



CTS
Consultoria e Serviços

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

2026

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 **ASSOCIAÇÃO POLICIAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DE BAURU**, registro na ANS nº **40.694-5**, 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 30/09/2025.

Responsável Técnico



Ana Cândida Castro Belomo
CONRE-4 nº 10.781

Auditoria 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 setembro de 2025 era 7.928. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 6.563 cadastros.

2 Tipo de amostra

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

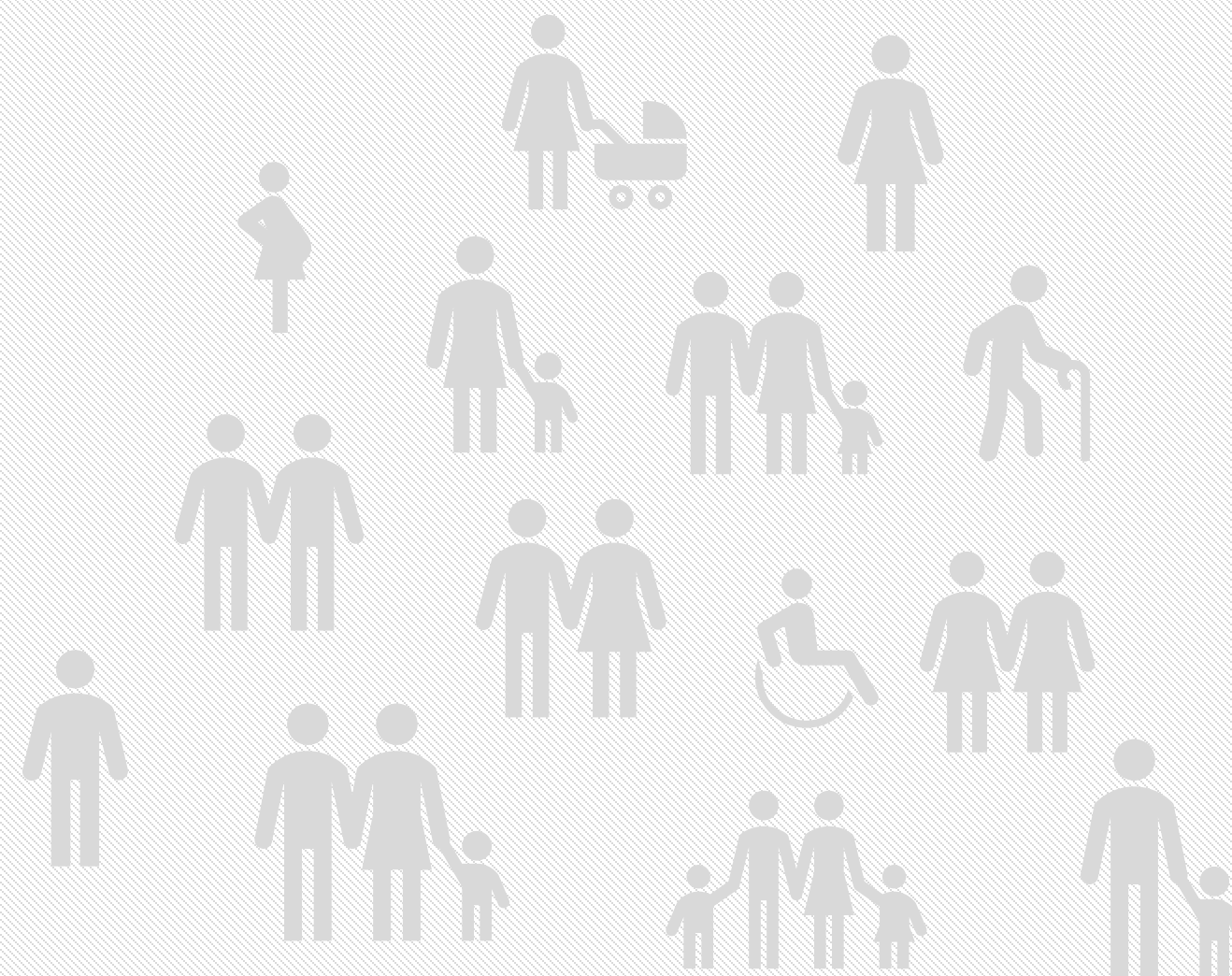
3 Descrição da população amostrada

Beneficiários da Operadora ASSOCIAÇÃO POLICIAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DE BAURU, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

363

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

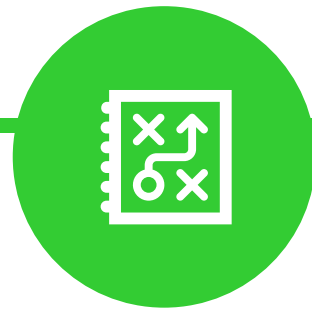
Forma de coleta

A coleta dos dados foi realizada através de Robôs automatizados (ChatBot), envio de link através de e-mail e WhatsApp pelo Forms, conforme descrito em Nota Técnica.

Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta

- Acompanhamento diário da execução e quantidade de pesquisas realizadas através da plataforma, do adequado funcionamento dos sistemas de disparo web (e-mail e WhatsApp), verificando se estão fluindo dentro do planejado, bem como acompanhamento dos relatórios de efetividade de entrega.
- Equipe de manejo web treinada para operar as ferramentas por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto
- Correção e exclusão de erros, nas conferências diárias, quando encontradas não conformidades no funcionamento dos sistemas de disparo web.
- Teste realizados a cada novo envio de planilha.
- Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue aos sistemas de disparo web (e-mail e WhatsApp).
- Validação em dois fatores: ao acessar o link, o beneficiário precisa inserir o Nome. Essa informação, mais o telefone de contato, é automaticamente validada junto ao banco de dados da operadora de saúde. Apenas quando ambos os dados coincidem com os registros, o acesso ao formulário é liberado.
- Bloqueio de duplicidade: após a finalização da pesquisa por um Beneficiário, qualquer nova tentativa de acesso com o mesmo Nome/Telefone é automaticamente excluída.

Período da pesquisa



PLANEJAMENTO

Início em 24/10/2025

Final em 28/10/2025



ENTREVISTAS

Início em 11/11/2025

Final em 22/01/2026



RELATÓRIO

Início em 22/01/2026

Final em 28/01/2026

Resultados

Taxa de Resposta: 9,46%

Foram contatadas **3.838** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos Respondentes	
Status	Beneficiários Contatados
Questionário Concluído	363
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	0
Pesquisa incompleta	59
Não foi possível localizar o beneficiário	3.300
Outros	116

Foram realizadas, no máximo, 10 envios 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.”

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

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 realizou-se através de Robôs automatizados (ChatBot), por e-mail e WhatsApp, não havendo necessidade de ações extras para obtenção da quantidade de amostra necessária.



CTS
Consultoria e Serviços

Perfil da amostra

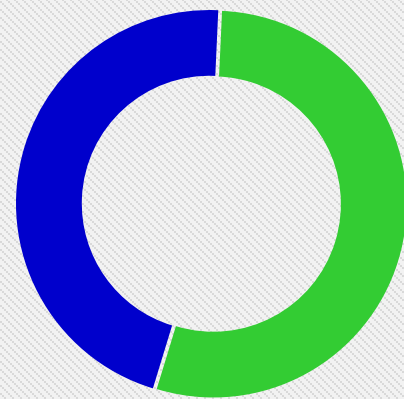


Perfil da amostra

Gênero

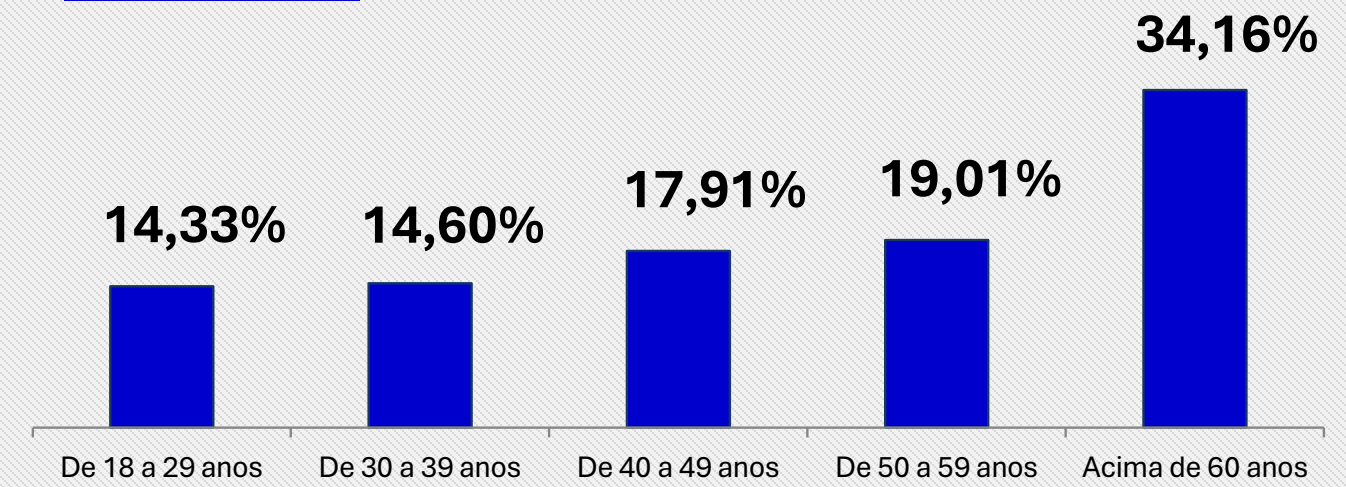


167; 46,01%

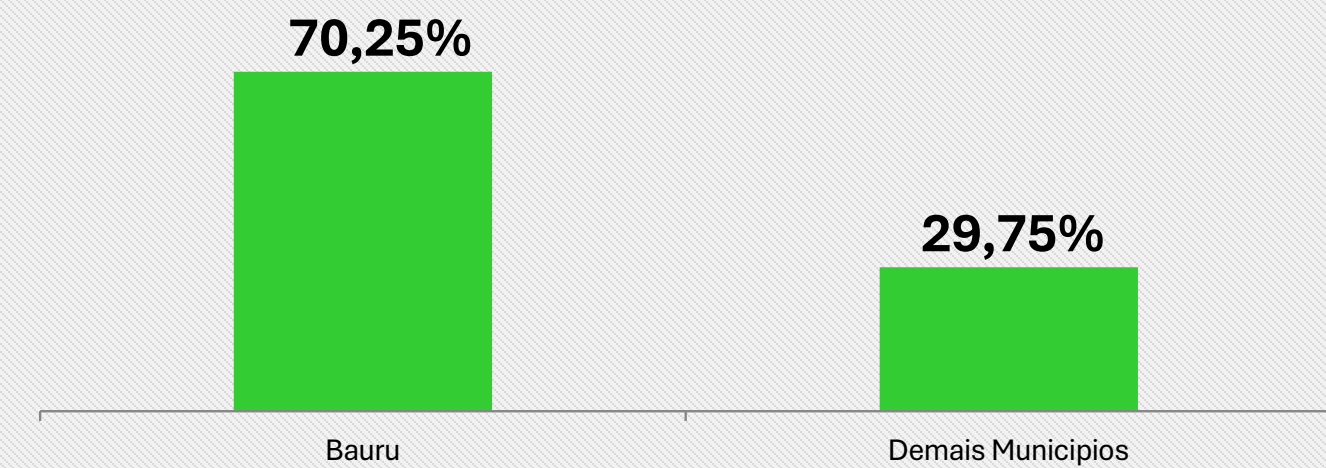


196; 53,99%

Faixa Etária



Município





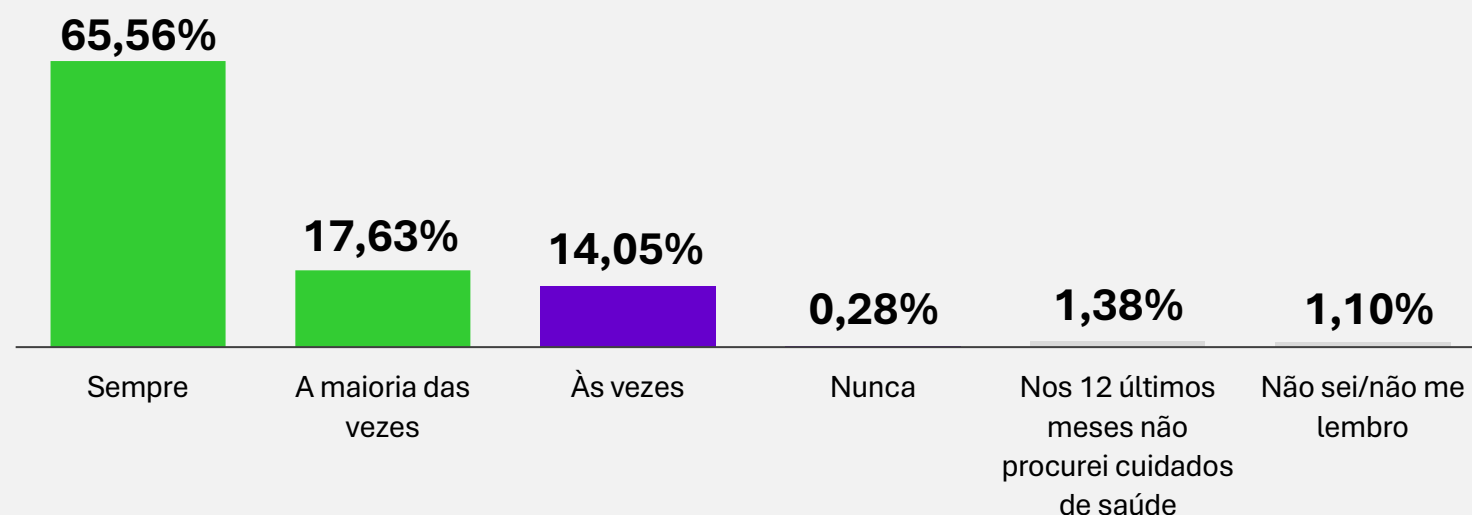
CTS
Consultoria e Serviços

Atenção à saúde

APAS
BAURU

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?



83,20% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



85,31%

Top2Box*



14,69%

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
86,00%	69,81%	82,54%	88,06%	91,74%
50	53	63	67	121

Gênero

Masculino	Feminino
83,95%	86,46%
162	192

Município

Bauru	Demais Municípios
86,80%	81,73%
250	104

Atenção à saúde

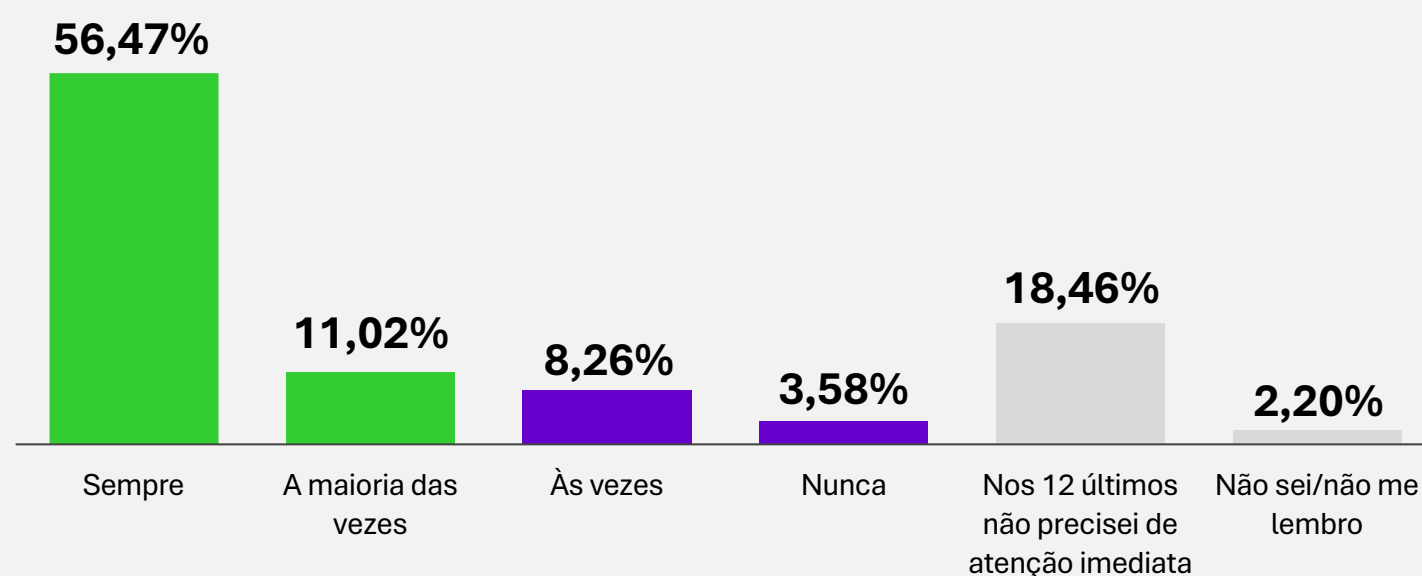
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter **cuidados de saúde** (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	238	65,56%	2,49%	4,89%	5,00%	60,68%	70,45%
A maioria das vezes	64	17,63%	2,00%	3,92%	5,00%	13,71%	21,55%
Às vezes	51	14,05%	1,82%	3,57%	5,00%	10,47%	17,62%
Nunca	1	0,28%	0,28%	0,54%	5,00%	0,00%	0,81%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	5	1,38%	0,61%	1,20%	5,00%	0,18%	2,58%
Não sei/não me lembro	4	1,10%	0,55%	1,07%	5,00%	0,03%	2,18%
	363	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 **18%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



85,07%

Top2Box*



14,93%

Bottom2Box*

*Considerando os 288 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
79,41%	82,22%	84,31%	87,50%	87,25%
34	45	51	56	102

Gênero

Masculino	Feminino
84,85%	85,26%
132	156

Município

Bauru	Demais Municípios
84,24%	87,06%
203	85



Atenção à saúde

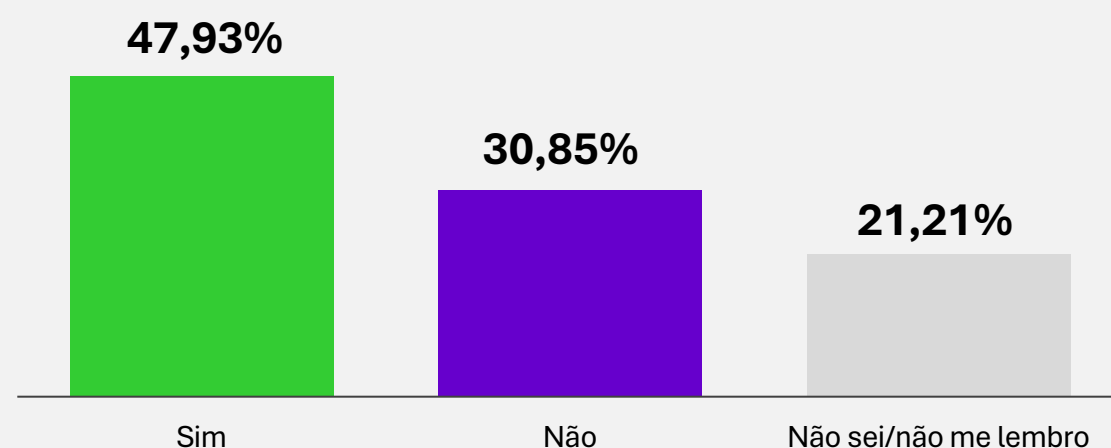
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de **atenção imediata atendimentos de urgência ou emergência**, com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	205	56,47%	2,60%	5,10%	5,00%	51,37%	61,57%
A maioria das vezes	40	11,02%	1,64%	3,22%	5,00%	7,80%	14,24%
Às vezes	30	8,26%	1,45%	2,83%	5,00%	5,43%	11,10%
Nunca	13	3,58%	0,98%	1,91%	5,00%	1,67%	5,49%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	67	18,46%	2,04%	3,99%	5,00%	14,47%	22,45%
Não sei/não me lembro	8	2,20%	0,77%	1,51%	5,00%	0,69%	3,71%
	363	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?



47,93% 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 286 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
41,18%	63,41%	63,27%	77,78%	56,48%
34	41	49	54	108

Gênero

Masculino	Feminino
71,97%	51,30%
132	154

Município

Bauru	Demais Municípios
62,07%	57,83%
203	83

Atenção à saúde

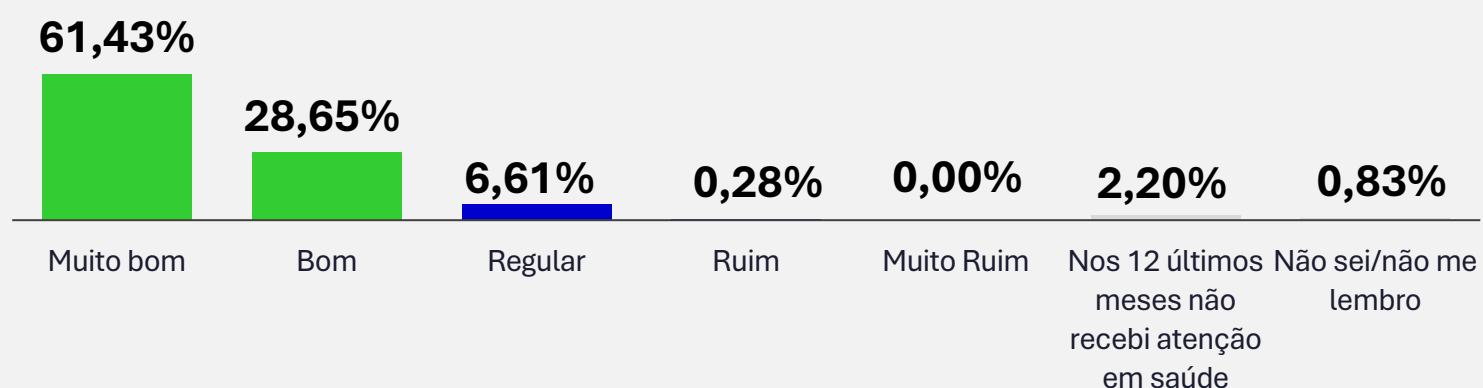
3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de **comunicação** de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva 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	174	47,93%	2,62%	5,14%	5,00%	42,79%	53,07%
Não	112	30,85%	2,42%	4,75%	5,00%	26,10%	35,61%
Não sei/não me lembro	77	21,21%	2,15%	4,21%	5,00%	17,01%	25,42%
	363	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, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **90,08%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



92,90%

Top2Box*



0,28%

Bottom2Box*

*Considerando os 352 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
95,92%	81,13%	95,31%	97,01%	93,28%
49	53	64	67	119

Gênero

Masculino	Feminino
95,73%	90,43%
164	188

Município

Bauru	Demais Municípios
93,52%	91,43%
247	105



Atenção à saúde

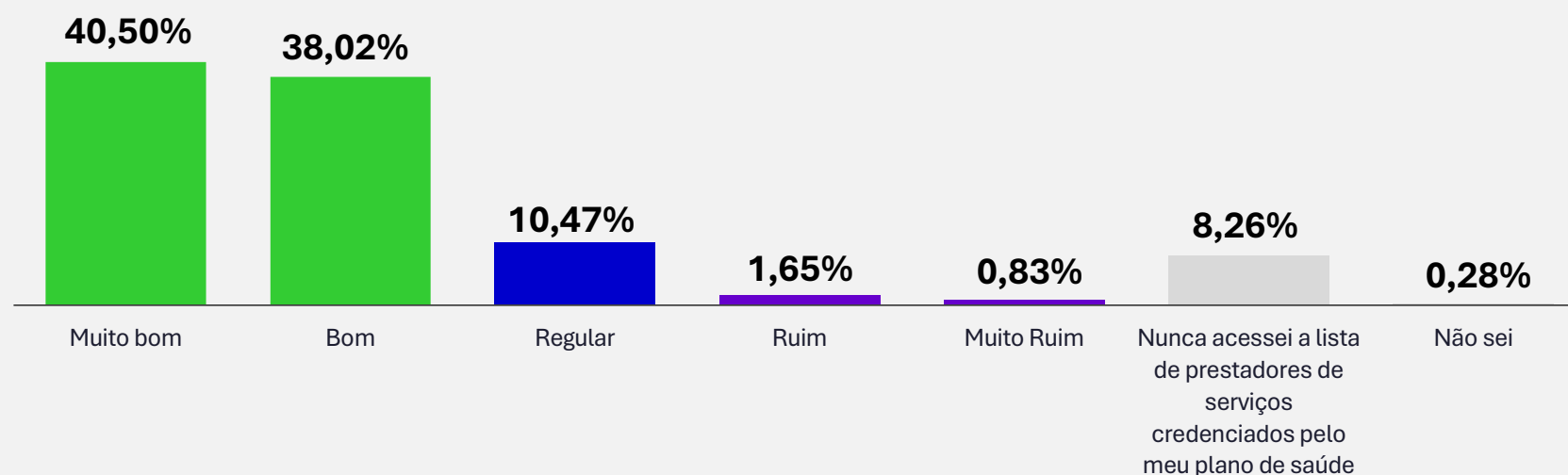
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia **toda a atenção em saúde** recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	223	61,43%	2,55%	5,01%	5,00%	56,43%	66,44%
Bom	104	28,65%	2,37%	4,65%	5,00%	24,00%	33,30%
Regular	24	6,61%	1,30%	2,56%	5,00%	4,06%	9,17%
Ruim	1	0,28%	0,28%	0,54%	5,00%	0,00%	0,81%
Muito Ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	0,00%	0,00%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	8	2,20%	0,77%	1,51%	5,00%	0,69%	3,71%
Não sei/não me lembro	3	0,83%	0,48%	0,93%	5,00%	0,00%	1,76%
	363	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 medico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, **78,51%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



85,84%

Top2Box*



2,71%

Bottom2Box*

**Considerando os 332 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
88,89%	81,13%	85,00%	86,15%	87,16%
45	53	60	65	109

Gênero

Masculino	Feminino
89,31%	82,66%
159	173

Município

Bauru	Demais Municípios
87,93%	81,00%
232	100



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	147	40,50%	2,58%	5,05%	5,00%	35,45%	45,55%
Bom	138	38,02%	2,55%	4,99%	5,00%	33,02%	43,01%
Regular	38	10,47%	1,61%	3,15%	5,00%	7,32%	13,62%
Ruim	6	1,65%	0,67%	1,31%	5,00%	0,34%	2,96%
Muito Ruim	3	0,83%	0,48%	0,93%	5,00%	0,00%	1,76%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	30	8,26%	1,45%	2,83%	5,00%	5,43%	11,10%
Não sei	1	0,28%	0,28%	0,54%	5,00%	0,00%	0,81%
	363	100,00%					



CTS
Consultoria e Serviços

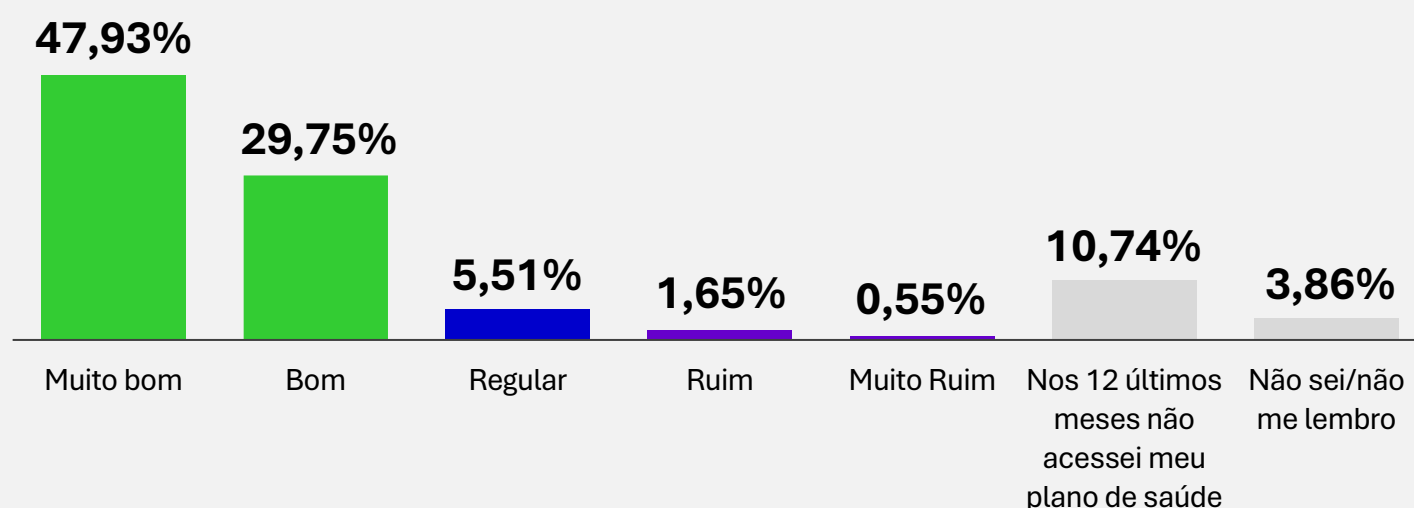
Canais de atendimento





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 **10,7%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



90,97%

Top2Box*



2,58%

Bottom2Box*

**Considerando os 310 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
97,37%	83,33%	92,73%	93,55%	89,72%
38	48	55	62	107

Gênero

Masculino	Feminino
93,15%	89,02%
146	164

Município

Bauru	Demais Municípios
90,37%	92,39%
218	92



Canais de atendimento

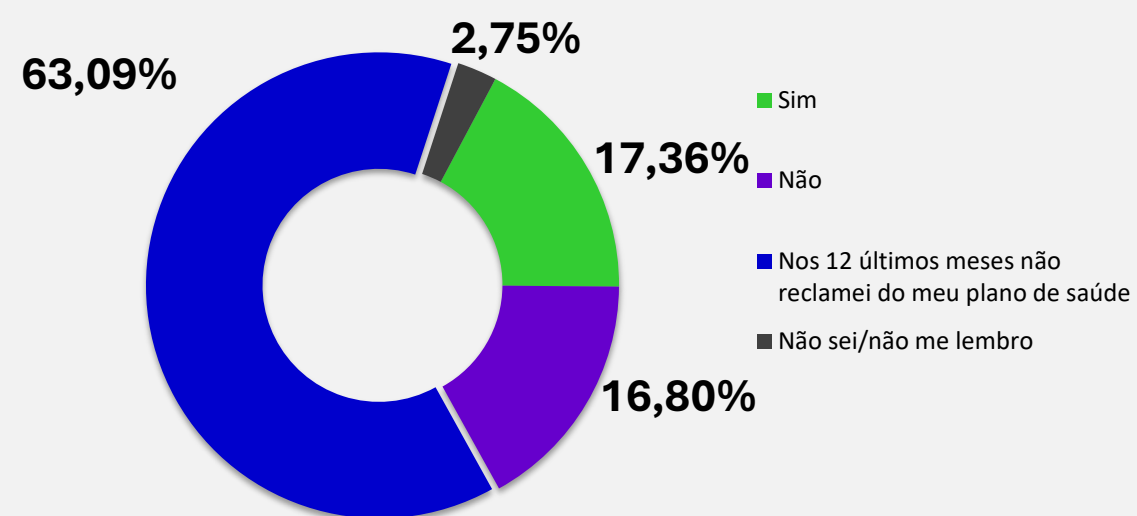
6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) **acessou seu plano de saúde** (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	174	47,93%	2,62%	5,14%	5,00%	42,79%	53,07%
Bom	108	29,75%	2,40%	4,70%	5,00%	25,05%	34,46%
Regular	20	5,51%	1,20%	2,35%	5,00%	3,16%	7,86%
Ruim	6	1,65%	0,67%	1,31%	5,00%	0,34%	2,96%
Muito Ruim	2	0,55%	0,39%	0,76%	5,00%	0,00%	1,31%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	39	10,74%	1,63%	3,19%	5,00%	7,56%	13,93%
Não sei/não me lembro	14	3,86%	1,01%	1,98%	105,00%	1,88%	5,84%
	363	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?



63,09% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **17,36%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

Considerando os 124 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
43,48%	40,91%	35,29%	65,22%	58,97%
23	22	17	23	39

Gênero

Masculino	Feminino
44,44%	57,38%
63	61

Município

Bauru	Demais Municípios
47,19%	60,00%
89	35



Canais de atendimento

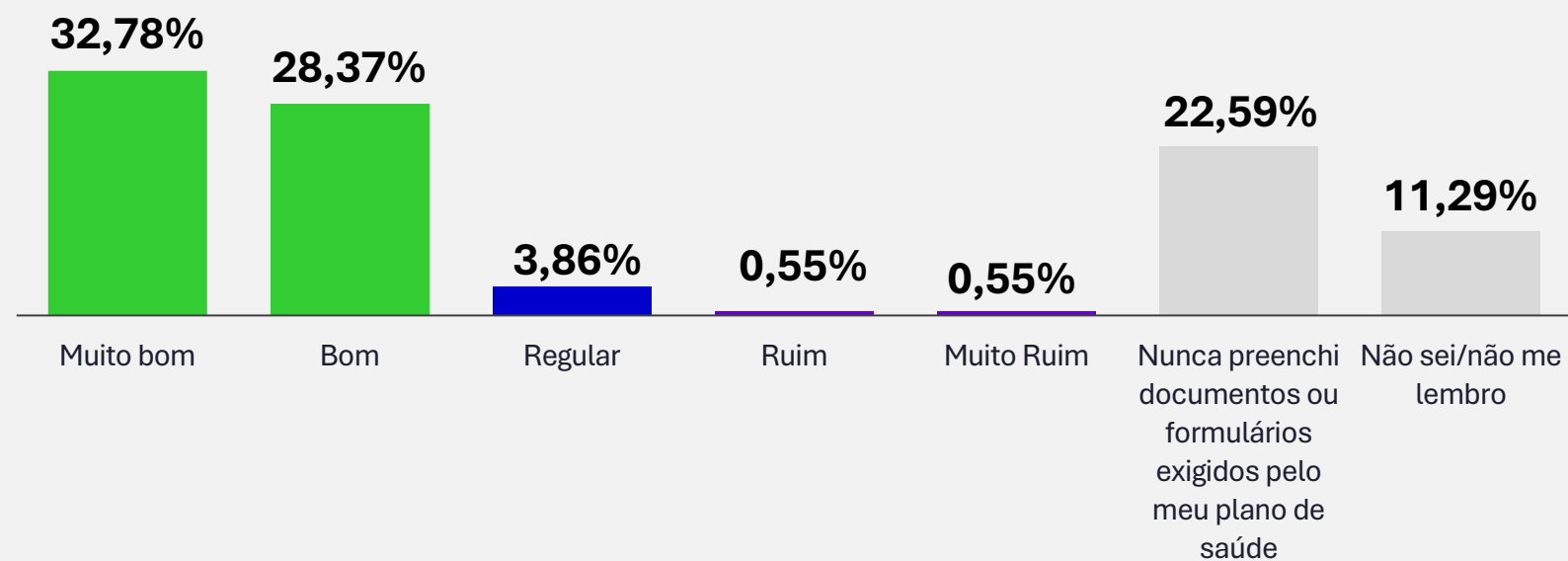
- 7) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma **reclamação** para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	63	17,36%	1,99%	3,90%	5,00%	13,46%	21,25%
Não	61	16,80%	1,96%	3,85%	5,00%	12,96%	20,65%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	229	63,09%	2,53%	4,96%	5,00%	58,12%	68,05%
Não sei/não me lembro	10	2,75%	0,86%	1,68%	5,00%	1,07%	4,44%
	363	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, **92,50%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



92,50%

Top2Box*



1,67%

Bottom2Box*

**Considerando os 240 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
92,11%	80,56%	97,67%	91,49%	96,05%
38	36	43	47	75

Gênero

Masculino	Feminino
94,07%	90,98%
118	121

Município

Bauru	Demais Municípios
92,17%	93,24%
165	74



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	119	32,78%	2,46%	4,83%	5,00%	27,95%	37,61%
Bom	103	28,37%	2,37%	4,64%	5,00%	23,74%	33,01%
Regular	14	3,86%	1,01%	1,98%	5,00%	1,88%	5,84%
Ruim	2	0,55%	0,39%	0,76%	5,00%	0,00%	1,31%
Muito Ruim	2	0,55%	0,39%	0,76%	5,00%	0,00%	1,31%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	82	22,59%	2,19%	4,30%	5,00%	18,29%	26,89%
Não sei/não me lembro	41	11,29%	1,66%	3,26%	5,00%	8,04%	14,55%
	363	100,00%					



CTS
Consultoria e Serviços

Avaliação geral

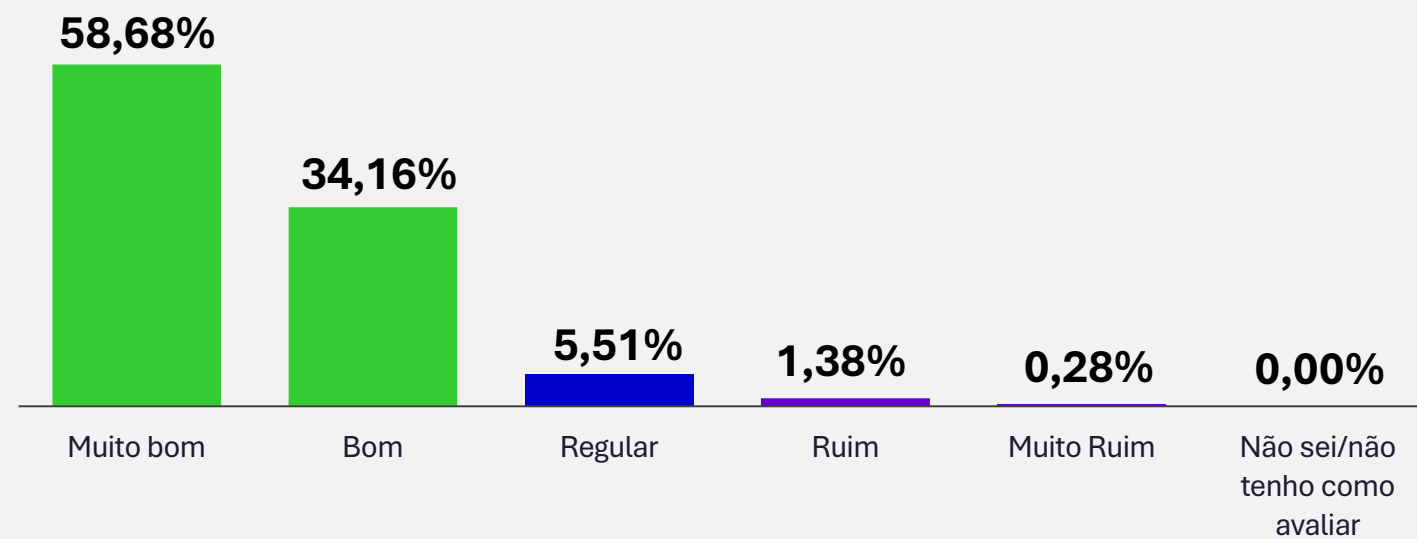


APAS
BAURU



Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da ASSOCIAÇÃO POLICIAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DE BAURU é elevada, **92,84%** dos beneficiários que souberam avaliar responderam como "Muito bom" ou "Bom".



92,84%

Top2Box*



1,65%

Bottom2Box*

*Considerando os 363 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
94,23%	84,91%	90,77%	95,65%	95,16%
52	53	65	69	124

Gênero

Masculino	Feminino
92,22%	93,37%
167	196

Município

Bauru	Demais Municípios
93,33%	91,67%
255	108



Avaliação geral

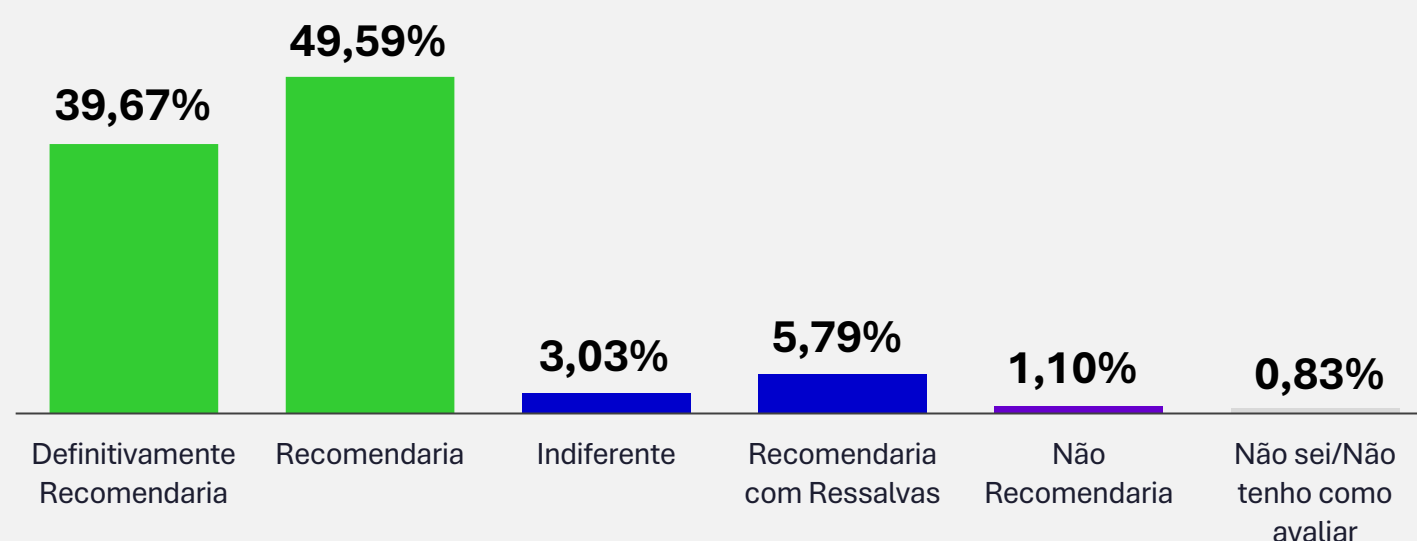
9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	213	58,68%	2,58%	5,07%	5,00%	53,61%	63,74%
Bom	124	34,16%	2,49%	4,88%	5,00%	29,28%	39,04%
Regular	20	5,51%	1,20%	2,35%	5,00%	3,16%	7,86%
Ruim	5	1,38%	0,61%	1,20%	5,00%	0,18%	2,58%
Muito Ruim	1	0,28%	0,28%	0,54%	5,00%	0,00%	0,81%
Não sei/não tenho como avaliar	0	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	0,00%	0,00%
	363	100,00%					



Avaliação geral

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



Dentre os **360** beneficiários que souberam avaliar, **90,00%** Recomendariam a Operadora, **3,06%** se demonstraram Indiferentes, **5,83%** Recomendariam com Ressalva e apenas **1,11%** Não recomendariam.



90,00%

Top2Box*



6,94%

Bottom2Box*

**Considerando os 360 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
90,38%	84,91%	86,15%	92,75%	92,56%
52	53	65	69	121

Gênero

Masculino	Feminino
89,76%	90,21%
166	194

Município

Bauru	Demais Municípios
91,70%	85,98%
253	107



Avaliação geral

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

						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	144	39,67%	2,57%	5,03%	5,00%	34,64%	44,70%
Recomendaria	180	49,59%	2,62%	5,14%	5,00%	44,44%	54,73%
Indiferente	11	3,03%	0,90%	1,76%	5,00%	1,27%	4,79%
Recomendaria com Ressalvas	21	5,79%	1,23%	2,40%	5,00%	3,38%	8,19%
Não Recomendaria	4	1,10%	0,55%	1,07%	5,00%	0,03%	2,18%
Não sei/Não tenho como avaliar	3	0,83%	0,48%	0,93%	5,00%	0,00%	1,76%
	363	100,00%					

Conclusão



Conclusão



Atenção à saúde

- 83,20% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- Aproximadamente 18% dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.
- 47,93% 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, 90,08% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, 78,51% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



Canais de atendimento

- Aproximadamente 10,7% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 63,09% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 17,36% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 92,50% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

Conclusão



Avaliação geral

- A satisfação dos beneficiários da ASSOCIAÇÃO POLICIAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DE BAURU é elevada, 92,84% dos beneficiários que souberam avaliar responderam como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 360 beneficiários que souberam avaliar, 90,00% Recomendariam a Operadora, 3,06% se demonstraram Indiferentes, 5,83% Recomendariam com Ressalva e apenas 1,11% Não recomendariam.



(41) 2106-0010

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

www.ctsconsultoria.com.br