



**CTS**  
Consultoria e Serviços

# 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 **TEMPO MED PLANO DE SAUDE LTDA**, registro na ANS nº **42.277-1**, 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 31/01/2025.

**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 janeiro de 2025 era 16.817. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 13.322 cadastros.

**2** **Tipo de amostra**  
Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos Gênero, Faixa Etária e Município.

**3** **Descrição da população amostrada**  
Beneficiários da Operadora TEMPO MED PLANO DE SAUDE LTDA, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

**373**

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

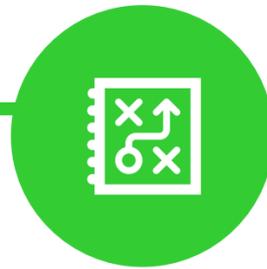
## Forma de coleta

A coleta dos dados foi realizada via contato telefônico e envio de link através de e-mail pelo Forms, 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 23/01/2025

Final em 11/02/2025



## **ENTREVISTAS**

Início em 18/02/2025

Final em 09/04/2025



## **RELATÓRIO**

Início em 10/04/2025

Final em 14/04/2025

# Resultados

## Taxa de Resposta: 4,16%

Foram contatadas **8.975** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos Respondentes	
Status	Beneficiários Contatados
Questionário Concluído	<b>373</b>
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	<b>126</b>
Pesquisa incompleta	<b>5</b>
Não foi possível localizar o beneficiário	<b>8.455</b>
Outros	<b>16</b>

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.”

<b>373</b> 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 foi telefônico, por e-mail e WhatsApp, não havendo necessidade de ações extras para obtenção da quantidade de amostra necessária.

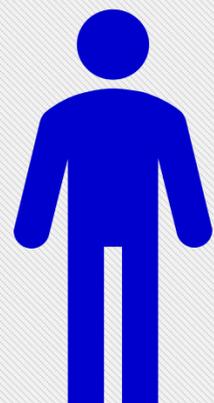


**CTS**  
Consultoria e Serviços

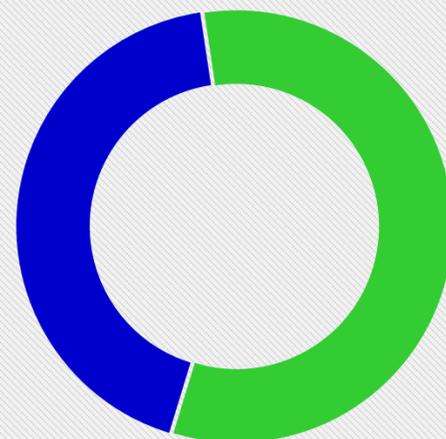
# Perfil da amostra

# Perfil da amostra

## Gênero

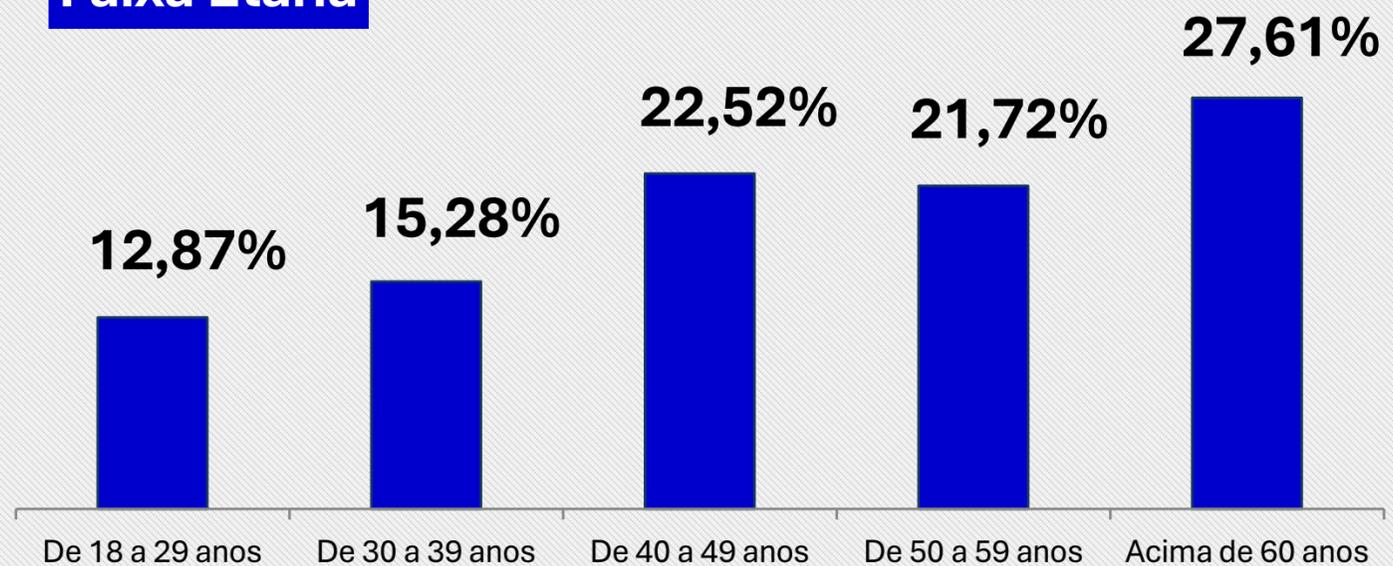


160; 42,90%

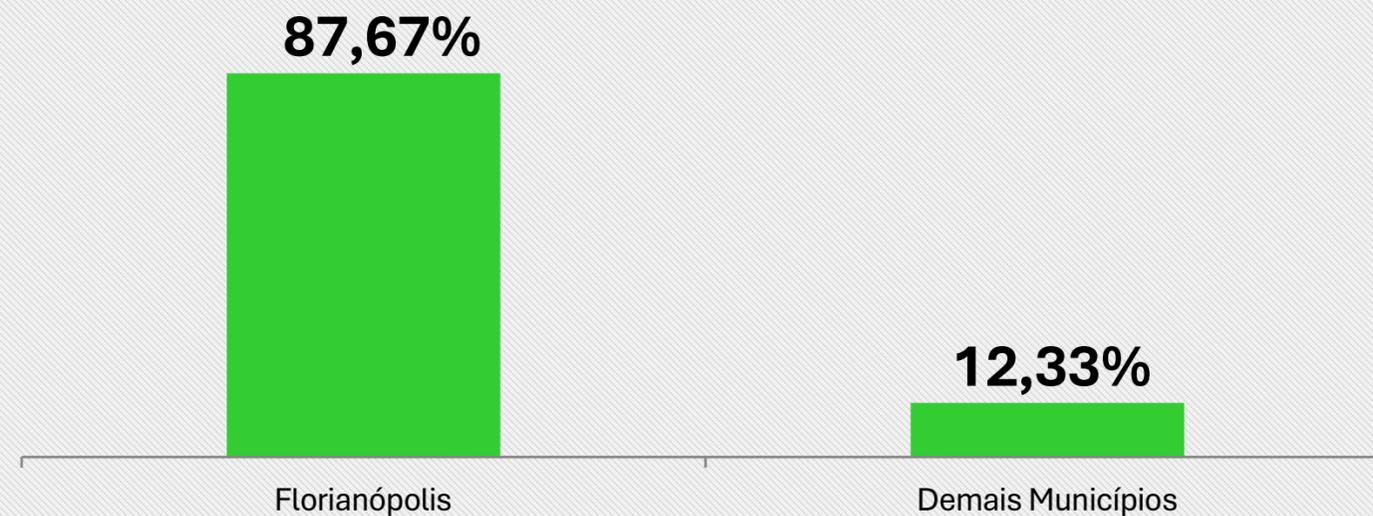


213; 57,10%

## Faixa Etária



## Município



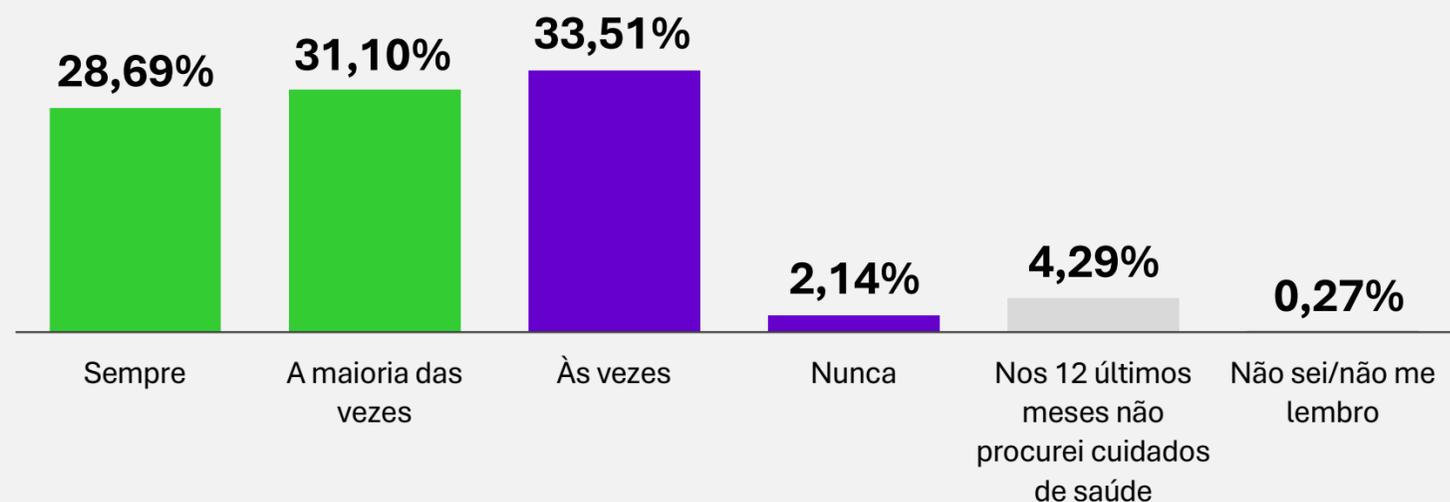


**CTS**  
Consultoria e Serviços

# 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?



**59,79%** dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



62,64%

Top2Box\*



37,36%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 356 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
75,56%	71,15%	68,29%	48,72%	58,59%
45	52	82	78	99

## Gênero

Masculino	Feminino
65,10%	60,87%
149	207

## Município

Florianópolis	Demais Municípios
59,49%	87,50%
316	40

# Atenção à saúde

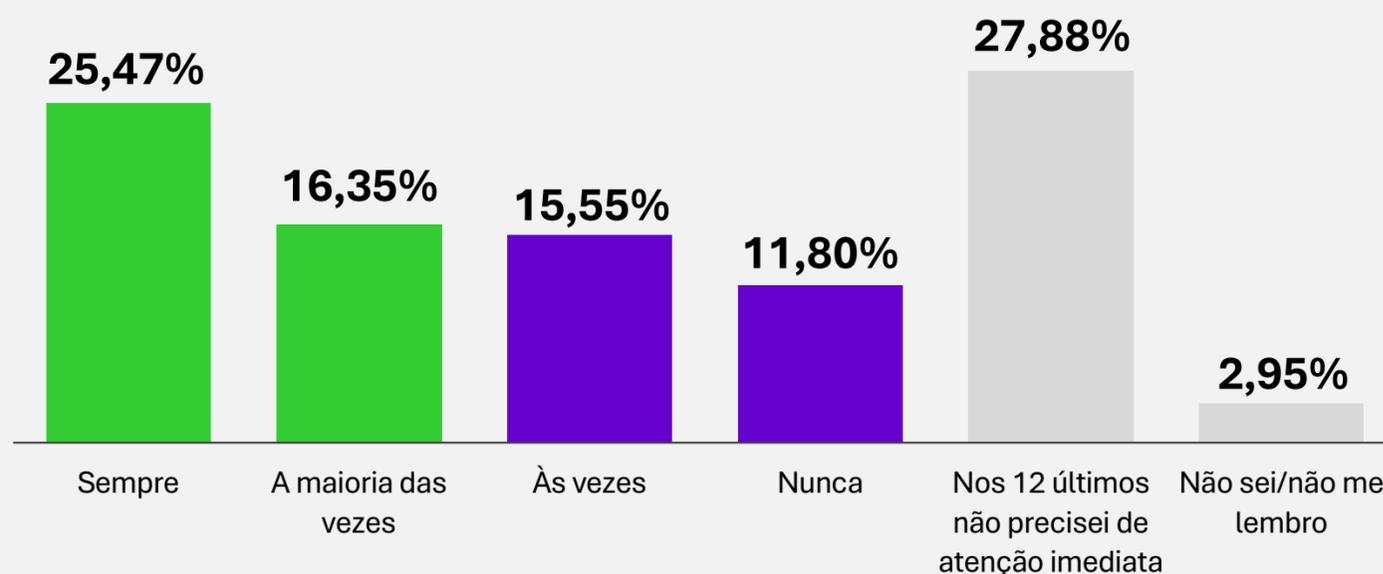
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter **cuidados de saúde** (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	107	28,69%	2,34%	4,59%	5,00%	24,10%	33,28%
A maioria das vezes	116	31,10%	2,40%	4,70%	5,00%	26,40%	35,80%
Às vezes	125	33,51%	2,44%	4,79%	5,00%	28,72%	38,30%
Nunca	8	2,14%	0,75%	1,47%	5,00%	0,67%	3,61%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	16	4,29%	1,05%	2,06%	5,00%	2,23%	6,35%
Não sei/não me lembro	1	0,27%	0,27%	0,52%	5,00%	0,00%	0,79%
	<b>373</b>	<b>100,00%</b>					



## 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 **28%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



60,47%

Top2Box\*



39,53%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 258 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%	67,44%	73,13%	50,00%	47,76%
25	43	67	56	67

### Gênero

Masculino	Feminino
58,65%	61,69%
104	154

### Município

Florianópolis	Demais Municípios
58,44%	77,78%
231	27



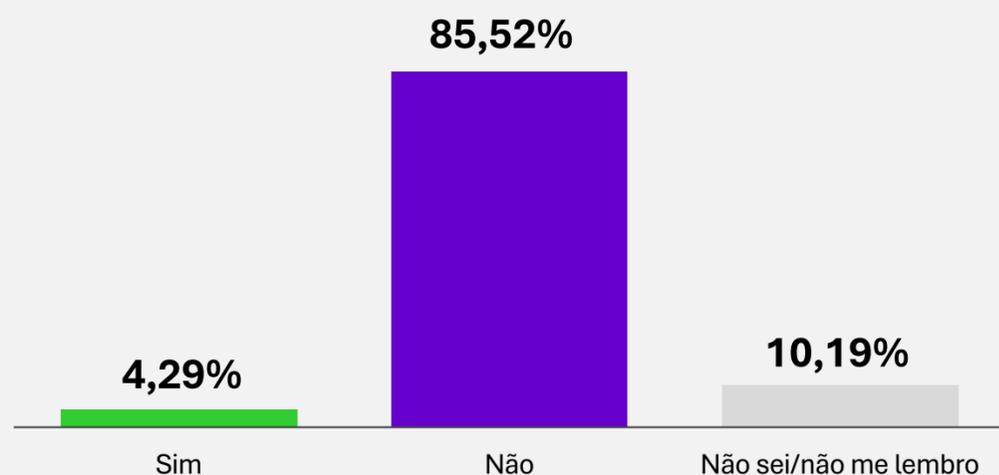
## Atenção à saúde

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	95	25,47%	2,26%	4,42%	5,00%	21,05%	29,89%
A maioria das vezes	61	16,35%	1,92%	3,75%	5,00%	12,60%	20,11%
Às vezes	58	15,55%	1,88%	3,68%	5,00%	11,87%	19,23%
Nunca	44	11,80%	1,67%	3,27%	5,00%	8,52%	15,07%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	104	27,88%	2,32%	4,55%	5,00%	23,33%	32,43%
Não sei/não me lembro	11	2,95%	0,88%	1,72%	5,00%	1,23%	4,67%
	373	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?



**85,52%** 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 335 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
5,00%	4,00%	1,39%	8,97%	4,21%
40	50	72	78	95

#### Gênero

Masculino	Feminino
5,76%	4,08%
139	196

#### Município

Florianópolis	Demais Municípios
3,74%	12,20%
294	41

## Atenção à saúde

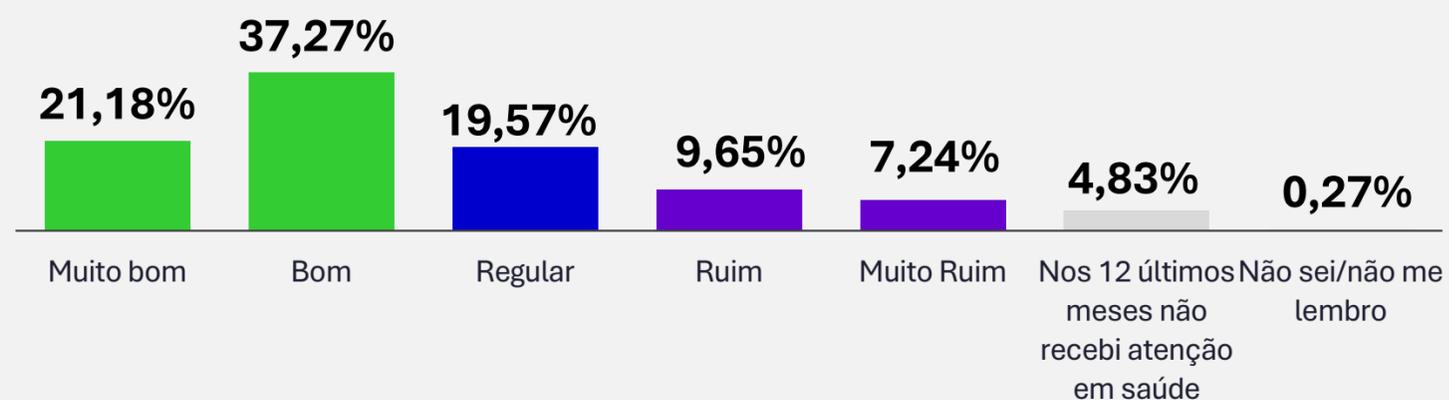
3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de **comunicação** de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva 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	16	4,29%	1,05%	2,06%	5,00%	2,23%	6,35%
Não	319	85,52%	1,82%	3,57%	5,00%	81,95%	89,09%
Não sei/não me lembro	38	10,19%	1,57%	3,07%	5,00%	7,12%	13,26%
	373	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, **58,45%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



61,58%

Top2Box\*



17,80%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 354 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
68,89%	59,62%	64,63%	53,25%	63,27%
45	52	82	77	98

### Gênero

Masculino	Feminino
63,19%	60,48%
144	210

### Município

Florianópolis	Demais Municípios
57,01%	97,50%
314	40



## Atenção à saúde

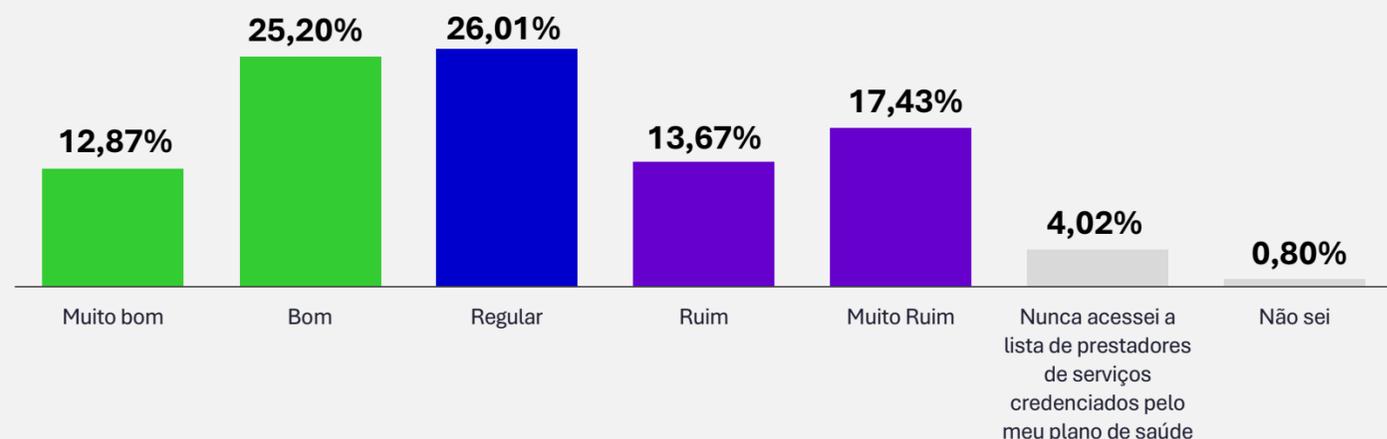
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia **toda a atenção em saúde** recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	79	21,18%	2,12%	4,15%	5,00%	17,03%	25,33%
Bom	139	37,27%	2,50%	4,91%	5,00%	32,36%	42,17%
Regular	73	19,57%	2,05%	4,03%	5,00%	15,54%	23,60%
Ruim	36	9,65%	1,53%	3,00%	5,00%	6,65%	12,65%
Muito Ruim	27	7,24%	1,34%	2,63%	5,00%	4,61%	9,87%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	18	4,83%	1,11%	2,17%	5,00%	2,65%	7,00%
Não sei/não me lembro	1	0,27%	0,27%	0,52%	5,00%	0,00%	0,79%
	373	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)?



**38,07%** dos beneficiários entrevistados avaliaram a facilidade de acesso como "Muito bom" ou "Bom".



40,00%

Top2Box\*



32,68%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 355 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
56,82%	40,74%	34,15%	28,21%	46,39%
44	54	82	78	97

### Gênero

Masculino	Feminino
42,76%	37,93%
152	203

### Município

Florianópolis	Demais Municípios
36,54%	65,12%
312	43



## 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	48	12,87%	1,73%	3,40%	5,00%	9,47%	16,27%
Bom	94	25,20%	2,25%	4,41%	5,00%	20,79%	29,61%
Regular	97	26,01%	2,27%	4,45%	5,00%	21,55%	30,46%
Ruim	51	13,67%	1,78%	3,49%	5,00%	10,19%	17,16%
Muito Ruim	65	17,43%	1,96%	3,85%	5,00%	13,58%	21,28%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	15	4,02%	1,02%	1,99%	5,00%	2,03%	6,02%
Não sei	3	0,80%	0,46%	0,91%	5,00%	0,00%	1,71%
	373	100,00%					



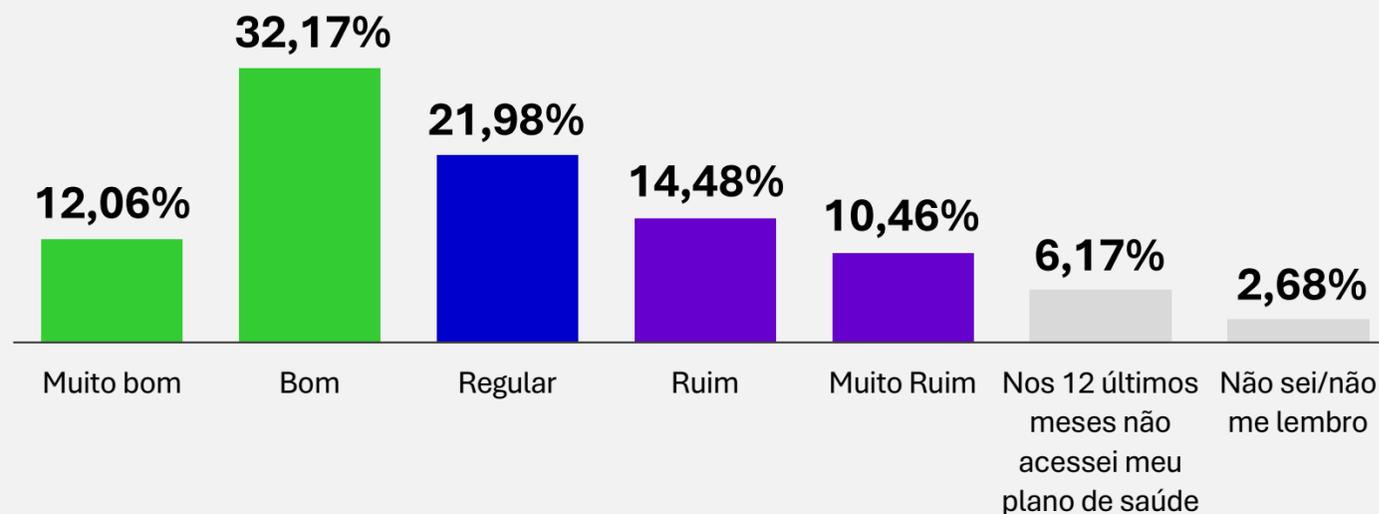
**CTS**  
Consultoria e Serviços

# 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 **6%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



48,53%

Top2Box\*



27,35%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 340 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
50,00%	42,00%	50,62%	42,86%	54,44%
42	50	81	77	90

### Gênero

Masculino	Feminino
54,93%	43,94%
142	198

### Município

Florianópolis	Demais Municípios
45,64%	69,05%
298	42



## Canais de atendimento

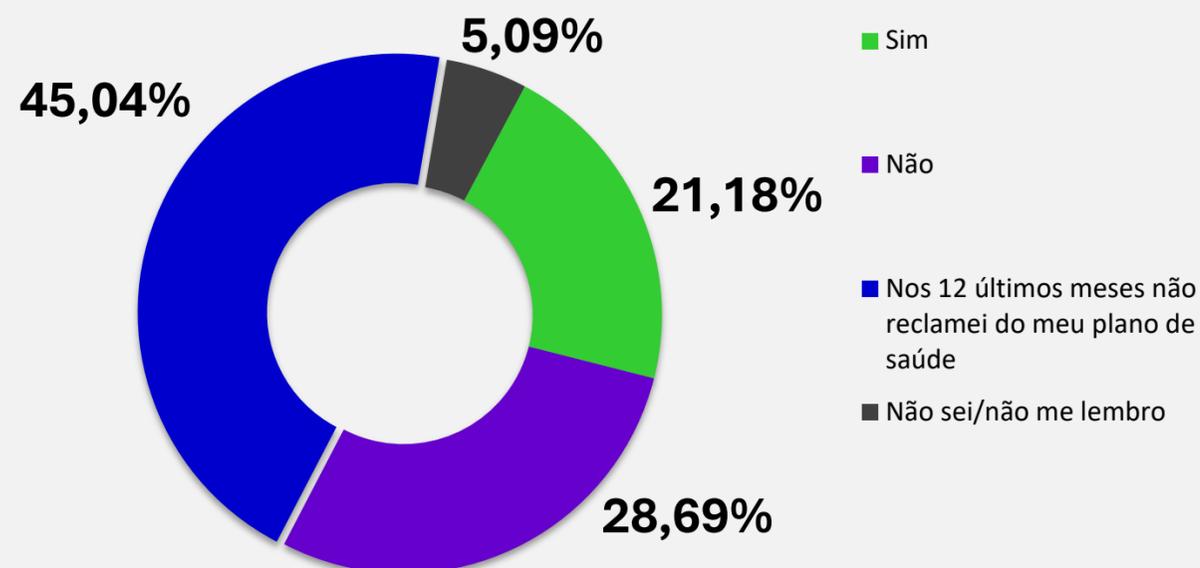
6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) **acessou seu plano de saúde** (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	45	12,06%	1,69%	3,31%	5,00%	8,76%	15,37%
Bom	120	32,17%	2,42%	4,74%	5,00%	27,43%	36,91%
Regular	82	21,98%	2,14%	4,20%	5,00%	17,78%	26,19%
Ruim	54	14,48%	1,82%	3,57%	5,00%	10,91%	18,05%
Muito Ruim	39	10,46%	1,58%	3,11%	5,00%	7,35%	13,56%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	23	6,17%	1,25%	2,44%	5,00%	3,73%	8,61%
Não sei/não me lembro	10	2,68%	0,84%	1,64%	105,00%	1,04%	4,32%
	373	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?



**45,04%** dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **21,18%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

### Por Perfil

*\*Considerando os 186 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%	51,72%	50,00%	41,67%	32,69%
17	29	40	48	52

#### Gênero

Masculino	Feminino
39,13%	44,44%
69	117

#### Município

Florianópolis	Demais Municípios
41,62%	53,85%
173	13



## Canais de atendimento

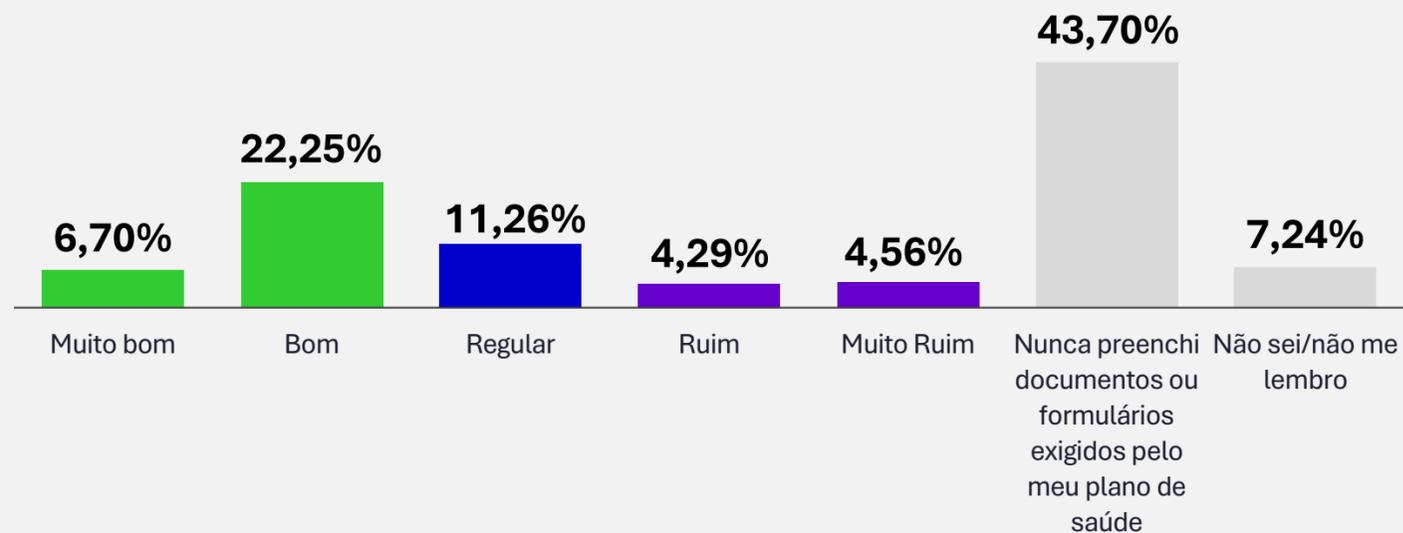
- 7) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma **reclamação** para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança : 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	79	21,18%	2,12%	4,15%	5,00%	17,03%	25,33%
Não	107	28,69%	2,34%	4,59%	5,00%	24,10%	33,28%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	168	45,04%	2,58%	5,05%	5,00%	39,99%	50,09%
Não sei/não me lembro	19	5,09%	1,14%	2,23%	5,00%	2,86%	7,33%
	373	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, **59,02%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



59,02%

Top2Box\*



18,03%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 183 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
75,00%	55,88%	64,44%	44,44%	57,50%
28	34	45	36	40

### Gênero

Masculino	Feminino
63,41%	55,45%
82	101

### Município

Florianópolis	Demais Municípios
56,05%	76,92%
157	26



## 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	25	6,70%	1,29%	2,54%	5,00%	4,16%	9,24%
Bom	83	22,25%	2,15%	4,22%	5,00%	18,03%	26,47%
Regular	42	11,26%	1,64%	3,21%	5,00%	8,05%	14,47%
Ruim	16	4,29%	1,05%	2,06%	5,00%	2,23%	6,35%
Muito Ruim	17	4,56%	1,08%	2,12%	5,00%	2,44%	6,67%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	163	43,70%	2,57%	5,03%	5,00%	38,67%	48,73%
Não sei/não me lembro	27	7,24%	1,34%	2,63%	5,00%	4,61%	9,87%
	373	100,00%					



**CTS**  
Consultoria e Serviços

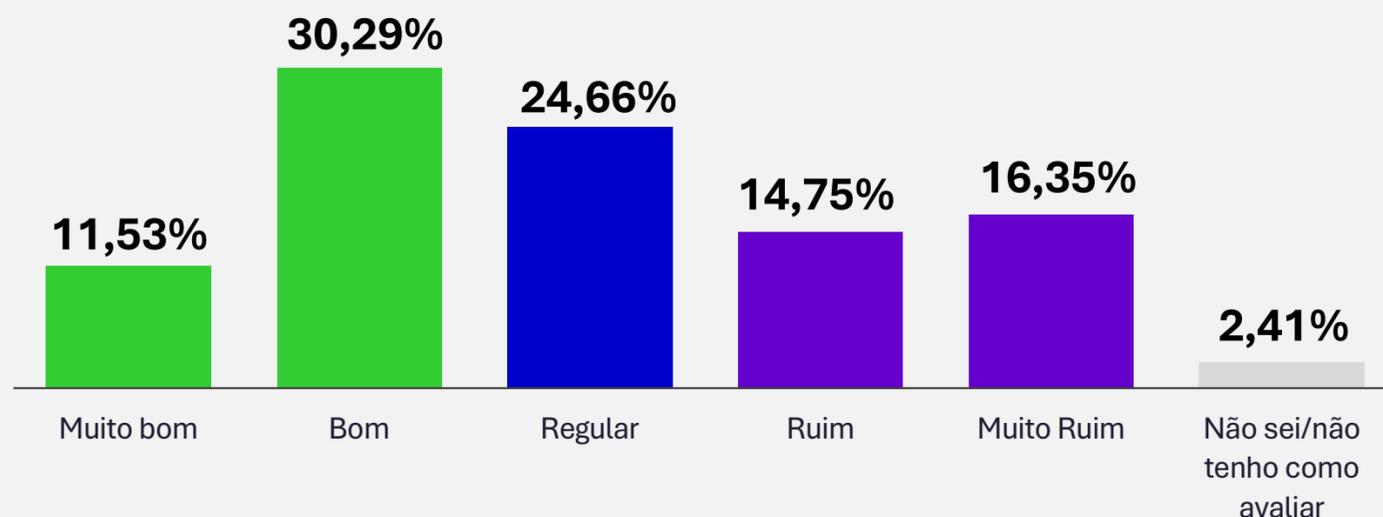
# Avaliação geral





# Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da TEMPO MED PLANO DE SAUDE LTDA foi de 42,86% dos beneficiários que souberam avaliar responderam como "Muito bom" ou "Bom".



42,86%

Top2Box\*



31,87%

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
60,87%	43,64%	45,78%	23,75%	47,00%
46	55	83	80	100

### Gênero

Masculino	Feminino
48,03%	39,15%
152	212

### Município

Florianópolis	Demais Municípios
39,69%	65,91%
320	44



# Avaliação geral

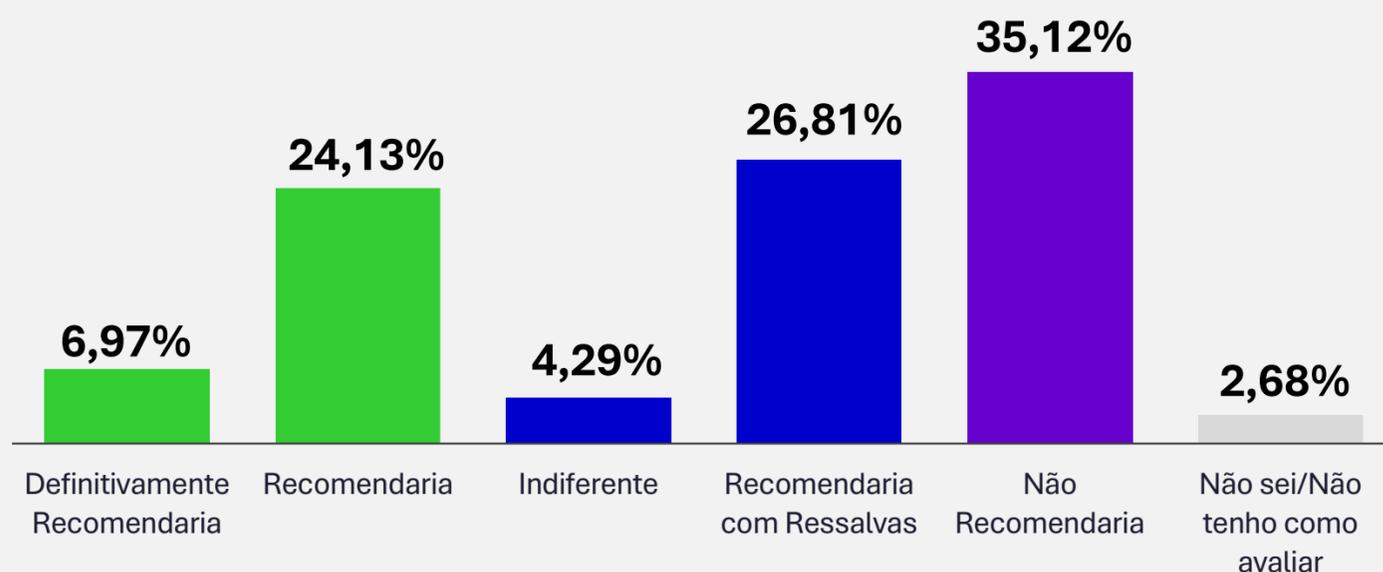
9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

						Intervalo de Confiança : 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	43	11,53%	1,65%	3,24%	5,00%	8,29%	14,77%
Bom	113	30,29%	2,38%	4,66%	5,00%	25,63%	34,96%
Regular	92	24,66%	2,23%	4,37%	5,00%	20,29%	29,04%
Ruim	55	14,75%	1,84%	3,60%	5,00%	11,15%	18,34%
Muito Ruim	61	16,35%	1,92%	3,75%	5,00%	12,60%	20,11%
Não sei/não tenho como avaliar	9	2,41%	0,79%	1,56%	5,00%	0,86%	3,97%
	373	100,00%					



# Avaliação geral

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



Dentre os **363** beneficiários que souberam avaliar, **31,96%** Recomendariam a Operadora, **4,41%** se demonstraram Indiferentes, **27,55%** Recomendariam com Ressalva e **36,09%** Não recomendariam.



31,96%

Top2Box\*



63,64%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 363 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
47,92%	35,19%	28,92%	18,52%	36,08%
48	54	83	81	97

## Gênero

Masculino	Feminino
38,16%	27,49%
152	211

## Município

Florianópolis	Demais Municípios
27,81%	62,79%
320	43



## 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	26	6,97%	1,32%	2,58%	5,00%	4,39%	9,55%
Recomendaria	90	24,13%	2,22%	4,34%	5,00%	19,79%	28,47%
Indiferente	16	4,29%	1,05%	2,06%	5,00%	2,23%	6,35%
Recomendaria com Ressalvas	100	26,81%	2,29%	4,50%	5,00%	22,31%	31,31%
Não Recomendaria	131	35,12%	2,47%	4,84%	5,00%	30,28%	39,97%
Não sei/Não tenho como avaliar	10	2,68%	0,84%	1,64%	5,00%	1,04%	4,32%
	373	100,00%					

# Conclusão

# Conclusão

## Atenção à saúde

- 59,79% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- Aproximadamente 28% dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.
- 85,52% 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, 58,45% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".
- 38,07% dos beneficiários entrevistados avaliaram a facilidade de acesso como "Muito bom" ou "Bom".

## Canais de atendimento

- Aproximadamente 6,17% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 45,04% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 21,18% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 59,02% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

# Conclusão



## Avaliação geral

- A satisfação dos beneficiários da Operadora TEMPO MED PLANO DE SAUDE LTDA foi de 42,86% dos beneficiários que souberam avaliar responderam como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 363 beneficiários que souberam avaliar, 31,96% Recomendariam a Operadora, 4,41% se demonstraram Indiferentes, 27,55% Recomendariam com Ressalva e 36,09% Não recomendariam.



(41) 2106-0010

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

[www.ctsconsultoria.com.br](http://www.ctsconsultoria.com.br)