

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários 2024 (ano base 2023)



Índice

- ❖ Slide 3: Introdução
- ❖ Slide 5: Dados técnicos da pesquisa
- ❖ Slide 8: Da realização da pesquisa
- ❖ Slide 9: Resultado 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.

OBJETIVO A

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 30/11/2023.

Responsável Técnico

Ana Cândida Castro Belomo
CONRE-4 nº 10.781

Auditor Independente Responsável

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

Dados técnicos da pesquisa

- 1 Universo Amostral:** O número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2023 era 36.555. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 31.559 cadastros.
- 2 Tipo de Amostra:** Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária e Município.
- 3 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
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 desconselhado 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



PLANEJAMENTO

Início em 20/12/2023

Final em 08/01/2024



ENTREVISTAS

Início em 22/01/2024

Final em 06/03/2024



RELATÓRIO

Início em 07/03/2024

Final em 14/03/2024

Resultado da pesquisa

Taxa de Resposta: 5,86%. Foram contatadas 6.465 pessoas para ter o volume amostral desejado.

379	Erro Amostral	
	Nível de Confiança	Margem de Erro
Entrevistados	95,0%	5,0%

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

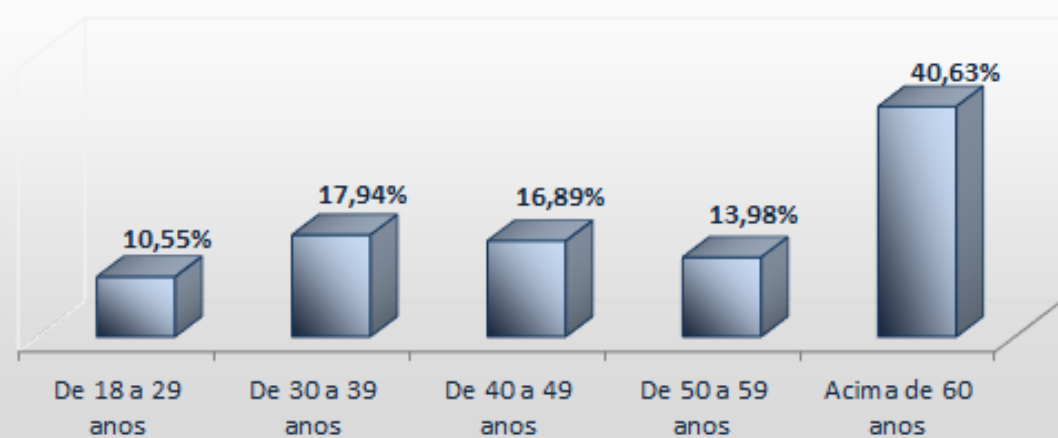
Classificação dos Respondentes	
Status	Beneficiários Contatados
Questionário Concluído	379
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	206
Pesquisa incompleta	44
Não foi possível localizar o beneficiário	5.660
Outros	176

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.”

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.

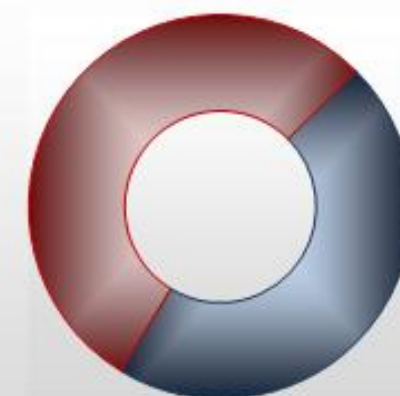
Perfil da amostra

Faixa Etária



Gênero

204; 53,83%

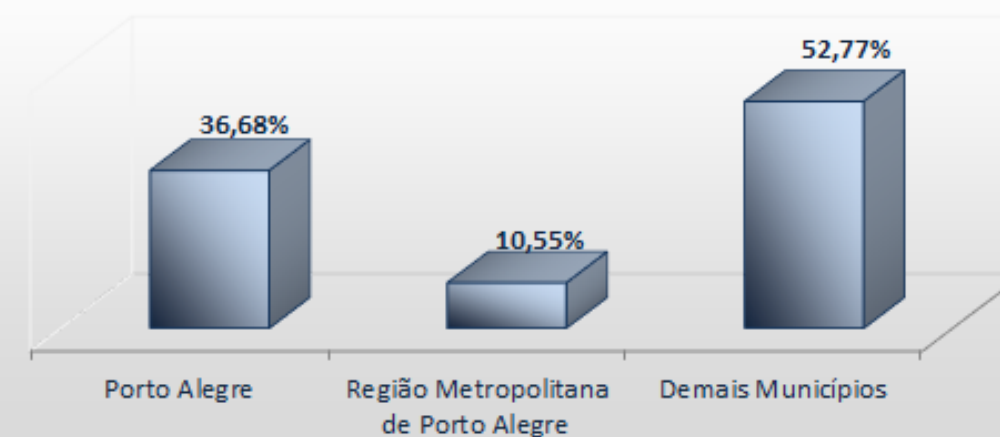


175; 46,17%



■ Masculino ■ Feminino

Município



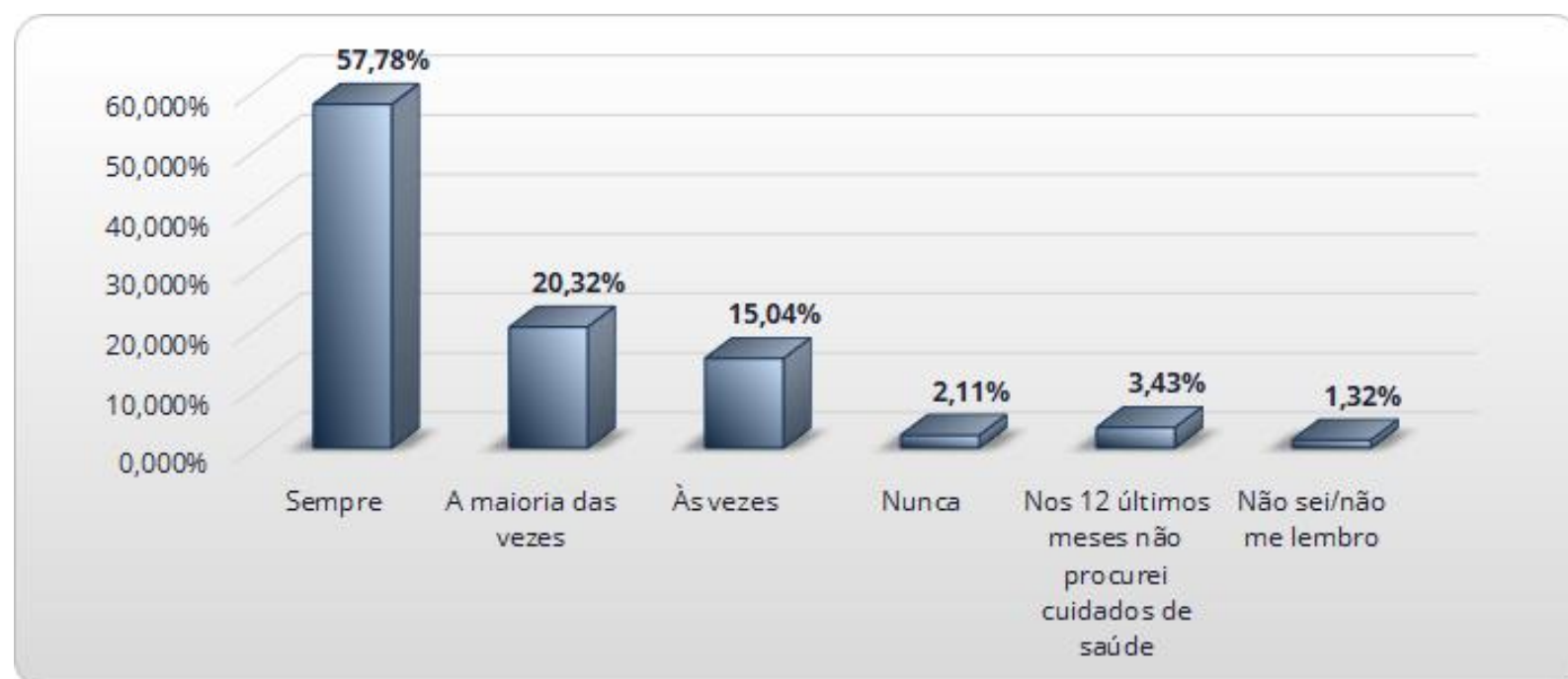
Atenção à saúde

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?

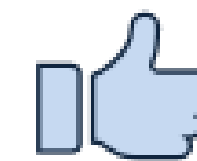
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	219	57,78%	2,54%	4,97%	5,00%	52,81%	62,76%
A maioria das vezes	77	20,32%	2,07%	4,05%	5,00%	16,27%	24,37%
Às vezes	57	15,04%	1,84%	3,60%	5,00%	11,44%	18,64%
Nunca	8	2,11%	0,74%	1,45%	5,00%	0,66%	3,56%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	13	3,43%	0,93%	1,83%	5,00%	1,60%	5,26%
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?



78,10% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



81,99%

Top2Box*



18,01%

Bottom2Box*

**Considerando os 361 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
70,59%	74,63%	93,75%	86,00%	81,51%
34	67	64	50	146

Gênero

Masculino	Feminino
80,36%	83,42%
168	193

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
86,67%	90,00%	76,88%
135	40	186

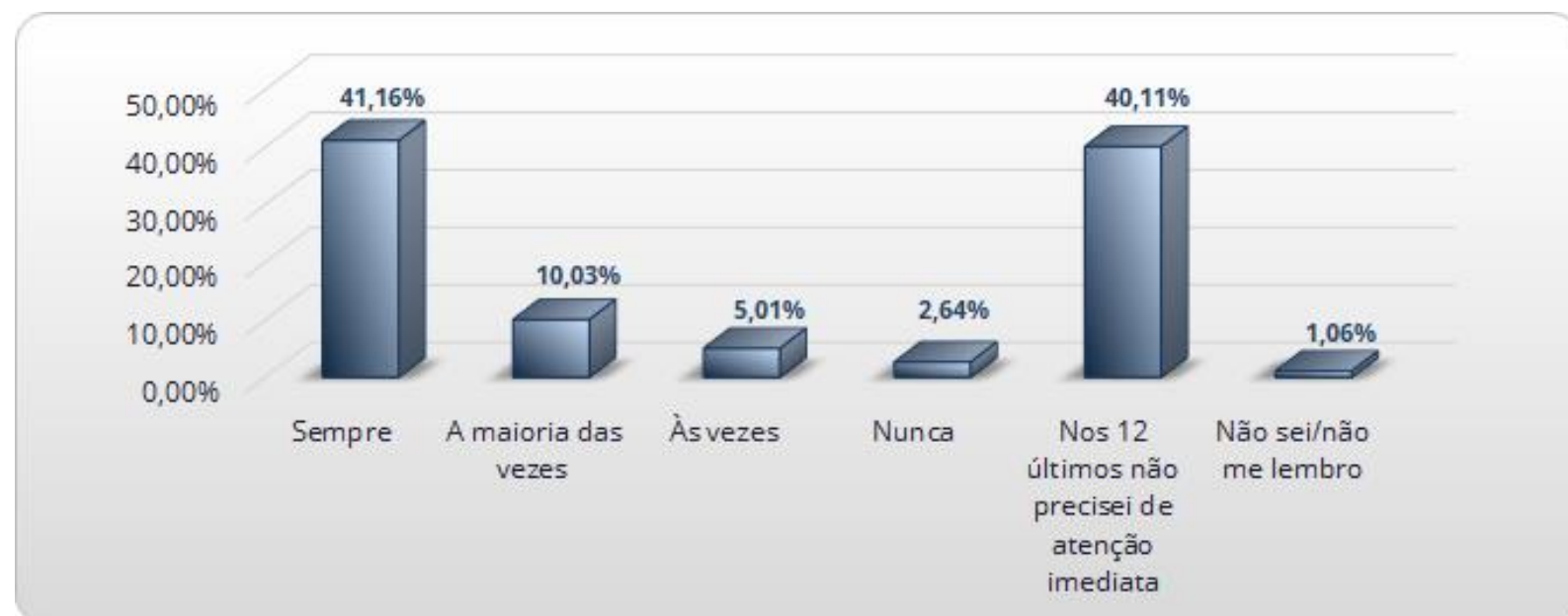
Atenção à saúde

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	156	41,16%	2,53%	4,95%	5,00%	36,21%	46,12%
A maioria das vezes	38	10,03%	1,54%	3,02%	5,00%	7,00%	13,05%
Às vezes	19	5,01%	1,12%	2,20%	5,00%	2,82%	7,21%
Nunca	10	2,64%	0,82%	1,61%	5,00%	1,02%	4,25%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	152	40,11%	2,52%	4,93%	5,00%	35,17%	45,04%
Não sei/não me lembro	4	1,06%	0,52%	1,03%	5,00%	0,03%	2,08%
	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?

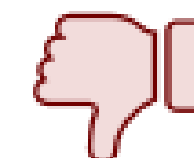


Aproximadamente **40%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



87,00%

Top2Box*



13,00%

Bottom2Box*

**Considerando os 223 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
94,12%	82,93%	87,50%	91,43%	85,56%
17	41	40	35	90

Gênero

Masculino	Feminino
87,50%	86,55%
104	119

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
97,56%	88,00%	79,31%
82	25	116

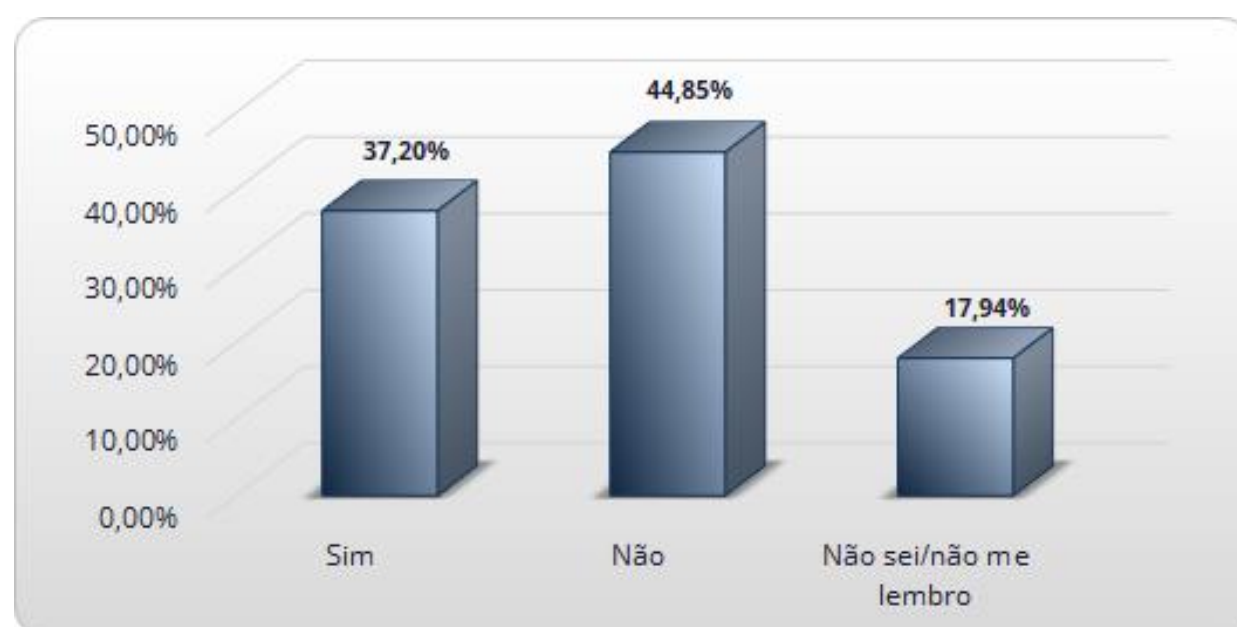
Atenção à saúde

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	141	37,20%	2,48%	4,87%	5,00%	32,34%	42,07%
Não	170	44,85%	2,55%	5,01%	5,00%	39,85%	49,86%
Não sei/não me lembro	68	17,94%	1,97%	3,86%	5,00%	14,08%	21,81%
	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?



37,20% 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 311 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
40,63%	54,00%	54,17%	55,32%	36,57%
32	50	48	47	134

Gênero	
Masculino	Feminino
50,00%	41,52%
140	171

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
52,68%	41,67%	41,10%
112	36	163

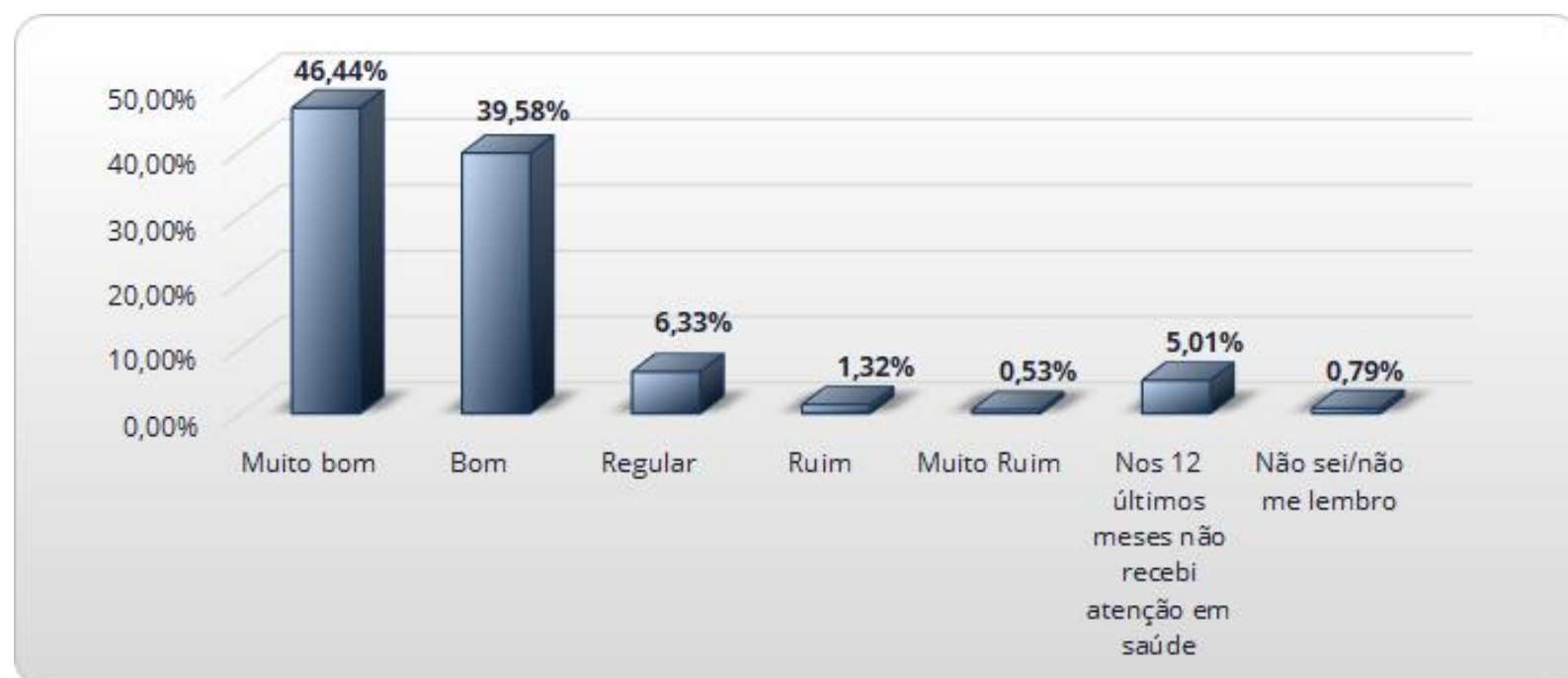
Atenção à saúde

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)?

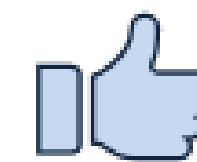
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	176	46,44%	2,56%	5,02%	5,00%	41,42%	51,46%
Bom	150	39,58%	2,51%	4,92%	5,00%	34,65%	44,50%
Regular	24	6,33%	1,25%	2,45%	5,00%	3,88%	8,78%
Ruim	5	1,32%	0,59%	1,15%	5,00%	0,17%	2,47%
Muito Ruim	2	0,53%	0,37%	0,73%	5,00%	0,00%	1,26%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	19	5,01%	1,12%	2,20%	5,00%	2,82%	7,21%
Não sei/não me lembro	3	0,79%	0,46%	0,89%	5,00%	0,00%	1,68%
	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, **86,02%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



91,32%

Top2Box*



1,96%

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
100,00%	89,23%	87,50%	94,12%	91,03%
32	65	64	51	145

Gênero

Masculino	Feminino
89,82%	92,63%
167	190

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
94,81%	94,87%	87,98%
135	39	183

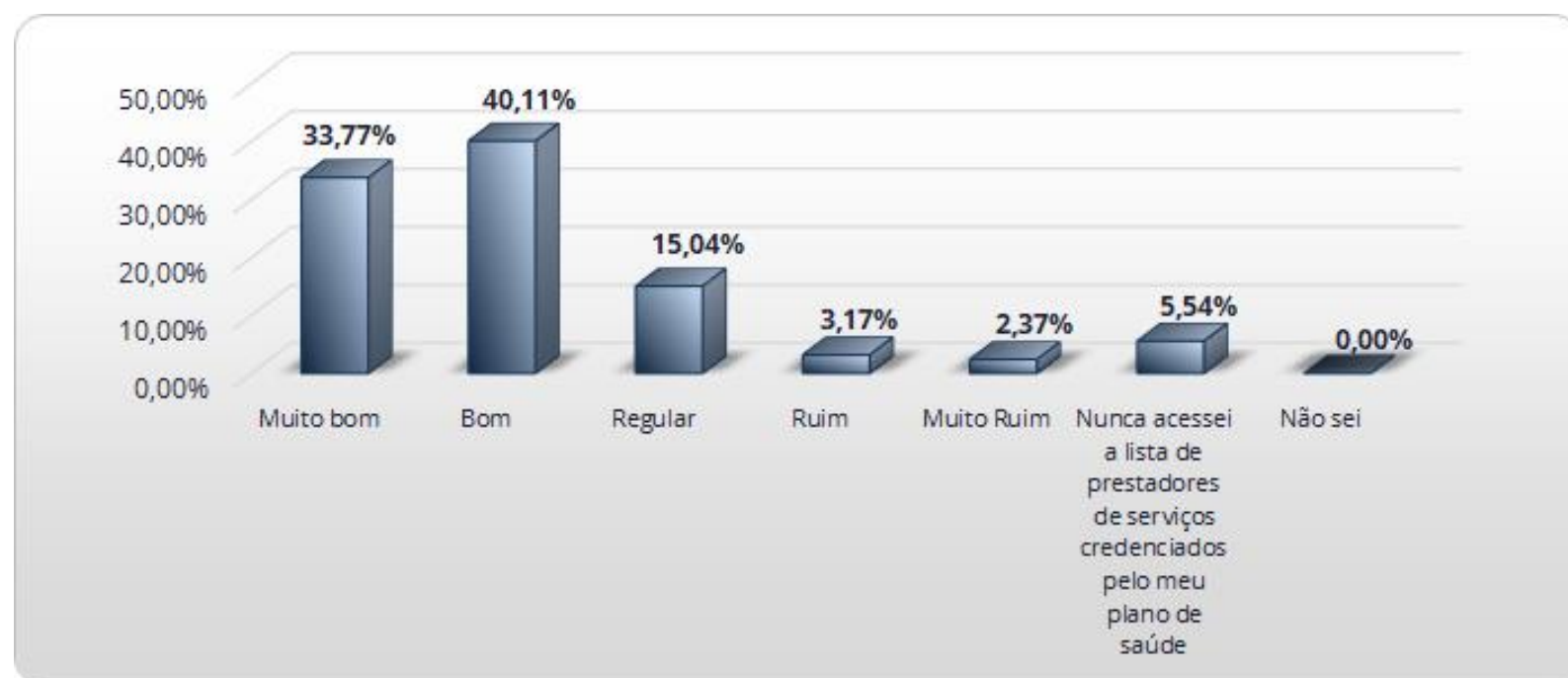
Atenção à saúde

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)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	128	33,77%	2,43%	4,76%	5,00%	29,01%	38,53%
Bom	152	40,11%	2,52%	4,93%	5,00%	35,17%	45,04%
Regular	57	15,04%	1,84%	3,60%	5,00%	11,44%	18,64%
Ruim	12	3,17%	0,90%	1,76%	5,00%	1,40%	4,93%
Muito Ruim	9	2,37%	0,78%	1,53%	5,00%	0,84%	3,91%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	21	5,54%	1,18%	2,30%	5,00%	3,24%	7,84%
Não sei	0	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	0,00%	0,00%
	379	100,0%					

Atenção à saúde

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



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, **73,88%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



78,21%

Top2Box*



5,87%

Bottom2Box*

*Considerando os 358 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
65,71%	80,00%	73,02%	82,00%	81,38%
35	65	63	50	145

Gênero

Masculino	Feminino
78,66%	77,84%
164	194

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Curitiba	Demais Municípios
82,96%	84,21%	73,51%
135	38	185

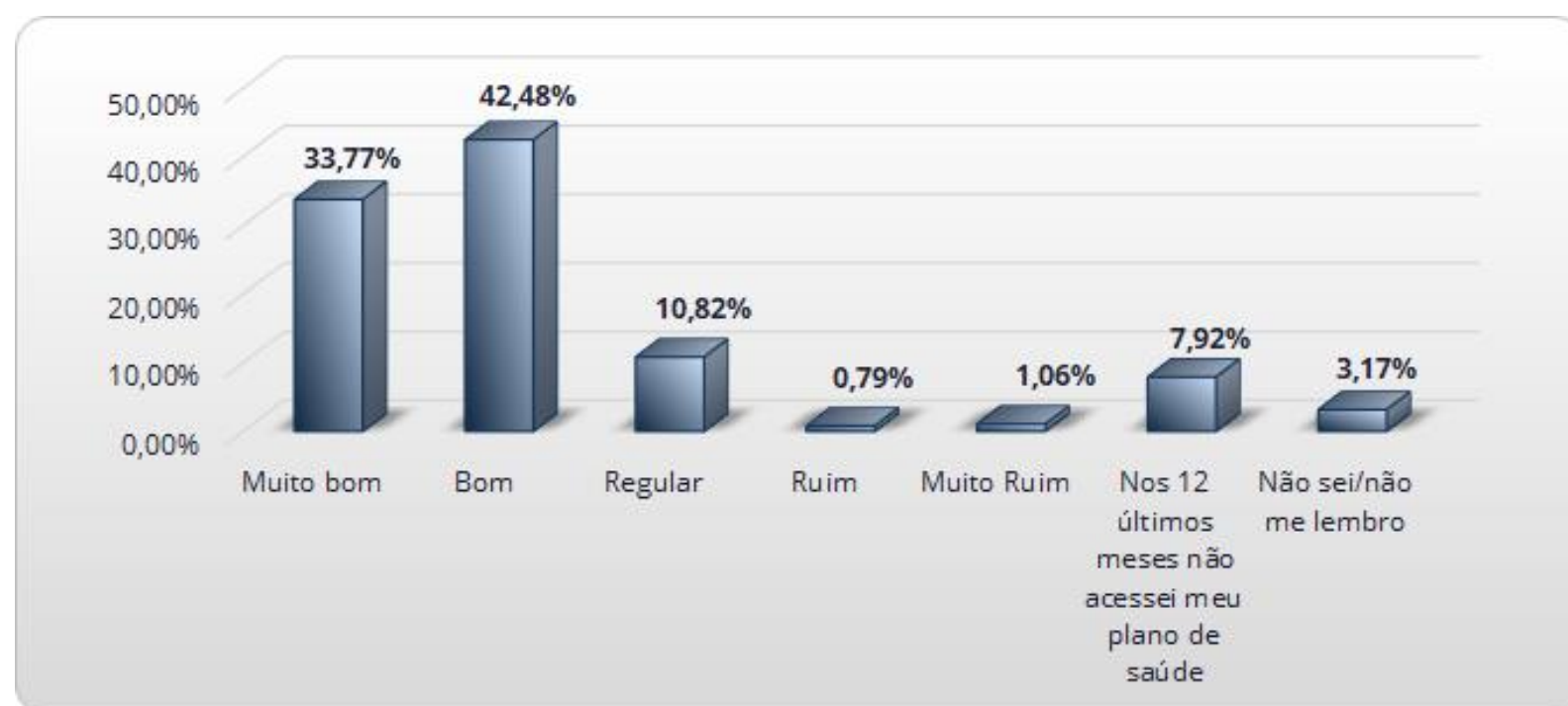
Canais de atendimento

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?

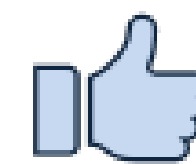
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	128	33,77%	2,43%	4,76%	5,00%	29,01%	38,53%
Bom	161	42,48%	2,54%	4,98%	5,00%	37,50%	47,46%
Regular	41	10,82%	1,60%	3,13%	5,00%	7,69%	13,95%
Ruim	3	0,79%	0,46%	0,89%	5,00%	0,00%	1,68%
Muito Ruim	4	1,06%	0,52%	1,03%	5,00%	0,03%	2,08%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	30	7,92%	1,39%	2,72%	5,00%	5,20%	10,63%
Não sei/não me lembro	12	3,17%	0,90%	1,76%	105,00%	1,40%	4,93%
	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, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



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



85,76%

Top2Box*



2,08%

Bottom2Box*

*Considerando os 337 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
84,85%	83,87%	82,14%	86,96%	87,86%
33	62	56	46	140

Gênero	
Masculino	Feminino
88,24%	83,70%
153	184

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
85,60%	86,84%	85,63%
125	38	174

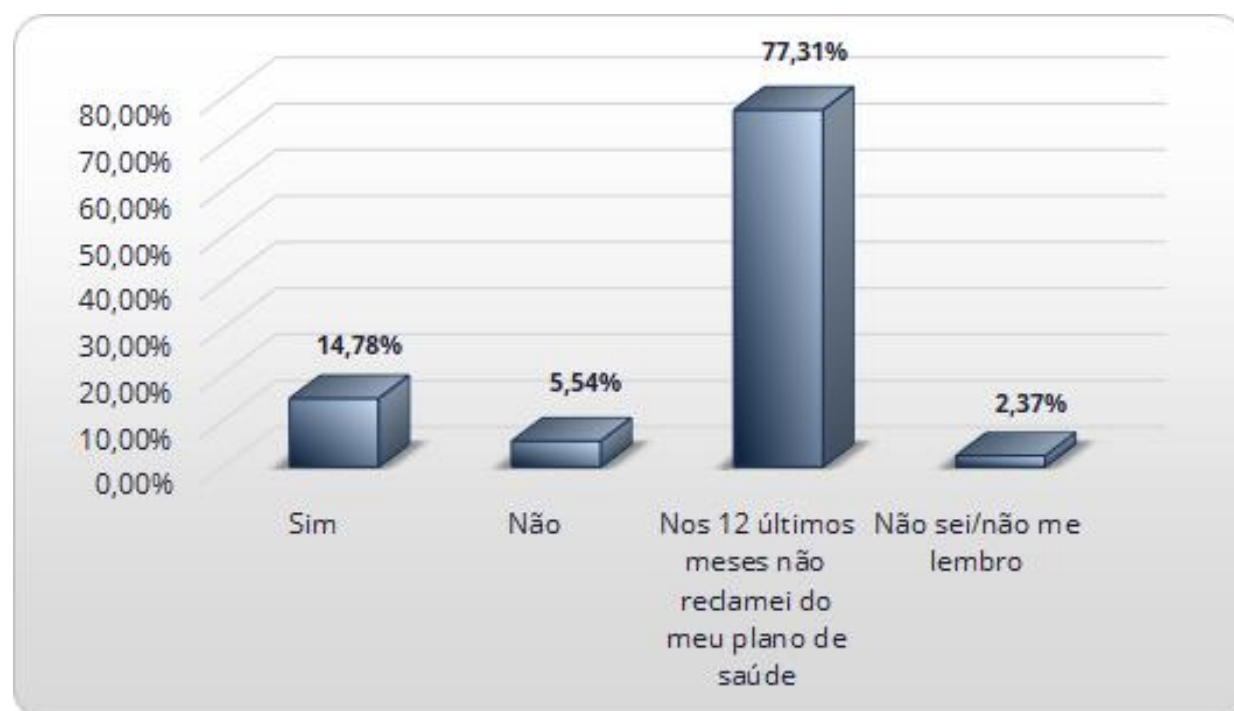
Canais de atendimento

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	56	14,78%	1,82%	3,57%	5,00%	11,20%	18,35%
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	293	77,31%	2,15%	4,22%	5,00%	73,09%	81,53%
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?



77,31% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 14,78% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

**Considerando os 77 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
25,00%	76,92%	60,00%	76,92%	76,19%
4	13	5	13	42

Gênero	
Masculino	Feminino
78,13%	68,89%
32	45

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
78,57%	85,71%	66,67%
28	7	42

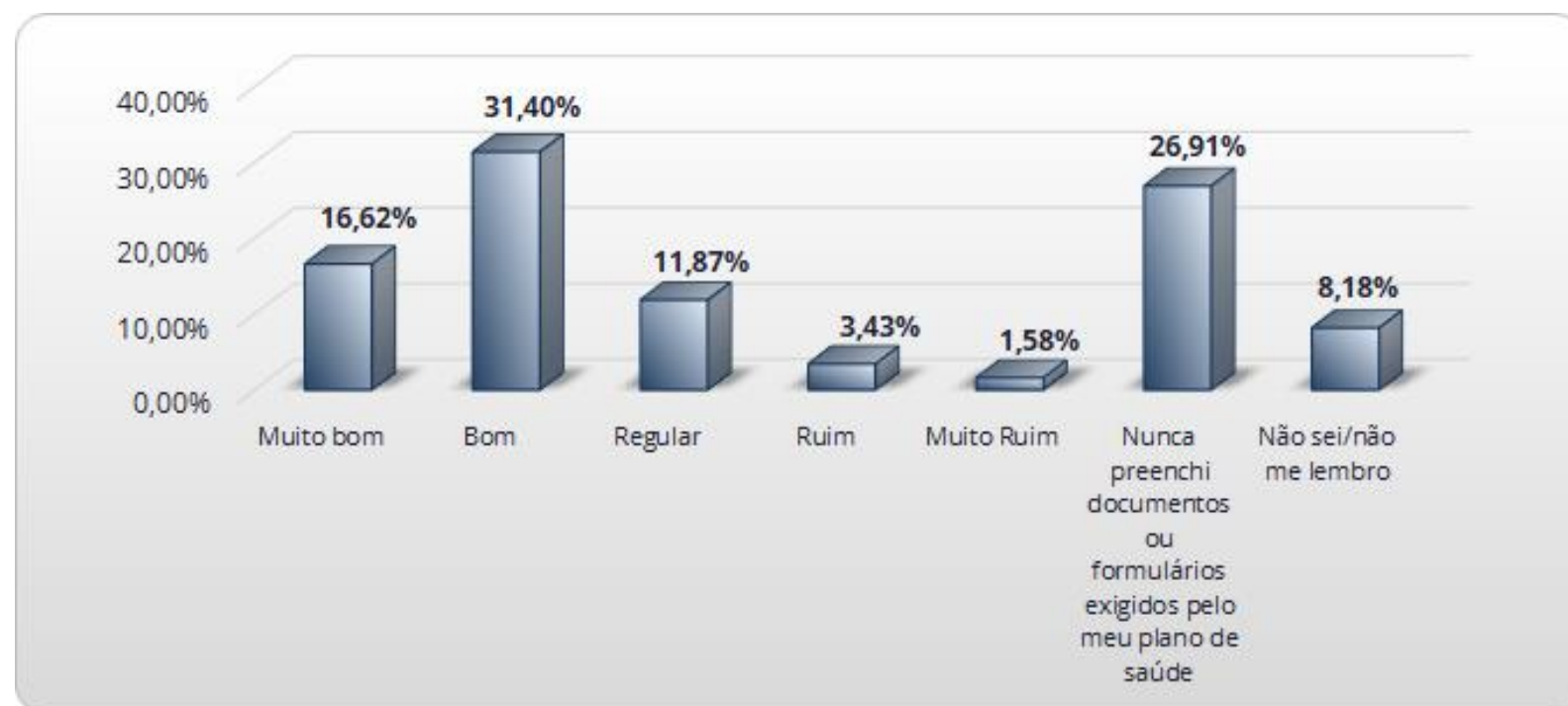
Canais de atendimento

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	63	16,62%	1,91%	3,75%	5,00%	12,87%	20,37%
Bom	119	31,40%	2,38%	4,67%	5,00%	26,73%	36,07%
Regular	45	11,87%	1,66%	3,26%	5,00%	8,62%	15,13%
Ruim	13	3,43%	0,93%	1,83%	5,00%	1,60%	5,26%
Muito Ruim	6	1,58%	0,64%	1,26%	5,00%	0,33%	2,84%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	102	26,91%	2,28%	4,47%	5,00%	22,45%	31,38%
Não sei/não me lembro	31	8,18%	1,41%	2,76%	5,00%	5,42%	10,94%
	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?

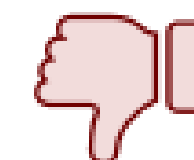


Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **73,98%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



73,98%

Top2Box*



7,72%

Bottom2Box*

**Considerando os 246 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%	69,57%	73,81%	77,50%	73,27%
17	46	42	40	101

Gênero

Masculino	Feminino
76,19%	71,67%
126	120

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
78,65%	92,59%	66,92%
89	27	130

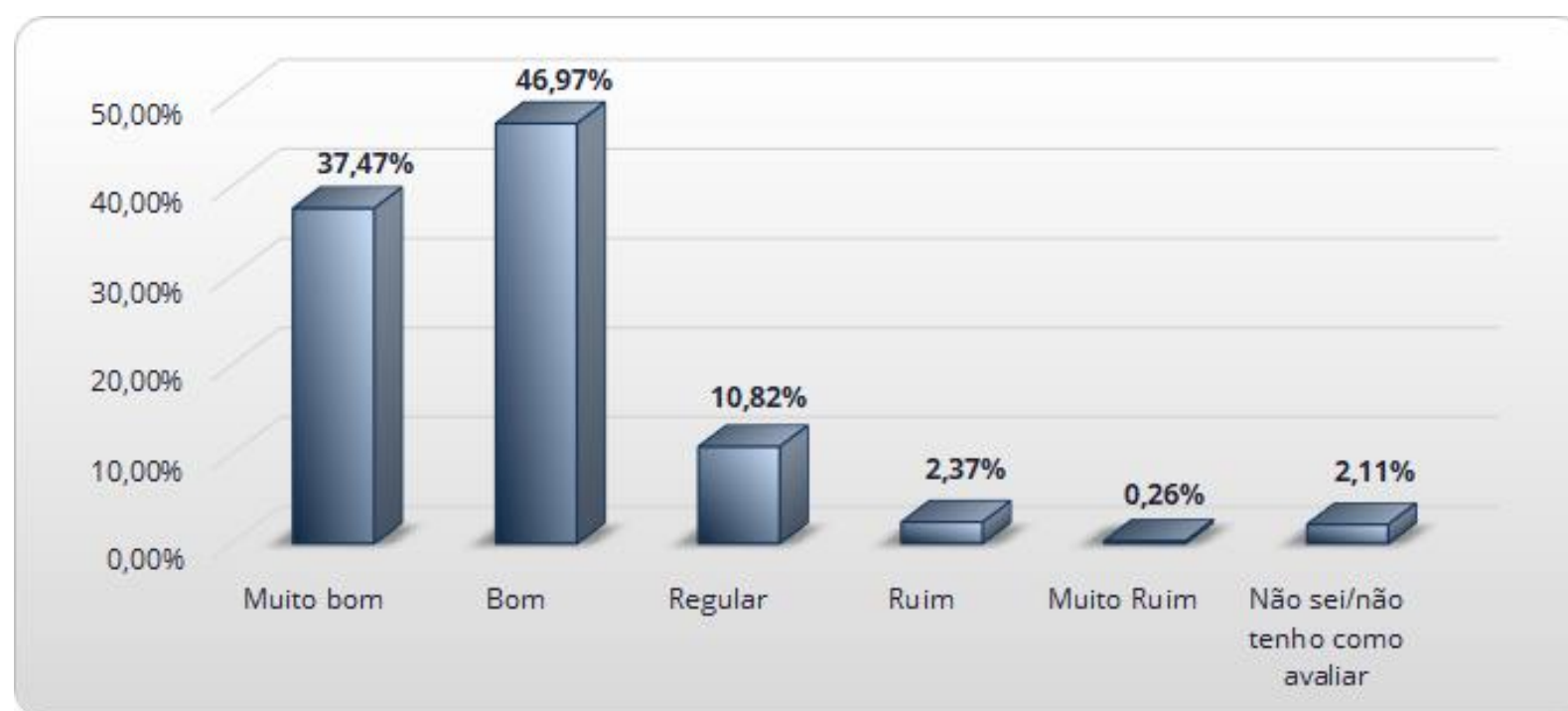
Avaliação geral

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

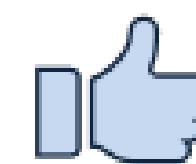
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	142	37,47%	2,49%	4,87%	5,00%	32,59%	42,34%
Bom	178	46,97%	2,56%	5,02%	5,00%	41,94%	51,99%
Regular	41	10,82%	1,60%	3,13%	5,00%	7,69%	13,95%
Ruim	9	2,37%	0,78%	1,53%	5,00%	0,84%	3,91%
Muito Ruim	1	0,26%	0,26%	0,52%	5,00%	0,00%	0,78%
Não sei/não tenho como avaliar	8	2,11%	0,74%	1,45%	5,00%	0,66%	3,56%
	379	100,0%					

Avaliação geral

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

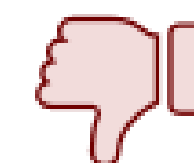


A satisfação dos beneficiários da Operadora CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CABERGS foi de **86,25%** dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".



86,25%

Top2Box*



2,70%

Bottom2Box*

*Considerando os 371 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
85,71%	82,35%	93,75%	84,91%	85,43%
35	68	64	53	151

Gênero

Masculino	Feminino
86,05%	86,43%
172	199

Município

Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
94,24%	89,74%	79,79%
139	39	193

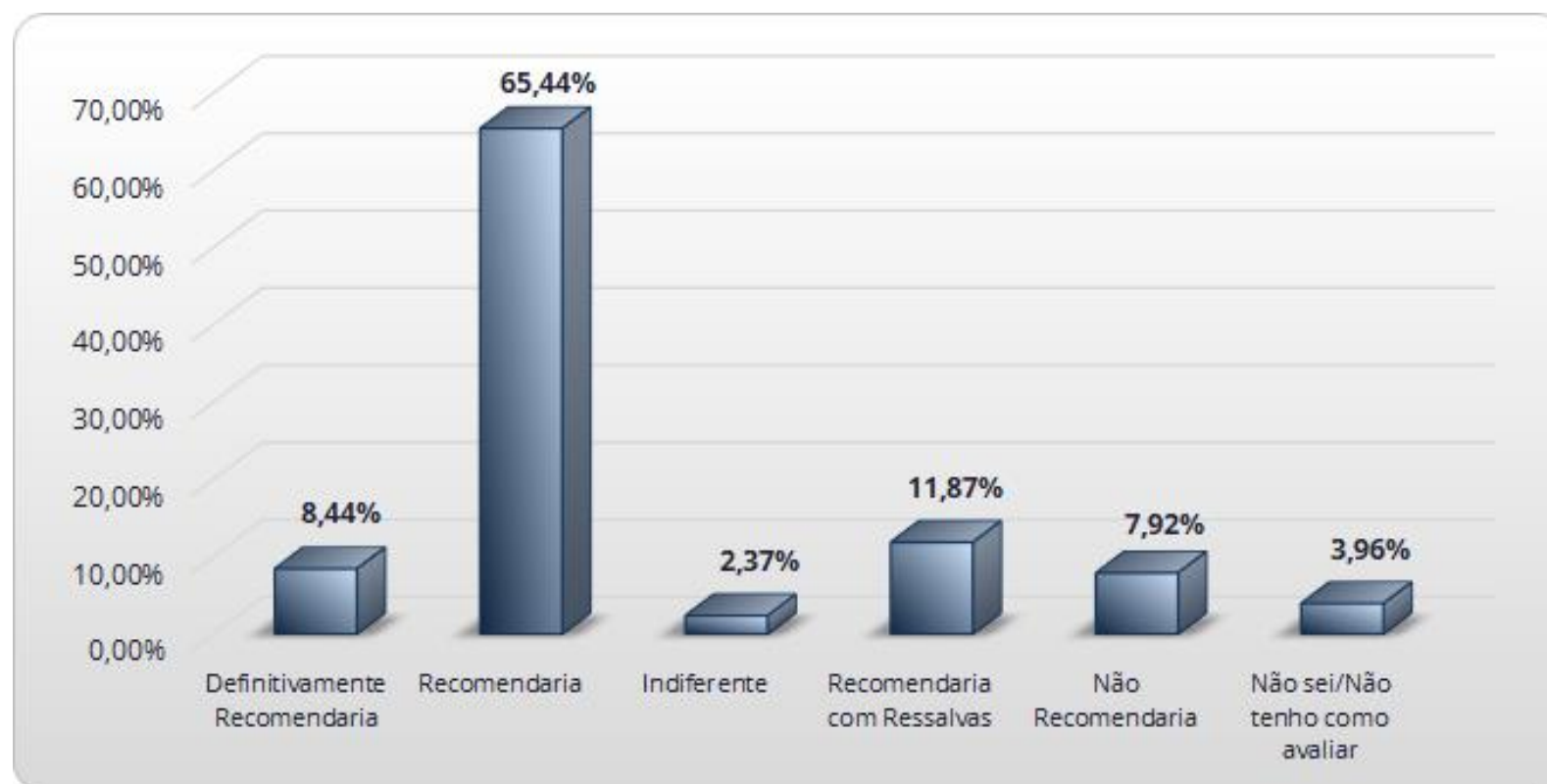
Avaliação geral

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

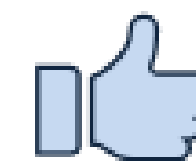
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	32	8,44%	1,43%	2,80%	5,00%	5,64%	11,24%
Recomendaria	248	65,44%	2,44%	4,79%	5,00%	60,65%	70,22%
Indiferente	9	2,37%	0,78%	1,53%	5,00%	0,84%	3,91%
Recomendaria com Ressalvas	45	11,87%	1,66%	3,26%	5,00%	8,62%	15,13%
Não Recomendaria	30	7,92%	1,39%	2,72%	5,00%	5,20%	10,63%
Não sei/Não tenho como avaliar	15	3,96%	1,00%	1,96%	5,00%	1,99%	5,92%
	379	100,0%					

Avaliação geral

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



Dentre os **364** beneficiários que souberam avaliar, **76,92%** Recomendariam a Operadora, **2,47%** se demonstraram Indiferentes, **12,36%** Recomendariam com Ressalva e apenas **8,24%** Não recomendariam.



76,92%

Top2Box*



20,60%

Bottom2Box*

**Considerando os 364 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
72,22%	73,53%	79,37%	84,62%	75,86%
36	68	63	52	145

Gênero	
Masculino	Feminino
78,95%	75,13%
171	193

Município		
Porto Alegre	Região Metropolitana de Porto Alegre	Demais Municípios
82,96%	89,74%	70,00%
135	39	190

Conclusão da pesquisa

Atenção à saúde

- 78,10% dos beneficiários entrevistados afirmaram que “Sempre” ou “A maioria das vezes” conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- 40% dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses. Dos que necessitaram 56,21% avaliaram positivamente.
- 37,20% dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 86,02% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom”.

Canais de atendimento

- Aproximadamente 8% dos beneficiários entrevistados não acessaram o plano de saúde nos últimos 12 meses, dos que acessaram, 85,76% avaliaram o acesso como “Muito bom” ou “Bom”.
- 77,31% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 14,78% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Avaliação geral

- A satisfação dos beneficiários da Operadora CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - CABERGS foi de 86,25% dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 364 beneficiários que souberam avaliar, 76,92% Recomendariam a Operadora, 2,47% se demonstraram Indiferentes, 12,36% Recomendariam com Ressalva e 8,24% Não recomendariam.



www.ctsconsultoria.com.br



(41) 2106-0010