CTS
Consultoria e Serviços
Pesquisa de
Satisfação dos
Beneficiários
2026
ângeli

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 **ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A.**, registro na ANS **nº 42.187-1**, 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 31/12/2025.
Responsável Técnico	Ana Cândida Castro Belomo CONRE-4 nº 10.781
Auditoria Independente	Kerygma Assessoria e Treinamento CNPJ.: 01.886.397/0001-23 Joana Paula Machado CONRE: 8920 - A

Dados técnicos

1 **Universo amostral**

Número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2025 era 5.552. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 4.276 cadastros.

2 **Tipo de amostra**

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

3 **Descrição da população amostrada**

Beneficiários da Operadora ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

264

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 20/02/2026

Final em 24/02/2026

ENTREVISTAS

Início em 03/03/2026

Final em 31/03/2026

RELATÓRIO

Início em 01/04/2026

Final em 02/04/2026

Resultados

Taxa de Resposta: 7,41%

Foram contatadas **3.564** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos respondentes	
Status	**Beneficiários contatados**
Questionário Concluído	**264**
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	**157**
Pesquisa incompleta	**149**
Não foi possível localizar o beneficiário	**2.835**
Outros	**159**

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.”

264 Entrevistados	Erro Amostral	
	Nível de Confiança	Margem de Erro
	90,0%	5,0%

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

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

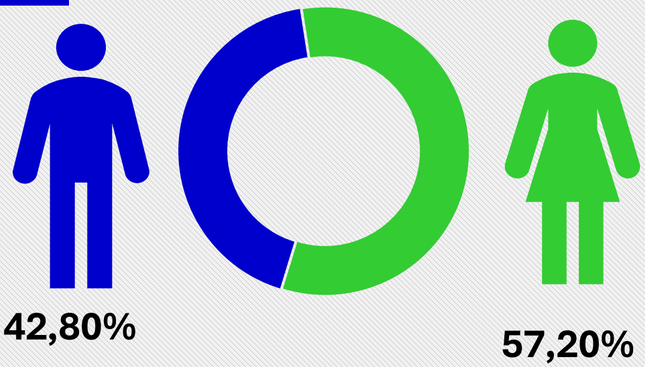
Não foram encontradas inconsistências ou falhas na base enviada pela Operadora, no que diz respeito ao cadastro de beneficiários.

O contato com os beneficiários realizada através de Robôs automatizados (ChatBot), envio de link através de e-mail e WhatsApp pelo Forms, não havendo necessidade de ações extras para obtenção da quantidade de amostra necessária.

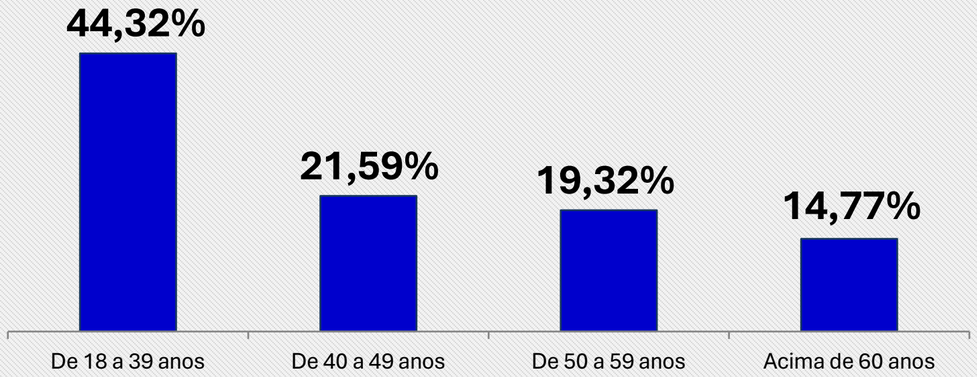
Perfil da amostra

Perfil da amostra

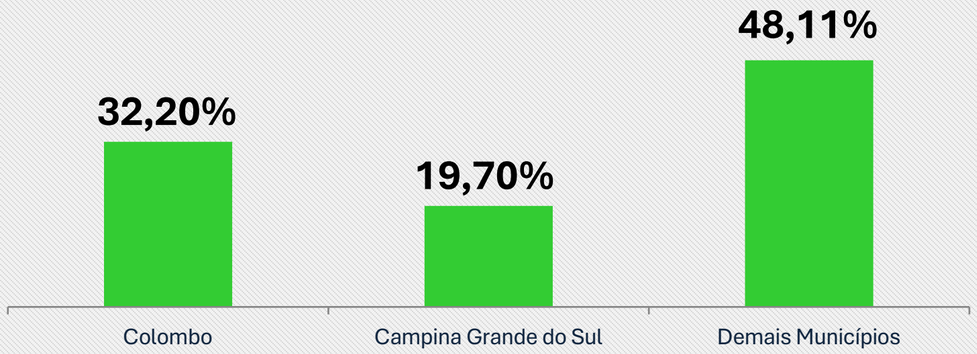
Gênero



Faixa Etária



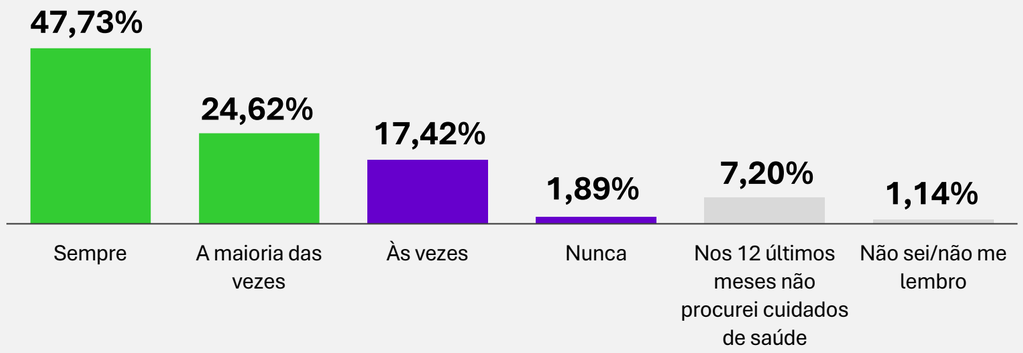
Município



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?**



72,35% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.

78,93% Top2Box*

21,07% Bottom2Box*

***Considerando os 242 Beneficiários que souberam avaliar**

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
77,27%	78,00%	77,55%	87,88%
110	*50*	*49*	*33*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba
81,33%	85,42%	74,79%
75	*48*	*119*

Gênero

Masculino	Feminino
76,29%	80,69%
97	*145*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

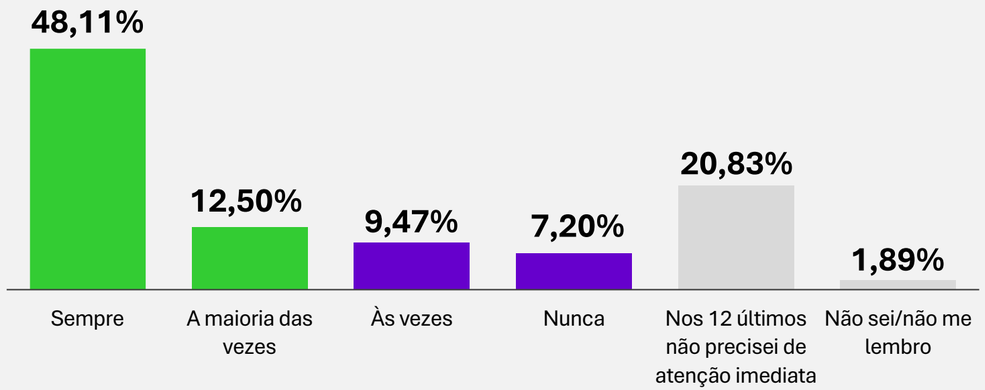
Atenção à saúde

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: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	126	47,73%	3,07%	5,06%	10,00%	42,67%	52,78%
A maioria das vezes	65	24,62%	2,65%	4,36%	10,00%	20,26%	28,98%
Às vezes	46	17,42%	2,33%	3,84%	10,00%	13,58%	21,26%
Nunca	5	1,89%	0,84%	1,38%	10,00%	0,51%	3,27%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	19	7,20%	1,59%	2,62%	10,00%	4,58%	9,81%
Não sei/não me lembro	3	1,14%	0,65%	1,07%	10,00%	0,06%	2,21%
	264	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 **20%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.

78,43% **Top2Box***

21,57% **Bottom2Box***

Considerando os 204 Beneficiários que souberam avaliar

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
81,44%	76,74%	68,42%	84,62%
97	*43*	*38*	*26*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
89,06%	73,17%	73,74%
64	*41*	*99*

Gênero

Masculino	Feminino
73,81%	81,67%
84	*120*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

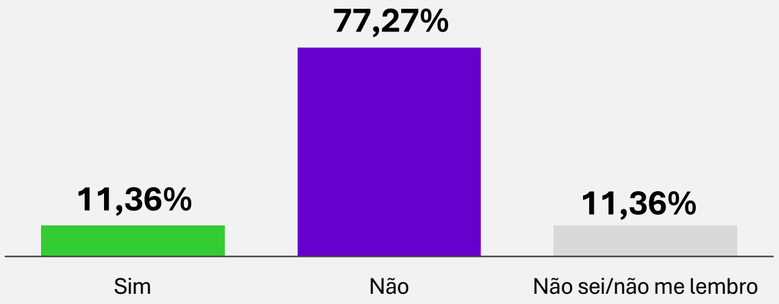
Atenção à saúde

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?**

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	127	48,11%	3,08%	5,06%	10,00%	43,05%	53,16%
A maioria das vezes	33	12,50%	2,04%	3,35%	10,00%	9,15%	15,85%
Às vezes	25	9,47%	1,80%	2,96%	10,00%	6,51%	12,43%
Nunca	19	7,20%	1,59%	2,62%	10,00%	4,58%	9,81%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	55	20,83%	2,50%	4,11%	10,00%	16,72%	24,94%
Não sei/não me lembro	5	1,89%	0,84%	1,38%	10,00%	0,51%	3,27%
	264	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?**



77,27% 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 234 Beneficiários que souberam avaliar

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
12,87%	16,98%	13,33%	5,71%
101	*53*	*45*	*35*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
13,33%	8,33%	14,41%
75	*48*	*111*

Gênero

Masculino	Feminino
19,61%	7,58%
102	*132*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

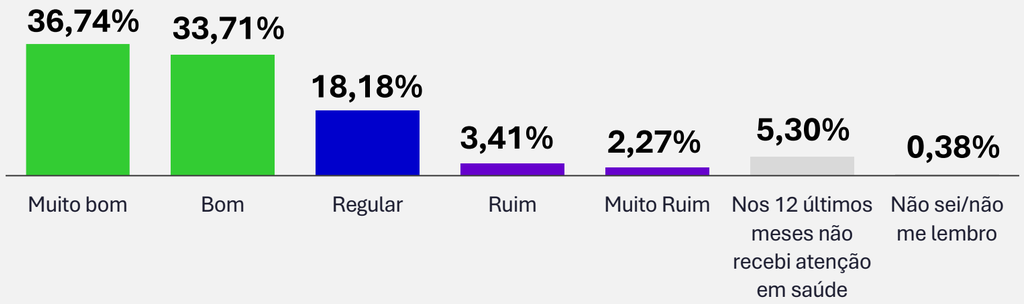
Atenção à saúde

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?

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	30	11,36%	1,95%	3,21%	10,00%	8,15%	14,58%
Não	204	77,27%	2,58%	4,24%	10,00%	73,03%	81,52%
Não sei/não me lembro	30	11,36%	1,95%	3,21%	10,00%	8,15%	14,58%
	264	100,00%					

Atenção à saúde

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



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **70,45%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".

74,70% Top2Box*

6,02% Bottom2Box*

***Considerando os 249 Beneficiários que souberam avaliar**

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
71,93%	72,55%	82,98%	75,68%
114	*51*	*47*	*37*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
78,21%	79,17%	70,73%
78	*48*	*123*

Gênero

Masculino	Feminino
74,51%	74,83%
102	*147*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

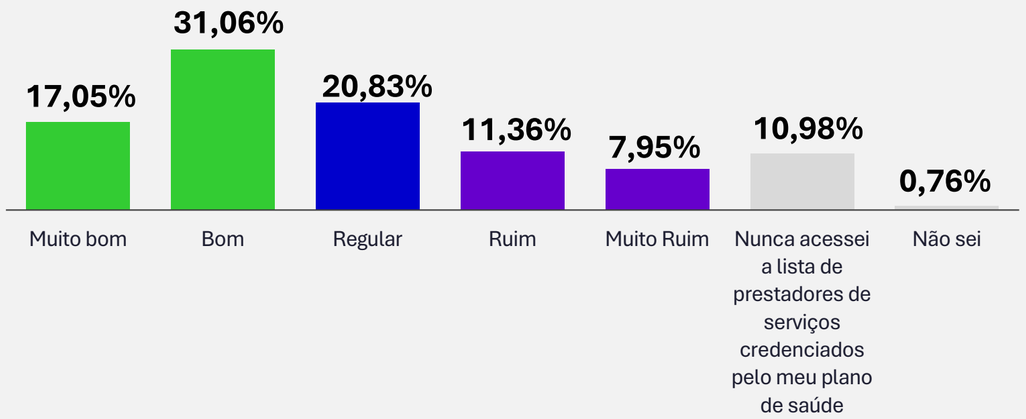
Atenção à saúde

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

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	97	36,74%	2,97%	4,88%	10,00%	31,86%	41,62%
Bom	89	33,71%	2,91%	4,79%	10,00%	28,93%	38,50%
Regular	48	18,18%	2,37%	3,90%	10,00%	14,28%	22,09%
Ruim	9	3,41%	1,12%	1,84%	10,00%	1,57%	5,25%
Muito Ruim	6	2,27%	0,92%	1,51%	10,00%	0,76%	3,78%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	14	5,30%	1,38%	2,27%	10,00%	3,03%	7,57%
Não sei/não me lembro	1	0,38%	0,38%	0,62%	10,00%	0,00%	1,00%
	264	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, **48,11%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".

54,51% Top2Box*

21,89% Bottom2Box*

Considerando os 233 Beneficiários que souberam avaliar

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
53,21%	55,32%	52,17%	61,29%
109	*47*	*46*	*31*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
54,05%	59,52%	52,99%
74	*42*	*117*

Gênero

Masculino	Feminino
63,37%	47,73%
101	*132*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

Atenção à saúde

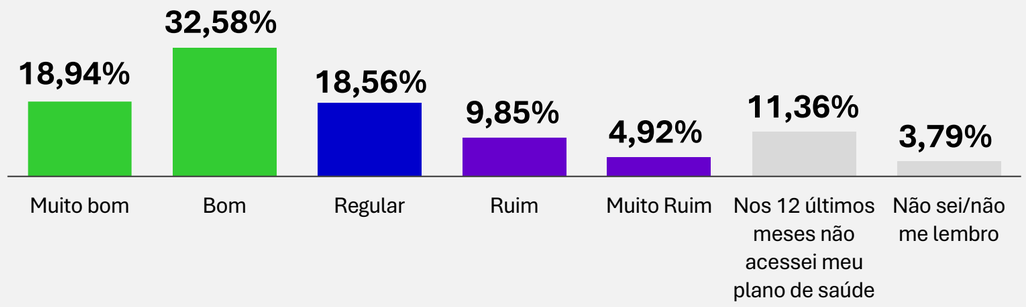
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia medico, livro, aplicativo de celular,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

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	45	17,05%	2,31%	3,81%	10,00%	13,24%	20,85%
Bom	82	31,06%	2,85%	4,68%	10,00%	26,38%	35,75%
Regular	55	20,83%	2,50%	4,11%	10,00%	16,72%	24,94%
Ruim	30	11,36%	1,95%	3,21%	10,00%	8,15%	14,58%
Muito Ruim	21	7,95%	1,67%	2,74%	10,00%	5,22%	10,69%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	29	10,98%	1,92%	3,17%	10,00%	7,82%	14,15%
Não sei	2	0,76%	0,53%	0,88%	10,00%	0,00%	1,64%
	264	100,00%					

Canais de atendimento

Canais de atendimento

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



Aproximadamente **11%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses

60,71% **Top2Box***

17,41% **Bottom2Box***

Considerando os 224 Beneficiários que souberam avaliar

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
55,34%	59,09%	61,36%	78,79%
103	*44*	*44*	*33*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
56,34%	60,47%	63,64%
71	*43*	*110*

Gênero

Masculino	Feminino
65,22%	57,58%
92	*132*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

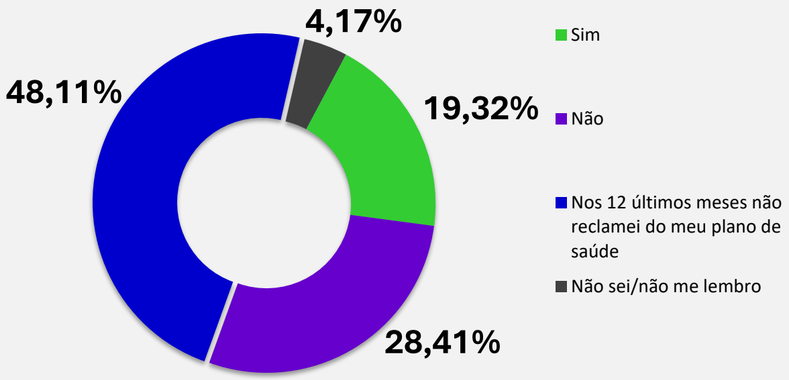
Canais de atendimento

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?**

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	50	18,94%	2,41%	3,97%	10,00%	14,97%	22,91%
Bom	86	32,58%	2,88%	4,74%	10,00%	27,83%	37,32%
Regular	49	18,56%	2,39%	3,94%	10,00%	14,62%	22,50%
Ruim	26	9,85%	1,83%	3,02%	10,00%	6,83%	12,87%
Muito Ruim	13	4,92%	1,33%	2,19%	10,00%	2,73%	7,11%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	30	11,36%	1,95%	3,21%	10,00%	8,15%	14,58%
Não sei/não me lembro	10	3,79%	1,17%	1,93%	10,00%	1,86%	5,72%
	264	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?**



48,11% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **19,32%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

Por Perfil

Considerando os 126 Beneficiários que souberam avaliar

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
42,31%	37,93%	33,33%	50,00%
52	*29*	*27*	*18*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
56,76%	25,93%	37,10%
37	*27*	*62*

Gênero

Masculino	Feminino
41,18%	40,00%
51	*75*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

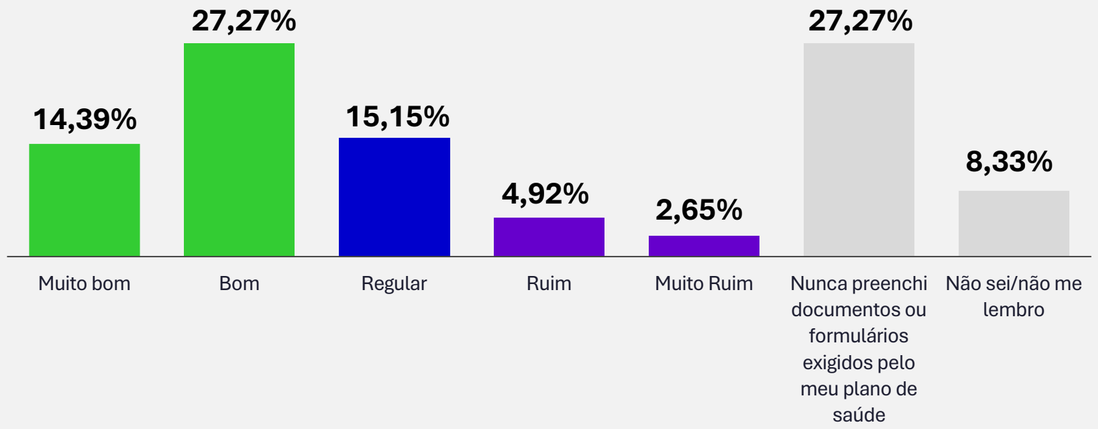
Canais de atendimento

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?**

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	51	19,32%	2,43%	4,00%	10,00%	15,32%	23,32%
Não	75	28,41%	2,78%	4,57%	10,00%	23,84%	32,97%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	127	48,11%	3,08%	5,06%	10,00%	43,05%	53,16%
Não sei/não me lembro	11	4,17%	1,23%	2,02%	10,00%	2,14%	6,19%
	264	100,00%					

Canais de atendimento

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



Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **64,71%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

64,71% Top2Box*

11,76% Bottom2Box*

Considerando os 170 Beneficiários que souberam avaliar

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
63,54%	69,44%	55,56%	81,82%
96	*36*	*27*	*11*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
74,14%	75,00%	53,75%
58	*32*	*80*

Gênero

Masculino	Feminino
64,86%	64,58%
74	*96*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

Canais de atendimento

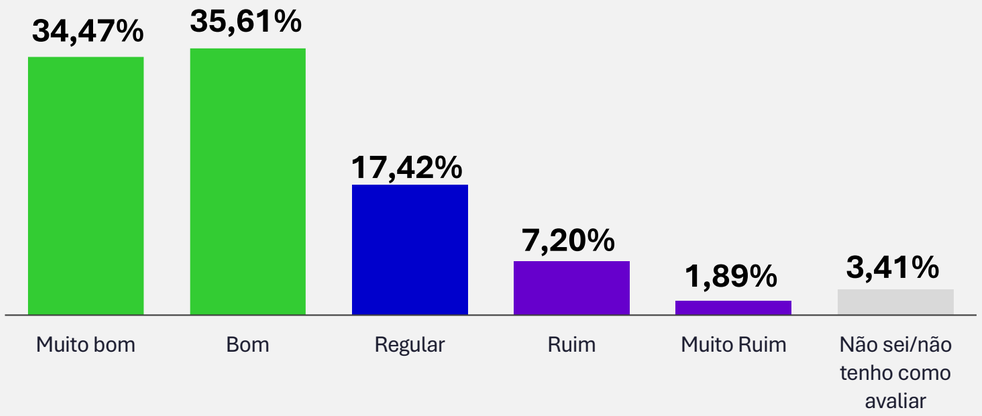
8) Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	38	14,39%	2,16%	3,55%	10,00%	10,84%	17,95%
Bom	72	27,27%	2,74%	4,51%	10,00%	22,76%	31,78%
Regular	40	15,15%	2,21%	3,63%	10,00%	11,52%	18,78%
Ruim	13	4,92%	1,33%	2,19%	10,00%	2,73%	7,11%
Muito Ruim	7	2,65%	0,99%	1,63%	10,00%	1,02%	4,28%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	72	27,27%	2,74%	4,51%	10,00%	22,76%	31,78%
Não sei/não me lembro	22	8,33%	1,70%	2,80%	10,00%	5,54%	11,13%
	264	100,00%					

Avaliação geral

Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A. foi de **72,55%** dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".

72,55% **Top2Box***

9,41% **Bottom2Box***

Considerando os 255 Beneficiários que souberam avaliar

Top2Box* por estratos

Faixa Etária

De 18 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
68,70%	66,04%	75,51%	89,47%
115	*53*	*49*	*38*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Demais Municípios
72,50%	75,51%	71,43%
80	*49*	*126*

Gênero

Masculino	Feminino
77,36%	69,13%
106	*149*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

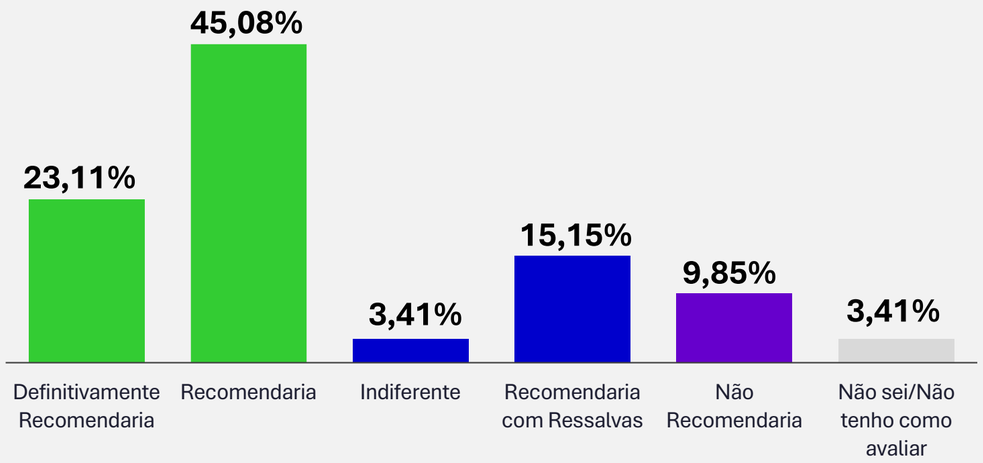
Avaliação geral

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

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	91	34,47%	2,93%	4,81%	10,00%	29,66%	39,28%
Bom	94	35,61%	2,95%	4,85%	10,00%	30,76%	40,45%
Regular	46	17,42%	2,33%	3,84%	10,00%	13,58%	21,26%
Ruim	19	7,20%	1,59%	2,62%	10,00%	4,58%	9,81%
Muito Ruim	5	1,89%	0,84%	1,38%	10,00%	0,51%	3,27%
Não sei/não tenho como avaliar	9	3,41%	1,12%	1,84%	10,00%	1,57%	5,25%
	264	100,00%					

Avaliação geral

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



Dentre os **255** beneficiários que souberam avaliar, **70,59%** Recomendariam a Operadora, **3,53%** se demonstraram Indiferentes, **15,69%** Recomendariam com Ressalva e apenas **10,20%** Não recomendariam.

70,59% **Top2Box***

25,88% **Bottom2Box***

Considerando os 255 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
69,57%	62,26%	73,47%	81,58%
115	*53*	*49*	*38*

Município

Colombo	Campina Grande do Sul	Curitiba
66,25%	73,47%	72,22%
80	*49*	*126*

Gênero

Masculino	Feminino
75,47%	67,11%
106	*149*

Resposta única | Base: 264 Beneficiários | Margem de Erro: 5% | Nível de Confiança: 90%

Avaliação geral

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

						Intervalo de Confiança: 90%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	61	23,11%	2,59%	4,27%	10,00%	18,84%	27,37%
Recomendaria	119	45,08%	3,06%	5,04%	10,00%	40,04%	50,11%
Indiferente	9	3,41%	1,12%	1,84%	10,00%	1,57%	5,25%
Recomendaria com Ressalvas	40	15,15%	2,21%	3,63%	10,00%	11,52%	18,78%
Não Recomendaria	26	9,85%	1,83%	3,02%	10,00%	6,83%	12,87%
Não sei/Não tenho como avaliar	9	3,41%	1,12%	1,84%	10,00%	1,57%	5,25%
	264	100,00%					

Conclusão

Conclusão

Atenção à saúde

- 72,35% dos beneficiários entrevistados afirmaram que “Sempre” ou ”A maioria das vezes” conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- 20% dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses. Dos que necessitaram 78,43% avaliaram positivamente.
- 11,36% 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, 70,45% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom”.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, 48,11% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".

Canais de atendimento

- Aproximadamente 11% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 48,11% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 19,32% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 64,71% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

Conclusão

Avaliação geral

- A satisfação dos beneficiários da Operadora ANGELI SISTEMAS DE SAÚDE S.A. foi de 72,55% dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".
- Dentre os 255 beneficiários que souberam avaliar, 70,59% Recomendariam a Operadora, 3,53% se demonstraram Indiferentes, 15,69% Recomendariam com Ressalva e apenas 10,20% Não recomendariam.

(41) 2106-0010
R. Emanuel Kant, 60, 7º andar, Capão Raso, Curitiba / PR
www.ctsconsultoria.com.br