90,91%	55,56%	52,27%	61,76%	61,40%
11	18	44	34	57

Estado

MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
63,64%	63,16%	56,86%	61,45%
11	19	51	83

Gênero

Masculino	Feminino
56,47%	64,56%
85	79



Canais de atendimento

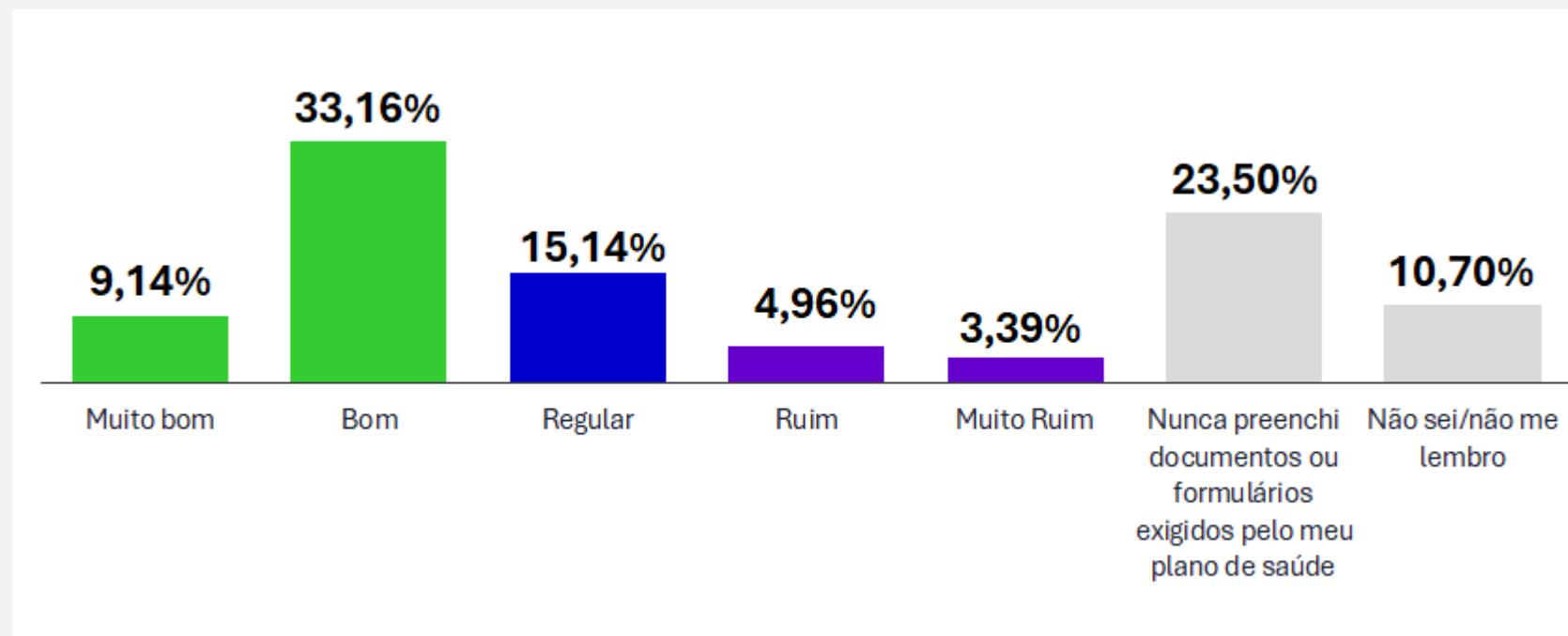
- 7) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma **reclamação** para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	99	25,85%	2,24%	4,38%	5,00%	21,46%	30,23%
Não	65	16,97%	1,92%	3,76%	5,00%	13,21%	20,73%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	194	50,65%	2,55%	5,01%	5,00%	45,65%	55,66%
Não sei/não me lembro	25	6,53%	1,26%	2,47%	5,00%	4,05%	9,00%
	383	100,00%					



Canais de atendimento

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



Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **64,29%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



64,29%



12,70%

Top2Box* **Bottom2Box***

*Considerando os 252

Beneficiários que souberam

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
72,00%	53,13%	58,11%	64,00%	73,24%
25	32	74	50	71

Estado	MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
63,16%	63,16%	57,81%	67,94%	
19	38	64	131	

Gênero

Masculino	Feminino
61,94%	66,95%
134	118



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?

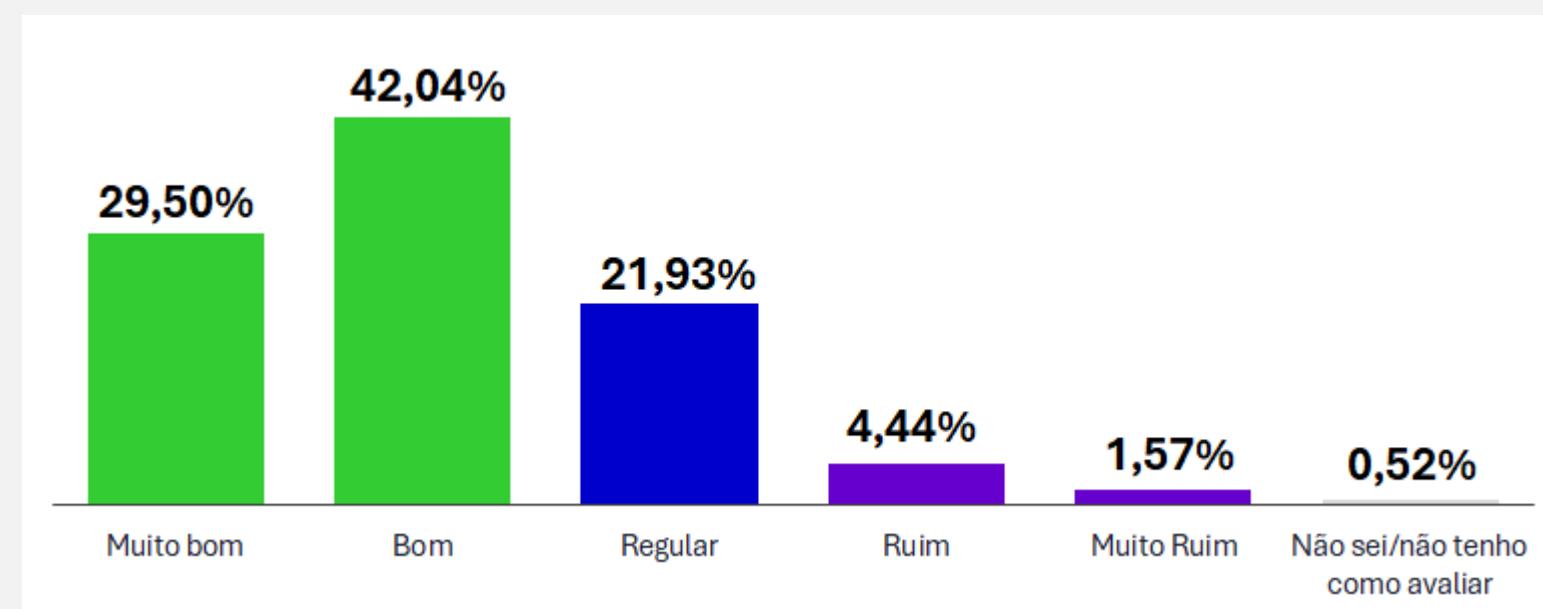
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	35	9,14%	1,47%	2,89%	5,00%	6,25%	12,02%
Bom	127	33,16%	2,41%	4,71%	5,00%	28,44%	37,87%
Regular	58	15,14%	1,83%	3,59%	5,00%	11,55%	18,73%
Ruim	19	4,96%	1,11%	2,17%	5,00%	2,79%	7,14%
Muito Ruim	13	3,39%	0,93%	1,81%	5,00%	1,58%	5,21%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	90	23,50%	2,17%	4,25%	5,00%	19,25%	27,75%
Não sei/não me lembro	41	10,70%	1,58%	3,10%	5,00%	7,61%	13,80%
	383	100,00%					

Avaliação geral



Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS observada foi de 71,92% dos beneficiários que souberam avaliar e responderam como "Muito bom" ou "Bom".



71,92%

6,04%

Top2Box* Bottom2Box*

*Considerando os 381
Beneficiários que souberam

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
85,29%	48,72%	63,00%	73,96%	82,14%
34	39	100	96	112

Estado

MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
62,86%	67,35%	70,30%	75,51%
35	49	101	196

Gênero

Masculino	Feminino
67,19%	76,72%
192	189



Avaliação geral

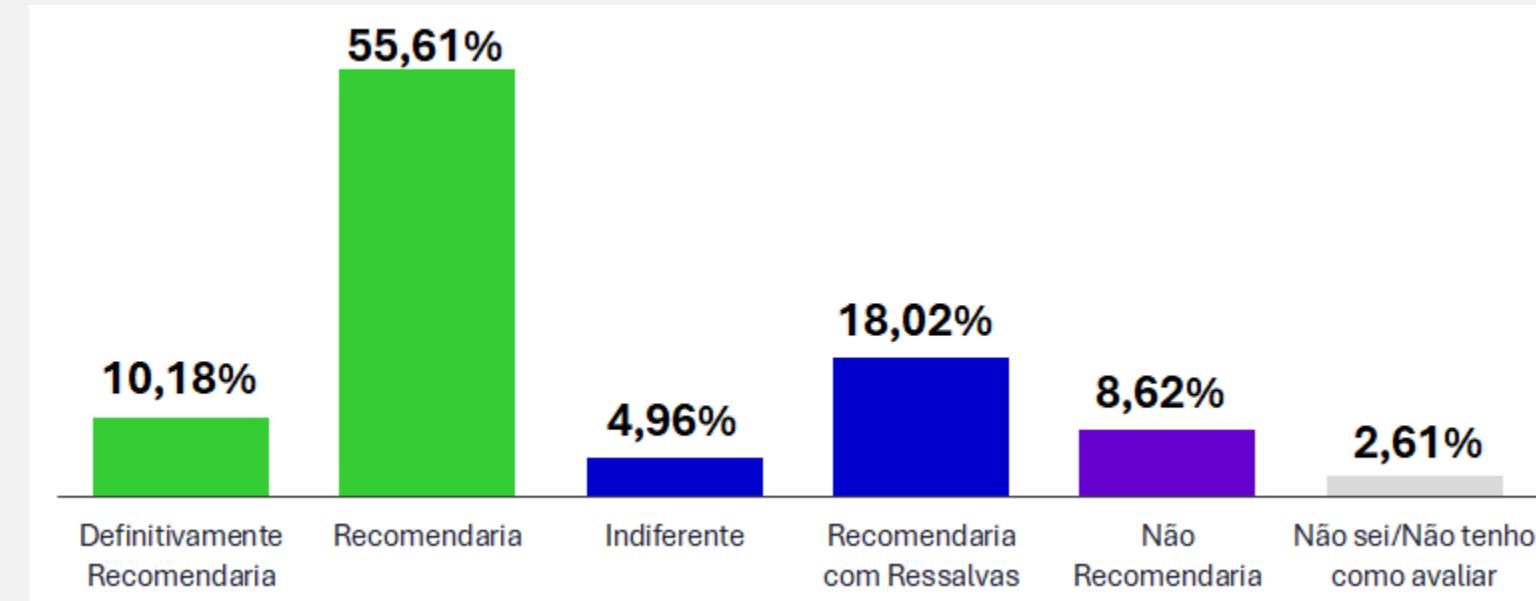
9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	113	29,50%	2,33%	4,57%	5,00%	24,94%	34,07%
Bom	161	42,04%	2,52%	4,94%	5,00%	37,09%	46,98%
Regular	84	21,93%	2,11%	4,14%	5,00%	17,79%	26,08%
Ruim	17	4,44%	1,05%	2,06%	5,00%	2,38%	6,50%
Muito Ruim	6	1,57%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,81%
Não sei/não tenho como avaliar	2	0,52%	0,37%	0,72%	5,00%	0,00%	1,24%
	383	100,00%					



Avaliação geral

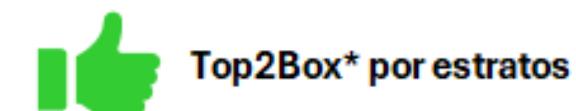
10) O (a) Sr.(a) **recomendaria** o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



67,56% **27,35%**

Top2Box* **Bottom2Box***

*Considerando os 373
Beneficiários que souberam



Top2Box* por estratos

Faixa Etária				
De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
87,50%	48,72%	55,56%	70,65%	76,58%
32	39	99	92	111

Estado			
MG	RJ	SP	DEMAIS ESTADOS
56,25%	62,50%	63,27%	72,82%
32	48	98	195

Gênero	
Masculino	Feminino
65,05%	70,05%
186	187

Dentre os **373** beneficiários que souberam avaliar, **67,56%** Recomendariam a Operadora, **5,09%** se demonstraram Indiferentes, **18,80%** Recomendariam com Ressalva e apenas **8,85%** Não recomendariam.



Avaliação geral

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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	39	10,18%	1,55%	3,03%	5,00%	7,15%	13,21%
Recomendaria	213	55,61%	2,54%	4,98%	5,00%	50,64%	60,59%
Indiferente	19	4,96%	1,11%	2,17%	5,00%	2,79%	7,14%
Recomendaria com Ressalvas	69	18,02%	1,96%	3,85%	5,00%	14,17%	21,86%
Não Recomendaria	33	8,62%	1,43%	2,81%	5,00%	5,81%	11,43%
Não sei/Não tenho como avaliar	10	2,61%	0,81%	1,60%	5,00%	1,01%	4,21%
	383	100,00%					

Conclusão

Conclusão

Atenção à saúde

- 73,89% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- Aproximadamente 19% dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.
- 68,41% dos entrevistados não receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 76,76% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".
- 48,56% dos beneficiários entrevistados avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" a facilidade de acesso.

Conclusão

Canais de atendimento

- Aproximadamente 10% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 50,65% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 25,85% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 64,29% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

Avaliação geral

- **A satisfação dos beneficiários da POSTAL SAÚDE observada foi de 71,92%** dos beneficiários que souberam avaliar e responderam como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 373 beneficiários que souberam avaliar, 67,56% Recomendariam a Operadora, 5,09% se demonstraram Indiferentes, 18,80% Recomendariam com Ressalva e apenas 8,85% Não recomendariam.



(41) 2106-0010

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

www.ctsconsultoria.com.br