

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários 2023

(ANO BASE 2022)



CTS
Consultoria e Serviços

Índice

Slide 3

Introdução

Slide 5

Dados Técnicos da Pesquisa

Slide 8

Da Realização da Pesquisa

Slide 9

Resultados da Pesquisa

Slide 10

Perfil da Amostra

Slide 11

Atenção à Saúde

Slide 21

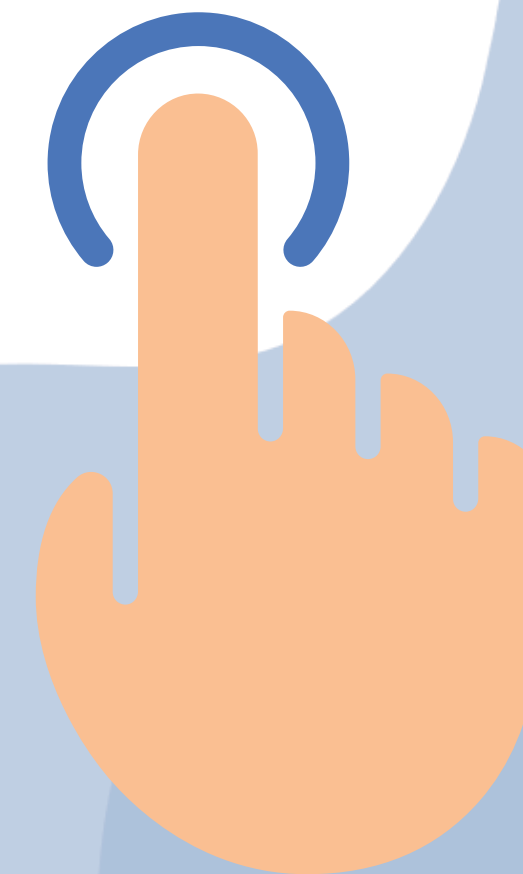
Canais de Atendimento

Slide 27

Avaliações Gerais

Slide 31

Conclusões



Introdução

A Operadora **CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CABERGS**, registro na ANS nº 30731-9, realizou **Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários**, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), que tem por finalidade aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde.

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



Introdução

Objetivos da Pesquisa

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

Público Alvo da Pesquisa

Beneficiários com idade superior à 18 anos, tendo como data de corte 31/12/2022.

Responsável Técnico

Ana Cândida Castro Belomo – CONRE-4 nº 10.781

Auditor Independente Responsável

Joana Paula Machado – CPF: 037.469.606-30 e
CONRE: 8920 - A

Dados Técnicos da Pesquisa

Universo Amostral

O número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2022 era 35.984. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 30.909 cadastros

Tipo de Amostra

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

Descrição da População Amostrada

Beneficiários da Operadora CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CABERGS, maiores de 18 anos

Tamanho da Amostra

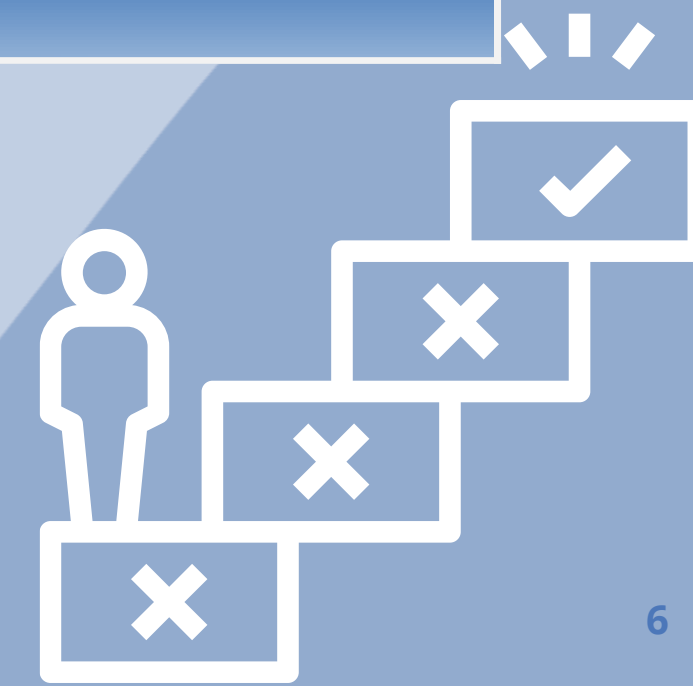
A amostra foi de 379 beneficiários



Dados Técnicos da Pesquisa

Descrição de procedimentos para tratamento dos erros não amostrais

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



Dados Técnicos da Pesquisa

Forma de Coleta de Dados

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



Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta

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

Período da Pesquisa



09/02/2023

**Início do
Planejamento
da Pesquisa**

10/02/2023

**Fim do
Planejamento
da Pesquisa**

28/02/2023

**Início da Coleta
de Informações**

17/04/2023

**Fim da Coleta de
Informações**

Resultado da Pesquisa

Taxa de Resposta: 9,22%. Foram contatadas 4.111 pessoas para ter o volume amostral desejado.

Classificação dos Respondentes	
Status	Beneficiários Contatados
Questionário Concluído	379
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	176
Pesquisa incompleta	12
Não foi possível localizar o beneficiário	3.348
Outros	196

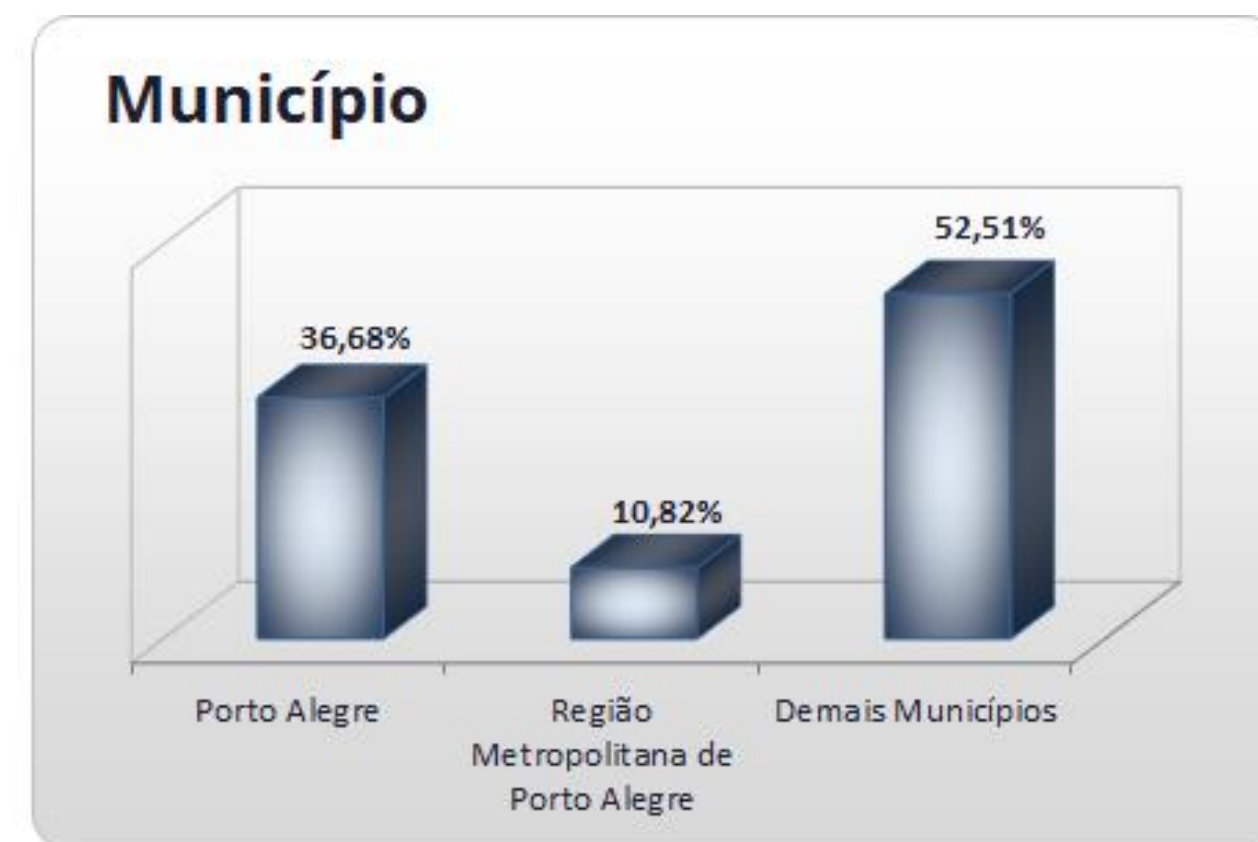
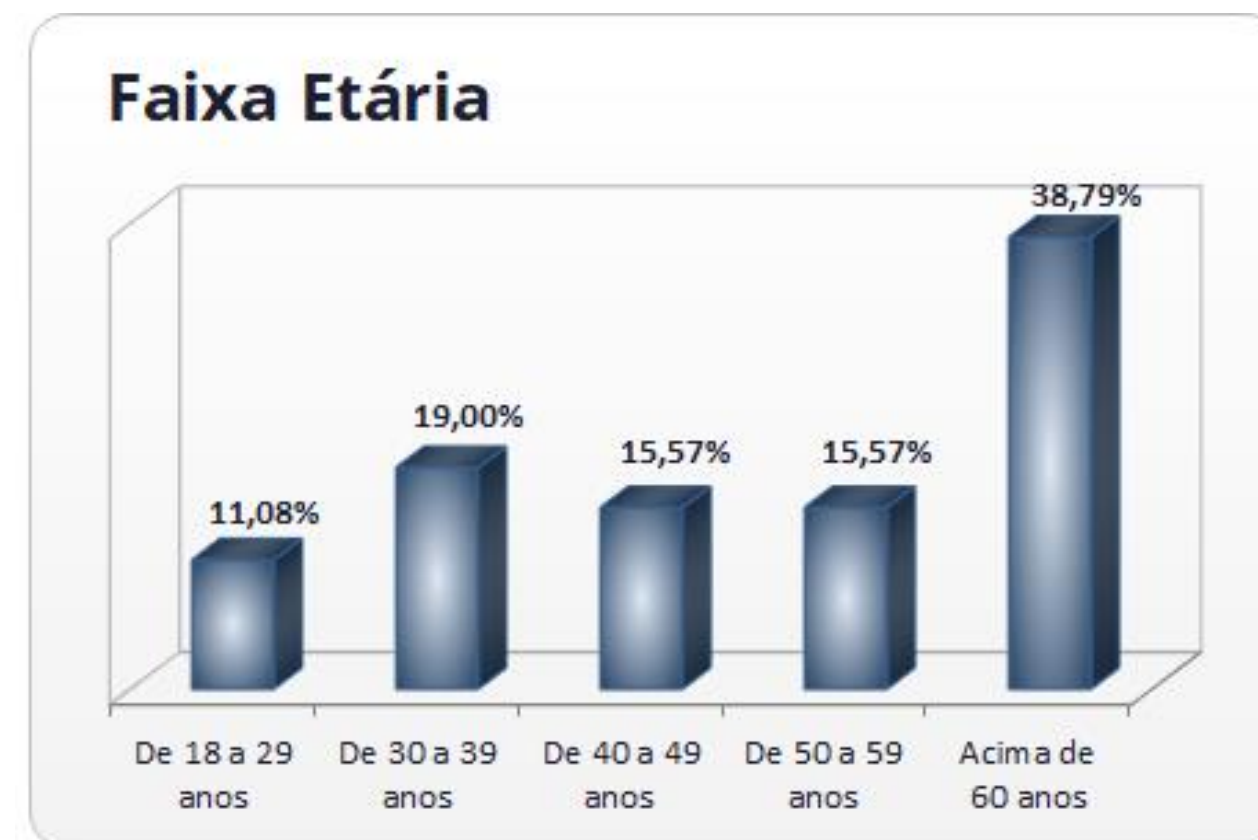
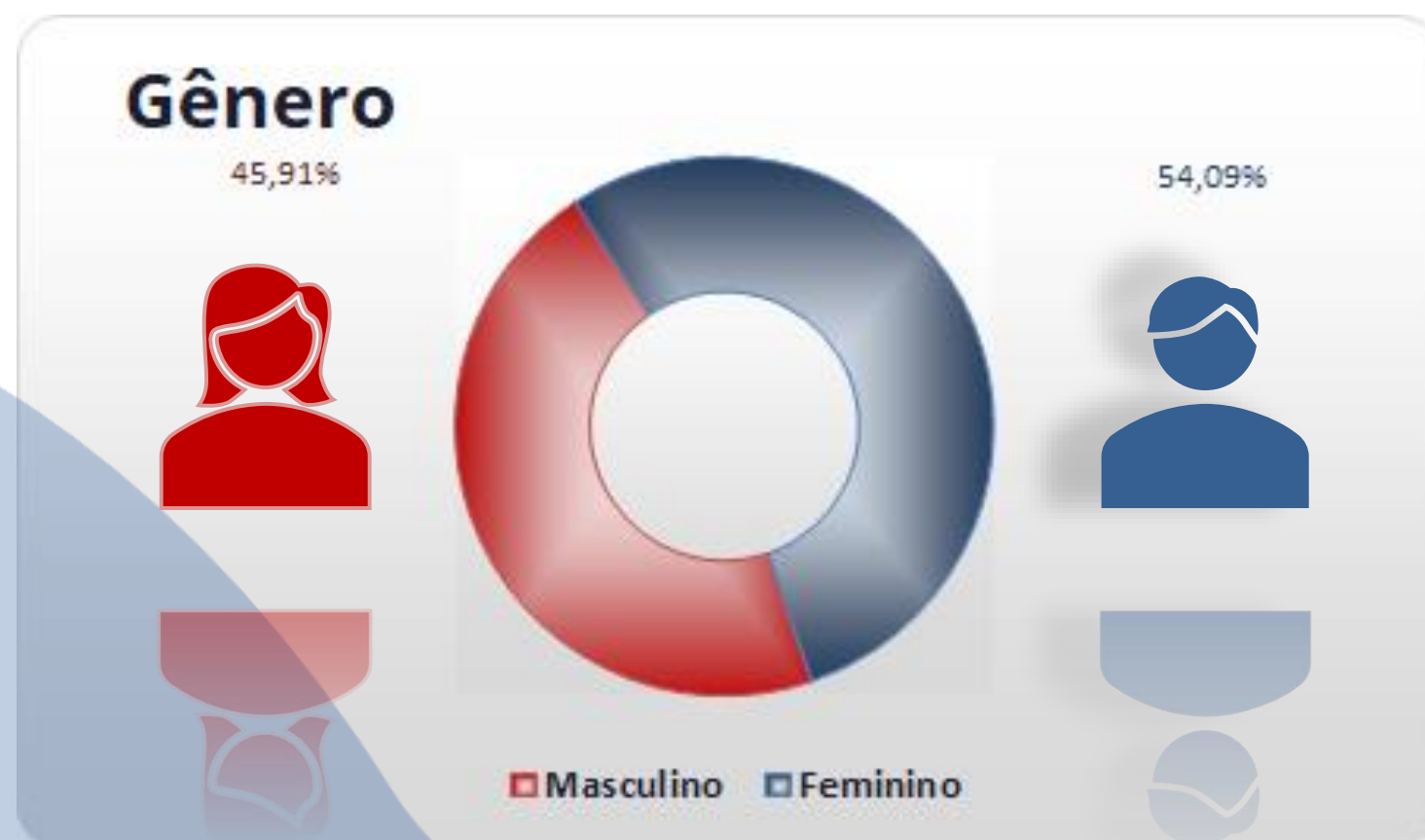
Foram realizadas, no máximo, 3 ligações para o mesmo beneficiário, após isso, caso não tenha sido possível o contato, o mesmo foi excluído da listagem e considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário.”

379	Erro Amostral	
	Nível de Confiança	Margem de Erro
Entrevistados	95,00%	5,00%

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

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

Perfil da Amostra



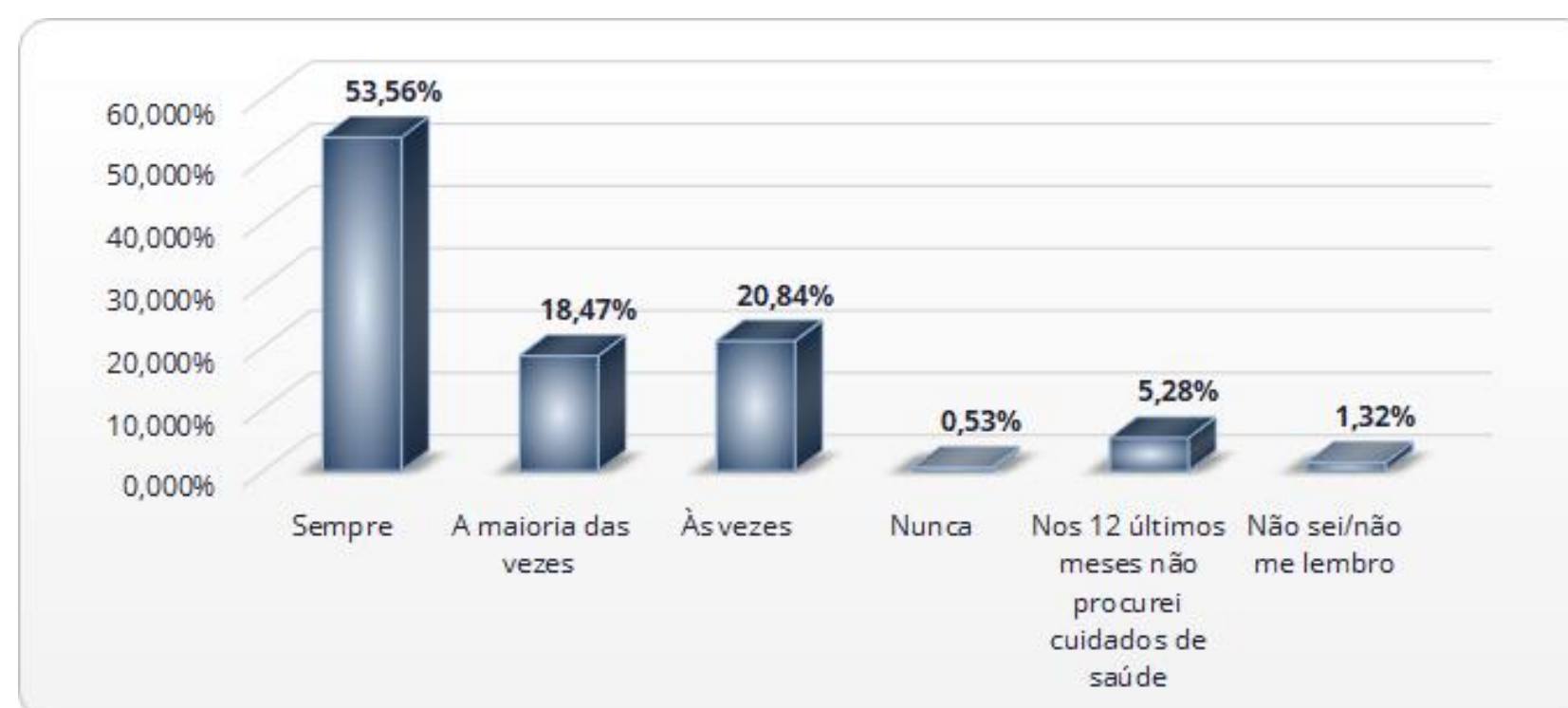
Atenção à Saúde

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	203	53,56%	2,56%	5,02%	5,00%	48,54%	58,58%
A maioria das vezes	70	18,47%	1,99%	3,91%	5,00%	14,56%	22,38%
Às vezes	79	20,84%	2,09%	4,09%	5,00%	16,75%	24,93%
Nunca	2	0,53%	0,37%	0,73%	5,00%	0,00%	1,26%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	20	5,28%	1,15%	2,25%	5,00%	3,03%	7,53%
Não sei/não me lembro	5	1,32%	0,59%	1,15%	5,00%	0,17%	2,47%
	379	100,0%					

Atenção à Saúde

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



72,03% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



77,12%

Top2Box*



22,88%

Bottom2Box*

*Considerando os 354 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
82,50%	83,82%	74,55%	84,21%	70,15%
40	68	55	57	134

Gênero

Masculino	Feminino
75,78%	78,24%
161	193

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
87,60%	81,08%	69,15%
129	37	188

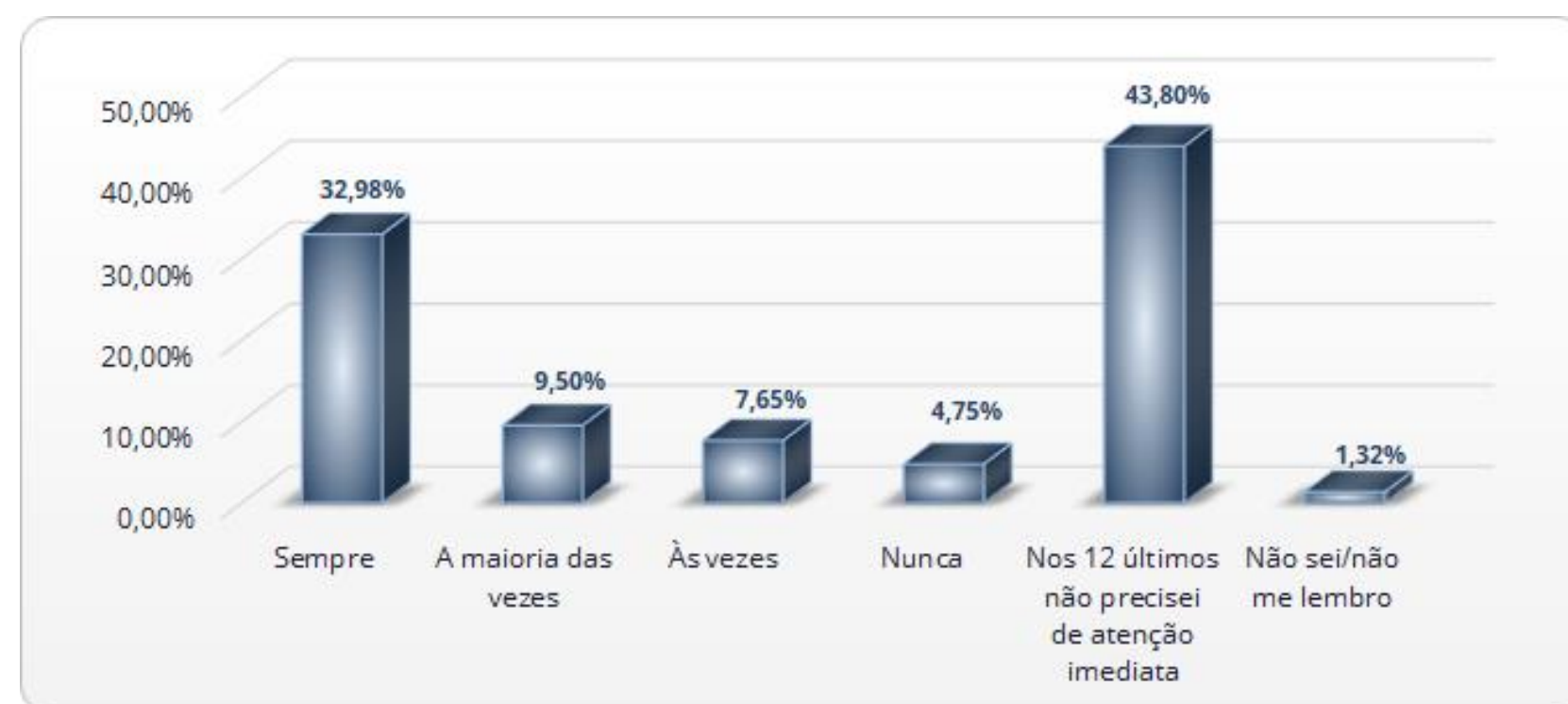
Atenção à Saúde

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	125	32,98%	2,41%	4,73%	5,00%	28,25%	37,71%
A maioria das vezes	36	9,50%	1,51%	2,95%	5,00%	6,55%	12,45%
Às vezes	29	7,65%	1,37%	2,68%	5,00%	4,98%	10,33%
Nunca	18	4,75%	1,09%	2,14%	5,00%	2,61%	6,89%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	166	43,80%	2,55%	5,00%	5,00%	38,80%	48,79%
Não sei/não me lembro	5	1,32%	0,59%	1,15%	5,00%	0,17%	2,47%
	379	100,0%					

Atenção à Saúde

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

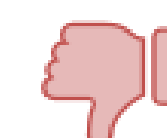


Aproximadamente **44%** dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



77,40%

Top2Box*



22,60%

Bottom2Box*

*Considerando os 208 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
100,00%	77,50%	72,97%	83,87%	70,89%
21	40	37	31	79

Gênero

Masculino	Feminino
74,19%	80,00%
93	115

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
91,57%	81,82%	65,05%
83	22	103

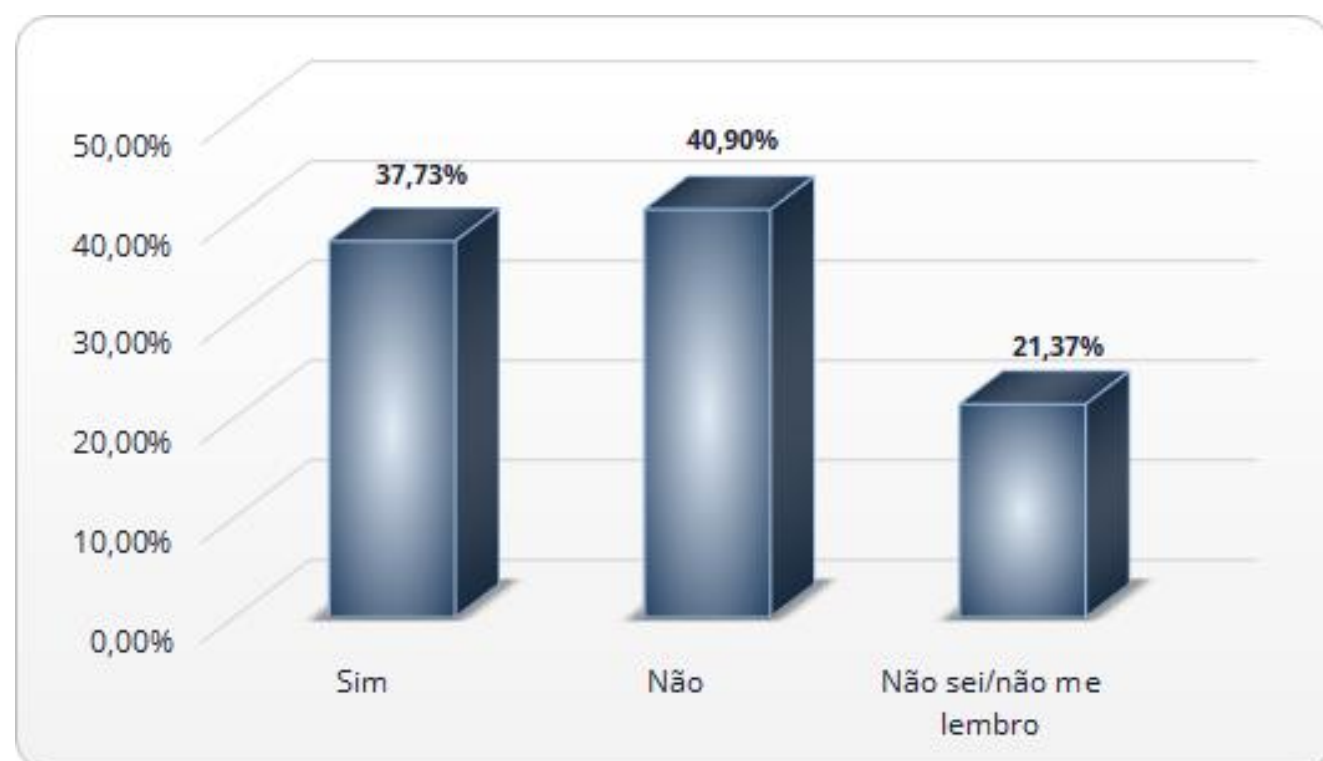
Atenção à Saúde

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	143	37,73%	2,49%	4,88%	5,00%	32,85%	42,61%
Não	155	40,90%	2,53%	4,95%	5,00%	35,95%	45,85%
Não sei/não me lembro	81	21,37%	2,11%	4,13%	5,00%	17,24%	25,50%
	379	100,0%					

Atenção à Saúde

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



37,73% dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas

Recebeu por Perfil

**Considerando os 307 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
27,59%	55,36%	48,15%	62,79%	43,97%
29	56	54	43	116

Gênero	
Masculino	Feminino
48,87%	47,27%
133	165

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
46,43%	44,12%	50,00%
112	34	152

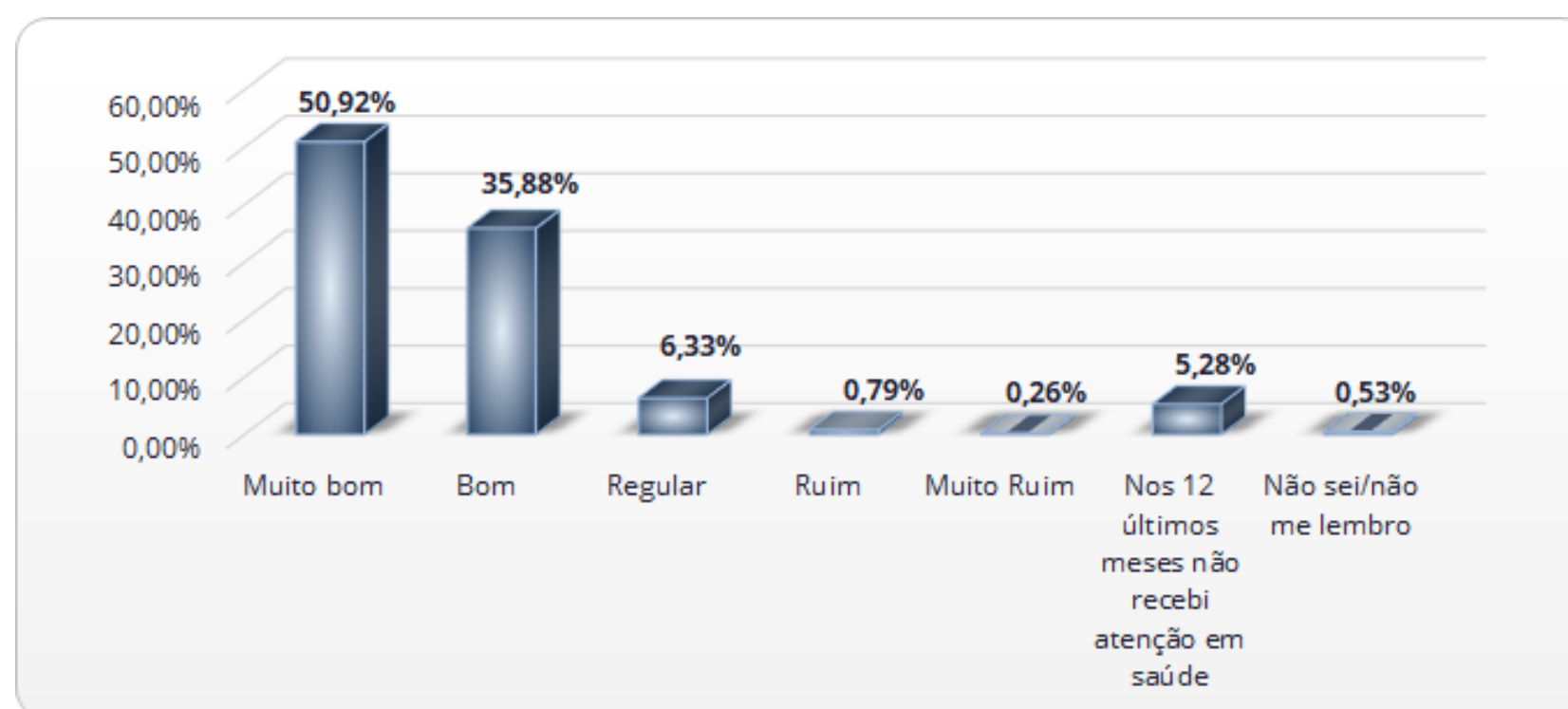
Atenção à Saúde

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)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	193	50,92%	2,57%	5,03%	5,00%	45,89%	55,96%
Bom	136	35,88%	2,46%	4,83%	5,00%	31,05%	40,71%
Regular	24	6,33%	1,25%	2,45%	5,00%	3,88%	8,78%
Ruim	3	0,79%	0,46%	0,89%	5,00%	0,00%	1,68%
Muito Ruim	1	0,26%	0,26%	0,52%	5,00%	0,00%	0,78%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	20	5,28%	1,15%	2,25%	5,00%	3,03%	7,53%
Não sei/não me lembro	2	0,53%	0,37%	0,73%	5,00%	0,00%	1,26%
	379	100,0%					

Atenção à Saúde

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



Os beneficiários entrevistados estão bastante satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **86,81%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



92,16%

Top2Box*



1,12%

Bottom2Box*

*Considerando os 357 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária				
De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
94,59%	92,65%	86,21%	92,98%	93,43%
37	68	58	57	137

Gênero	
Masculino	Feminino
92,45%	91,92%
159	198

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
96,85%	97,50%	87,89%
127	40	190

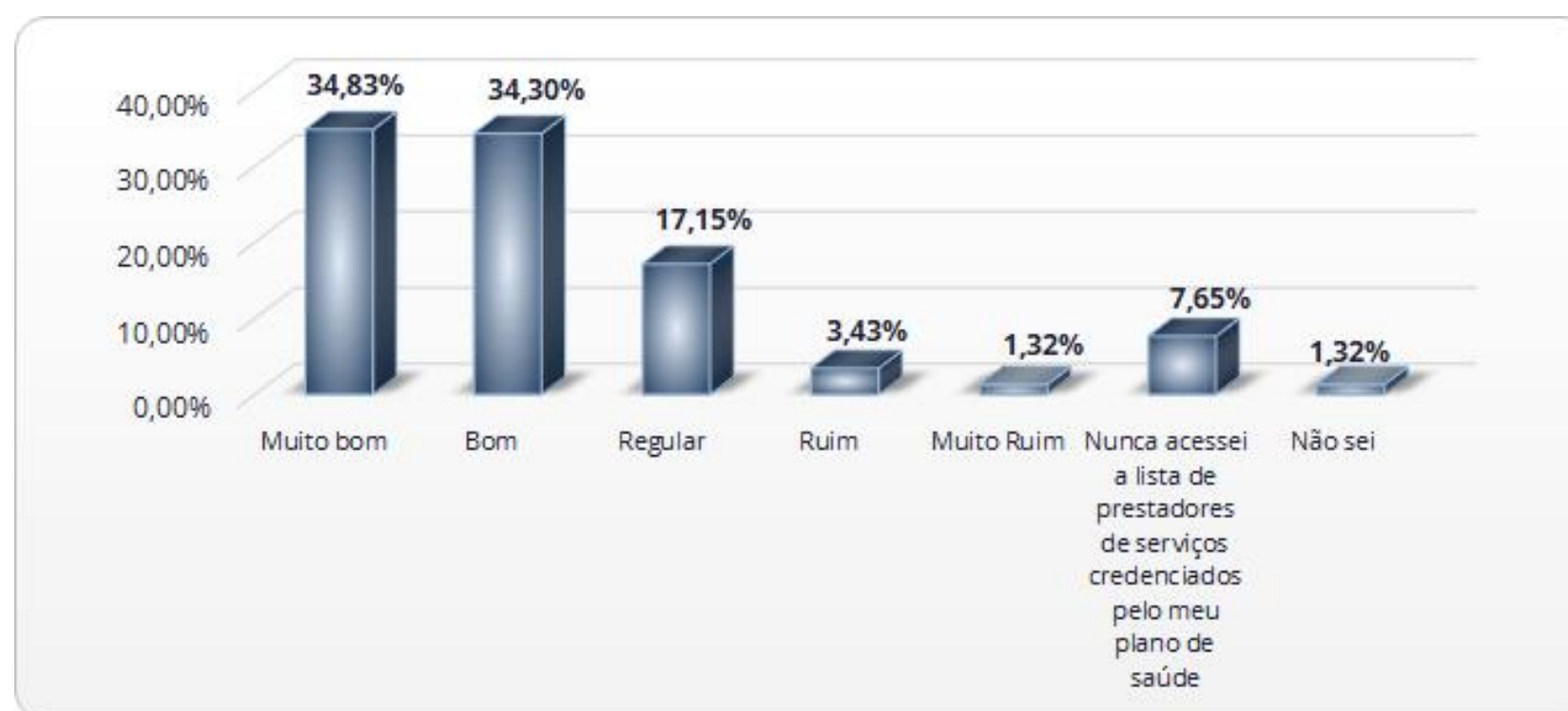
Atenção à Saúde

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)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	132	34,83%	2,45%	4,80%	5,00%	30,03%	39,63%
Bom	130	34,30%	2,44%	4,78%	5,00%	29,52%	39,08%
Regular	65	17,15%	1,94%	3,80%	5,00%	13,36%	20,95%
Ruim	13	3,43%	0,93%	1,83%	5,00%	1,60%	5,26%
Muito Ruim	5	1,32%	0,59%	1,15%	5,00%	0,17%	2,47%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	29	7,65%	1,37%	2,68%	5,00%	4,98%	10,33%
Não sei	5	1,32%	0,59%	1,15%	5,00%	0,17%	2,47%
	379	100,0%					

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)?



Os beneficiários entrevistados estão bastante satisfeitos com a facilidade de acesso, **69,13%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



75,94%

Top2Box*



5,22%

Bottom2Box*

*Considerando os 345 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
75,00%	61,19%	74,55%	88,68%	79,10%
36	67	55	53	134

Gênero

Masculino	Feminino
72,84%	78,69%
162	183

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
81,40%	69,23%	73,45%
129	39	177

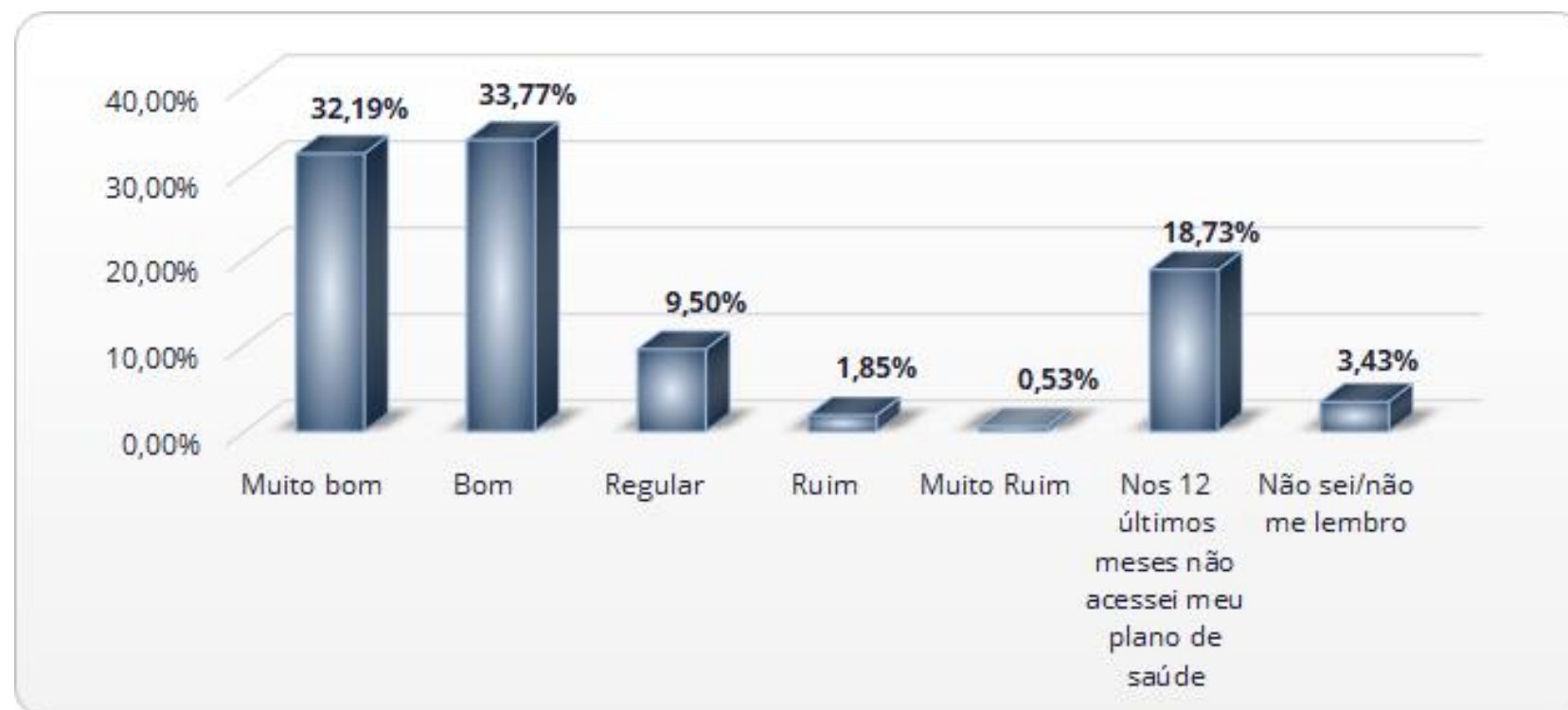
Canais de Atendimento

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, 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?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	122	32,19%	2,40%	4,70%	5,00%	27,49%	36,89%
Bom	128	33,77%	2,43%	4,76%	5,00%	29,01%	38,53%
Regular	36	9,50%	1,51%	2,95%	5,00%	6,55%	12,45%
Ruim	7	1,85%	0,69%	1,36%	5,00%	0,49%	3,20%
Muito Ruim	2	0,53%	0,37%	0,73%	5,00%	0,00%	1,26%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	71	18,73%	2,00%	3,93%	5,00%	14,81%	22,66%
Não sei/não me lembro	13	3,43%	0,93%	1,83%	105,00%	1,60%	5,26%
	379	100,0%					

Canais de Atendimento

6) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, 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?

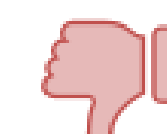


Aproximadamente **19%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



84,75%

Top2Box*



3,05%

Bottom2Box*

*Considerando os 295 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
86,21%	87,50%	84,62%	82,61%	84,00%
29	56	39	46	125

Gênero

Masculino	Feminino
83,70%	85,63%
135	160

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
92,73%	91,67%	77,18%
110	36	149

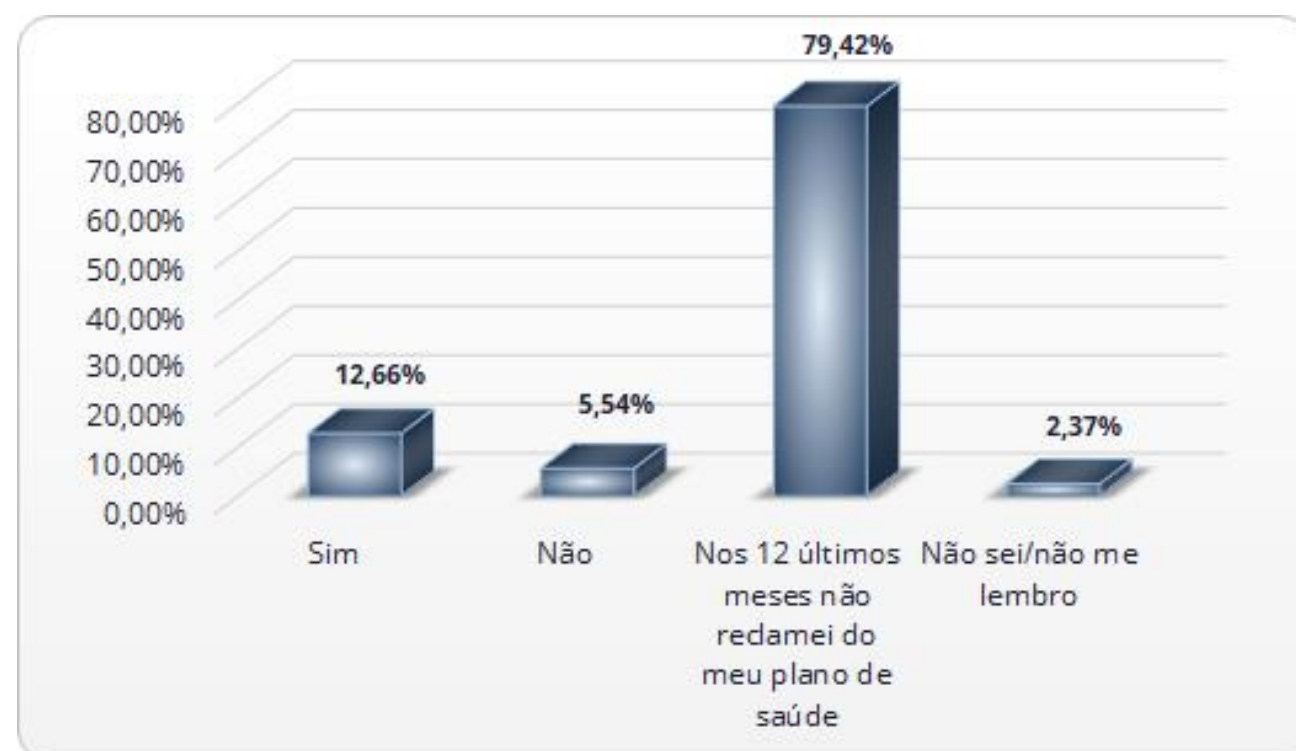
Canais de Atendimento

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	48	12,66%	1,71%	3,35%	5,00%	9,32%	16,01%
Não	21	5,54%	1,18%	2,30%	5,00%	3,24%	7,84%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	301	79,42%	2,08%	4,07%	5,00%	75,35%	83,49%
Não sei/não me lembro	9	2,37%	0,78%	1,53%	5,00%	0,84%	3,91%
	379	100,0%					

Canais de Atendimento

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



79,42% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **12,66%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

**Considerando os 76 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
80,00%	75,00%	44,44%	63,64%	75,00%
5	12	9	11	32

Gênero

Masculino	Feminino
82,14%	60,98%
28	41

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
66,67%	75,00%	70,59%
27	8	34

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	64	16,89%	1,92%	3,77%	5,00%	13,11%	20,66%
Bom	95	25,07%	2,23%	4,36%	5,00%	20,70%	29,43%
Regular	42	11,08%	1,61%	3,16%	5,00%	7,92%	14,24%
Ruim	10	2,64%	0,82%	1,61%	5,00%	1,02%	4,25%
Muito Ruim	7	1,85%	0,69%	1,36%	5,00%	0,49%	3,20%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	116	30,61%	2,37%	4,64%	5,00%	25,97%	35,25%
Não sei/não me lembro	45	11,87%	1,66%	3,26%	5,00%	8,62%	15,13%
	379	100,0%					

Canais de Atendimento

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



Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **72,94%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



72,94%

Top2Box*



7,80%

Bottom2Box*

*Considerando os 218 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
82,35%	61,36%	61,54%	76,92%	78,26%
17	44	26	39	92

Gênero

Masculino	Feminino
69,70%	75,63%
99	119

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
75,95%	82,61%	68,97%
79	23	116

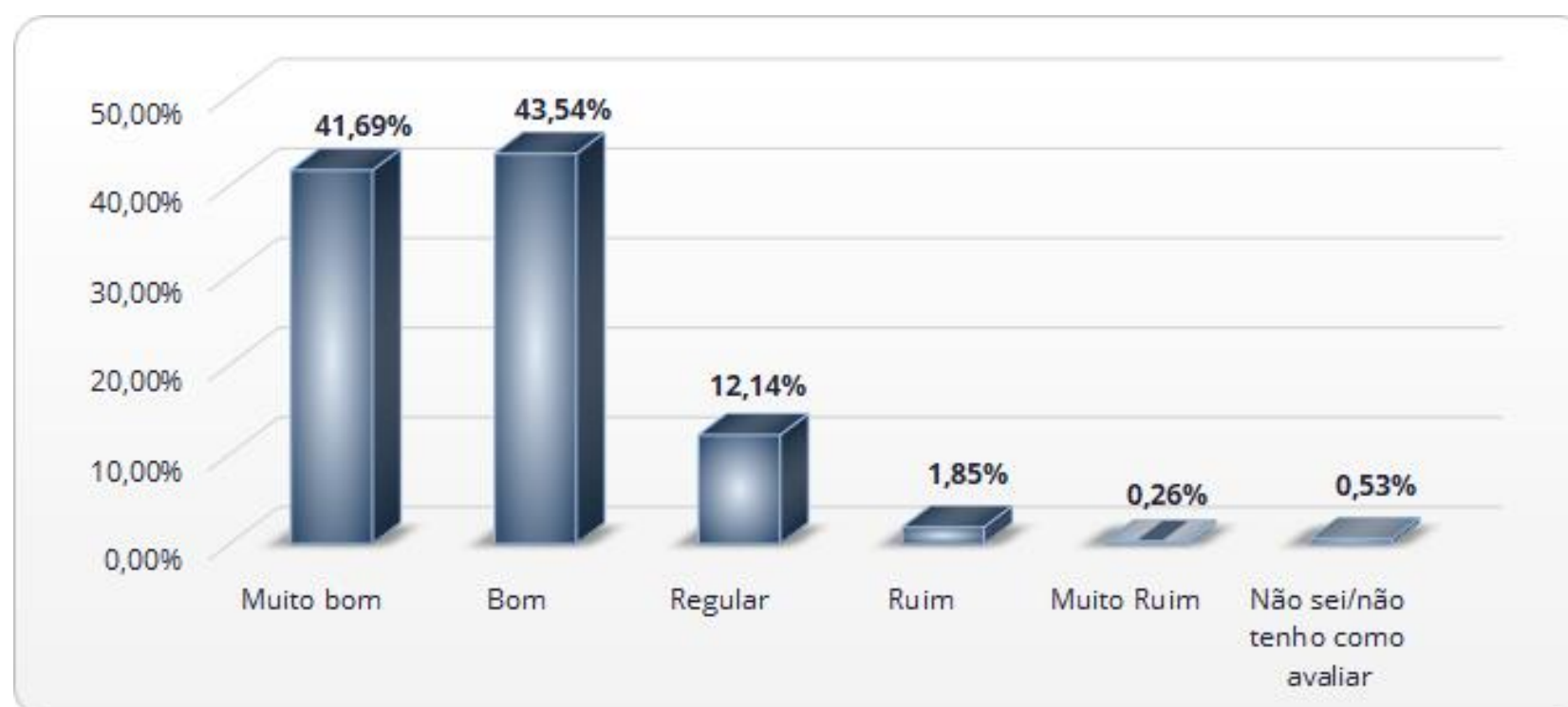
Avaliação Geral

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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	158	41,69%	2,53%	4,96%	5,00%	36,72%	46,65%
Bom	165	43,54%	2,55%	4,99%	5,00%	38,54%	48,53%
Regular	46	12,14%	1,68%	3,29%	5,00%	8,85%	15,42%
Ruim	7	1,85%	0,69%	1,36%	5,00%	0,49%	3,20%
Muito Ruim	1	0,26%	0,26%	0,52%	5,00%	0,00%	0,78%
Não sei/não tenho como avaliar	2	0,53%	0,37%	0,73%	5,00%	0,00%	1,26%
	379	100,0%					

Avaliação Geral

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



A satisfação dos beneficiários da Operadora CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CABERGS é elevada, **85,68%** dos beneficiários que souberam avaliar responderam como "Muito bom" ou "Bom".



85,68%

Top2Box*



2,12%

Bottom2Box*

*Considerando os 377 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
95,24%	81,94%	79,66%	86,21%	86,99%
42	72	59	58	146

Gênero

Masculino	Feminino
90,17%	81,86%
173	204

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
92,03%	95,12%	79,29%
138	41	198

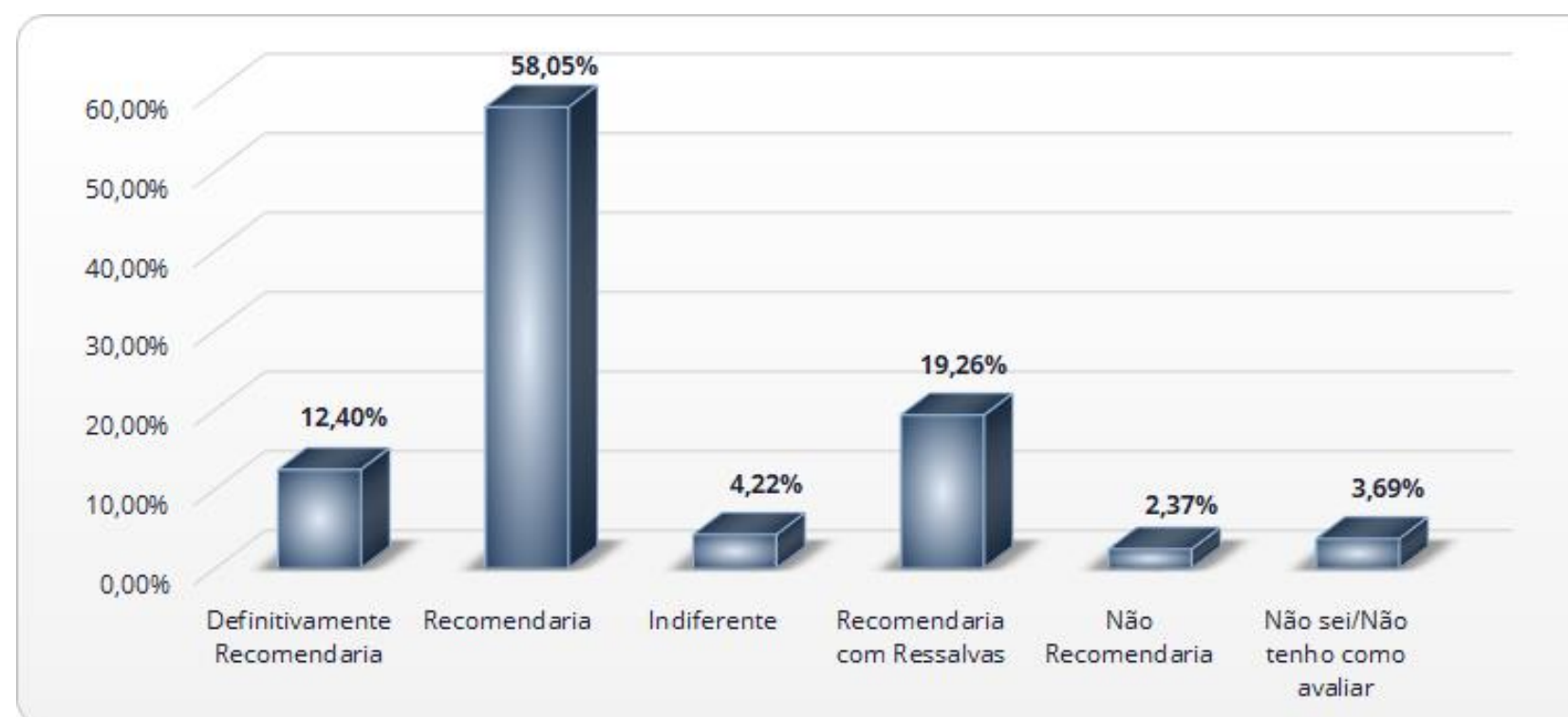
Avaliação Geral

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	47	12,40%	1,69%	3,32%	5,00%	9,08%	15,72%
Recomendaria	220	58,05%	2,53%	4,97%	5,00%	53,08%	63,02%
Indiferente	16	4,22%	1,03%	2,02%	5,00%	2,20%	6,25%
Recomendaria com Ressalvas	73	19,26%	2,03%	3,97%	5,00%	15,29%	23,23%
Não Recomendaria	9	2,37%	0,78%	1,53%	5,00%	0,84%	3,91%
Não sei/Não tenho como avaliar	14	3,69%	0,97%	1,90%	5,00%	1,80%	5,59%
	379	100,0%					

Avaliação Geral

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



Dentre os **365** beneficiários que souberam avaliar, **73,15%** Recomendariam a Operadora, **4,38%** se demonstraram Indiferentes, **20,00%** Recomendariam com Ressalva e apenas **2,47%** Não recomendariam.



73,15%

Top2Box*



22,47%

Bottom2Box*

*Considerando os 365 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	60 ou mais
85,00%	68,12%	63,79%	66,67%	78,72%
40	69	58	57	141

Gênero

Masculino	Feminino
74,85%	71,65%
171	194

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
84,09%	78,05%	64,58%
132	41	192

Conclusão da Pesquisa

Atenção à Saúde

- 72,03% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que “Sempre” ou “A maioria das vezes” conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- 43,80% dos Beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses. Dos que necessitaram 77,40% avaliaram positivamente.
- 37,73% dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.
- Os beneficiários entrevistados estão bastante satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 86,81% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom”.

Canais de Atendimento

- Aproximadamente 19% dos beneficiários entrevistados não acessaram o plano de saúde nos últimos 12 meses, dos que acessaram, 84,75% avaliaram o acesso como “Muito bom” ou “Bom”.
- 79,42% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 12,66% responderam “Sim”, pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Avaliações Gerais

- A satisfação dos beneficiários da Operadora CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CABERGS é elevada, 85,68% dos beneficiários que souberam avaliar responderam como “Muito bom” ou “Bom”.
- Dentre os 365 beneficiários que souberam avaliar, 73,15% Recomendariam a Operadora, 4,38% se demonstraram Indiferentes, 20,00% Recomendariam com Ressalva e apenas 2,47% Não recomendariam.



Esta pesquisa foi realizada com base nas diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)