

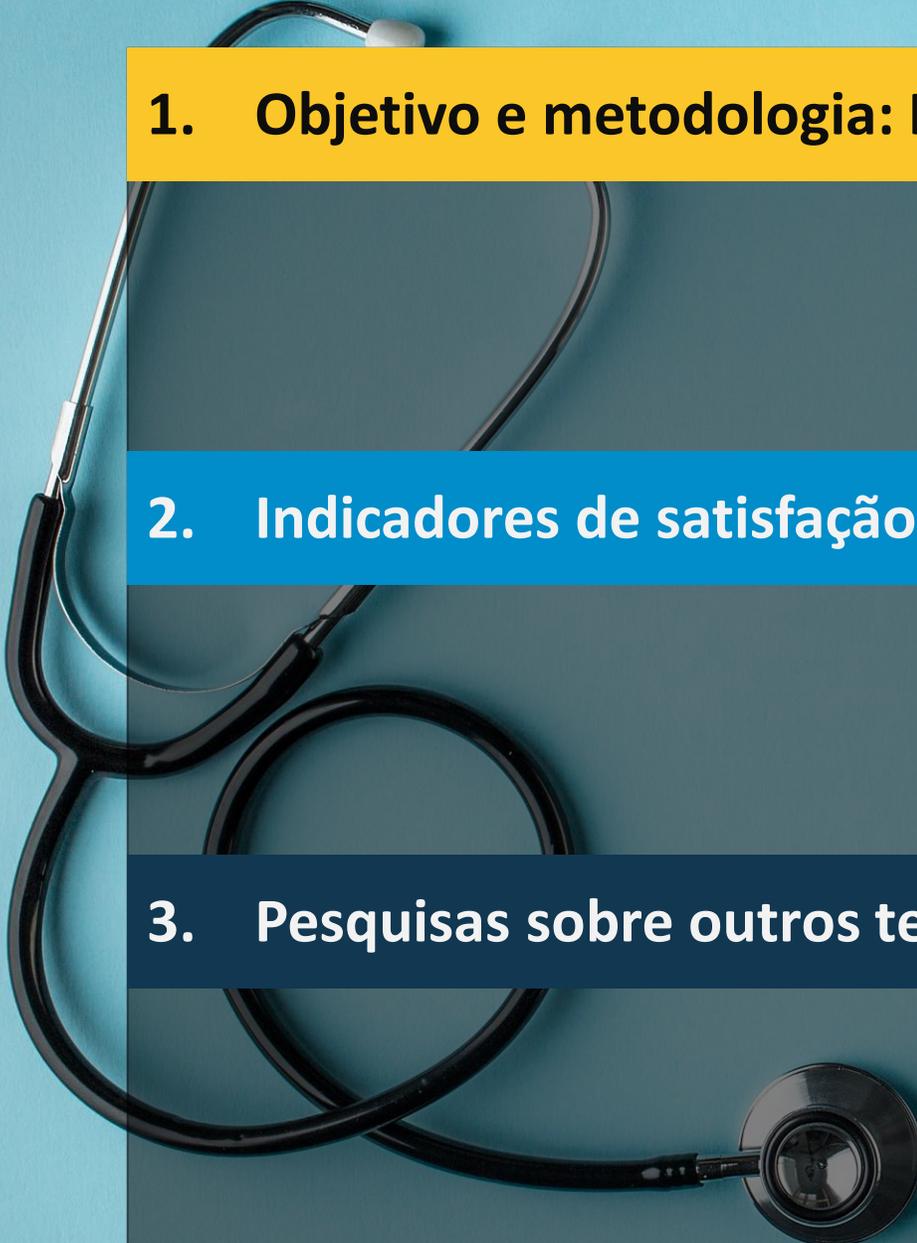


GlobalTrevo Consulting.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS ANO BASE 2022



AGENDA



1. Objetivo e metodologia: Informações gerais

2. Indicadores de satisfação determinados pela ANS

3. Pesquisas sobre outros temas propostos pela Postal Saúde

01

Objetivo e metodologia: Informações gerais





Razão social da operadora: POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DO CORREIO

Registro da operadora na ANS: 41913-3

Objetivo: Mensurar a satisfação de beneficiários com os serviços prestados pela Postal Saúde, conforme documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Público-alvo: Beneficiários da Postal Saúde, com 18 anos ou mais.

Responsável técnico(a): Katia Regina Bianco – CONRE: 10.503 – SP

Empresa responsável pela coordenação e coleta de dados: GlobalTrevo Consulting

Auditor independente: Antonio Lopes Cordeiro – CONRE: 10.343 – SP

As perguntas da pesquisa seguiram as diretrizes exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, publicado em 2020.



Descrição do universo amostral: 169.657 beneficiários da Postal Saúde, com 18 anos ou mais.

Tipo de amostragem e justificativa: Estratificada, PPT (Probabilidade Proporcional ao Tamanho) por titularidade, modalidade de plano, sexo e região. Selecionada por sorteio aleatório de entrevistados com base em banco de dados cadastrais de beneficiários, de acordo com o definido pelo estatístico responsável.

Descrição da população amostrada: Homens e mulheres, com 18 anos ou mais, titulares e dependentes de beneficiários da Postal Saúde.

Tamanho da amostra: 446 beneficiários

Margem de erro: Intervalo de Confiança: 95% | **Erro Amostral:** 4,6 pontos percentuais

Descrição do grupo pesquisado: Homens e mulheres com 18 anos ou mais, titulares e dependentes de beneficiários da Postal Saúde.

Erros não amostrais: O banco de dados coletado foi trabalhado sempre com o cruzamento de perguntas e respostas, com o objetivo de identificar possíveis inconsistências no processo. Houve monitoramento da qualidade, de modo que não foram identificados erros não amostrais.

Forma de coleta: Entrevistas realizadas por e-mail, através de formulário de autopreenchimento.

Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Todos os questionários passaram pelo processo de consistência entre base de dados e respostas coletadas para certificar que as entrevistas foram, de fato, realizadas e computadas de forma fidedigna à opinião expressa pelos respondentes.



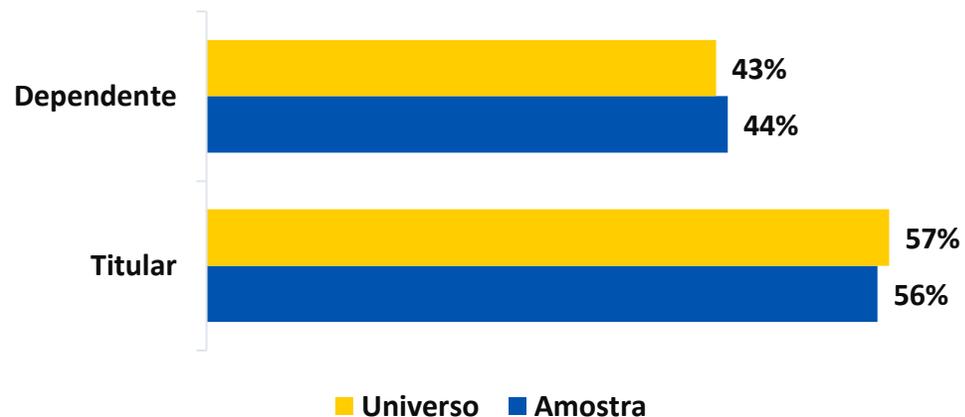
Período de planejamento da pesquisa: De 02 de março a 10 de março de 2023.

Período de coleta das informações: De 13 de março a 17 de março de 2023.

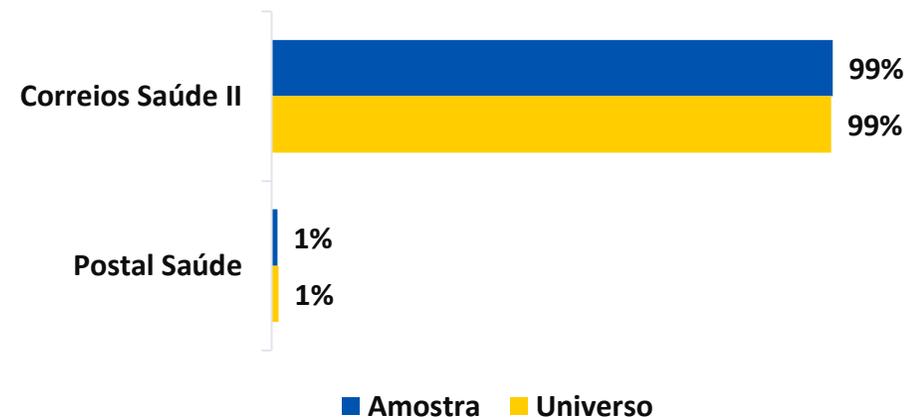
Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada: Foi recebido um cadastro contendo um total de 169.657 contatos com a identificação das principais variáveis para a realização da pesquisa (nome, telefone para contato, e-mail, titularidade, idade, gênero, UF e CCO). O arquivo se encontrava dentro de padrões de qualidade aceitáveis e respeitava as boas práticas de pesquisa de mercado (fornecimento de nome completo, sem evidências de erros de grafia, telefones e e-mails dentro de padrões aceitáveis e sem evidências de erros). Tendo em vista a boa disposição do arquivo recebido, considera-se que o mesmo apresentou uma boa qualidade e permitiu o prosseguimento da realização da pesquisa.



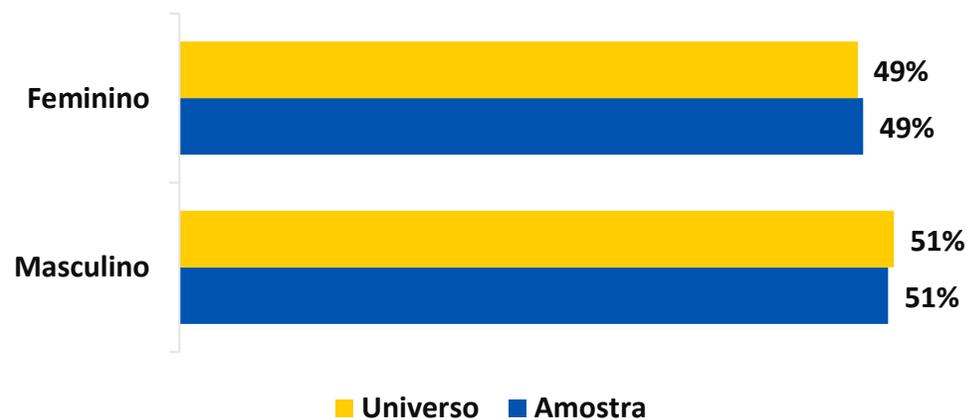
Titularidade



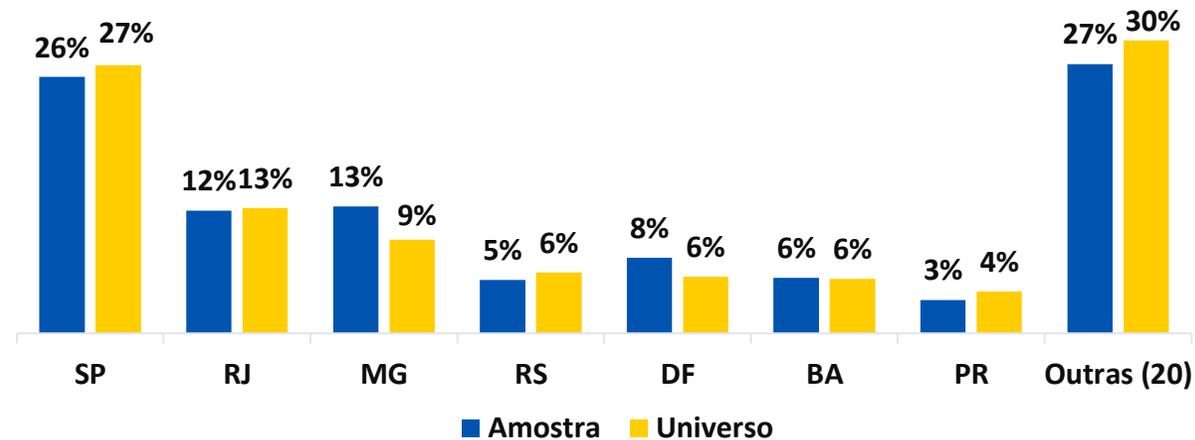
Tipo de plano



Gênero



Região





Taxa de respondentes:

STATUS	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DOS CONTATOS	PERCENTUAL DO UNIVERSO
Questionários concluído	446	2%	0,3%
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	13.887	75%	8,2%
Pesquisa incompleta	434	2%	0,3%
Não foi possível localizar o beneficiário ⁽¹⁾	3.643	20%	2,1%
Outros – demais classificações não especificadas anteriormente	0	0%	0,0%
Total	18.410	100%	10,9%

(1) Convites enviados à caixa de e-mail do beneficiário que não foram abertos.

Justificativa para quantidade de abordagens até considerar beneficiário como não encontrado: 4 envios de e-mail, conforme práticas de mercado.

Erro amostral ocorrido: 4,6 pontos percentuais para mais ou para menos, considerando um intervalo de confiança de 95%.

Metodologia: Quantitativa

Técnica de Pesquisa: Pesquisa aplicada conforme questionário definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no edital publicado em 2020.

02

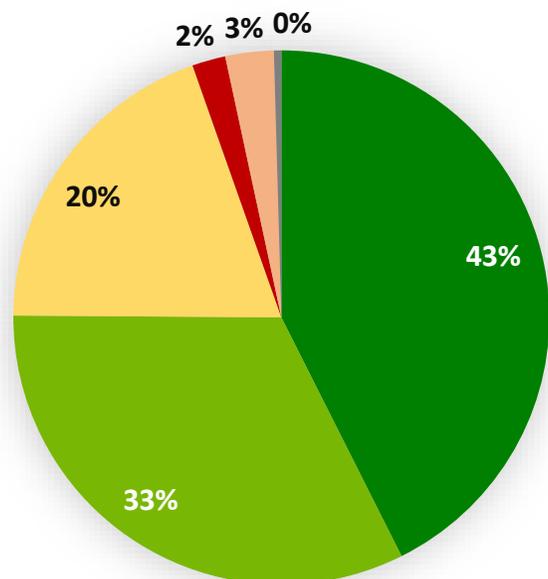
Indicadores de satisfação determinados pela ANS





Frequência de acesso à cuidados de saúde

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Sempre
- A maioria das vezes
- Às vezes
- Nunca
- Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde
- Não sei/não me lembro

- 76% dos beneficiários participantes do estudo obtiveram cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Sempre	190	43%	4 p.p.	2%	95%	38%	47%
A maioria das vezes	145	33%	4 p.p.	2%	95%	28%	37%
Às vezes	87	20%	4 p.p.	2%	95%	16%	23%
Nunca	9	2%	4 p.p.	1%	95%	1%	3%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	13	3%	4 p.p.	1%	95%	1%	4%
Não sei/não me lembro	2	0%	4 p.p.	0%	95%	0%	1%
Total	446	100%					



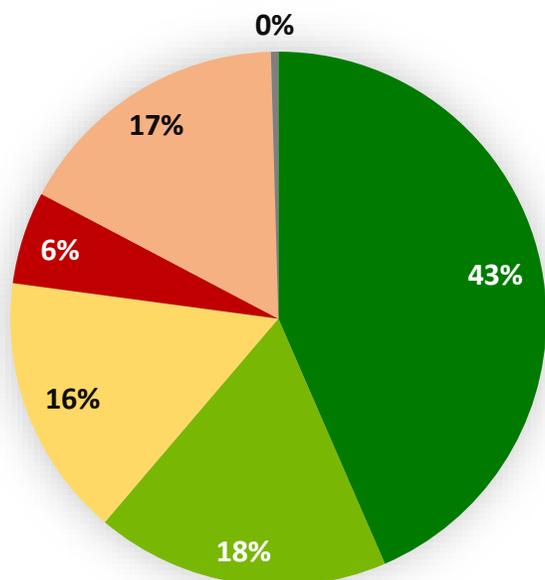
- Entre os titulares, com total de 50%, ocorreu o maior percentual de beneficiários atendidos sempre que necessitaram.

Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Sempre	43%	37%	48%	37%	50%
A maioria das vezes	33%	34%	31%	37%	27%
Às vezes	20%	20%	19%	20%	18%
Nunca	2%	3%	1%	2%	2%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	3%	5%	1%	4%	2%
Não sei/não me lembro	0%	0%	1%	0%	1%
Base (total da amostra)	446	227	219	251	195



Frequência de acesso a atenção imediata

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Sempre
- A maioria das vezes
- Às vezes
- Nunca
- Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata
- Não sei/não me lembro

- 43% dos entrevistados sempre conseguiram atenção imediata em saúde, quando necessário;
- 17% dos beneficiários ouvidos não precisaram desse tipo de atenção em saúde.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Sempre	194	43%	5 p.p.	2%	95%	39%	48%
A maioria das vezes	79	18%	5 p.p.	2%	95%	14%	21%
Às vezes	71	16%	5 p.p.	2%	95%	13%	19%
Nunca	25	6%	5 p.p.	1%	95%	3%	8%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	75	17%	5 p.p.	2%	95%	13%	20%
Não sei/não me lembro	2	0%	5 p.p.	0%	95%	0%	1%
Total	446	100%					



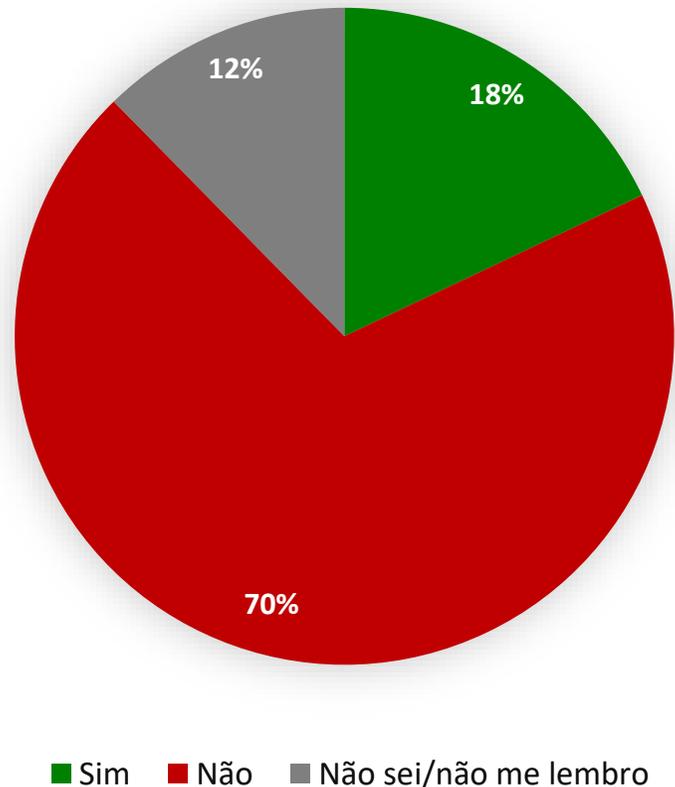
- Não foram notadas diferenças estatísticas relevantes entre os segmentos analisados.

Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Sempre	43%	38%	49%	39%	49%
A maioria das vezes	18%	18%	18%	19%	16%
Às vezes	16%	19%	12%	18%	14%
Nunca	6%	6%	5%	7%	4%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	17%	19%	15%	16%	17%
Não sei/não me lembro	0%	1%	0%	1%	0%
Base (total da amostra)	446	227	219	251	195



Comunicação para realização de consultas ou exames preventivos

Base total da amostra (446 entrevistas)



- A maior parte da amostra, 70%, não recebeu comunicação do plano de saúde informando sobre a necessidade de consultas ou exames preventivos.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Sim	80	18%	2 p.p.	2%	95%	14%	21%
Não	311	70%	2 p.p.	2%	95%	65%	74%
Não sei/não me lembro	55	12%	2 p.p.	2%	95%	9%	15%
Total	446	100%					



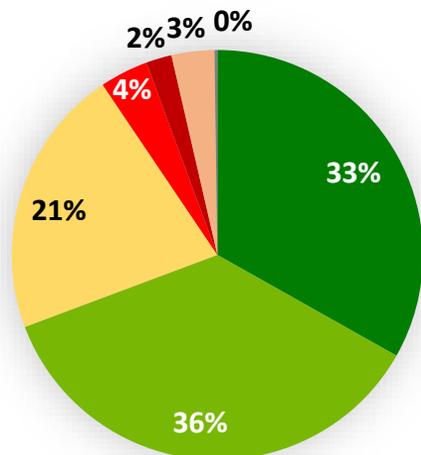
- De modo geral, seja levando em conta sexo ou titularidade, os beneficiários participantes não foram contatados pelo plano de saúde sobre a necessidade da realização de consultas ou exames preventivos.

Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Sim	18%	18%	18%	22%	13%
Não	70%	70%	69%	66%	75%
Não sei/não me lembro	12%	12%	13%	13%	12%
Base (total da amostra)	446	227	219	251	195



Avaliação da atenção em saúde recebida

Base total da amostra (446 entrevistas)



■ Muito bom

■ Bom

■ Regular

■ Ruim

■ Muito ruim

■ Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde

■ Não sei/não me lembro

- Sobre a atenção à saúde em geral, a avaliação foi majoritariamente positiva. 69% da amostra avaliou a atenção fornecida pela Postal Saúde com as opções “muito bom” ou “bom”.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1-α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	148	33%	5 p.p.	2%	95%	29%	38%
Bom	161	36%	5 p.p.	2%	95%	32%	41%
Regular	95	21%	5 p.p.	2%	95%	18%	25%
Ruim	17	4%	5 p.p.	1%	95%	2%	6%
Muito ruim	9	2%	5 p.p.	1%	95%	1%	3%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	15	3%	5 p.p.	1%	95%	2%	5%
Não sei/não me lembro	1	0%	5 p.p.	0%	95%	0%	1%
Total	446	100%					



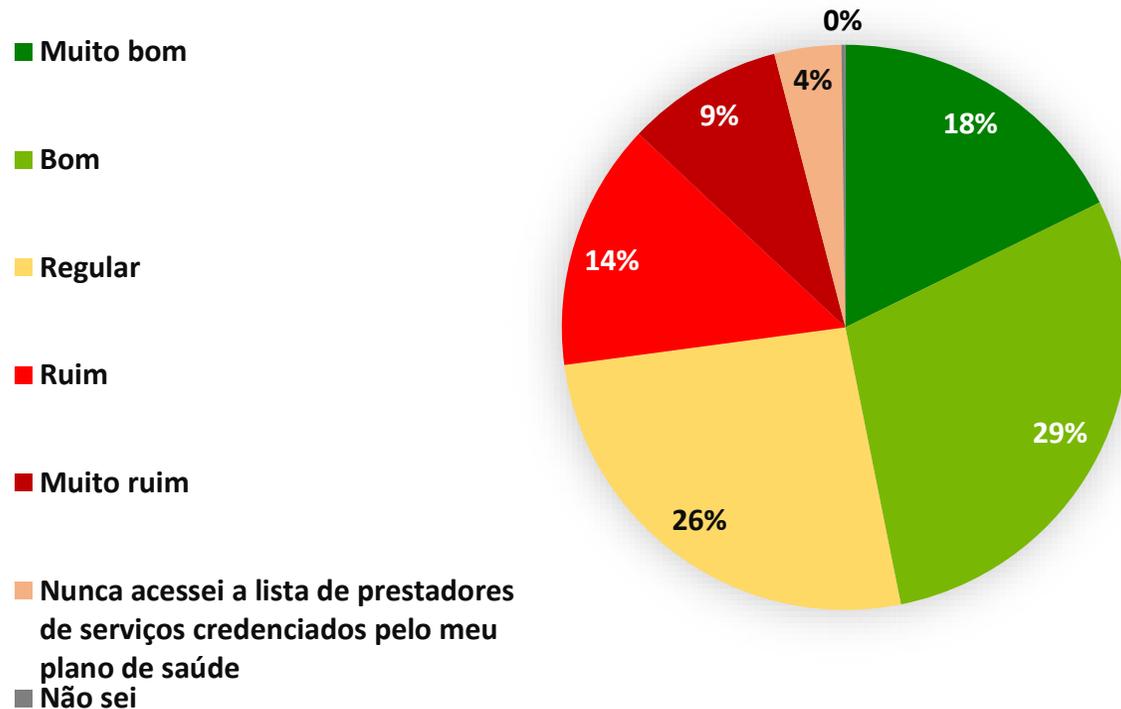
- Notou-se prevalência de avaliações positivas entre homens e titulares, em comparação direta com suas respectivas segmentações.

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Muito bom	33%		27%	40%	29%	38%
Bom	36%		36%	36%	33%	41%
Regular	21%		26%	17%	27%	13%
Ruim	4%		5%	3%	5%	2%
Muito ruim	2%		1%	3%	2%	2%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	3%		5%	1%	3%	4%
Não sei/não me lembro	0%		0%	0%	0%	0%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



Avaliação do acesso à lista de prestadores

Base total da amostra (446 entrevistas)



- O acesso à lista de prestadores, em relação aos demais itens específicos avaliados, possui o maior número de beneficiários insatisfeitos. 23% avaliaram com os conceitos “ruim” ou “muito ruim”.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	79	18%	6 p.p.	2%	95%	14%	21%
Bom	130	29%	6 p.p.	2%	95%	25%	33%
Regular	116	26%	6 p.p.	2%	95%	22%	30%
Ruim	63	14%	6 p.p.	2%	95%	11%	17%
Muito ruim	40	9%	6 p.p.	1%	95%	6%	12%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	17	4%	6 p.p.	1%	95%	2%	6%
Não sei	1	0%	6 p.p.	0%	95%	0%	1%
Total	446	100%					



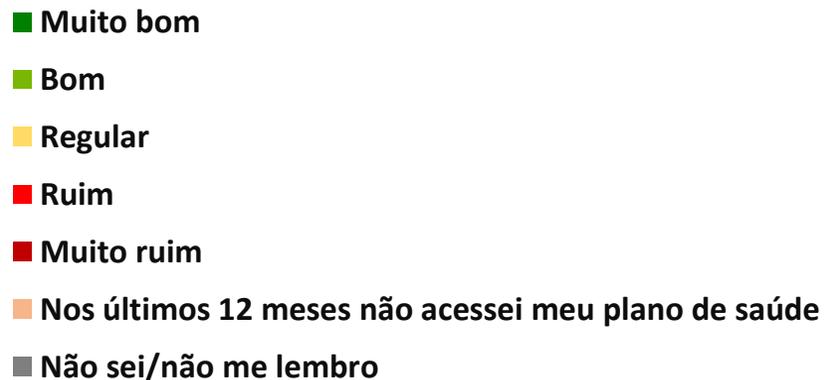
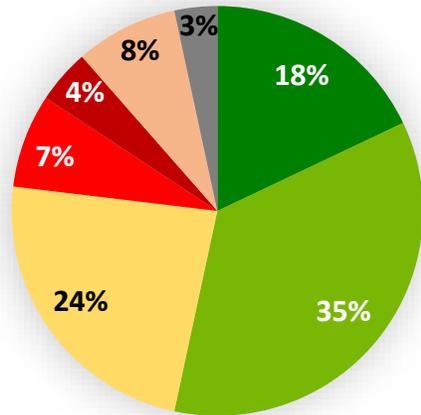
- Notou-se pior avaliação da lista de prestadores de serviços credenciados entre respondentes do sexo feminino e dependentes do plano de saúde.

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Muito bom		18%	13%	22%	14%	23%
Bom		29%	30%	28%	28%	30%
Regular		26%	27%	25%	29%	22%
Ruim		14%	17%	11%	16%	12%
Muito ruim		9%	9%	9%	10%	8%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde		4%	3%	5%	3%	5%
Não sei		0%	0%	0%	0%	1%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



Avaliação do atendimento recebido

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Os canais de atendimento da operadora foram bem avaliados por mais da metade dos beneficiários ouvidos, 53%;
- Quase um quarto, 23%, utilizaram o conceito “regular” para os canais de atendimento.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	80	18%	5 p.p.	2%	95%	14%	21%
Bom	158	35%	5 p.p.	2%	95%	31%	40%
Regular	105	24%	5 p.p.	2%	95%	20%	27%
Ruim	33	7%	5 p.p.	1%	95%	5%	10%
Muito ruim	19	4%	5 p.p.	1%	95%	2%	6%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	36	8%	5 p.p.	1%	95%	6%	11%
Não sei/não me lembro	15	3%	5 p.p.	1%	95%	2%	5%
Total	446	100%					



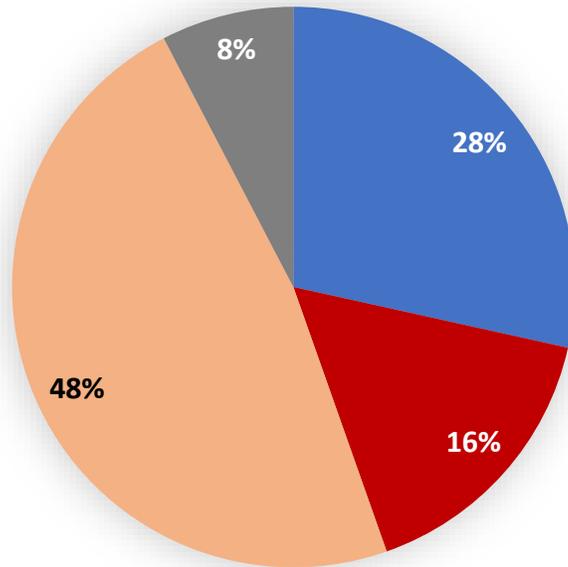
- De modo geral, a análise segmentada seguiu as tendências da avaliação geral. A maior diferença foi percebida nas opiniões de beneficiários do sexo feminino e dos dependentes, que utilizaram em número o conceito “regular”.

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Muito bom		18%	15%	21%	16%	20%
Bom		35%	36%	35%	33%	39%
Regular		24%	27%	20%	29%	17%
Ruim		7%	7%	7%	9%	5%
Muito ruim		4%	4%	4%	4%	4%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde		8%	7%	9%	5%	12%
Não sei/não me lembro		3%	3%	4%	4%	3%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



Resolubilidade de reclamações

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Sim
- Não
- Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde
- Não sei/não me lembro

- 48% da amostra participante não realizou reclamações sobre o plano de saúde;
- Entre o demais, 16% dos beneficiários afirmaram que a demanda reportada não foi resolvida.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Sim	127	28%	3 p.p.	2%	95%	24%	33%
Não	72	16%	3 p.p.	2%	95%	13%	20%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	213	48%	3 p.p.	2%	95%	43%	52%
Não sei/não me lembro	34	8%	3 p.p.	1%	95%	5%	10%
Total	446	100%					

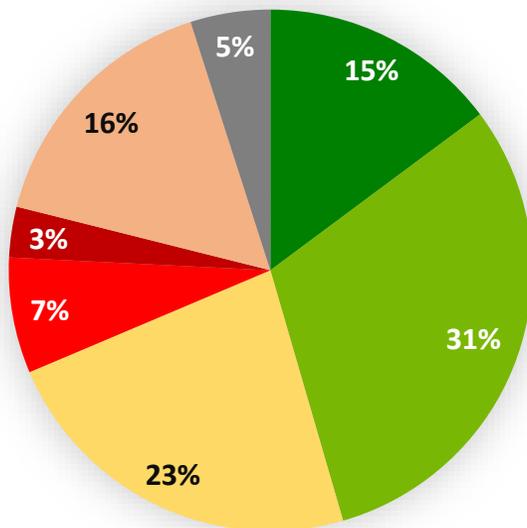


- Assim como nos aspectos avaliados anteriormente, notou-se maior índice de demandas não resolvidas por parte de beneficiários do sexo feminino e de dependentes.

Resposta	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Sim		28%	23%	34%	26%	31%
Não		16%	19%	13%	19%	13%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde		48%	48%	47%	47%	49%
Não sei/não me lembro		8%	9%	6%	8%	7%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



Avaliação dos formulários
Base total da amostra (446 entrevistas)



- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
- Não sei/não me lembro

- Sobre os formulários exigidos pela Postal Saúde, 46% dos beneficiários avaliaram positivamente a experiência;
- 16% não preencheram esse tipo de formulário e 10% avaliaram negativamente.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	66	15%	5 p.p.	2%	95%	12%	18%
Bom	137	31%	5 p.p.	2%	95%	26%	35%
Regular	103	23%	5 p.p.	2%	95%	19%	27%
Ruim	32	7%	5 p.p.	1%	95%	5%	10%
Muito ruim	14	3%	5 p.p.	1%	95%	2%	5%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	72	16%	5 p.p.	2%	95%	13%	20%
Não sei/não me lembro	22	5%	5 p.p.	1%	95%	3%	7%
Total	446	100%					



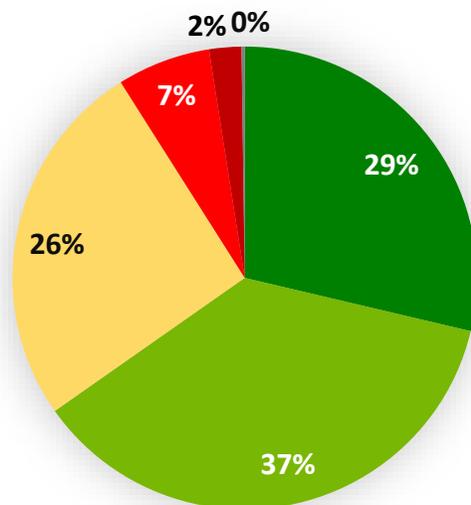
- A avaliação dos formulários exigidos pelo plano de saúde foi mais positiva entre respondentes do sexo masculino (49%) e titulares (51%).

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Muito bom		15%	10%	20%	12%	18%
Bom		31%	32%	29%	29%	33%
Regular		23%	26%	20%	27%	18%
Ruim		7%	10%	5%	10%	4%
Muito ruim		3%	2%	4%	3%	4%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde		16%	16%	16%	13%	21%
Não sei/não me lembro		5%	4%	5%	6%	3%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



Avaliação geral do plano de saúde

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sei/não tenho como avaliar

- A avaliação geral da Postal Saúde foi bastante positiva, com dois terços da amostra avaliando como “muito bom” ou “bom”;
- Apenas 9% dos respondentes avaliaram o plano de saúde negativamente.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1-α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	128	29%	5 p.p.	2%	95%	25%	33%
Bom	163	37%	5 p.p.	2%	95%	32%	41%
Regular	115	26%	5 p.p.	2%	95%	22%	30%
Ruim	29	7%	5 p.p.	1%	95%	4%	9%
Muito ruim	10	2%	5 p.p.	1%	95%	1%	4%
Não sei/não tenho como avaliar	1	0%	5 p.p.	0%	95%	0%	1%
Total	446	100%					



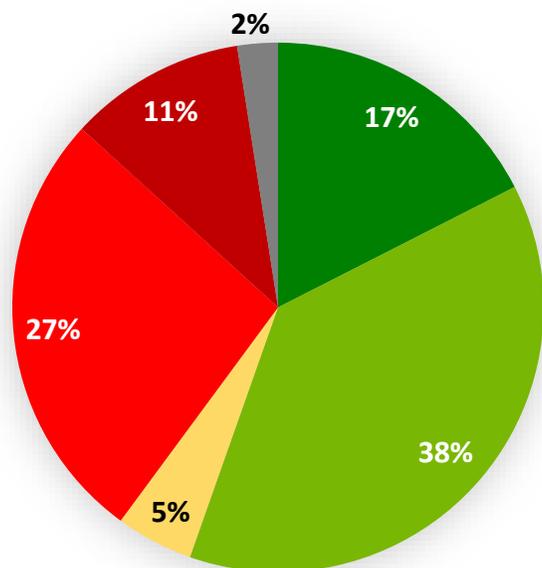
- A percepção de satisfação com o plano de saúde é mais presente entre beneficiários do sexo masculino, 71% contra 60% para o sexo feminino, e titulares do plano da Postal Saúde, 76% contra 57% para os dependentes.

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Muito bom		29%	21%	37%	22%	38%
Bom		37%	39%	34%	35%	38%
Regular		26%	30%	22%	31%	19%
Ruim		7%	7%	6%	9%	4%
Muito ruim		2%	3%	1%	3%	2%
Não sei/não tenho como avaliar		0%	0%	0%	0%	0%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



Recomendação

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Definitivamente recomendaria
- Recomendaria
- Indiferente
- Recomendaria com ressalvas
- Não recomendaria
- Não sei/não tenho como avaliar

- 55% da amostra recomendaria, em alguma medida, o plano da Postal Saúde para amigos e familiares;
- Entretanto, pouco mais de um terço da base ouvida recomendou o plano com ressalvas ou não o recomendou.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	78	17%	6 p.p.	2%	95%	14%	21%
Recomendaria	169	38%	6 p.p.	2%	95%	33%	42%
Indiferente	21	5%	6 p.p.	1%	95%	3%	7%
Recomendaria com ressalvas	119	27%	6 p.p.	2%	95%	23%	31%
Não recomendaria	48	11%	6 p.p.	1%	95%	8%	14%
Não sei/não tenho como avaliar	11	2%	6 p.p.	1%	95%	1%	4%
Total	446	100%					



- Os titulares, com 68%, se mostraram mais propensos a recomendar o plano da Postal Saúde. Dependentes somam 46% entre as avaliações com “definitivamente recomendaria” e “recomendaria”.

Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Definitivamente recomendaria	17%	12%	23%	14%	22%
Recomendaria	38%	37%	39%	32%	46%
Indiferente	5%	7%	3%	7%	2%
Recomendaria com ressalvas	27%	28%	25%	31%	21%
Não recomendaria	11%	13%	9%	12%	9%
Não sei/não tenho como avaliar	2%	4%	1%	3%	2%
Base (total da amostra)	446	227	219	251	195



- Os beneficiários entrevistados, em sua maioria, obtiveram cuidados em saúde quando necessário. 76% conseguiram marcar consultas, exames ou tratamentos sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Para atenção imediata (urgência ou emergência), o índice para os mesmos conceitos atingiu 61%;
- A avaliação geral da atenção em saúde (levando em consideração todos os tipos) se mostrou favorável à Postal Saúde. 69% de conceitos utilizados foram “muito bom” ou “bom” na avaliação do aspecto;
- Sobre reclamações realizadas junto à operadora, 44% dos entrevistados reportaram terem realizado alguma nos últimos 12 meses. 16% não tiveram suas demandas resolvidas;
- Pontos de melhoria foram notados, como a lista de prestadores de serviço credenciados e a os formulários exigidos pela Postal Saúde. Para o primeiro, 49% das avaliações foram regulares ou negativas. Para o segundo, 33%;
- Notou-se elevado nível de satisfação dos beneficiários em relação ao plano de saúde oferecido pela Postal Saúde como um todo. 76% deles estão satisfeitos em algum nível com o serviço oferecido;
- Por fim, embora 55% dos beneficiários recomendem o plano em alguma medida, outros 38% não o fariam ou o fariam com alguma ressalva.

03

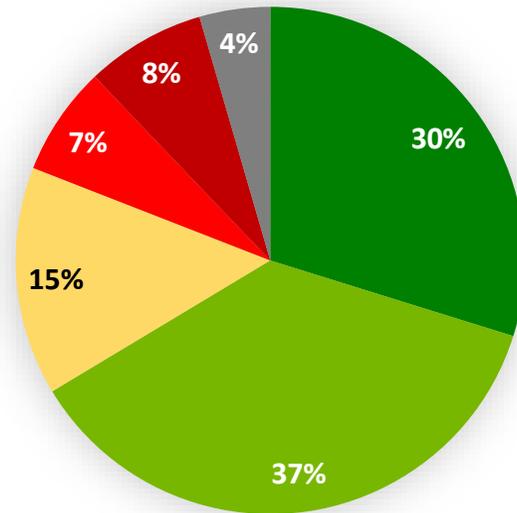
Pesquisa
sobre outros
temas
propostos
pela Postal
Saúde





Grau de interesse em participar da Estratégia Saúde & Família

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Muito interesse em participar
- Interesse em participar
- Indiferente
- Pouco interesse em participar
- Nenhum interesse em participar
- Já estou participando

- Houve grande interesse da base em participar da Estratégia Saúde & Família, da Postal Saúde. 67% possuem interesse em alguma medida;
- 4% já participam da iniciativa.

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito interesse em participar	133	30%	7 p.p.	2%	95%	26%	34%
Interesse em participar	163	37%	7 p.p.	2%	95%	32%	41%
Indiferente	65	15%	7 p.p.	2%	95%	11%	18%
Pouco interesse em participar	31	7%	7 p.p.	1%	95%	5%	9%
Nenhum interesse em participar	34	8%	7 p.p.	1%	95%	5%	10%
Já estou participando	20	4%	7 p.p.	1%	95%	3%	6%
Total	446	100%					

GRAU DE INTERESSE EM SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

ESTIMULADA E ÚNICA



- De modo geral, os segmentos analisados seguem a tendência geral dentro dos limites estatísticos.

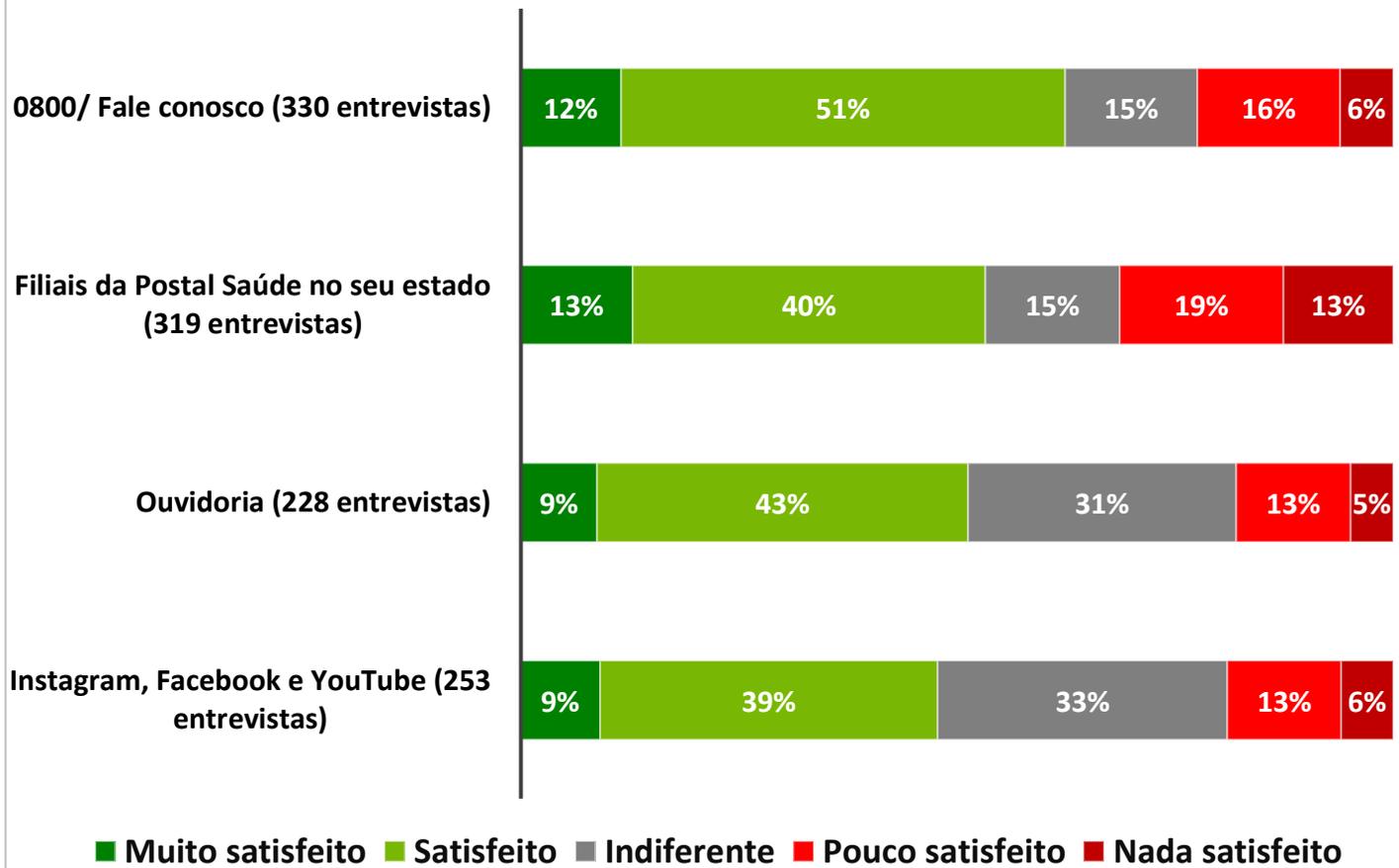
Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Muito interesse em participar	30%	31%	28%	32%	27%
Interesse em participar	37%	37%	36%	38%	35%
Indiferente	15%	15%	14%	14%	16%
Pouco interesse em participar	7%	7%	7%	6%	8%
Nenhum interesse em participar	8%	6%	10%	6%	10%
Já estou participando	4%	4%	5%	5%	4%
Base (total da amostra)	446	227	219	251	195

AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA POSTAL SAÚDE

ESTIMULADA E ÚNICA POR ITEM



Avaliação dos canais de atendimento
Base entrevistados que utilizaram cada um dos canais



- O 0800/Fale Conosco recebeu o maior número de avaliações positivas dos beneficiários (63%);
- As filiais da Postal Saúde apareceram na sequência, com 53%. Entretanto, foi o canal de atendimento com maior número de avaliações negativas (32%);
- Ouvidoria e redes sociais (Instagram, Facebook e YouTube) obtiveram um alto número de avaliações positivas, porém cerca de um terço dos beneficiários avaliaram os canais com o conceito “indiferente”.

AValiação dos Canais de Atendimento da Postal Saúde

ESTIMULADA E ÚNICA POR ITEM



0800/ Fale conosco

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito satisfeito	38	12%	6 p.p.	2%	95%	8%	15%
Satisfeito	168	51%	6 p.p.	3%	95%	46%	56%
Indiferente	50	15%	6 p.p.	2%	95%	11%	19%
Pouco satisfeito	54	16%	6 p.p.	2%	95%	12%	20%
Nada satisfeito	20	6%	6 p.p.	1%	95%	3%	9%
Total	330	100%					

Filias da Postal Saúde no seu estado

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito satisfeito	41	13%	7 p.p.	2%	95%	9%	17%
Satisfeito	129	40%	7 p.p.	3%	95%	35%	46%
Indiferente	49	15%	7 p.p.	2%	95%	11%	19%
Pouco satisfeito	60	19%	7 p.p.	2%	95%	15%	23%
Nada satisfeito	40	13%	7 p.p.	2%	95%	9%	16%
Total	319	100%					

AValiação dos Canais de Atendimento da Postal Saúde

ESTIMULADA E ÚNICA POR ITEM



Ouvidoria

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito satisfeito	20	9%	7 p.p.	2%	95%	5%	12%
Satisfeito	97	43%	7 p.p.	3%	95%	36%	49%
Indiferente	70	31%	7 p.p.	3%	95%	25%	37%
Pouco satisfeito	30	13%	7 p.p.	2%	95%	9%	18%
Nada satisfeito	11	5%	7 p.p.	1%	95%	2%	8%
Total	228	100%					

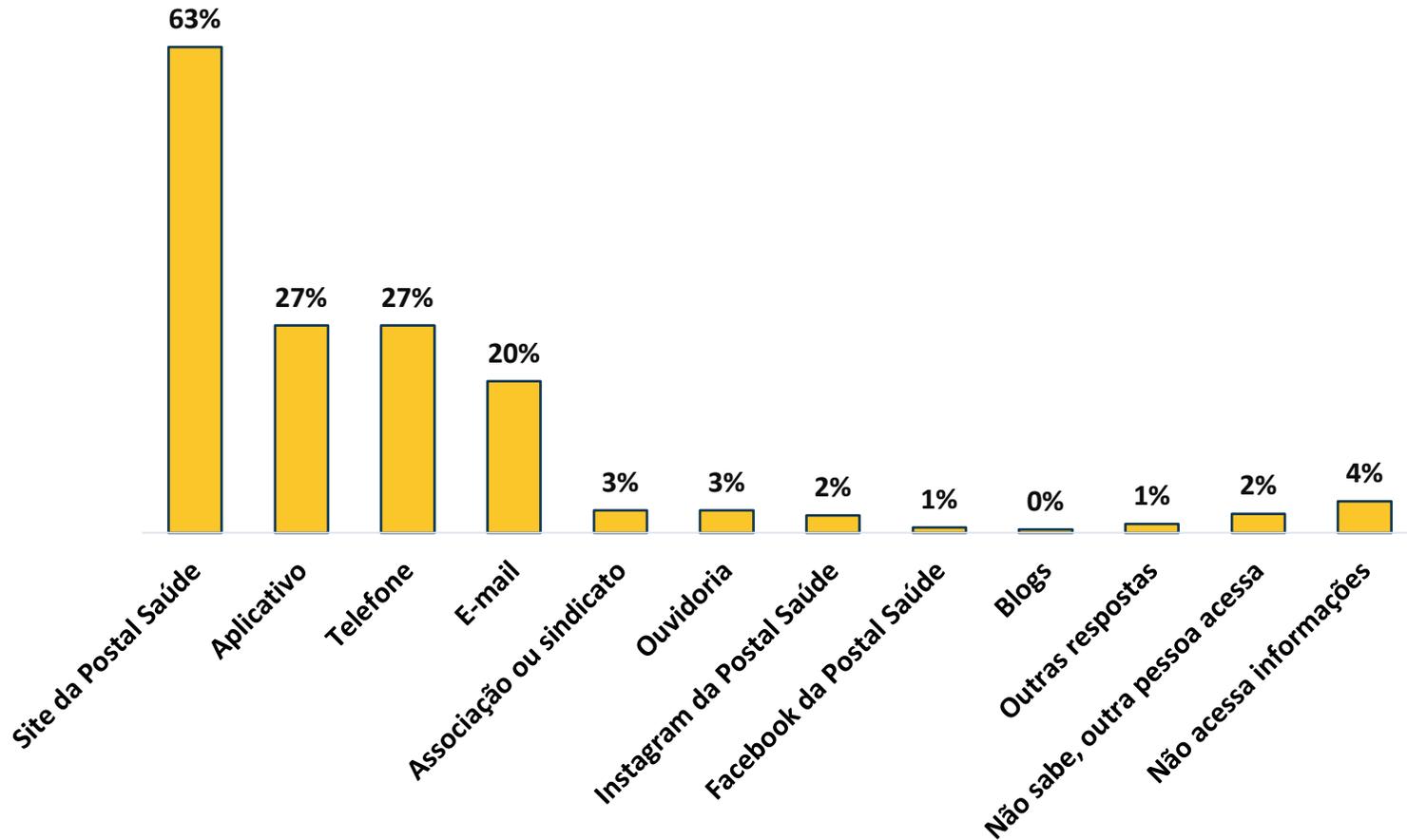
Site, Instagram, Facebook e Youtube

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança: (1- α)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito satisfeito	23	9%	6 p.p.	2%	95%	6%	13%
Satisfeito	98	39%	6 p.p.	3%	95%	33%	45%
Indiferente	84	33%	6 p.p.	3%	95%	27%	39%
Pouco satisfeito	33	13%	6 p.p.	2%	95%	9%	17%
Nada satisfeito	15	6%	6 p.p.	1%	95%	3%	9%
Total	253	100%					



Forma de acesso às informações da Postal Saúde

Base total da amostra (446 entrevistas)



- Em questão com opção múltipla de resposta, o site da Postal Saúde foi apontado como a principal fonte para acesso de informações sobre a operadora;
- Na sequência, aplicativo e telefone, ambos com 27% das menções, também são fontes relevantes de informação para os beneficiários;
- O e-mail também apareceu com maior relevância, sendo citado por 20% dos entrevistados.

FORMA DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DA POSTAL SAÚDE

ESTIMULADA E MÚLTIPLA



Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Site da Postal Saúde	63%	63%	62%	68%	55%
Telefone	27%	25%	28%	24%	30%
Aplicativo	27%	35%	18%	35%	16%
E-mail	20%	18%	21%	18%	22%
Ouvidoria	3%	2%	4%	3%	3%
Associação ou sindicato	3%	4%	2%	4%	2%
Instagram da Postal Saúde	2%	1%	4%	3%	2%
Facebook da Postal Saúde	1%	1%	0%	0%	1%
Blogs	0%	0%	1%	0%	1%
Outras respostas	1%	2%	0%	2%	0%
Não sabe, outra pessoa acessa	2%	2%	3%	0%	5%
Não acessa informações	4%	4%	5%	3%	5%
Base (total da amostra)	446	227	219	251	195

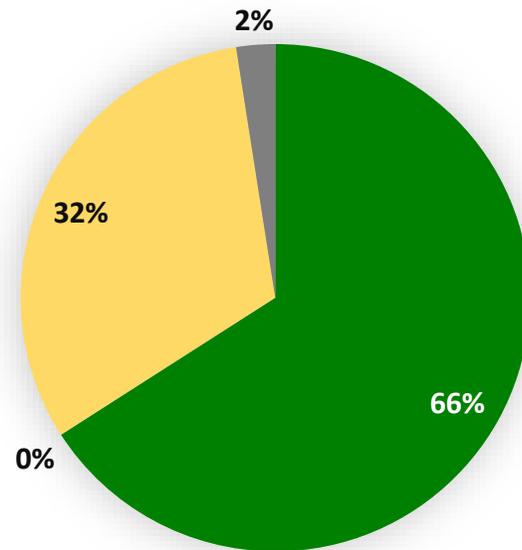
INDICAÇÃO DE UM PLANO DE SAÚDE ACESSÍVEL

ESTIMULADA E ÚNICA



Indicação de um plano de saúde acessível

Base total da amostra (446 entrevistas)



■ Sim ■ Não ■ Talvez indicaria ■ Indiferente

- 2 em cada 3 respondentes indicariam um plano de saúde acessível para familiares, caso fosse ofertado pela Postal Saúde;
- Nenhum beneficiário deixaria de indicar o plano.

						Intervalo de Confiança: (1- α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Sim	294	66%	5 p.p.	2%	95%	62%	70%
Não	0	0%	5 p.p.	0%	95%	0%	0%
Talvez indicaria	141	32%	5 p.p.	2%	95%	27%	36%
Indiferente	11	2%	5 p.p.	1%	95%	1%	4%
Total	446	100%					

INDICAÇÃO DE UM PLANO DE SAÚDE ACESSÍVEL

ESTIMULADA E ÚNICA



- Houve maior propensão à indicação de um plano de saúde acessível, caso ofertado fosse, entre titulares e respondentes do sexo masculino. Para ambas as segmentações o índice atingiu 71%.

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Sim		66%	61%	71%	62%	71%
Não		0%	0%	0%	0%	0%
Talvez indicaria		32%	37%	26%	37%	25%
Indiferente		2%	2%	3%	1%	4%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195

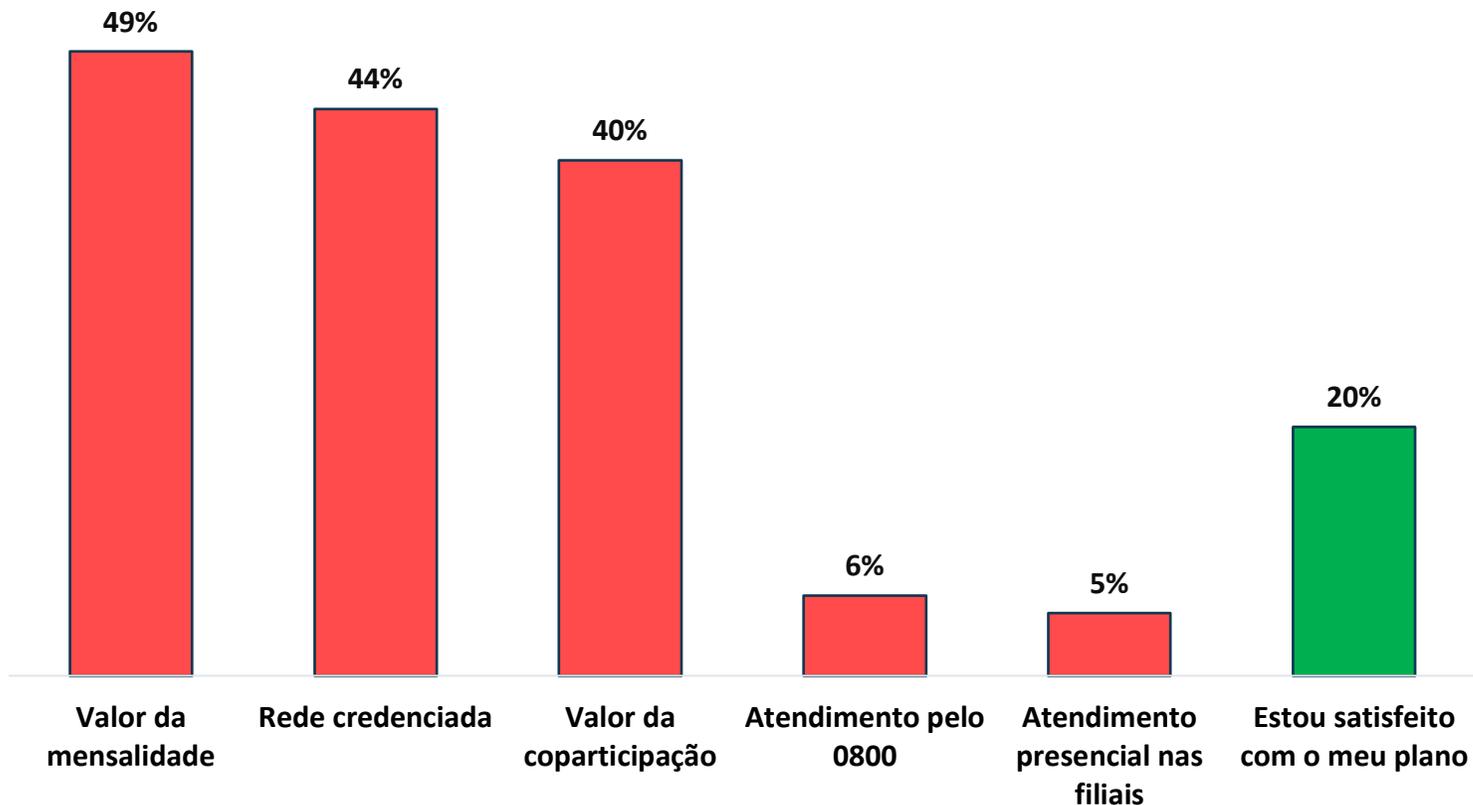
INSATISFAÇÃO COM O PLANO DE SAÚDE

ESTIMULADA E MÚLTIPLA



Insatisfação com o plano de saúde

Base total da amostra (446 entrevistas)



- O principal motivo de insatisfação da base ouvida foi o valor da mensalidade, com 49% das menções;
- A rede credenciada, com 44%, e o valor da coparticipação, com 40%, apareceram na sequência como potenciais pontos de melhoria;
- 20% das menções demonstraram satisfação com o plano da Postal Saúde e não apontaram motivos de insatisfação.

INSATISFAÇÃO COM O PLANO DE SAÚDE

ESTIMULADA E MÚLTIPLA



- Entre o público feminino e os dependentes, as menções negativas ao valor da mensalidade superam o resultado geral.

	Frequência	Total da amostra	Feminino	Masculino	Dependente	Titular
Rede credenciada		44%	47%	42%	49%	38%
Valor da mensalidade		49%	56%	42%	61%	33%
Valor da coparticipação		40%	46%	34%	47%	32%
Atendimento pelo 0800		6%	5%	8%	6%	7%
Atendimento presencial nas filiais		5%	4%	5%	4%	6%
Estou satisfeito com o meu plano		20%	15%	24%	13%	28%
Base (total da amostra)		446	227	219	251	195



- Um alto interesse na participação da Estratégia Saúde & Família foi percebido durante a análise. 67% da amostra demonstrou interesse em alguma medida, enquanto 4% afirmou já participar da iniciativa;
- O 0800/Fale Conosco foi o canal de contato com melhor avaliação dos beneficiários. 63% utilizaram os conceitos “muito satisfeito” ou “satisfeito” para o meio. As filiais regionais da Postal Saúde, embora com bom número de avaliações positivas (53%), obtiveram um 32% de avaliações negativas. Dessa forma, embora valorizadas pela maior parte da amostra, apresentam espaço para a implementação de melhorias;
- O valor da mensalidade foi apontado como principal ponto de insatisfação, representando 49% das menções. Rede credenciada e valor da coparticipação figuraram também como insatisfações relevantes, com 44% e 40%, respectivamente.



GlobalTrevo Consulting®

www.globaltrevo.com.br