

Relatório Final com os Resultados da  
Pesquisa de Satisfação dos  
Beneficiários da Operadora Santa Casa  
de Misericórdia de Juiz de Fora

Responsável Técnico:  
Alan de Paiva Loures – CONRE/MG 10.339

**Objetivo da Pesquisa:**

O presente relatório detalha o escopo, execução e resultados da pesquisa que tem como objetivo principal a mensuração da satisfação dos beneficiários com o serviço prestado pela operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora.

**Metodologia:**

Realizou-se uma pesquisa exploratória, com delineamento do tipo levantamento, de natureza quantitativa, empregando questionário na coleta de dados.

As coletas de dados foram realizadas entre os dias 08 de fevereiro de 2019 e 15 de fevereiro de 2019, salvo domingo, onde foram realizadas em média 3 (três) tentativas de ligações telefônicas aos 592 beneficiários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente na base do sistema de informação do Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, com opção, inclusive, para agendamento da entrevista.

**Responsável técnico da pesquisa:**

O responsável técnico pela pesquisa é o estatístico Alan de Paiva Loures registrado no CONRE/MG nº10.339.

**Tamanho da amostra:**

O tamanho da amostra (Tamanho da amostra total:  $n = 592$ ).

**Erro amostral:**

O erro amostral da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora foi de 0,4, a margem de erro de 0,05, ou seja, 5%.

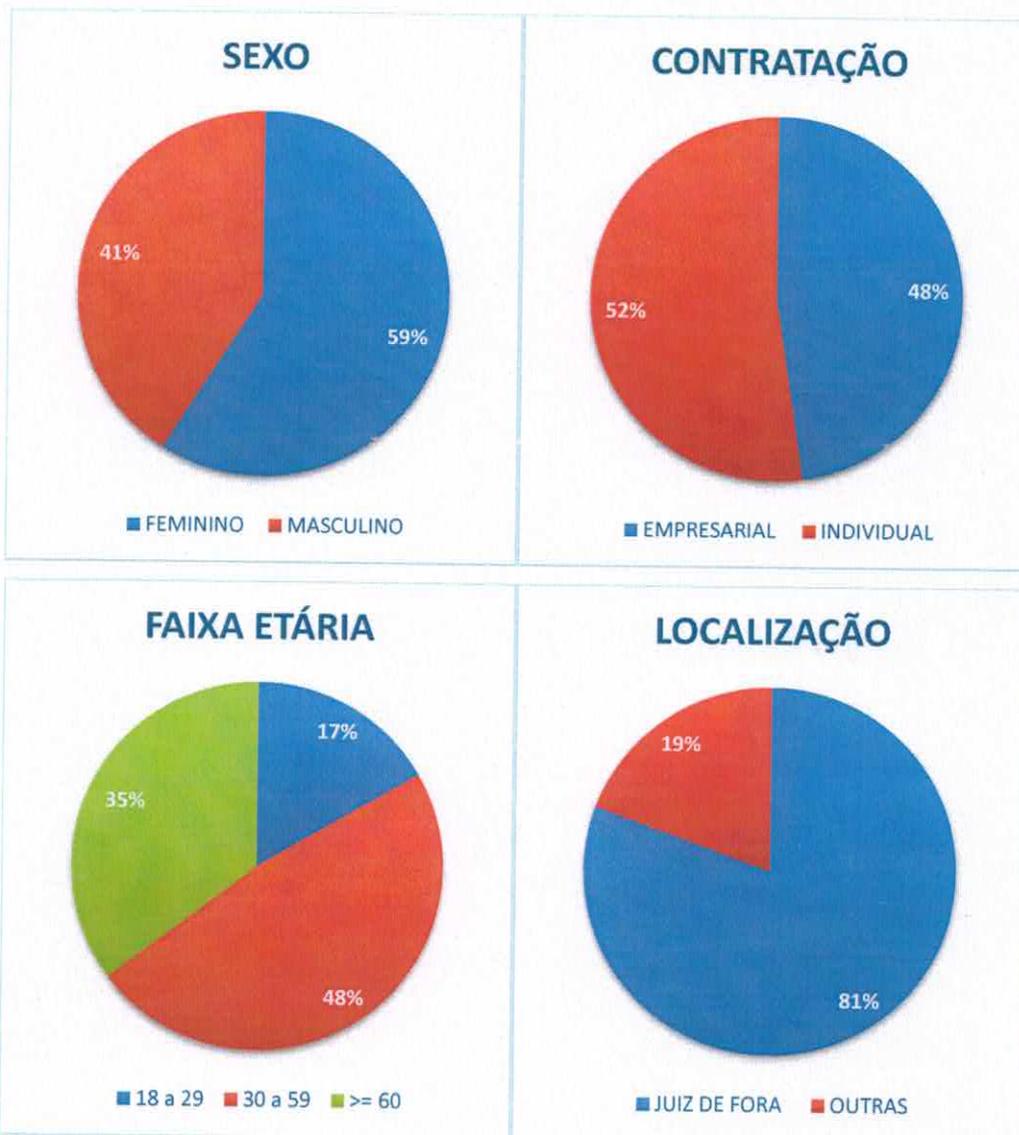
**Descrição do grupo pesquisado:**

O grupo pesquisado representa um total de 592 beneficiários da operadora.



Tabela 1: Descrição da amostra

| SEXO                       | FREQUÊNCIA ABSOLUTA (fi) | FREQUÊNCIA RELATIVA (fr%) |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| FEMININO                   | 349                      | 59%                       |
| MASCULINO                  | 243                      | 41%                       |
| <b>TIPO DE CONTRATAÇÃO</b> | <b>592</b>               | <b>100%</b>               |
| EMPRESARIAL                | 282                      | 48%                       |
| INDIVIDUAL                 | 310                      | 52%                       |
| <b>FAIXA ETÁRIA</b>        | <b>592</b>               | <b>100%</b>               |
| 18 a 29                    | 98                       | 17%                       |
| 30 a 59                    | 285                      | 48%                       |
| >= 60                      | 209                      | 35%                       |
| <b>LOCALIZAÇÃO</b>         | <b>592</b>               | <b>100%</b>               |
| JUIZ DE FORA               | 477                      | 81%                       |
| OUTRAS                     | 115                      | 19%                       |
|                            | <b>592</b>               | <b>100%</b>               |



*Albans* 3

### Taxa de respondentes:

A taxa de resposta é o percentual de pessoas que responderam ao questionário. O número total de repostas ao questionário sobre o número total de pessoas as quais ligamos para responder o questionário.

$$tx\ resp = \frac{592}{967} = 0,6122$$

Assim, a taxa de respondente para a pesquisa foi de 61,22 %.

### Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário:

Inicialmente atribui-se uma pontuação específica para cada quesito do questionário para analisar a satisfação total do beneficiário.

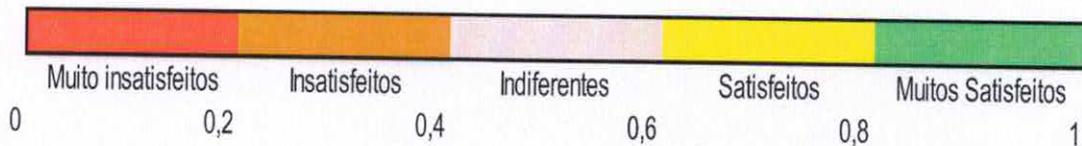
Tabela 1: Pontuação atribuída aos quesitos do questionário.

| Item do questionário | Pontuação atribuída |
|----------------------|---------------------|
| 1                    | 0,083               |
| 2                    | 0,083               |
| 3                    | 0,083               |
| 4                    | 0,083               |
| 5                    | 0,083               |
| 6                    | 0,083               |
| 7                    | 0,083               |
| 8                    | 0,250               |
| 9                    | 0,083               |
| 10                   | 0,083               |
| <b>Total</b>         | <b>1</b>            |

Os valores obtidos em cada questionário concluído foram somados e divididos pelo tamanho da amostra, obtendo-se o valor final da pesquisa de satisfação da operadora. Este valor final foi representado em uma escala de 0 a 1 relativa ao grau de satisfação dos consumidores, conforme demonstrado na Figura 1, a seguir.

Figura 1: Representação do Resultado da pesquisa de satisfação

Faixas de Avaliação:

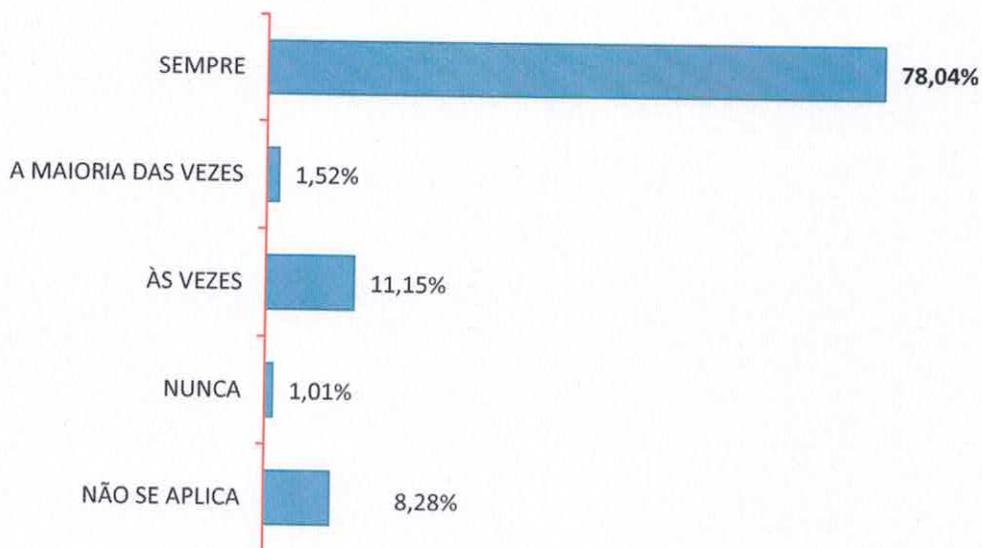


Além do cálculo do resultado final da satisfação, os resultados também estão detalhados em função do percentual de respostas obtidas, em relação a cada atributo de satisfação.

### Resultado por atributo:

A primeira pergunta do questionário buscou investigar a frequência com que o beneficiário conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou. Conforme mostra a Figura 2, a grande maioria (78,04%) dos entrevistados utilizaram os serviços do seu plano nos últimos 12 meses.

Figura 2: Gráfico de barras da frequência dos beneficiários que conseguiram ter cuidados de saúde quando necessitou.

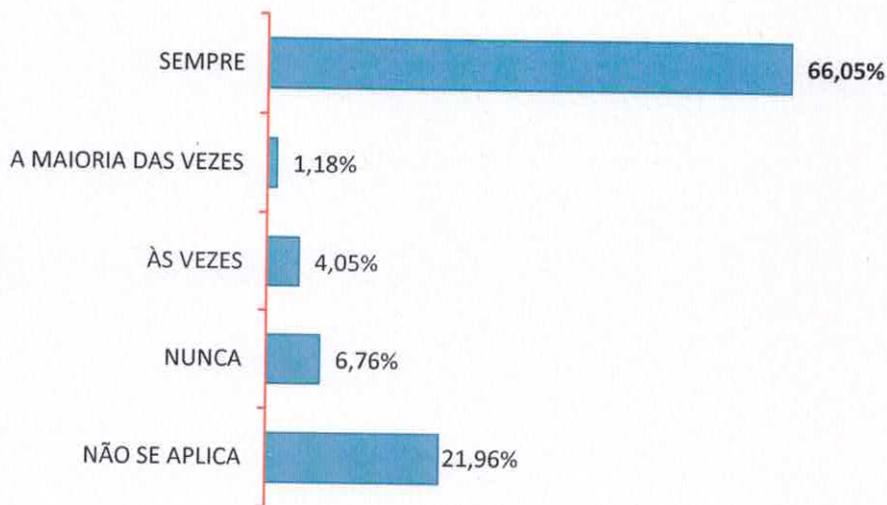


Fonte: Elaborado pelo autor.

A segunda pergunta do questionário buscou investigar a frequência com que os beneficiários foram atendidos assim que precisaram, quando

necessitaram de atenção imediata dos serviços de seu plano. Conforme mostra a Figura 3, a grande maioria (66,05%) dos entrevistados foi atendida nos últimos 12 meses.

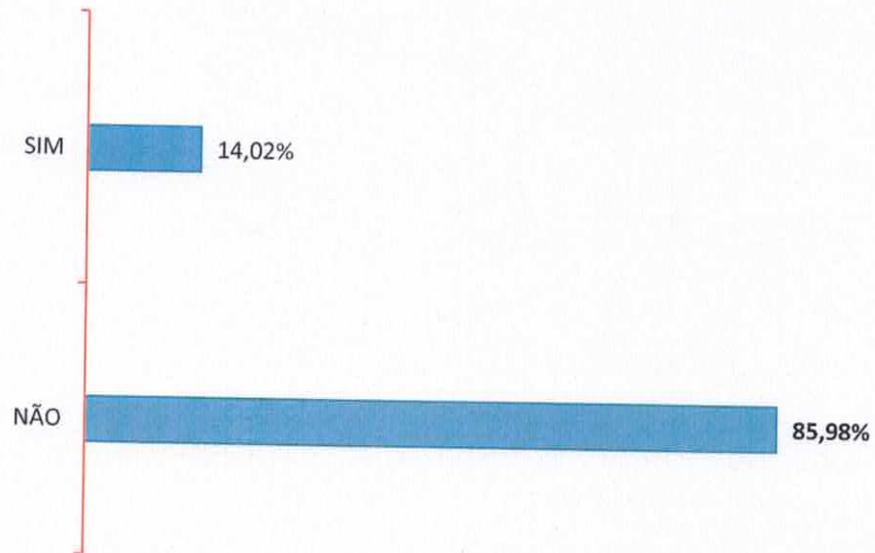
Figura 3: Gráfico de Setores da frequência dos beneficiários que foram atendidos assim que precisaram, quando necessitaram de atenção imediata.



Fonte: Elaborado pelo autor.

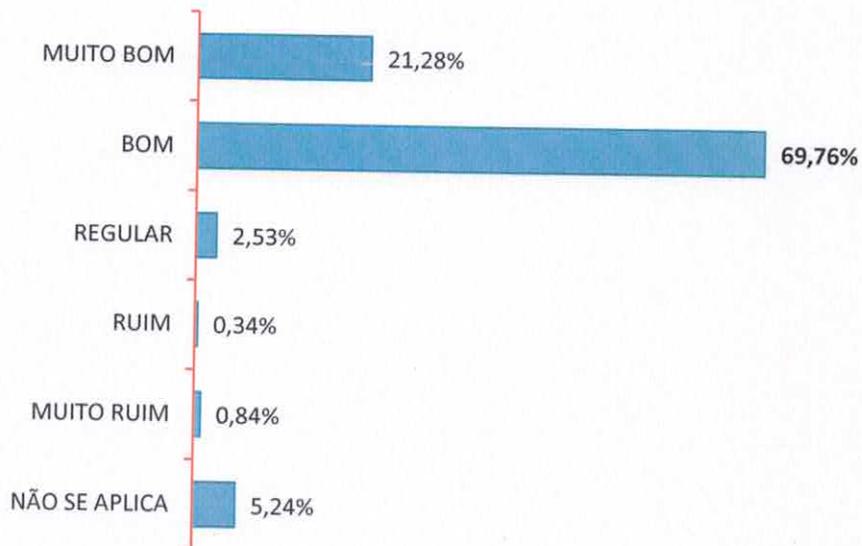
A terceira pergunta do questionário buscou investigar a proporção de beneficiários que receberam algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefone, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, etc. Conforme mostra a Figura 4, a grande maioria (85,98%) dos entrevistados não recebeu comunicados de sua operadora nos últimos 12 meses.

Figura 4: Gráfico de Setores da proporção de beneficiários que receberam algum tipo de comunicação de seu plano de saúde.



A quarta pergunta do questionário buscou avaliar toda atenção em saúde recebida pelos beneficiários (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros). Conforme mostra a Figura 5, a grande maioria (69,76%) dos entrevistados avaliou como bom a atenção em saúde recebida nos últimos 12 meses.

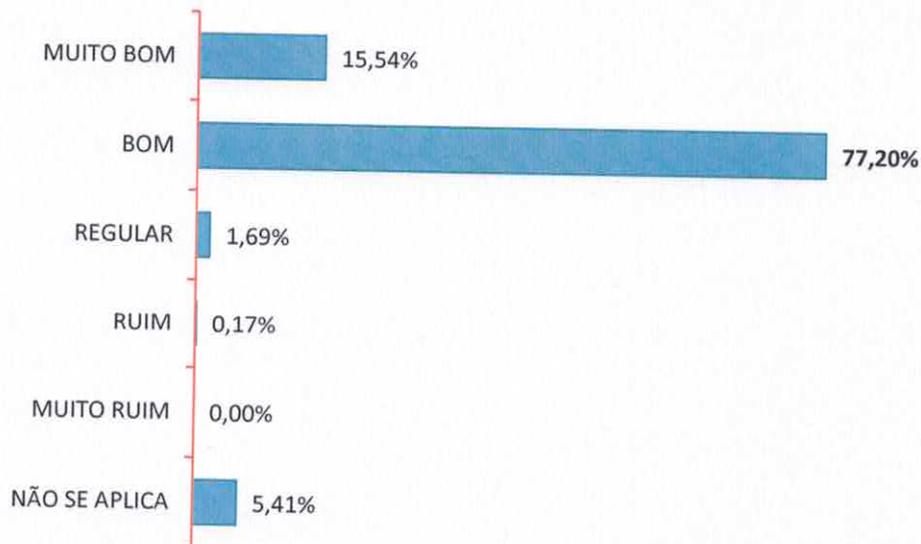
Figura 5: Gráfico de Setores de como os beneficiários avaliam toda atenção em saúde recebida.



Fonte: Elaborado pelo autor.

A quinta pergunta do questionário buscou avaliar o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados do plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet). Conforme mostra a Figura 6, a grande maioria (77,20%) dos entrevistados avaliou como bom o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.

Figura 6: Gráfico de Setores da avaliação dos beneficiários quanto ao acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital.

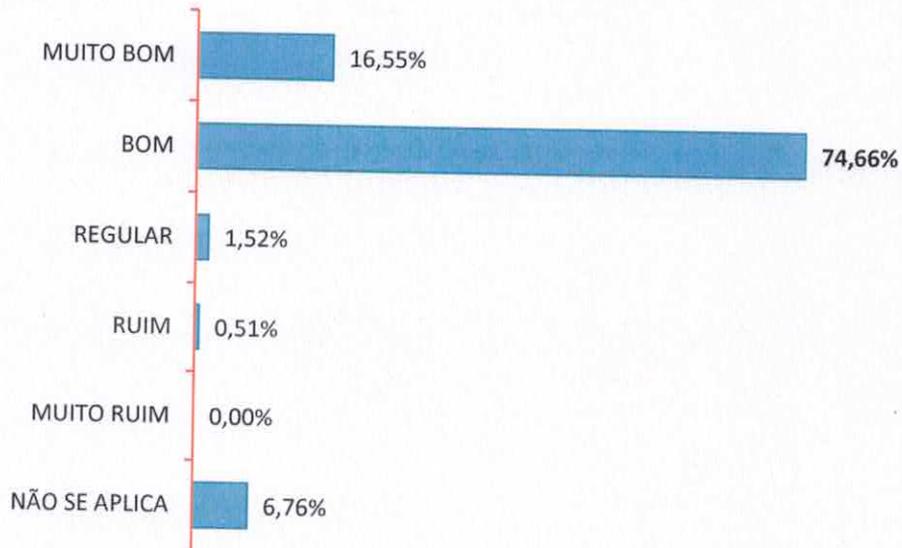


Fonte: Elaborado pelo autor.

A sexta pergunta do questionário buscou avaliar o atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava, quando acessou a operadora (SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico). Conforme mostra a Figura 7, a grande maioria (74,66%) dos entrevistados avaliou como bom o atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações nos últimos 12 meses.

*Arbore*

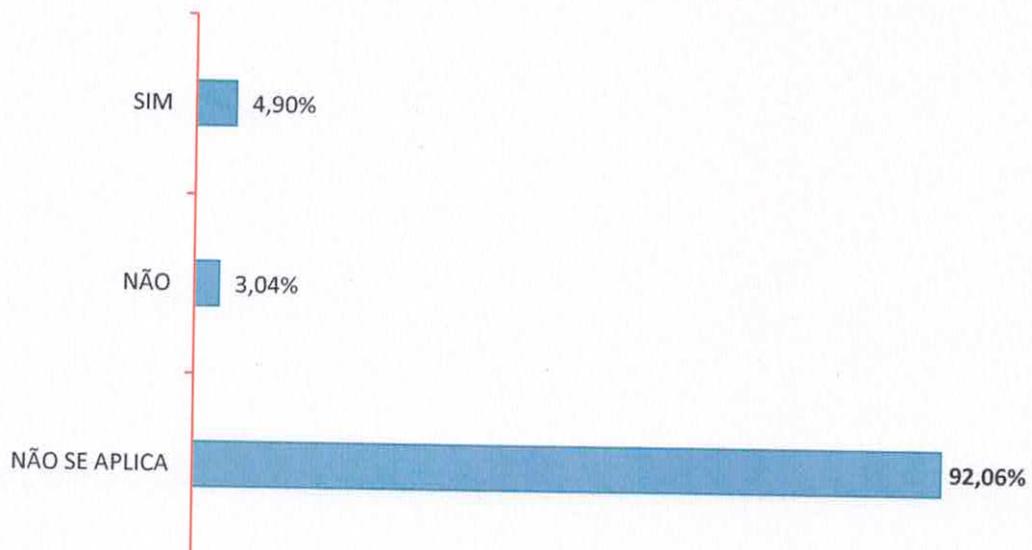
Figura 7: Gráfico de Setores da avaliação dos beneficiários quanto ao atendimento considerando os quesitos respeito e acesso as informações ou ajuda que precisava.



Fonte: Elaborado pelo autor.

A sétima pergunta do questionário buscou investigar a proporção de beneficiários que tiveram a sua demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação para a operadora nos últimos 12 meses.

Figura 8: Gráfico de Setores da proporção de beneficiários que tiveram sua demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação para sua operadora.



Fonte: Elaborado pelo autor.

A oitava pergunta do questionário buscou avaliar os documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio. Conforme mostra a Figura 9, a grande maioria (68,07%) dos entrevistados avaliou como bons os documentos ou formulários exigidos pela operadora.

Figura 9: Gráfico de Setores da avaliação dos documentos ou formulário exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio.

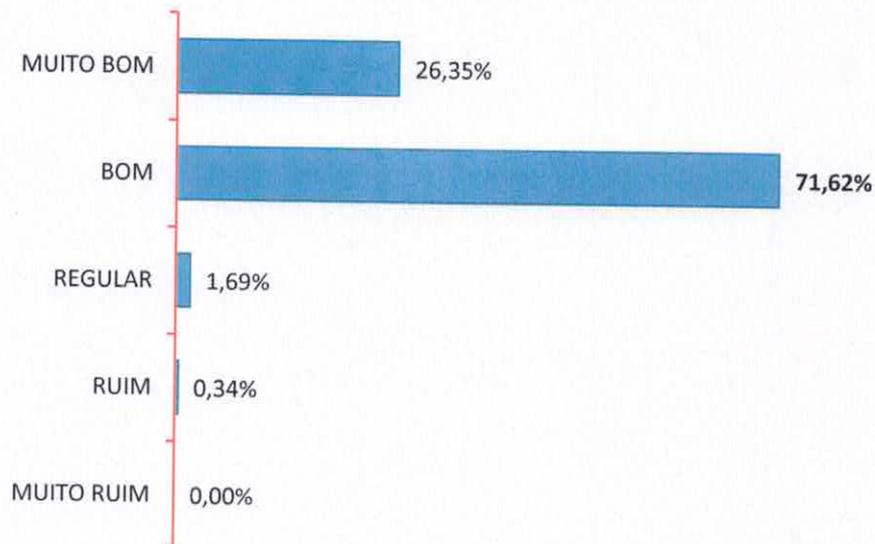


Fonte: Elaborado pelo autor.

A nona pergunta do questionário buscou avaliar a nota que o beneficiário usaria para qualificar o seu plano. Conforme mostra a Figura 10, a grande maioria (71,62%) dos entrevistados qualificaram a nota da operadora como bom.

Figura 10: Gráfico de Setores da nota que o beneficiário atribuiu para qualificar o seu plano.

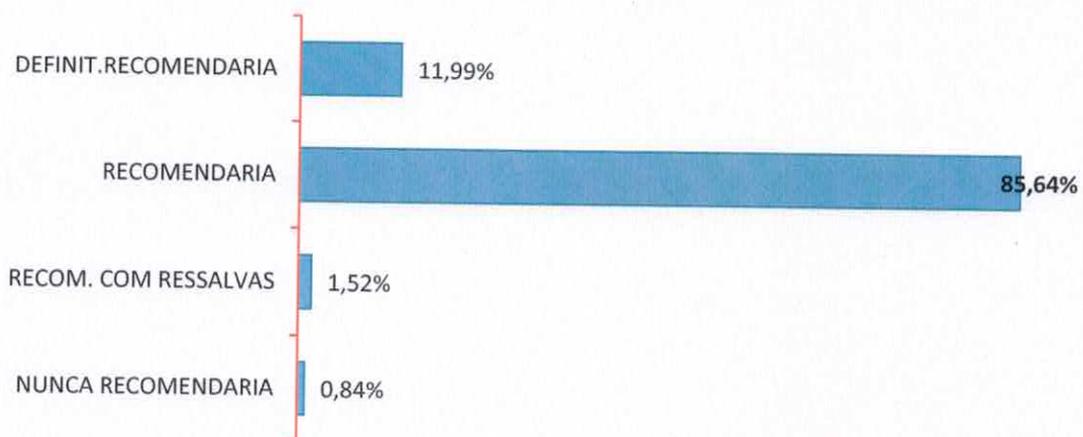
*ABR 2017*



Fonte: Elaborado pelo autor.

A décima pergunta do questionário buscou avaliar se o beneficiário recomendaria o seu plano para amigos ou familiares. Conforme mostra a Figura 11, a grande maioria (85,64%) dos entrevistados recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares.

Figura 11: Gráfico de Setores da avaliação de recomendação do plano de saúde para amigos ou familiares.



Fonte: Elaborado pelo autor.

**Tabela contendo as estimativas, erros padrões, intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário:**

Abaixo a tabela 13 apresenta os resultados para cada quesito do questionário

Tabela 13: Estimativas, erros padrões, margens de erro, intervalos de confiança e níveis de confiança para cada quesito do questionário.

| Avaliação da operadora   | Estimativas | Erro Padrão | Margem de Erro | Intervalo de Confiança | Nível de Confiança |
|--|-------------|-------------|----------------|------------------------|--------------------|
| 1) Cuidados com a saúde.   | 0,9024      | 0,0102      | 0,0200         | [0,8823 ;0,9224]       | 95%                |
| 2) Atendimento imediato.   | 0,8737      | 0,0142      | 0,0279         | [0,8456 ;0,9017]       | 95%                |
| 3) Comunicado para realização de consultas ou exames preventivos.                                | 0,1402      | 0,0253      | 0,0495         | [0,1124 ;0,1679]       | 95%                |
| 4) Atenção em saúde (hospitais, laboratórios, médicos, fisioterapeutas,...).                     | 0,7910      | 0,0098      | 0,0192         | [0,7793 ;0,8026]       | 95%                |
| 5) Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.                                       | 0,7857      | 0,0098      | 0,0191         | [0,7772 ;0,7941]       | 95%                |
| 6) Atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava. | 0,7876      | 0,0092      | 0,0181         | [0,7784 ;0,7966]       | 95%                |
| 7) Demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação.   | 0,6170      | 0,0323      | 0,0633         | [0,4382 ;0,7957]       | 95%                |
| 8) Documentos ou formulários exigidos quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio.     | 0,7731      | 0,0103      | 0,0202         | [0,7626 ;0,7835]       | 95%                |
| 9) Nota para qualificar o plano.   | 0,8100      | 0,0084      | 0,0165         | [0,8002 ;0,8196]       | 95%                |
| 10) Recomendação do plano.   | 0,6959      | 0,0110      | 0,0215         | [0,6823 ; 0,7095]      | 95%                |

Fonte: Elaborado pelo autor.

### Conclusões sobre a pesquisa:

A presente pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora obteve um índice de satisfação de **74,01%**, assim, de acordo com a figura 1, podemos afirmar que os beneficiários estão satisfeitos com a operadora.

É importante destacar que os resultados apresentados nesta pesquisa representam a população de beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora – 41.647 (Quarenta e um mil seiscentos e quarenta e sete), de beneficiários do plano de saúde, com idade igual ou superior a 18 anos.

  
Alan de Paiva Loures  
CONRE/MG 10.339

## Anexo 1

### Questionário

#### A. ATENÇÃO A SAÚDE.

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?  
( ) NUNCA ( ) ÀS VEZES ( ) A MAIORIA DAS VEZES ( ) SEMPRE ( ) NÃO SE APLICA
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?  
( ) NUNCA ( ) ÀS VEZES ( ) A MAIORIA DAS VEZES ( ) SEMPRE ( ) NÃO SE APLICA
3. Nos últimos 12 meses, você 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?  
( ) SIM ( ) NÃO
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?  
( ) MUITO BOM ( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM ( ) MUITO RUIM ( ) NÃO SE APLICA
5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?  
( ) MUITO BOM ( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM ( ) MUITO RUIM ( ) NÃO SE APLICA

#### B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA.

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?  
( ) MUITO BOM ( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM ( ) MUITO RUIM ( ) NÃO SE APLICA
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde teve sua demanda resolvida?  
( ) SIM ( ) NÃO ( ) NÃO SE APLICA
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?  
( ) MUITO BOM ( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM ( ) MUITO RUIM ( ) NÃO SE APLICA
9. Como você avalia seu plano de saúde?





Auditoria de Pesquisa  
SANTA CASA DE  
MISERICÓRDIA DE JUIZ  
DE FORA

**Auditor: Guilherme Coelho Neves, Conre 9907**

Abril de 2019

## **1-O auditor**

Guilherme Coelho Neves é graduado em Ciências Exatas e em Estatística pela Universidade Federal de Juiz de Fora, possui MBA em Inteligência de Negócios e há mais de 5 anos trabalha com pesquisas de opinião, destacando pesquisas realizadas para a UERJ e a SABESP.

## **2-O auditado**

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA é um plano de saúde de referência para a região de Juiz de Fora, com 51.647 usuários recebendo assistência médica com a tecnologia mais avançada possível e, sobretudo, preocupado com a forma de tratamento dispensado aos seus clientes, voltada para o cuidado, atenção e acolhimento

## **3-O objetivo**

O relatório que segue objetiva-se em garantir a aderência da aplicação da metodologia prevista no plano estabelecido pelo responsável técnico da pesquisa, aplicada aos beneficiários da operadora de planos privados de assistência à saúde SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA. Objetiva-se também, verificar a ausência de fraudes na aplicação de tal pesquisa.

## **4-Processo de Avaliação e Resultados**

O processo de avaliação será realizado em 4 etapas e ao final será emitido um parecer final sobre a pesquisa realizada. Como sugere a ANS, os processos desenvolvidos serão: Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista, Fidedignidade das respostas e Fidedignidade do relatório da pesquisa.



## 4.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

O processo de verificação de aderência da pesquisa com o que foi planejado, consiste em assegurar que os pressupostos estatísticos foram realizados, e tal como consta nos ofícios da ANS, cálculo amostral, e forma de coleta não serão avaliados. Sendo estes itens de inteira responsabilidade do responsável técnico da pesquisa.

Eu (Guilherme Coelho neves), auditor da presente pesquisa, declaro que foi recebido todo o material necessário, com total colaboração do Estatístico Responsável para que fosse possível a realização esta auditoria.

Os materiais recebidos foram: um relatório, uma nota técnica e o banco de dados.

O cálculo do tamanho amostral proposto na nota técnica condiz com o apresentado no relatório. Sendo possível, sua reprodução.

Com a estratificação da amostra perante as localidades: Juiz de Fora – MG, e Demais Cidades evitou-se uma concentração de beneficiários em um determinado tipo de localidade. Também foi realizada a estratificação por Sexo, Faixa Etária e Tipo de Contratação.

O nível de confiança estatística e o erro máximo tolerável estabelecidos na amostragem para a realização da coleta de dados condizem com as práticas do mercado para pesquisas de opinião.

Notou-se que o instrumento utilizado pela Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora na realização de suas entrevistas contém 10(dez) perguntas, sendo todas delas retiradas do questionário estabelecido pela ANS e nenhuma pergunta foi adicionada por interesse do próprio plano.

O Layout das perguntas seguiu os critérios pré-estabelecidos pela ANS. Toda coleta de dados ocorreu por meio de ligações



telefônicas realizadas no mês de fevereiro de 2019, salvo os períodos de feriados e domingos, onde foram realizadas em média 3 (três) tentativas de ligações telefônicas aos 592 beneficiários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente na base do sistema de informação do Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, com opção, inclusive, para agendamento da entrevista.

Concluindo, a pesquisa foi aderente ao escopo proposto pelo Responsável Técnico e segue os padrões técnicos da área.

## **4.2 Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista**

Nesta etapa os selecionados para a entrevista via telefone serão considerados fidedignos se realmente pertencerem ao universo amostral da pesquisa (Beneficiários do plano Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora) e forem realmente entrevistados pela equipe do responsável técnico que realizou a coleta de dados.

Para esta verificação, 30 dos entrevistados são selecionados de forma aleatória ( em torno de 5%). Todos os selecionados são contatados num prazo de 5 dias úteis, em 4 tentativas e em 3 turnos para confirmação de participação na pesquisa.

Realizadas as ligações foi auditado que dos 30 entrevistados, 80 % foram localizados, totalizando em uma taxa de 20% de casos não localizados. Tal taxa é considerada acima do valor ideal, mas ainda é considerada como dentro dos padrões de boas práticas reconhecidos na área.

Ao falar com as 24 pessoas encontradas, 12,5% não se lembraram da entrevista. Esta situação é comum em entrevistados com idade superior aos 50 anos.

Em todos os casos, na abordagem de auditoria, o entrevistado confirmou além de seu nome, ser um beneficiário do plano Santa



Casa de Misericórdia de Juiz de Fora. Logo, a conclusão foi a de que que esses beneficiários foram realmente entrevistados e, no caso dos entrevistados que não se lembraram da mesma, devem apenas ter esquecido do ocorrido.

### 4.3 Fidedignidade das respostas

Com os mesmos entrevistados (24) selecionados na etapa anterior, foi averiguado a fidedignidade das respostas, através de 3 perguntas que pertencem ao questionário, selecionadas de forma aleatória através do software *python*, dentro do ambiente *jupyter*.

As perguntas sorteadas foram:

Questão 1 (Número 10 do questionário). Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Questão 2 (Número 2 do questionário). Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Questão 3 (Número 7 do questionário). Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

Após a realização da checagem, foi constatado que apenas 12,5% dos beneficiários apresentaram divergências das respostas contidas no questionário. Sendo estas divergências em respostas bem parecidas, como por exemplo, responder "Recomendaria" ao invés de "Recomendaria Fortemente". Este valor está dentro do limite aceitável, considerando a semelhança entre as opções de resposta e a idade dos entrevistados.



#### **4.4 Fidedignidade do relatório da pesquisa**

Com o objetivo de atestar a fidedignidade do relatório, as estatísticas são recalculadas e comparadas com resultados presentes no relatório apresentado pelo responsável técnico da pesquisa.

Logo, para a pesquisa em questão, as estimativas, erro padrão (4%) e intervalo de confiança (95%) para cada questão do questionário, dentro da confiança definida pelo responsável técnico, foram devidamente auditados e reproduzidos.

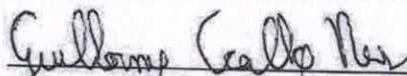
A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

## 5-Parecer Final

Ao Plano Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora

1. Após o exame tanto da nota técnica quanto do relatório da pesquisa de satisfação dos beneficiários de planos de saúde Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora) — através do responsável técnico Alan de Paiva Loures, CONRE 10339, com a pesquisa realizada por telefone no período entre 08-02-2019 e 15-02-2019. É de responsabilidade minha expressar uma opinião sobre a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido, além de verificar a ausência de fraudes na aplicação.
2. Meu processo de verificação foi conduzido de acordo com as diretrizes estabelecidas no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde previsto no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015, e estão dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, compreendendo: (i) aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; (ii) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (iii) fidedignidade das respostas; (iv) fidedignidade do relatório da pesquisa.
3. Após a análise de todos os dados fornecidos pelo responsável técnico e a auditoria realizada, a aplicação da pesquisa está de acordo com o que foi proposto na nota técnica e com as práticas do mercado. Realizou-se o contato de auditoria com a maior parte dos entrevistados, confirmando não só a realização da pesquisa, como a fidedignidade das respostas apresentadas nos questionários coletados, ressaltando que o nível de erro encontrado está dentro do esperado. As estatísticas apresentadas na nota técnica foram auditadas e reproduzidas.
4. Após todas as etapas da auditoria, concluí que os resultados dispostos no relatório do responsável-técnico Alan de Paiva Loures, CONRE 10339, são verídicos e, que a amostra sorteada e estratificada por regiões, é uma amostra representativa da população, sendo assim, os resultados podem ser utilizados para se inferir acerca do público-alvo, conferindo a aderência à metodologia proposta.
5. Em suma, após a auditoria realizada na presente pesquisa, atesto que tanto a amostra, o instrumento de coleta, a metodologia de pesquisa e os resultados apresentados no relatório da mesma são ausentes de fraude, e por tanto fidedignos.

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2019.



Guilherme Coelho Neves  
Estatístico - CONRE 9907

## 6-Questionário Aplicado

### A. ATENÇÃO À SAÚDE.

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?  
 NUNCA     ÀS VEZES     A MAIORIA DAS VEZES     SEMPRE     NÃO SE APLICA
  2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?  
 NUNCA     ÀS VEZES     A MAIORIA DAS VEZES     SEMPRE     NÃO SE APLICA
  3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?  
 SIM     NÃO
  4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?  
 MUITO BOM     BOM     REGULAR     RUIM     MUITO RUIM     NÃO SE APLICA
  5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?  
 MUITO BOM     BOM     REGULAR     RUIM     MUITO RUIM     NÃO SEI
- ### B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA.
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?  
 MUITO BOM     BOM     REGULAR     RUIM     MUITO RUIM     NÃO SE APLICA
  7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?  
 SIM     NÃO     NÃO SE APLICA
  8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?  
 MUITO BOM     BOM     REGULAR     RUIM     MUITO RUIM     NÃO SEI
  9. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?  
 MUITO BOM     BOM     REGULAR     RUIM     MUITO RUIM
  10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?  
 DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA     RECOMENDARIA  
 RECOMENDARIA COM RESSALVAS     NUNCA RECOMENDARIA

