

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Fundação Real Grandeza



- 1 – Introdução
- 2 – Dados Técnicos da Pesquisa
- 3 – Da Realização da Pesquisa
- 4 – Perfil da Amostra
- 5 – Resultados da Pesquisa
 - ✓ Atenção à Saúde
 - ✓ Canais de Atendimento da Fundação Real Grandeza
 - ✓ Avaliação Geral com a Fundação Real Grandeza
 - ✓ Principais Insights

1 - Introdução

➤ **Razão Social e registro da operadora na ANS:**

- ✓ Nome: Real Grandeza – Fundação de Previdência e Assistência Social
- ✓ Endereço: Rua Mena Barreto, 143, Botafogo, Rio de Janeiro, RJ
- ✓ Tel: (21) 2528-6800
- ✓ CNPJ: 34.269.803/0001-68
- ✓ Registro junto à ANS: 33.131-7

➤ **O objetivo da pesquisa realizada:** A pesquisa busca mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pelo Plano de Saúde da Fundação Real Grandeza em aspectos como “Atenção à Saúde”, “Avaliação dos Canais de atendimento” e a “Avaliação Geral”, bem como a sua recomendação.

➤ **Público alvo da pesquisa:** Beneficiários da Fundação Real Grandeza, de 18 anos ou mais e com condições de responder sozinhos ao questionário da pesquisa.

➤ **Identificação do Responsável Técnico da Pesquisa:**

- ✓ Nome: Sérgio Ribeiro dos Santos.
- ✓ Registro: CONRE – 2ª região – Rio de Janeiro – nº 6942

➤ **Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:**

- ✓ Nome: Insider Pesquisas e Marketing Ltda.
- ✓ Endereço: Praia do Flamengo, 66, Bloco B, sala 406 , Flamengo, Rio de Janeiro, RJ.
- ✓ Tel: (21) 2556-3300 / (21) 2556-4499
- ✓ CNPJ: 02.617.190 / 0001-16.

➤ **Identificação do auditor independente:** Sr. Fernando Bortoletto da FJB Gestão Estratégica e Auditoria.

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br; (11) 99736-3270; www.fjbgestao.com.br

2 – Dados Técnicos da Pesquisa

- **Descrição do universo amostral:** Beneficiários da Fundação Real Grandeza com 18 anos ou mais que somam 28.387 beneficiários.
- **O tipo de amostragem considerada e sua justificativa:** Definiu-se pela amostra aleatória simples sem reposição, devido a sua facilidade de aplicação, agilidade na realização da coleta dos dados, e dado as características da população e escopo do projeto, apenas para maior representatividade do universo houve o controle das variáveis faixa-etária , sexo e tipo de contratação respeitando suas respectivas proporcionalidades.
- **Descrição da População amostrada:** A amostra será constituída pelos códigos de controle operacional (CCO - ID ANS) dos beneficiários, extraídos aleatoriamente da listagem de beneficiários com 18 anos ou mais de idade. Sendo excluídos os menores de 18 anos e sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade.
- **Definição dos estimadores e seus erros amostrais:** A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo através do processo de sorteio dos integrantes da amostra. Os erros amostrais calculados são referentes ao total da amostra.
- **Tamanho da amostra:** Foram realizadas 470 entrevistas com a margem de erro de 4,49% e um nível de confiança de 95%.
- **Forma de coleta de dados:** As entrevistas foram realizadas exclusivamente por telefone (CATI), com a utilização de um questionário estruturado com perguntas fechadas pré-definido pela ANS.

2 – Dados Técnicos da Pesquisa (continuação)

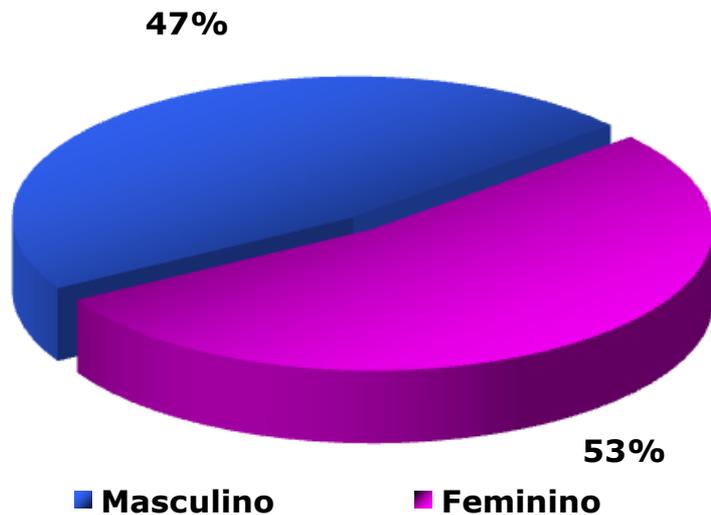
- **Erro não amostral:** Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra. Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela FUNDAÇÃO REAL GRANDEZA condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.
- **Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:** Foram verificados / checados 100% das entrevistas realizadas. Os entrevistadores tiveram treinamento e houve um coordenador atuando para identificar a necessidade de substituição ou reorientação dos mesmos. Todos os questionários foram criticados, garantindo assim da consistência de todas as respostas obtidas.
- **Seleção da Amostra:** As unidades amostrais (beneficiários) foram selecionadas de forma aleatória dentro das variáveis e controle segundo sua Faixa-etária , Sexo e tipo de contratação.
- **Análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora:** Os dados para contato telefônico com os beneficiários para a realização das entrevistas, a princípio estavam todos coerentes, com números de telefone completos e com seus respectivos DDD. O que era, naturalmente de se esperar uma vez que o cadastro de beneficiários da Fundação Real Grandeza é constantemente atualizado.

3 – Da Realização da Pesquisa

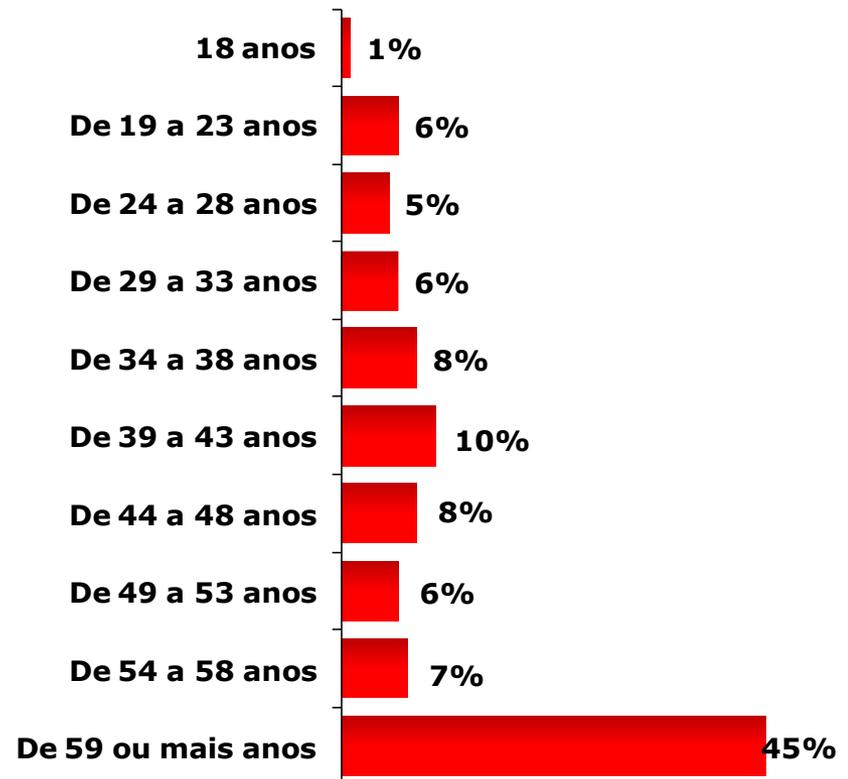
- **Período do planejamento da pesquisa:** de 3 a 23 de fevereiro de 2021.
- **Período de coleta das informações:** de 24 de fevereiro a 10 de março de 2021.
- **Participação do beneficiário:** A participação do beneficiário foi voluntária e não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes ao beneficiários. Além disto, todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- **Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:** Foram verificados e checados 100% das entrevistas realizadas. Os entrevistadores tiveram treinamento e houve um coordenador atuando para identificar a necessidade de substituição ou reorientação dos mesmos. Todos os questionários foram criticados, garantindo assim a consistência de todas as respostas obtidas.
- **Seleção dos Beneficiários passíveis de participar da Pesquisa:** Foram sorteados aleatoriamente, através de sorteio simples, na base de clientes com 18 anos ou mais da Fundação Real Grandeza, 2.698 beneficiários.

4 – Perfil da Amostra

Gênero



Faixa etária



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

4 – Perfil da Amostra (continuação)

Gênero	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Masculino	219	46,6%	2,24%	4,49%	95%	48,9%	57,9%
Feminino	251	53,4%	2,24%	4,49%	95%	42,1%	51,1%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

4 – Perfil da Amostra (continuação)

Faixa Etária	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
18 anos	5	1,1%	0,46%	4,49%	95%	0,1%	2,0%
De 19 a 23 anos	26	5,5%	1,02%	4,49%	95%	3,5%	7,6%
De 24 a 28 anos	21	4,5%	0,93%	4,49%	95%	2,6%	6,3%
De 29 a 33 anos	26	5,5%	1,02%	4,49%	95%	3,5%	7,6%
De 34 a 38 anos	38	8,1%	1,22%	4,49%	95%	5,6%	10,5%
De 39 a 43 anos	45	9,6%	1,32%	4,49%	95%	6,9%	12,2%
De 44 a 48 anos	36	7,7%	1,19%	4,49%	95%	5,3%	10,0%
De 49 a 53 anos	28	6,0%	1,06%	4,49%	95%	3,8%	8,1%
De 54 a 58 anos	32	6,8%	1,13%	4,49%	95%	4,5%	9,1%
De 59 ou mais anos	213	45,3%	2,23%	4,49%	95%	40,9%	49,8%

5 – Resultados da Pesquisa

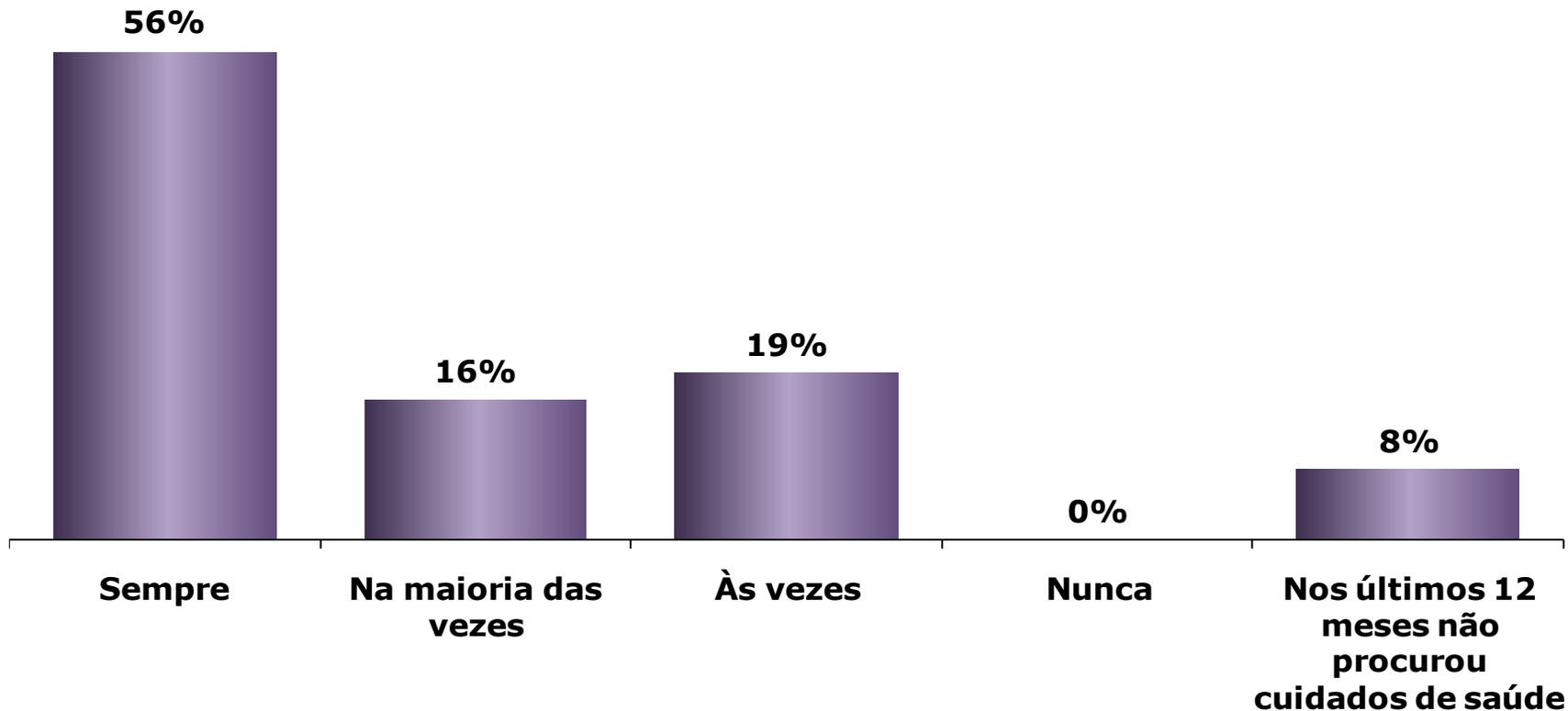
- **Taxa de respondentes da pesquisa:** 17,42% (470 ÷ 2.698)
- **Classificação dos respondentes conforme os seguintes itens:**
 - ✓ i) Questionário concluído: 470 (17,42%);
 - ✓ ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 94 (3,48%);
 - ✓ iii) Pesquisa incompleta, isto é, o beneficiário desistiu no meio do questionário: 3 (0,11%);
 - ✓ iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 2.098 (77,76%). Foram realizadas pelo menos 3 tentativas em dias e horários diferentes até que se consolide esse status “não localizado”. Esta quantidade é padrão e suficiente uma vez que são considerados dias da semana e final de semana e três turnos distintos: manhã, tarde e início da noite.
 - ✓ v) Beneficiário Incapacitado: 31 (1,15%);
 - ✓ vi) Beneficiário Falecido: 2 (0,07%);
- **Erro amostral ocorrido:** 4,49% para um nível de confiança de 95%.

5 – Resultados da Pesquisa

- **Análise Descritiva de cada quesito do questionário:** Nos próximos slides.
- **Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança com o respectivo nível de confiança, por quesito:** Nos próximos slides.

Atenção à saúde

P.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?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

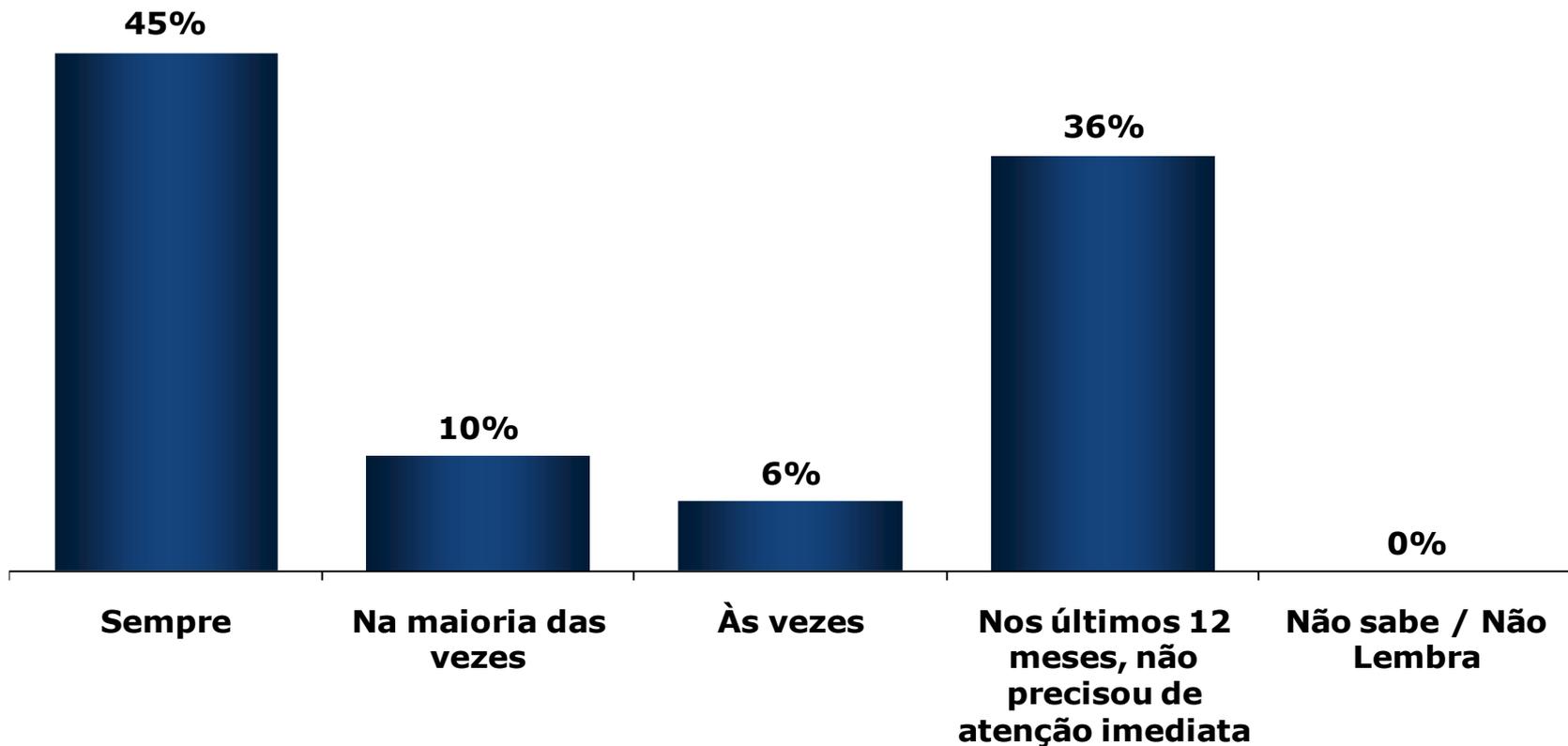
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?

Pergunta 1	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Sempre	264	56,2%	2,22%	4,49%	95%	51,7%	60,6%
Na maioria das vezes	75	16,0%	1,64%	4,49%	95%	12,7%	19,2%
Às vezes	91	19,4%	1,77%	4,49%	95%	15,8%	22,9%
Nunca	2	0,4%	0,29%	4,49%	95%	0%	1%
Nos últimos doze meses não procurou cuidados de saúde	38	8,1%	1,22%	4,49%	95%	5,6%	10,5%
Não sabe / Não lembra	0	0,0%	0,00%	4,49%	95%	0%	0%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

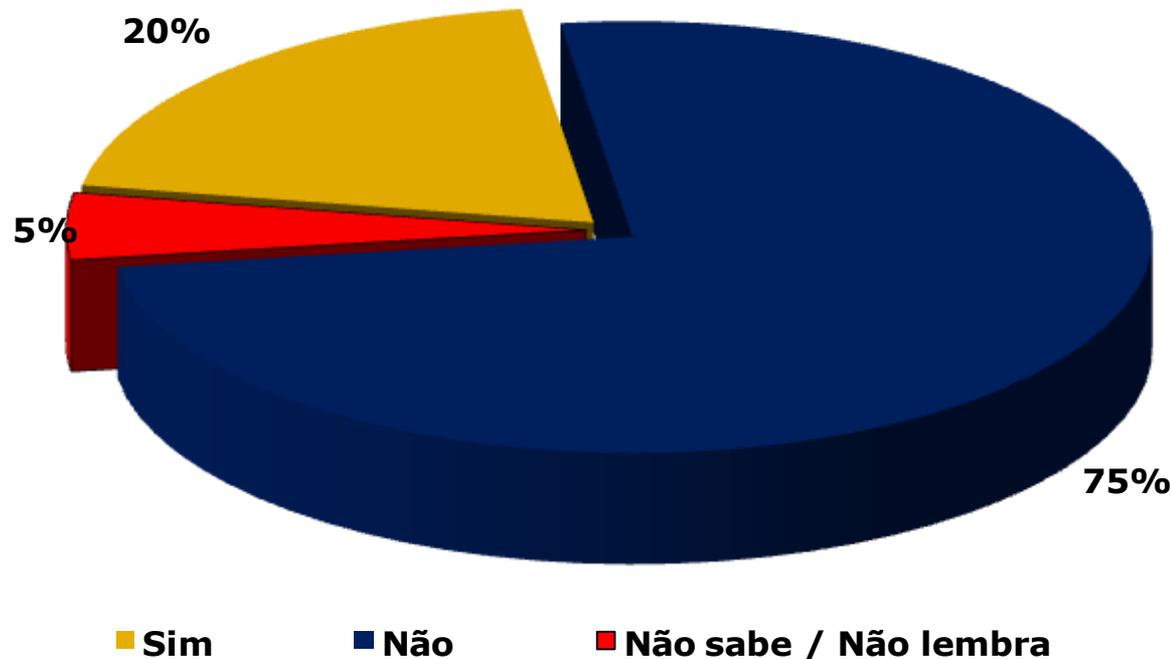
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?

Pergunta 2	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Sempre	213	45,3%	2,23%	4,49%	95%	40,9%	49,8%
Na maioria das vezes	45	9,6%	1,32%	4,49%	95%	6,9%	12,2%
Às vezes	30	6,4%	1,10%	4,49%	95%	4,2%	8,6%
Nunca	10	2,1%	0,65%	4,49%	95%	0,8%	3,4%
Nos últimos doze meses não procurou cuidados de saúde	171	36,4%	2,16%	4,49%	95%	32,1%	40,7%
Não sabe / Não lembra	1	0,2%	0,21%	4,49%	95%	0%	0,6%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

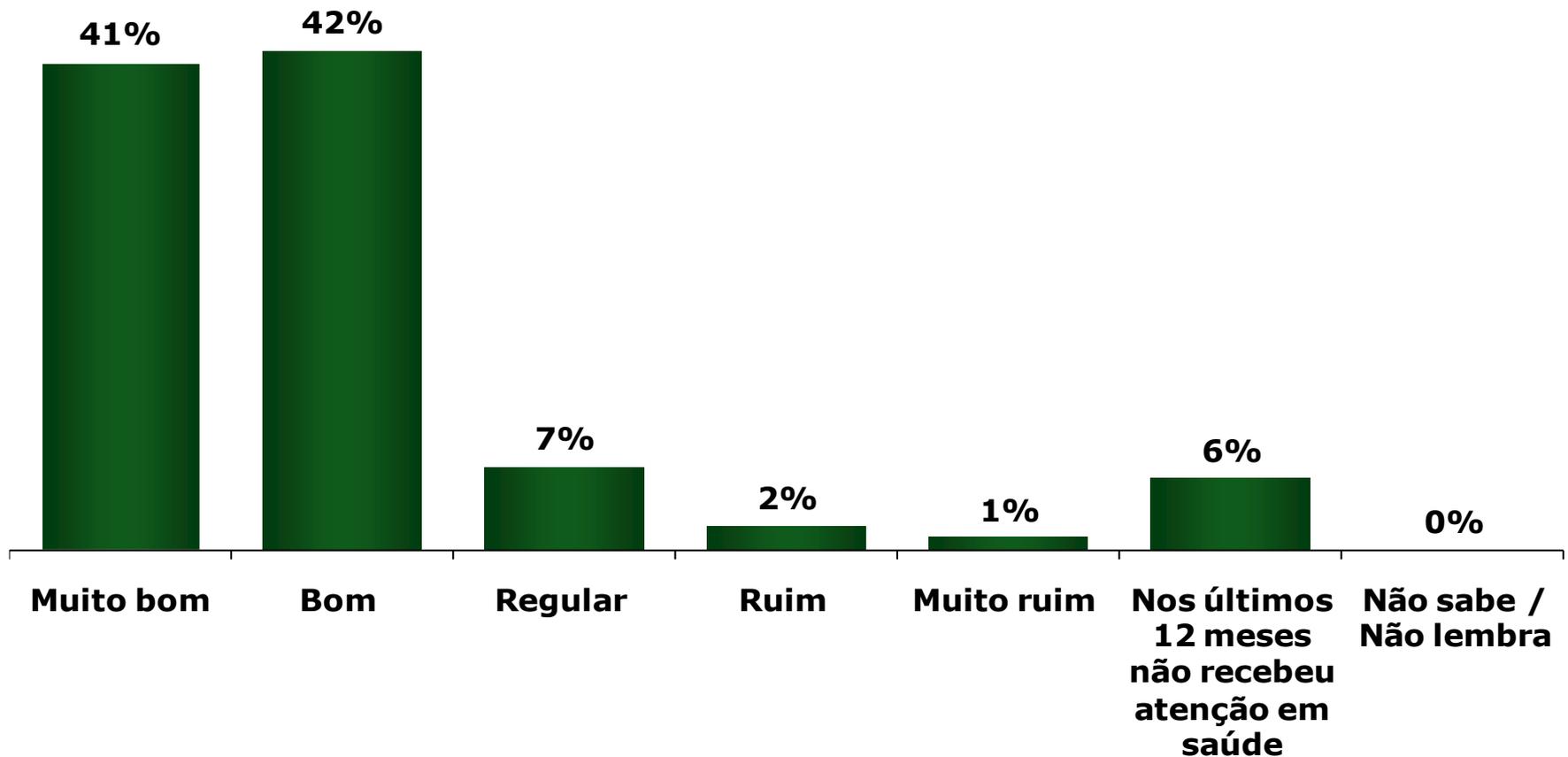
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?

Pergunta 3	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Sim	94	20,0%	1,79%	4,49%	95%	16,4%	23,6%
Não	350	74,5%	1,96%	4,49%	95%	70,6%	78,4%
Não sabe / Não lembra	26	5,5%	1,02%	4,49%	95%	3,5%	7,6%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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)?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

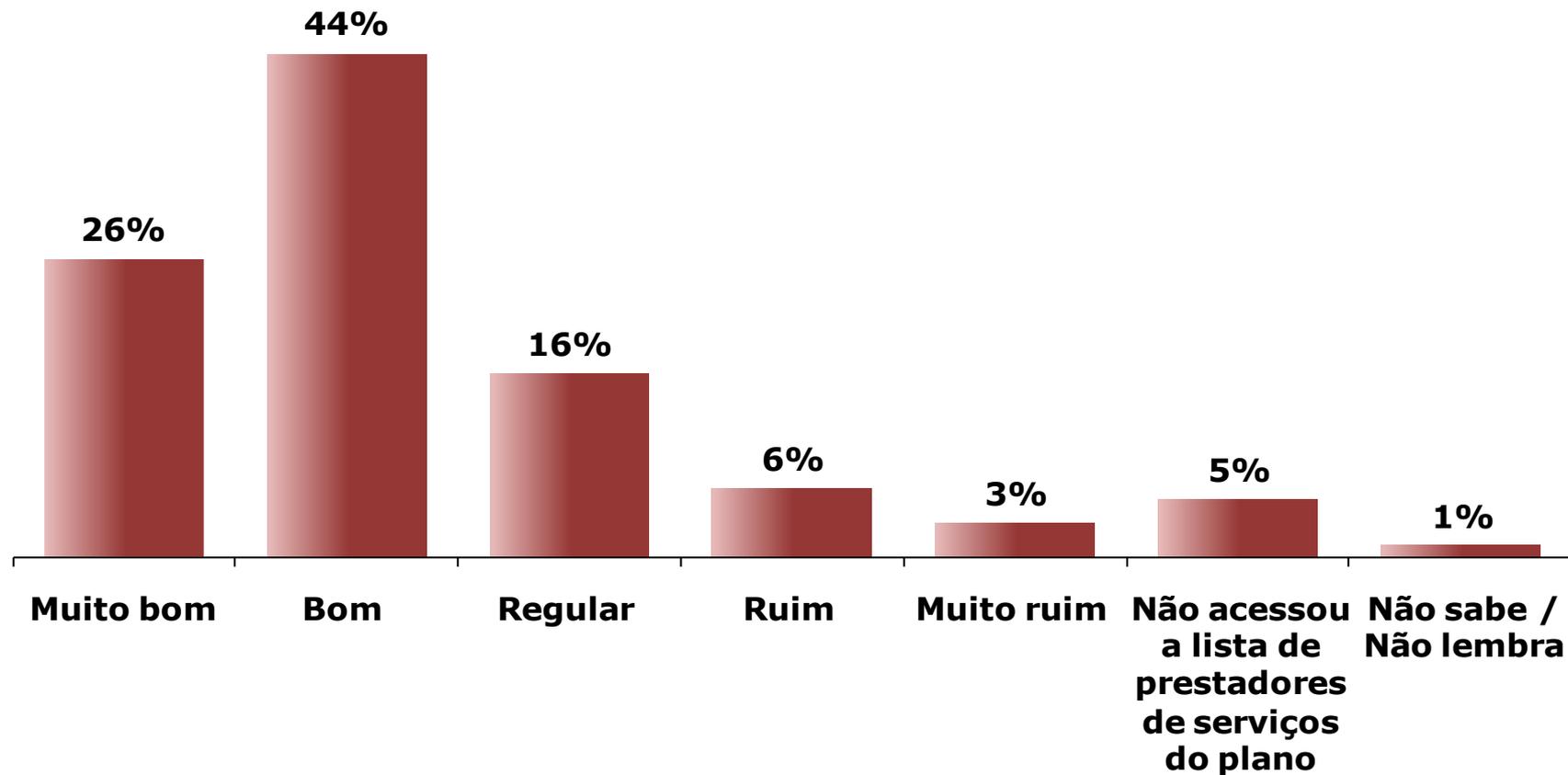
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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)?

Pergunta 4	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	194	41,3%	2,21%	4,49%	95%	36,9%	45,7%
Bom	199	42,3%	2,21%	4,49%	95%	37,9%	46,8%
Regular	35	7,4%	1,18%	4,49%	95%	5,1%	9,8%
Ruim	7	1,5%	0,54%	4,49%	95%	0,4%	2,6%
Muito ruim	6	1,3%	0,50%	4,49%	95%	0,3%	2,3%
Nos últimos doze meses não recebeu atenção em saúde	28	6,0%	1,06%	4,49%	95%	3,8%	8,1%
Não sabe / Não lembra	1	0,2%	0,21%	4,49%	95%	0%	0,6%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.5: Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

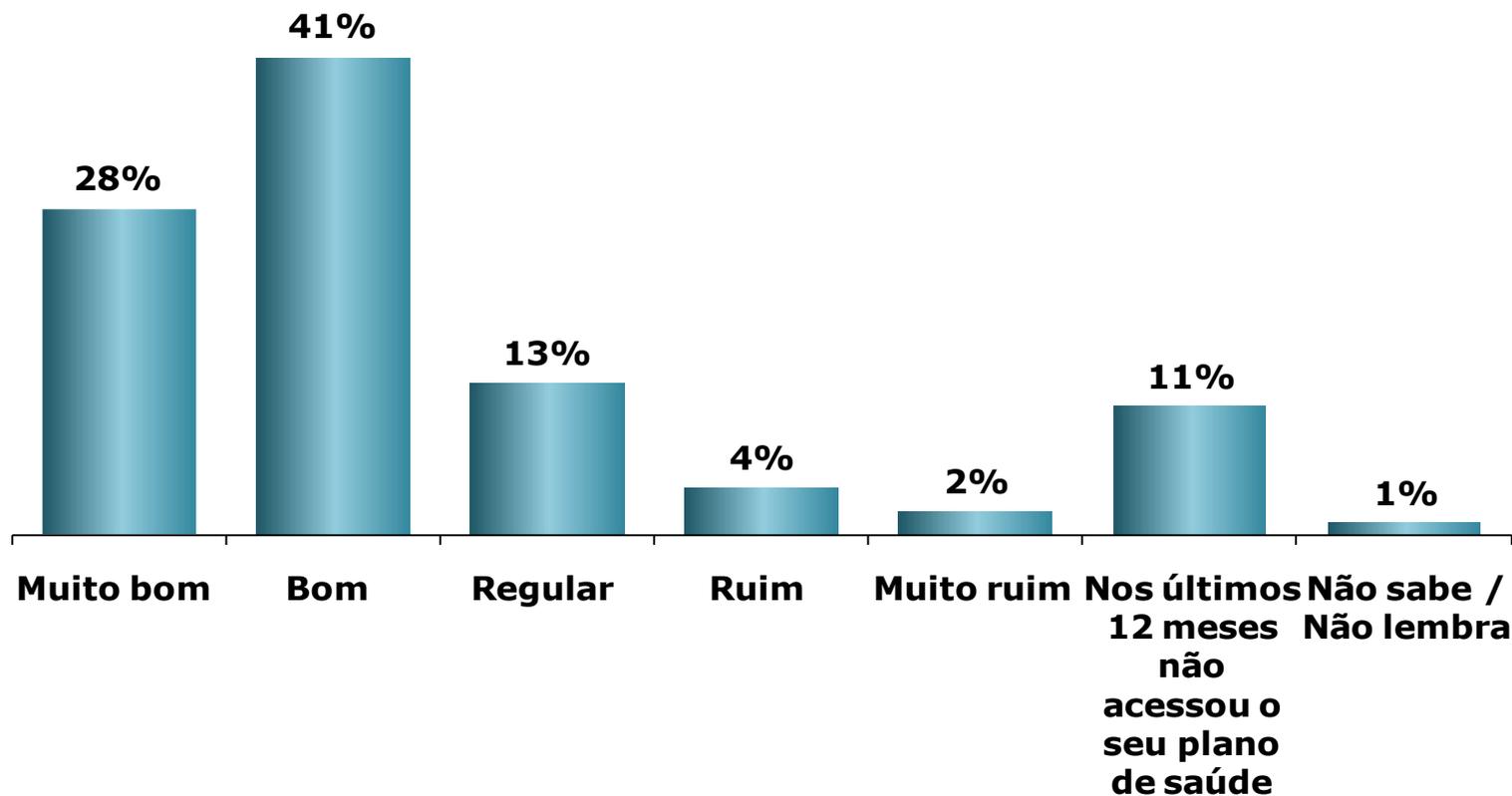
P.5: Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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

Pergunta 5	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	124	26,4%	1,98%	4,49%	95%	22,4%	30,3%
Bom	207	44,0%	2,23%	4,49%	95%	39,6%	48,5%
Regular	75	16,0%	1,64%	4,49%	95%	12,7%	19,2%
Ruim	26	5,5%	1,02%	4,49%	95%	3,5%	7,6%
Muito ruim	12	2,6%	0,71%	4,49%	95%	1,1%	4%
Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde	21	4,5%	0,93%	4,49%	95%	2,6%	6,3%
Não sabe / Não lembra	5	1,1%	0,46%	4,49%	95%	0,1%	2%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

Canais de Atendimento da Fundação Real Grandeza

P.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, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

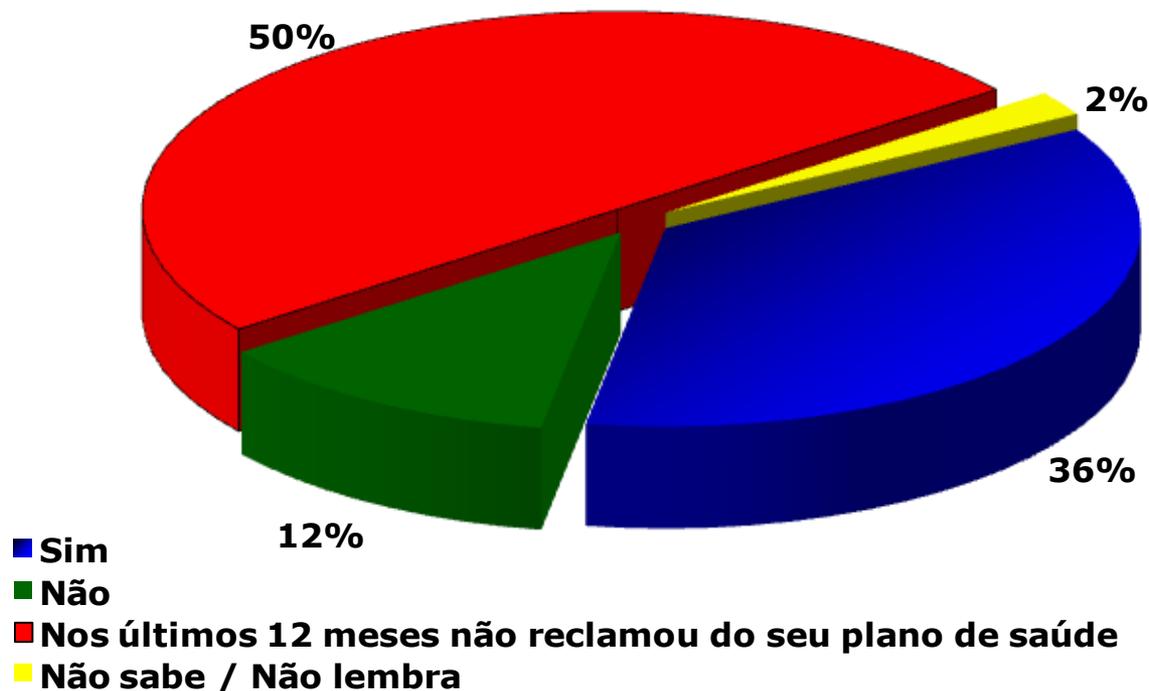
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Pergunta 6	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1-σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	132	28,1%	2,01%	4,49%	95%	24,1%	32,1%
Bom	192	40,9%	2,20%	4,49%	95%	36,4%	45,3%
Regular	63	13,4%	1,53%	4,49%	95%	10,3%	16,5%
Ruim	19	4,0%	0,88%	4,49%	95%	2,3%	5,8%
Muito ruim	7	1,5%	0,54%	4,49%	95%	0,4%	2,6%
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	53	11,3%	1,42%	4,49%	95%	8,4%	14,1%
Não sabe / Não lembra	4	0,9%	0,41%	4,49%	95%	0%	1,7%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

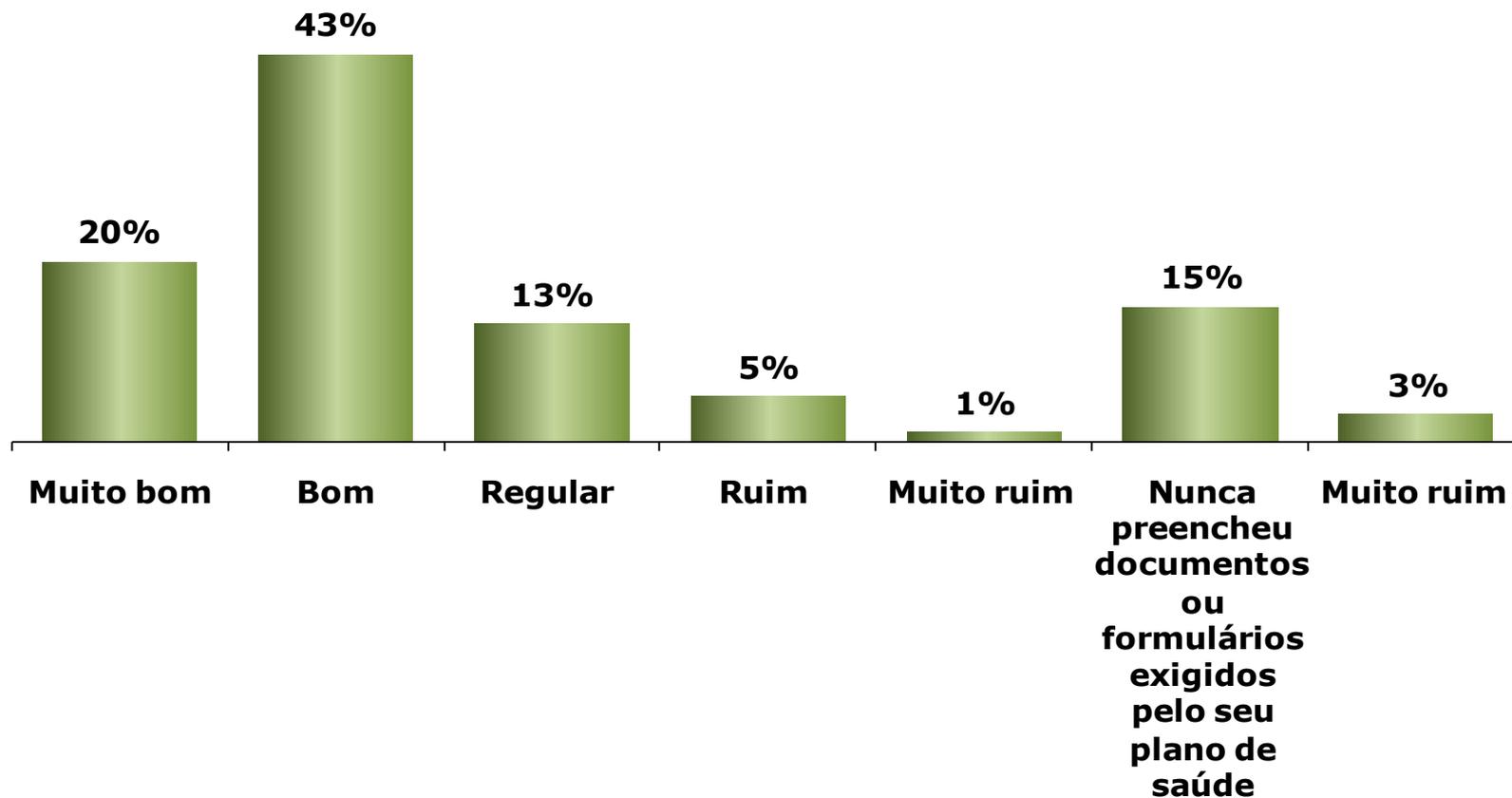
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?

Pergunta 7	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Sim	171	36,4%	2,16%	4,49%	95%	32,1%	40,7%
Não	55	11,7%	1,44%	4,49%	95%	8,8%	14,6%
Nos últimos 12 meses não reclamou do seu plano de saúde	237	50,4%	2,24%	4,49%	95%	45,9%	54,9%
Não sabe / Não lembra	7	1,5%	0,54%	4,49%	95%	0,4%	2,6%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

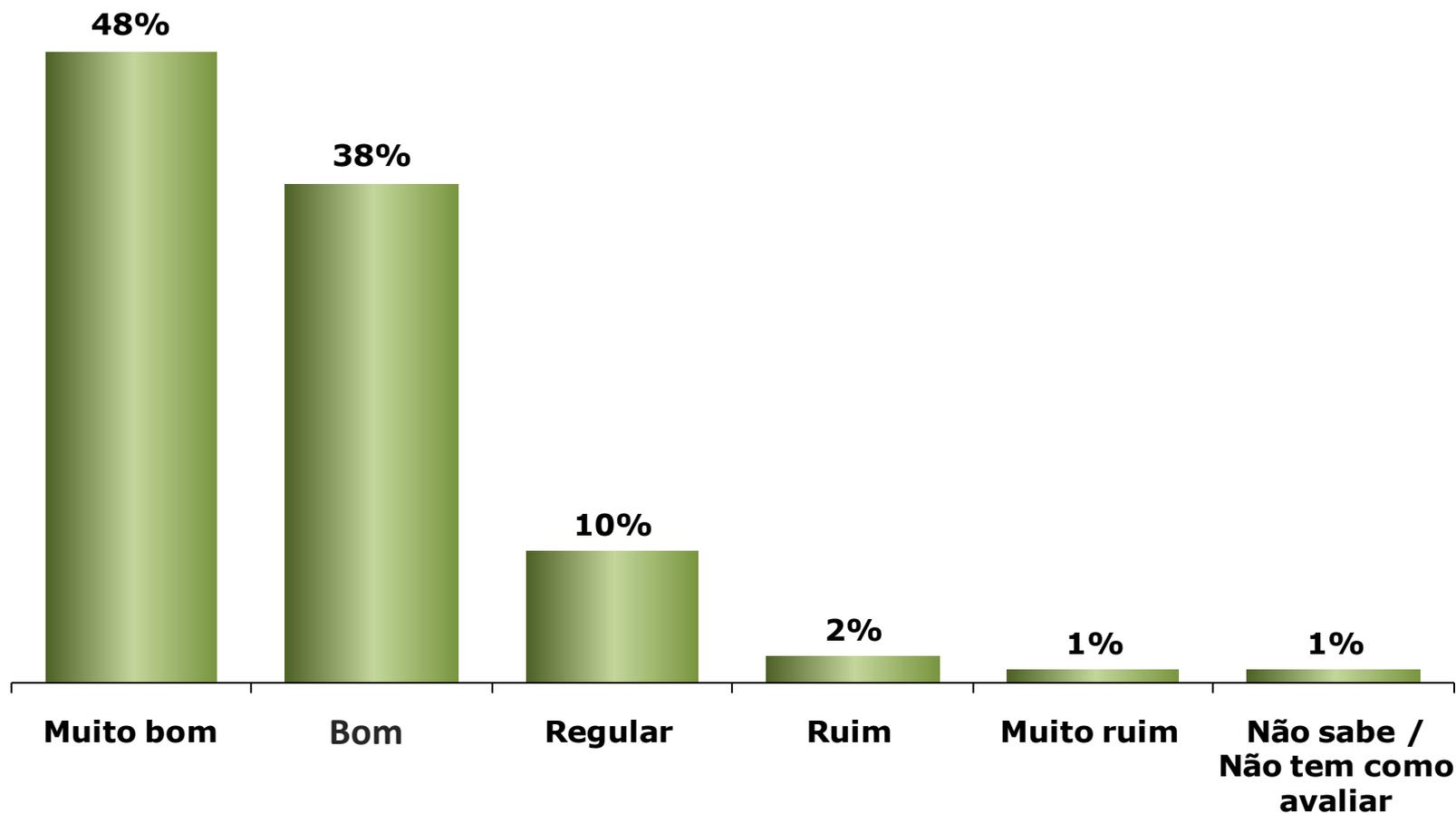
Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

P.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?

Pergunta 8	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1-σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	92	19,6%	1,78%	4,49%	95%	16%	23,1%
Bom	204	43,4%	2,22%	4,49%	95%	39%	47,9%
Regular	63	13,4%	1,53%	4,49%	95%	10,3%	16,5%
Ruim	21	4,5%	0,93%	4,49%	95%	2,6%	6,3%
Muito ruim	6	1,3%	0,50%	4,49%	95%	0,3%	2,3%
Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	72	15,3%	1,61%	4,49%	95%	12,1%	18,6%
Não sabe / Não lembra	12	2,6%	0,71%	4,49%	95%	1,1%	4%

Avaliação Geral da Fundação Real Grandeza

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



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

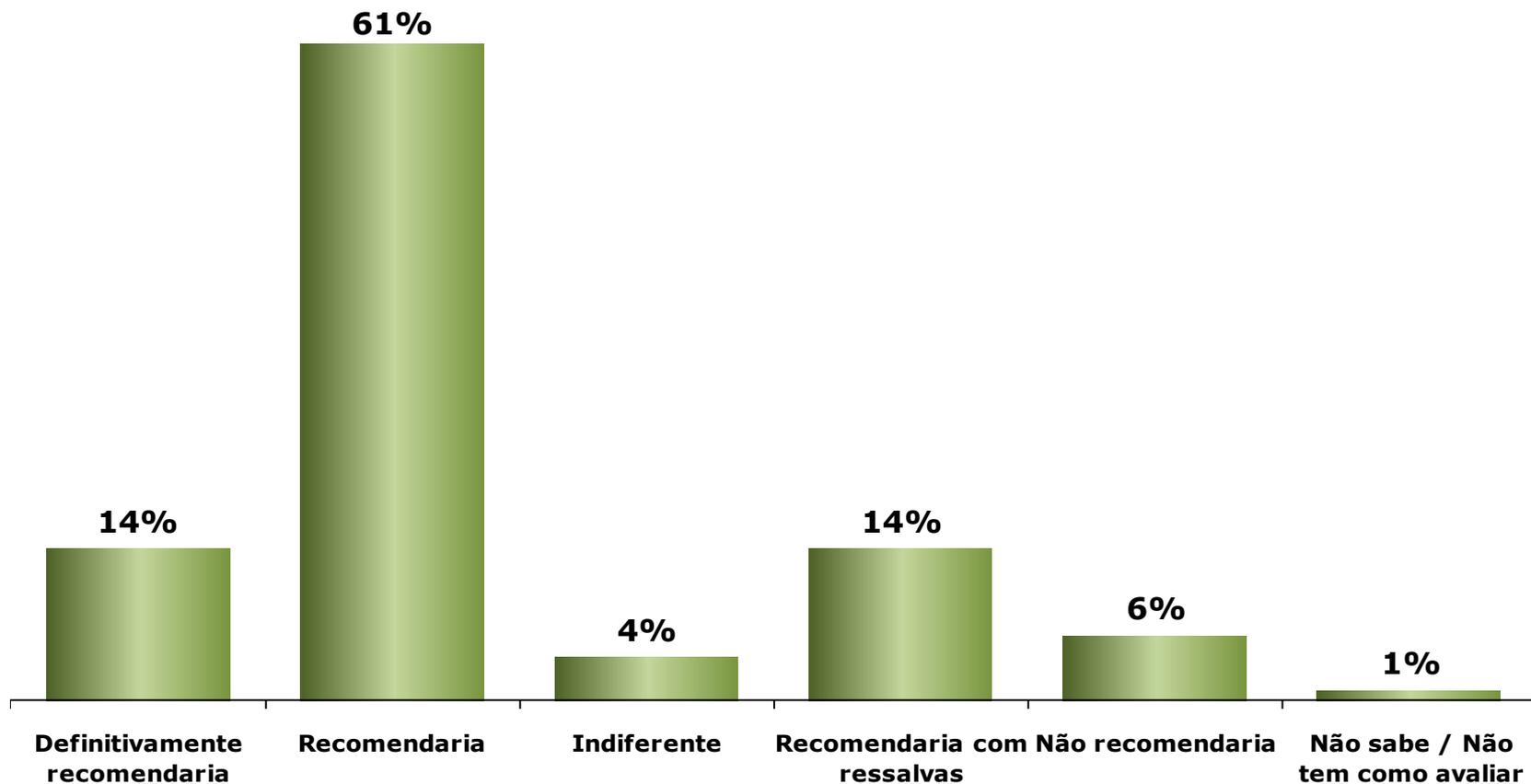
Nível de Confiança: 95%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

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

Pergunta 9	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Muito bom	227	48,3%	2,24%	4,49%	95%	43,8%	52,8%
Bom	177	37,7%	2,17%	4,49%	95%	33,3%	42%
Regular	48	10,2%	1,36%	4,49%	95%	7,5%	12,9%
Ruim	9	1,9%	0,61%	4,49%	95%	0,7%	3,1%
Muito ruim	5	1,1%	0,46%	4,49%	95%	0,1%	2%
Não sabe / Não tem como avaliar	4	0,9%	0,41%	4,49%	95%	0%	1,7%

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



Base: 470 entrevistas

Margem de Erro: 4,49%

Nível de Confiança: 95%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

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

Pergunta 10	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança (1- σ)	
						Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	67	14,3%	1,57%	4,49%	95%	11,1%	17,4%
Recomendaria	288	61,3%	2,18%	4,49%	95%	56,9%	65,6%
Indiferente	20	4,3%	0,90%	4,49%	95%	2,4%	6,1%
Recomendaria com ressalvas	64	13,6%	1,54%	4,49%	95%	10,5%	16,7%
Não recomendaria	26	5,5%	1,02%	4,49%	95%	3,5%	7,6%
Não sabe / Não tem como avaliar	5	1,1%	0,46%	4,49%	95%	0,1%	2%

Obs.: Por causa de arredondamentos, os resultados apresentados podem ter soma diferente de 100%

5 – Resultados da Pesquisa

➤ Conclusões da Pesquisa

- ✓ Metade (ou 56%) dos beneficiários da Fundação Real Grandeza sempre conseguiu ter cuidados de saúde quando necessitaram. E 16% conseguiram na maioria das vezes;
- ✓ Sobre a atenção imediata, por exemplo, de urgência ou emergência, também metade (ou 45%) sempre consegue ter esse atendimento. E 10% declaram que conseguiram na maioria das vezes. Neste caso há de se destacar que 36% não precisaram deste tipo de atenção à saúde nos últimos 12 meses.
- ✓ Apenas 1 em cada 5 (ou 20%) beneficiários recebeu algum tipo de comunicado do plano convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de exames preventivos.
- ✓ De modo geral, 83% consideram que a atenção recebida em hospitais, laboratórios, clínicas, etc é muito boa (41%) ou boa (42%). Resultado excelente.
- ✓ Sobre a facilidade de acessar a lista de prestadores de serviços credenciados, 26% consideram-na muito boa e 44% acham que é boa. E ainda, 16% consideram-na regular.
- ✓ O atendimento prestado pelo plano, seja através da central telefônica, presencial ou mesmo eletrônico é muito bem avaliado: 28% dizem que é muito bom e 41% acham bom.
- ✓ De modo geral, pode-se dizer que, em cada 10 beneficiários:
 - ✓ 5 (50%) não fizeram nenhuma reclamação à operadora nos últimos 12 meses;
 - ✓ 4 (36%) fizeram e tiveram sua solicitação resolvida;
 - ✓ 1 (ou 12%) fez mas não foi resolvida
- ✓ Em relação à facilidade de preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos pela operadora, 20% dizem que é muito boa e 43% acham boa.
- ✓ Finalmente, a avaliação que fazem da operadora é excelente: 48% dizem que é muito boa e 38% que é boa. Apenas 10% consideram-na regular, 2% consideram-na ruim e 1% muito ruim.
- ✓ Desta forma, boa parte (14%) definitivamente o recomendaria para amigos ou parentes e 61% o recomendariam. E ainda, 14% o fariam, porém com ressalvas. Apenas 6% não recomendariam a Fundação Real Grandeza. E para 4%, é indiferente.

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Fundação

Real Grandeza



Fundação de Previdência e Assistência Social

FIM