

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025

PLANOS DE SAÚDE VIVEST

Fevereiro, 2025

Pesquisa realizada por:
Consultoria Ltda
(02.501.289/0001-58)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA.....	4
3. RESULTADOS DA PESQUISA.....	6
A) ATENÇÃO À SAÚDE	6
B) CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA	11
C) AVALIAÇÃO GERAL	14
4. CONCLUSÕES.....	16
ESPECIFICIDADES TÉCNICAS	18
TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	19
NOTA TÉCNICA DA PESQUISA.....	20

1. INTRODUÇÃO

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde. Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Desde a reformulação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, no ano-base 2017, com o lançamento da Instrução Normativa DIDES no 68/2017, a ANS vem estimulando que as Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde realizem anualmente a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida no IDSS, na Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os indicadores relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das operadoras e relativos à satisfação dos beneficiários (clientes das operadoras) com os serviços prestados.

O objetivo desta Pesquisa foi mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pelos planos de saúde da Vivest.

Para tanto, 1.020 usuários dos planos de saúde Vivest foram ouvidos entre os dias 25 e 28 de fevereiro de 2025 sob a coordenação do estatístico Alexandre de Araujo Garcia, registrado no Conre/DF sob o número 7745, responsável pela empresa Opinião Consultoria Ltda (02.501.289/0001-58) executora da pesquisa. Os dados foram auditados pelo consultor AUDITOR: EDNEY FERREIRA LIMA, CPF: 567.699.208-58, RG. 6.943.173-5.

2. DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

O universo representado por esta pesquisa é composto pelos participantes da Vivest que usufruem do plano de saúde gerido pela entidade.

Como todo o universo de participantes estava disponível, foi possível considerar o design de uma amostra aleatória estratificada de forma proporcional aos estratos representados pelas patrocinadoras da Vivest: AES BRASIL, CESP, CPFL, EMAE, ENEL, ISA CTEEP, PARANAPANEMA, SABESP. A composição da amostra de 1.020 entrevistados seguiu a tabela abaixo:

PATROCINADORA	FREQUÊNCIA	%	Plano amostral
AES BRASIL	182	0,8%	11
CESP	1.044	4,6%	47
CPFL	4.129	18,4%	168
EMAE	563	2,5%	16
ENEL	6.040	26,9%	309
ISA CTEEP	1.539	6,9%	90
PARANAPANEMA	35	0,2%	2
SABESP	8.933	39,8%	377
Total Geral	22.465	100,0%	1.020

A amostra foi extraída de forma aleatória a partir da base de dados contendo 22.465 usuários dos planos de saúde geridos pela Vivest. Ao todo foram entrevistados 1.020 participantes.

A amostra selecionada resultou em uma margem de erro de 3% e o intervalo de confiança considerado no plano amostral foi de 95%.

Para evitar a ocorrência de erros não amostrais, foram utilizadas ferramentas automatizadas de sorteio dos entrevistados. O questionário foi aplicado por meio de sistema próprio para realização de pesquisas, todas as entrevistas foram gravadas e durante o processo de controle de qualidade uma amostra aleatória de 10% das entrevistas foram auditadas para eliminar possíveis erros de aplicação do questionário ou participantes não comprometidos com o processo da pesquisa.

Os dados foram coletados por meio de sistema computadorizado e as entrevistas foram realizadas por telefone. Dos 22.465 potenciais entrevistados, foram utilizados 10.275 registros da base de dados disponibilizada pela Vivest, representando 46% do total. Destes registros utilizados saíram as 1.020 entrevistas. Os demais registros foram descartados em função das seguintes ocorrências:

RESULTADO	QTDE	%
Máximo de chamadas alcançadas (3 tentativas)	7.063	68,7%
Entrevista Completa	1.020	9,9%
Telefone indisponível ou fora de serviço	874	8,5%
Mudo ou não toca o telefone	726	7,1%
Recusa Simples do Entrevistado ou outra pessoa	218	2,1%
Telefone errado (Escritório, Governo, Outra organização)	207	2,0%
Agendamento concluído mas entrevista não realizada	74	0,7%
Recusa Forte do Entrevistado ou outra pessoa	35	0,3%
Respondente não qualificado	26	0,3%
Abandonou a pesquisa	17	0,2%
Auto Resposta online	6	0,1%
Controle de qualidade	4	0,04%
Entrevistado física ou mentalmente incapaz	3	0,03%
Entrevistado falecido	2	0,02%
Total	10.275	100,0%

A pesquisa foi realizada entre os dias 25 e 28 de fevereiro de 2025. Seu planejamento foi realizado entre os dias 10 e 21 de fevereiro de 2025.

O período base de referência para os participantes da pesquisa refletiu as percepções dos últimos 12 meses, ou seja, de março de 2024 a fevereiro de 2025.

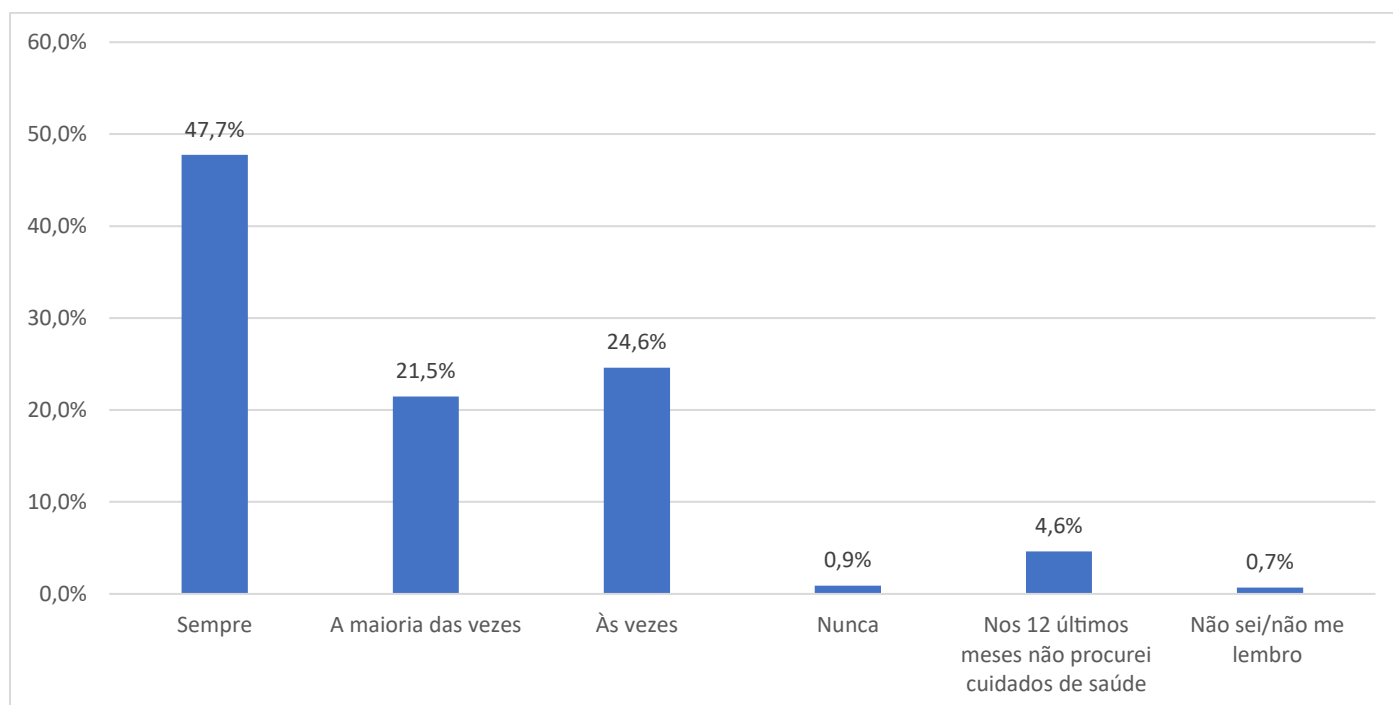
3. RESULTADOS DA PESQUISA

As questões da pesquisa foram organizadas em 3 temáticas: atenção à saúde, canais de atendimento da operadora e avaliação geral. Os resultados estão agrupados segundo estas temáticas e sua apresentação foi realizada por meio de tabelas e gráficos de frequência.

A) ATENÇÃO À SAÚDE

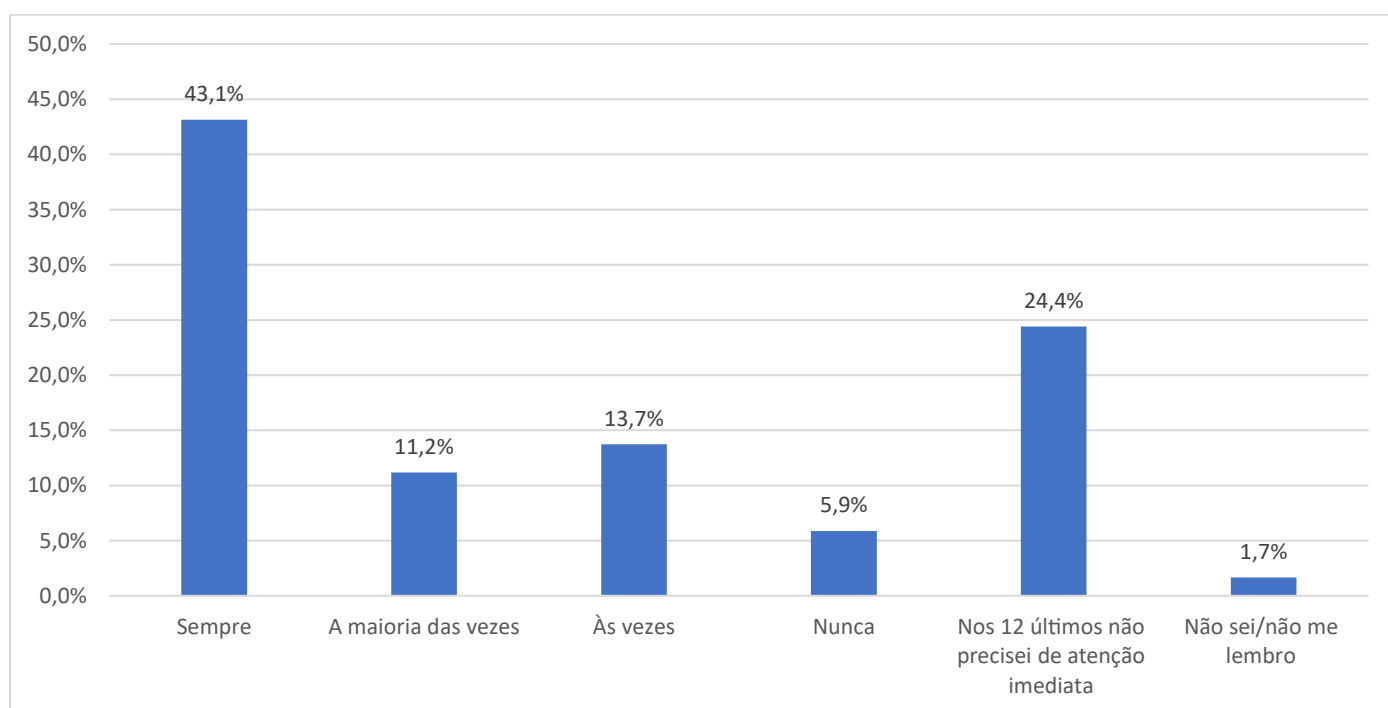
Pergunta 1: Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância (α)	Intervalo de Confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	487	47,7%	1,6%	3,1%	5%	44,7%	50,8%
A maioria das vezes	219	21,5%	1,3%	2,5%	5%	19,0%	24,0%
Às vezes	251	24,6%	1,3%	2,6%	5%	22,0%	27,3%
Nunca	9	0,9%	0,3%	0,6%	5%	0,3%	1,5%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	47	4,6%	0,7%	1,3%	5%	3,3%	5,9%
Não sei/não me lembro	7	0,7%	0,3%	0,5%	5%	0,2%	1,2%
Total	1.020	100,0%					



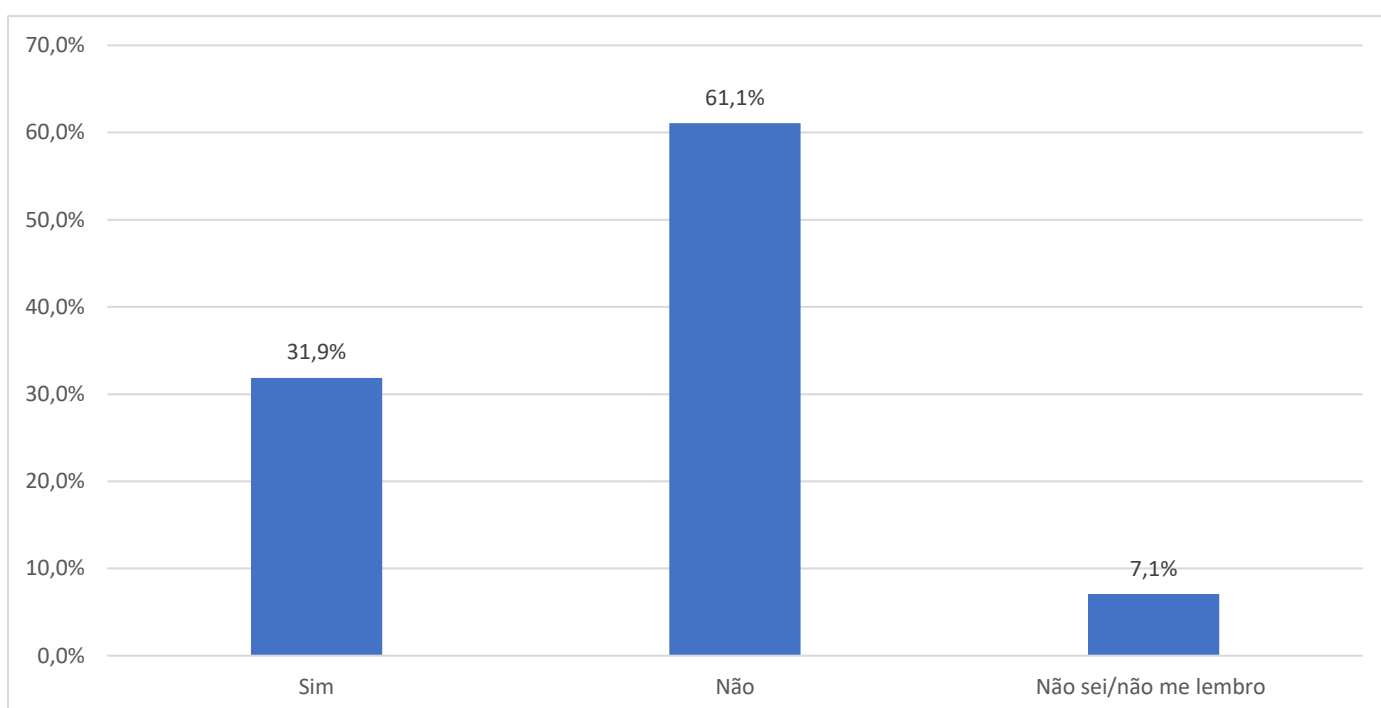
Pergunta 2: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	440	43,1%	1,6%	3,0%	5%	40,1%	46,2%
A maioria das vezes	114	11,2%	1,0%	1,9%	5%	9,2%	13,1%
Às vezes	140	13,7%	1,1%	2,1%	5%	11,6%	15,8%
Nunca	60	5,9%	0,7%	1,4%	5%	4,4%	7,3%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	249	24,4%	1,3%	2,6%	5%	21,8%	27,0%
Não sei/não me lembro	17	1,7%	0,4%	0,8%	5%	0,9%	2,5%
Total	1.020	100,0%					



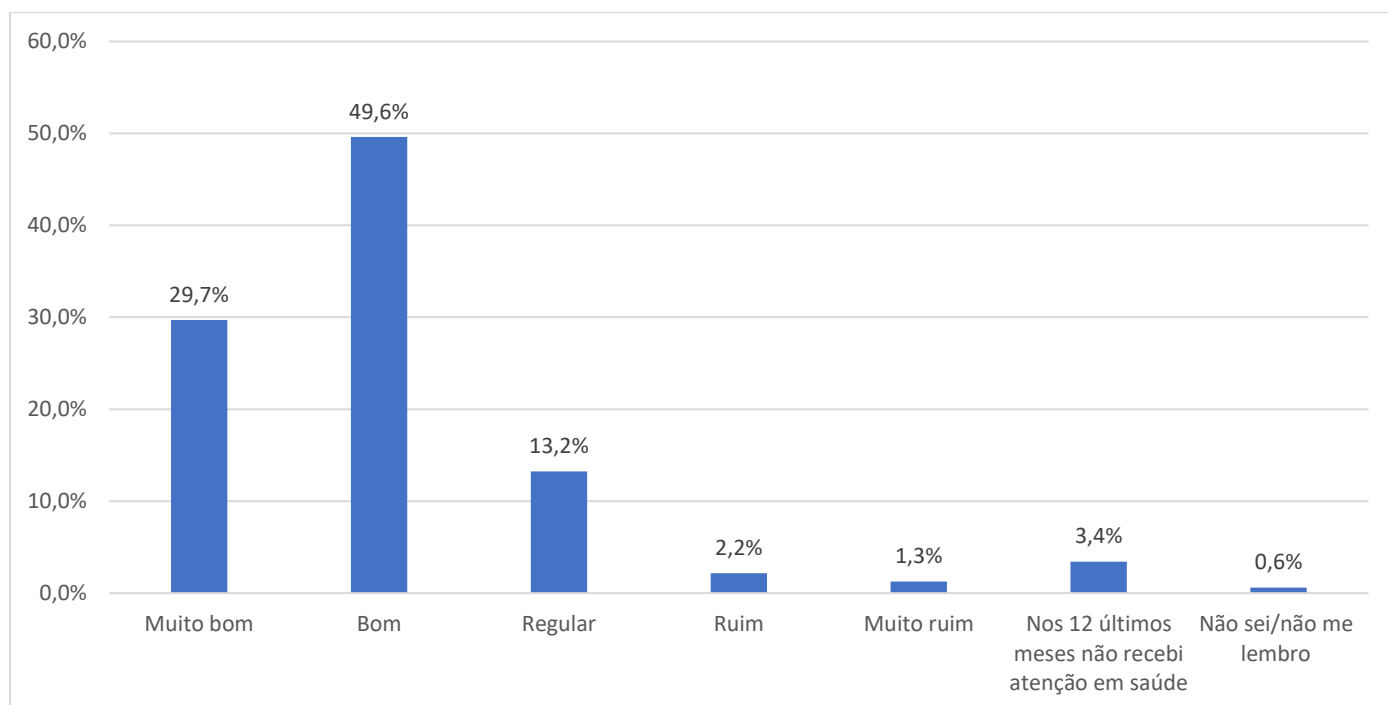
Pergunta 3: Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	325	31,9%	1,5%	2,9%	5%	29,0%	34,7%
Não	623	61,1%	1,5%	3,0%	5%	58,1%	64,1%
Não sei/não me lembro	72	7,1%	0,8%	1,6%	5%	5,5%	8,6%
Total	1.020	100,0%					



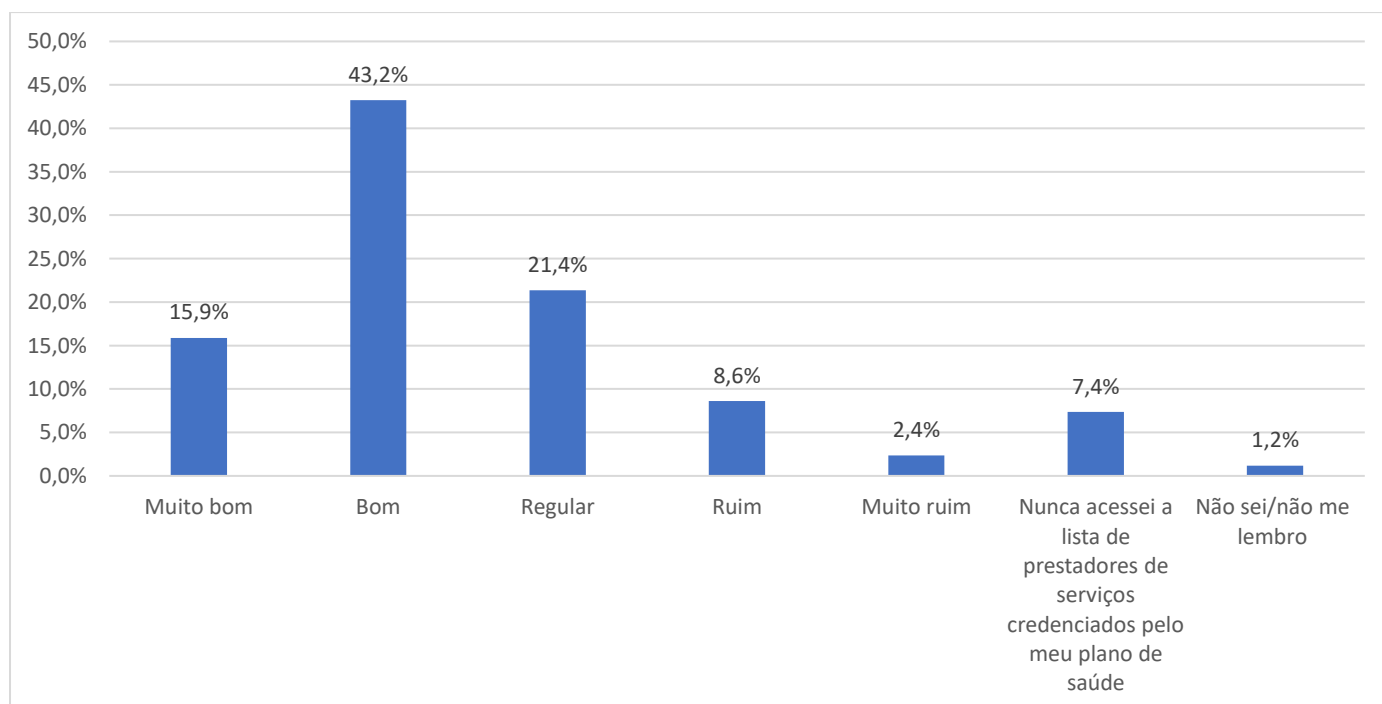
Pergunta 4: Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	303	29,7%	1,4%	2,8%	5%	26,9%	32,5%
Bom	506	49,6%	1,6%	3,1%	5%	46,5%	52,7%
Regular	135	13,2%	1,1%	2,1%	5%	11,2%	15,3%
Ruim	22	2,2%	0,5%	0,9%	5%	1,3%	3,0%
Muito ruim	13	1,3%	0,4%	0,7%	5%	0,6%	2,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	35	3,4%	0,6%	1,1%	5%	2,3%	4,5%
Não sei/não me lembro	6	0,6%	0,2%	0,5%	5%	0,1%	1,1%
Total	1.020	100,0%					



Pergunta 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)?

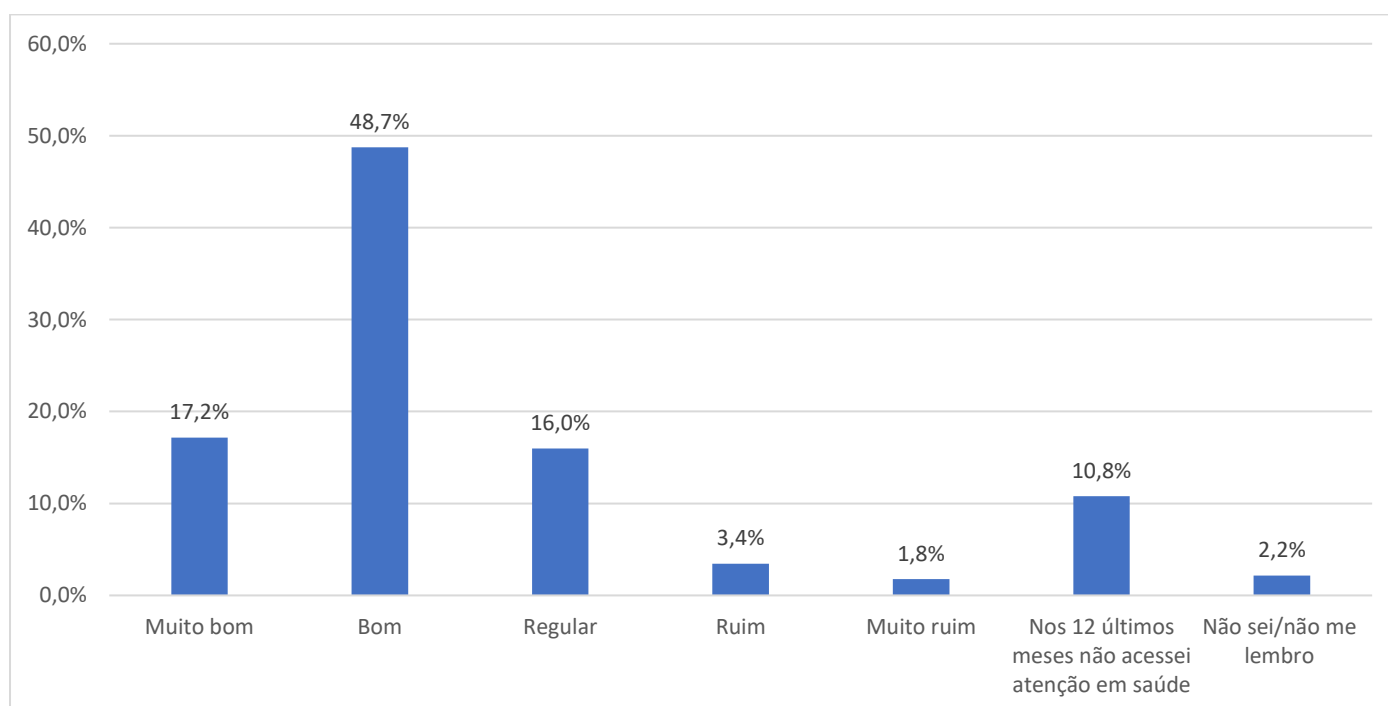
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	162	15,9%	1,1%	2,2%	5%	13,6%	18,1%
Bom	441	43,2%	1,6%	3,0%	5%	40,2%	46,3%
Regular	218	21,4%	1,3%	2,5%	5%	18,9%	23,9%
Ruim	88	8,6%	0,9%	1,7%	5%	6,9%	10,4%
Muito ruim	24	2,4%	0,5%	0,9%	5%	1,4%	3,3%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	75	7,4%	0,8%	1,6%	5%	5,8%	9,0%
Não sei/não me lembro	12	1,2%	0,3%	0,7%	5%	0,5%	1,8%
Total	1.020	100,0%					



B) CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

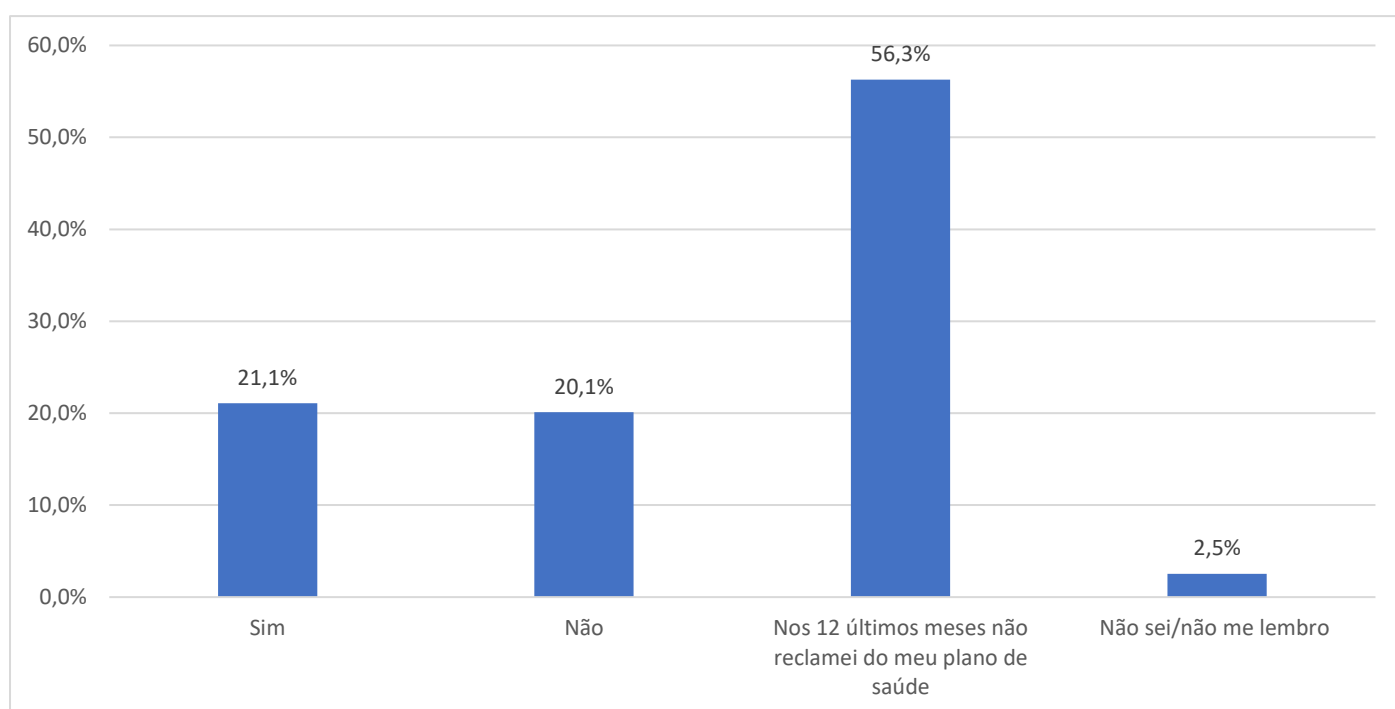
Pergunta 6: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	175	17,2%	1,2%	2,3%	5%	14,8%	19,5%
Bom	497	48,7%	1,6%	3,1%	5%	45,7%	51,8%
Regular	163	16,0%	1,1%	2,2%	5%	13,7%	18,2%
Ruim	35	3,4%	0,6%	1,1%	5%	2,3%	4,5%
Muito ruim	18	1,8%	0,4%	0,8%	5%	1,0%	2,6%
Nos 12 últimos meses não acessei atenção em saúde	110	10,8%	1,0%	1,9%	5%	8,9%	12,7%
Não sei/não me lembro	22	2,2%	0,5%	0,9%	5%	1,3%	3,0%
Total	1.020	100,0%					



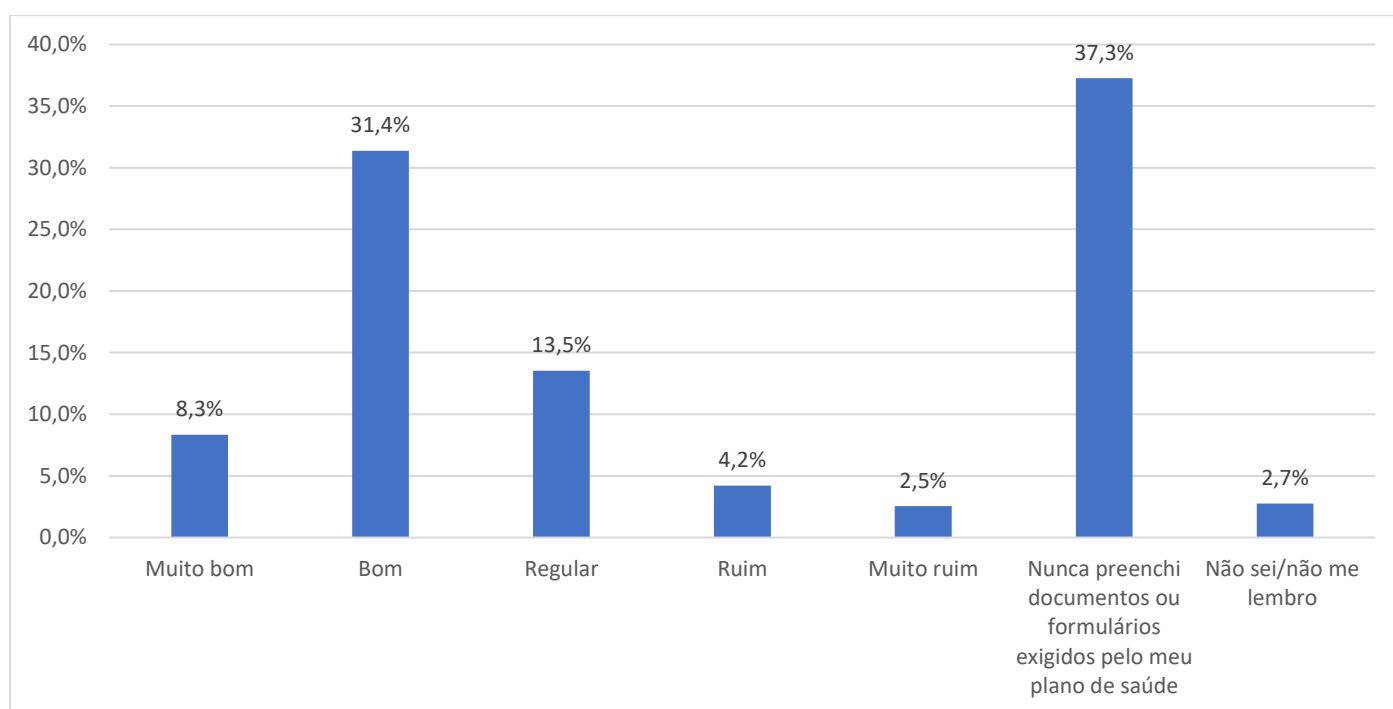
Pergunta 7: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	215	21,1%	1,3%	2,5%	5%	18,6%	23,6%
Não	205	20,1%	1,3%	2,5%	5%	17,6%	22,6%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	574	56,3%	1,6%	3,0%	5%	53,2%	59,3%
Não sei/não me lembro	26	2,5%	0,5%	1,0%	5%	1,6%	3,5%
Total	1.020	100,0%					



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

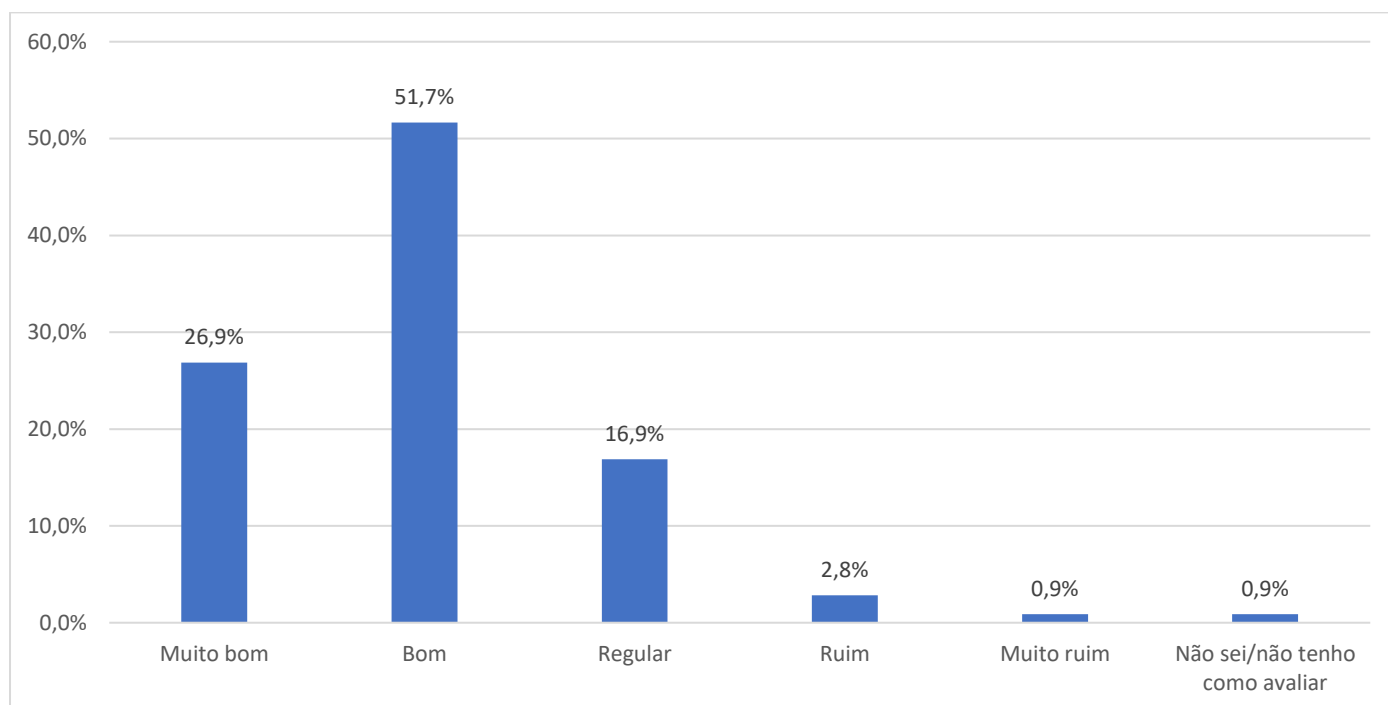
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	85	8,3%	0,9%	1,7%	5%	6,6%	10,0%
Bom	320	31,4%	1,5%	2,8%	5%	28,5%	34,2%
Regular	138	13,5%	1,1%	2,1%	5%	11,4%	15,6%
Ruim	43	4,2%	0,6%	1,2%	5%	3,0%	5,4%
Muito ruim	26	2,5%	0,5%	1,0%	5%	1,6%	3,5%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	380	37,3%	1,5%	3,0%	5%	34,3%	40,2%
Não sei/não me lembro	28	2,7%	0,5%	1,0%	5%	1,7%	3,7%
Total	1.020	100,0%					



C) AVALIAÇÃO GERAL

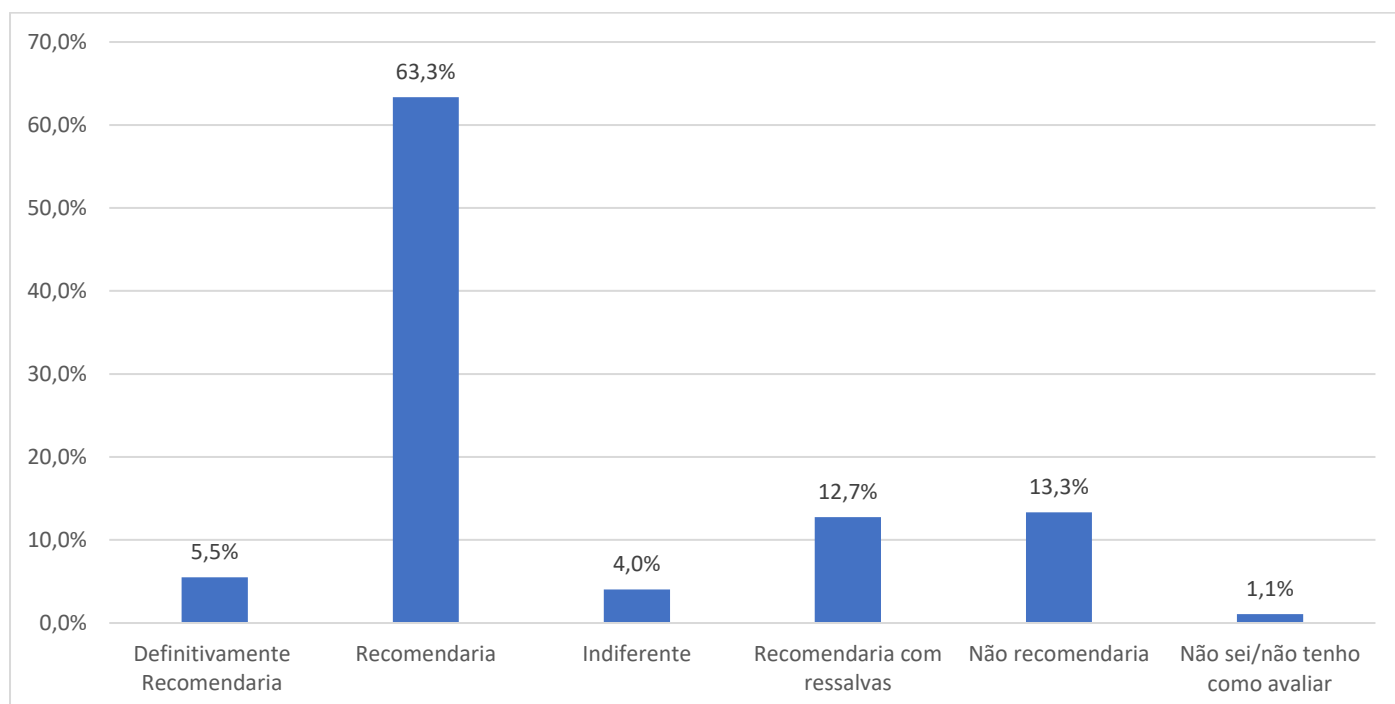
Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	274	26,9%	1,4%	2,7%	5%	24,1%	29,6%
Bom	527	51,7%	1,6%	3,1%	5%	48,6%	54,7%
Regular	172	16,9%	1,2%	2,3%	5%	14,6%	19,2%
Ruim	29	2,8%	0,5%	1,0%	5%	1,8%	3,9%
Muito ruim	9	0,9%	0,3%	0,6%	5%	0,3%	1,5%
Não sei/não tenho como avaliar	9	0,9%	0,3%	0,6%	5%	0,3%	1,5%
Total	1.020	100,0%					



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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	56	5,5%	0,7%	1,4%	5%	4,1%	6,9%
Recomendaria	646	63,3%	1,5%	3,0%	5%	60,4%	66,3%
Indiferente	41	4,0%	0,6%	1,2%	5%	2,8%	5,2%
Recomendaria com ressalvas	130	12,7%	1,0%	2,0%	5%	10,7%	14,8%
Não recomendaria	136	13,3%	1,1%	2,1%	5%	11,2%	15,4%
Não sei/não tenho como avaliar	11	1,1%	0,3%	0,6%	5%	0,4%	1,7%
Total	1.020	100,0%					



4. CONCLUSÕES

A edição de 2025 da pesquisa de satisfação dos planos de saúde com participantes da Vivest contou com a participação de 1.020 entrevistados.

Os resultados das questões relacionadas à atenção à saúde demonstraram que:

- 93,8% (Sempre + A maioria das vezes + Às Vezes) dos beneficiários conseguiram ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde.
- 68% (Sempre + A maioria das vezes + Às Vezes) foram atendidos pelo seu plano de saúde quando necessitaram de atenção imediata.
- Quase 32% afirmaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- 92,5% afirmaram que a qualidade da atenção em saúde recebida pela rede credenciada do plano foi muito boa, boa ou regular.
- 80,5% afirmaram que a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde Vivest é muito boa, boa ou regular.

Quanto aos canais de atendimento da operadora:

- Quase 82% dos beneficiários avaliaram o atendimento dos canais de acesso da operadora, considerando o acesso às informações de que precisava, como muito bom, bom ou regular.
- 56,3% dos beneficiários não precisaram utilizar os canais de atendimento da operadora para realizar reclamações sobre o plano de saúde, em 2021 eram quase 40%. Outros 21,1%, quando o fizeram, tiveram sua demanda resolvida.
- 53,2% dos beneficiários avaliaram os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, como muito bom, bom ou regular. Cerca de 37% nunca preencheram documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde.

Quanto à avaliação geral:

- 95,4% dos beneficiários estão satisfeitos com seu plano de saúde e atribuíram os conceitos muito bom, bom ou regular.
- Quase 69% dos beneficiários recomendariam seu plano de saúde para amigos ou familiares.

COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE DA VIVEST EDIÇÕES 2025 VS. 2021

A pesquisa de satisfação de 2025 apresentou evolução em alguns aspectos do serviço de saúde prestado pela Vivest, ao mesmo tempo que indicou desafios em outros quesitos, quando comparada à edição de 2021.

Atenção à Saúde:

- Acesso a cuidados de saúde: Melhorou, passando de cerca de 90% em 2021 para 93,8% em 2025.
- Atendimento imediato em urgência/emergência: Pequena queda, de quase 70% em 2021 para 68% em 2025.
- Comunicação preventiva: Houve avanço significativo, com 32% dos beneficiários relatando ter recebido comunicação do plano em 2025, contra cerca de 23% em 2021.
- Qualidade da atenção à saúde: Pequeno aumento, de 90% em 2021 para 92,5% em 2025.
- Facilidade de acesso à lista de prestadores: Pequena queda, de quase 83% em 2021 para 80,5% em 2025.

Canais de Atendimento:

- Atendimento dos canais de acesso: Pequena redução, de mais de 83% em 2021 para quase 82% em 2025.
- Resolução de reclamações: Declínio significativo na efetividade, de 38,6% dos beneficiários tendo sua demanda resolvida em 2021 para 21,1% em 2025.
- Facilidade de preenchimento e envio de formulários: Queda de cerca de 70% em 2021 para 53,2% em 2025. No entanto, esse resultado está diretamente relacionado ao aumento da parcela de beneficiários que nunca preencheram documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, que passou de 17,8% em 2021 para 37,3% em 2025.

Avaliação Geral:

- Satisfação com o plano: Aumento positivo, passando de quase 92% em 2021 para 95,4% em 2025.
- Intenção de recomendação: Crescimento expressivo, de cerca de 62% em 2021 para quase 69% em 2025, sugerindo maior confiança no plano.

Portanto, a pesquisa aponta que a percepção geral dos beneficiários sobre o plano de saúde da Vivest melhorou entre 2021 e 2025, especialmente no acesso a cuidados e na comunicação preventiva. No entanto, houve piora na resolução de reclamações e na facilidade de lidar com documentos e formulários, o que pode impactar a experiência dos usuários. Esses aspectos demandam atenção para garantir um serviço mais eficiente e satisfatório no futuro.

ESPECIFICIDADES TÉCNICAS

Estatístico: Alexandre de Araujo Garcia, Conre/DF 7745

Empresa: Opinião Consultoria Ltda. 02.501.289/0001-58

Universo amostral: 22.465 participantes dos planos de saúde Vivest

Coleta dos dados: realizada por meio telefônico.

Taxa de respondentes: 9,75% (1.020 entrevistados / 10.465 registros contatados)

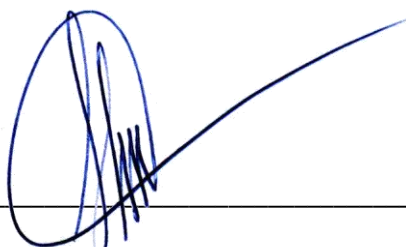
TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Eu, ALEXANDRE DE ARAUJO GARCIA, 61 999885230, alexandre@opinioao.inf.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 645.913.361-15, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 7745, CONRE-DF sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Vivest (Fundação CESP), registrada sob o nº 315478 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que conduzi os trabalhos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que executei análises e avaliações que atestaram a boa qualidade do cadastro do universo de beneficiários, bem como do registro de seus contatos. Essas avaliações demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- Que elaborei a Nota Técnica da Pesquisa de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa e as opções de resposta para cada uma delas foram organizadas exatamente da forma estabelecida em documento técnico específico emitido pela ANS e que eventuais perguntas adicionais constaram após as perguntas mínimas estabelecidas pela ANS;
- Que a condução da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:
 - Não foram observados fatos que ensejassem adoção de medidas de adequação.
- Que o relatório contendo os resultados da pesquisa demonstra a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprovar.

Brasília, 06 de março de 2025



ALEXANDRE DE ARAUJO GARCIA
Estatístico Responsável Técnico da Pesquisa
CONRE-DF 7745

NOTA TÉCNICA DA PESQUISA

Esta Nota Técnica tem como referência a Pesquisa de Satisfação 2025 realizada com os beneficiários dos planos de saúde da Vivest.

- Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários: A base de dados fornecida pela Vivest contava com o registro de 22.465 registros qualificados para realização da pesquisa.
- Período de realização da pesquisa: de 25 a 29 de fevereiro de 2025.
- População-alvo e os estratos adotados: beneficiários dos planos de saúde Vivest estratificados proporcionalmente por patrocinadora:

PATROCINADORA	FREQUÊNCIA	%	Plano amostral
AES BRASIL	182	0,8%	11
CESP	1.044	4,6%	47
CPFL	4.129	18,4%	168
EMAE	563	2,5%	16
ENEL	6.040	26,9%	309
ISA CTEEP	1.539	6,9%	90
PARANAPANEMA	35	0,2%	2
SABESP	8.933	39,8%	377
Total Geral	22.465	100,0%	1.020

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: proporção dos participantes segundo a satisfação com os itens investigados.
- Descrição da população amostrada: beneficiários dos planos de saúde Vivest.
- Definição do tipo de coleta utilizada: entrevista por telefone com formulário estruturado em sistema CATI (Computed Assisted Telephone Interview) próprio para realização de pesquisa desta natureza.
- Definição do plano amostral:
 - Amostragem aleatória estratificada com alocação proporcional por patrocinadora;
 - Amostra autoponderada em relação as variáveis sexo e faixa etária;
 - Nível de significância alpha de 5%.
- Definição do tamanho da amostra: 1.020 entrevistados beneficiários dos planos de saúde Vivest.
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais: frequências simples e relativas com erro amostral de 3% e erros das estimativas variando entre 0,5% e 3,1%.

- Seleção da amostra: os entrevistados foram selecionados aleatoriamente dentro da base de dados contendo 22.465 registros, por meio da plataforma de pesquisa utilizada para execução do projeto.
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais: Para evitar a ocorrência de erros não amostrais, foram utilizadas ferramentas automatizadas de sorteio dos entrevistados. O questionário foi aplicado por meio de sistema próprio para realização de pesquisas, todas as entrevistas foram gravadas e durante o processo de controle de qualidade uma amostra aleatória de 10% das entrevistas foram auditadas para eliminar possíveis erros de aplicação do questionário ou participantes não comprometidos com o processo da pesquisa. Questionários com erros de preenchimento, aplicação ou consistência de respostas foram excluídos da amostra final.
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo: para garantir a qualidade dos dados coletados, todas as entrevistas foram realizadas em sistema online de gestão do formulário, todas as entrevistas foram gravadas e um percentual de 10% foram auditadas.

Brasília, 06 de março de 2025.



ALEXANDRE DE ARAUJO GARCIA
Estatístico Responsável Técnico da Pesquisa
CONRE-DF 7745

RELATÓRIO DE AUDITORIA:

REALIZADO POR:

AUDITOR: EDNEY FEREIRA LIMA - 28 anos em auditorias.

CPF: 567.699.208-58

RG. 6.943.173-5.

Período: 19 a 22/03/2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025 PLANOS DE SAÚDE VIVEST/ANS

INTRODUÇÃO:

Pesquisa realizada por: Opinião Consultoria Ltda (CNPJ:02.501.289/0001-58)

A organização do setor de PESQUISA DE OPINIÃO.

Está situada à SRTVS QD 701 Ed. Palácio do Rádio Torre 3 Cobertura – ASA SUL BRASÍLIA - DF.

Durante a auditoria, foi observado a consideração das boas práticas profissionais, princípios estatísticos, bem como as diretrizes estabelecidas no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de Planos de Saúde VIVEST.

Projeto analisado: PR2025_454_VIVEST PESQUISA ANS

Metodologia:

Pesquisa quantitativa probabilística com sorteio aleatório dos entrevistados e controle de cotas.

Coleta das entrevistas:

Amostra: 1.020 entrevistas.

Manual de Integridade OPINIÃO CONSULORIA LTDA revisão 01 de 08/08/2018.

COMENTÁRIOS:

Organização e responsabilidades:

Foi evidenciada no Manual da qualidade da empresa de pesquisa Revisão 17 de 14/11/2018 direção o Sr. Alexandre de Araujo Garcia presidente.

Diretor de negócios e administrativo Carlos André Machado, Diretor Institucional David Duarte e Diretora Qualitativa Patrícia Reis.

Evidenciado a qualificação técnica.

Foram evidenciados procedimentos relevantes referente a realização de pesquisa;

As áreas possuem procedimentos com versões de documentos controladas pela área da Qualidade.

A estrutura da OPINIÃO está documentada no manual da qualidade e as responsabilidades das pessoas envolvidas na realização do serviço de pesquisa estão identificadas na descrição de cargo, nos procedimentos estabelecidos.

Responsabilidade da gerência sênior:

A organização estabelece uma estrutura organizacional evidenciada através do organograma, onde define as autoridades e responsabilidade para a sua gestão.

Confidencialidade da pesquisa:

A organização determinou uma política de confidencialidade a não identificação de clientes ou produtos nos arquivos relacionados ao projeto.

A organização conta com restrições muito bem definidas de acesso a rede, através de login e senha o que impede que pessoas não envolvidas no projeto tenham acesso aos documentos do mesmo.

Controle de documento de projetos:

O controle de documentos relacionados ao projeto é definido em pastas específicas e o acesso é liberado através de solicitação da responsável. Cada usuário possui o login e senha. Para documentos referentes a projetos de pesquisa são controlados através de procedimento específico 3.1.3 Revisão 07 de 29/05/2019.

Controle de registros

Os registros são controlados em cada pasta do projeto e mantidos em segurança necessária através de restrições de acesso, definido o tempo de permanência em 12 meses para registros primários e 24 meses para secundárias ou entregas e depois mantido em arquivo morto.

Os Registros da qualidade são controlados conforme Procedimento 3.1.4 Revisão 09 de 29/05/2019.

Respondendo solicitações de pesquisas

Evidenciado a Instrução de Campo dos Pesquisadores.

O questionário foi programado em plataforma CATI.

No projeto PLANOS DE SAÚDE VIVEST auditado foram evidenciados: Briefing, Questionário, Instrução de Campo, cronograma, treinamento básico, onde foram utilizados, documentos de apoio à pesquisa.

Objetivo e metodologia do projeto de pesquisa:

Aplicado a Metodologia de Pesquisa de Satisfação e Avaliação dos Serviços de Saúde da Vivest Conforme Metodologia Técnica da ANS.

A pesquisa foi realizada por: TELEFONE

Amostragem e ponderação:

O Plano Amostral com 1.020 Entrevistas Distribuídas Proporcionalmente às Patrocinadoras. Não Foi Necessária Ponderação em virtude do controle de cotas.

Descrição da coleta de dados e processamento de dados:

Os dados foram coletados por meio de Plataforma Cati (Ambiente de Pesquisa Lime Survey + Controle De Amostra E Ligações Quexs).

Conformidade com as leis e códigos profissionais e éticos relevantes:

Evidenciada os critérios em conformidade com o código de ética em pesquisa da ABEP, da ESOMAR, bem como a LGPD.

Cronograma do projeto:

A organização adota como boa prática encaminhar o cronograma após a reunião de alinhamento do escopo da pesquisa.

Evidenciado o cronograma do projeto analisado.

Assistência e cooperação com o cliente:

A comunicação se deu por meio de reunião online para alinhamento de escopo e e-mails trocados.

Análise de questionários e guias de discussão pelo cliente:

Questionário Saúde ANS-2025-v1

Evidenciado o e-mail de aceite pelo cliente.

Observação e verificação da coleta de dados:

Evidenciado a verificação do projeto quantitativo 10% do material dos entrevistados criticado e verificado, 100% dos questionários são submetidos a um teste eletrônico de consistência.

Questionário e roteiro da discussão:

Evidenciado Procedimento 1.2.1 Preparação de material de coleta Revisão 08 de 29/06/2017.

Concepção e desenho do questionário?

Evidenciado o questionário conforme Documento Técnico Pesquisa de Satisfação ANS.

Evidenciado o procedimento 1.3.5 de checagem do questionário revisão 10 de 05/07/2017.

Questionários eletrônicos:

Rua Dr. Gabriel dos Santos, 14 Sl. 51 - CEP 01231-010 - São Paulo - SP

e-mail: edneyfl@gmail.com edney.lima@edtcconsultoria.com

Fones: (11) 99805-3040; (11) 3661-4140; website: www.edtcconsultoria.com

Evidenciado a elaboração e teste do questionário eletrônico. Evidenciado a Programação do questionário saúde ANS_2025_v1.

Gerenciando amostragem e processamento de dados:

O plano amostral foi definido pelo cliente:

Evidenciado o gerenciamento das amostras definidas norma de campo.

Documentos, materiais e produtos da pesquisa:

Evidenciado procedimento para documentos referentes a projetos de pesquisa e são controlados conforme procedimento específico 3.1.3 Revisão 07 de 29/05/2019.

Ficou evidenciado que a organização garante a integridade física e a devida segurança de todas as informações fornecidas pelo cliente.

Evidenciado acesso a rede com sua devida autoridade com senhas de acesso e por área.

Armazenamento seguro dos materiais de pesquisa:

Foi evidenciado que a organização garante a integridade física e a devida segurança de todas as informações fornecidas pelos clientes. Evidenciado o arquivo eletrônico da empresa onde demonstra a segurança dos arquivos. As pastas dos projetos são protegidas por login e senhas, conforme evidenciado no TI. Evidenciado procedimento 3.6.3 - Política de Segurança da Informação.

Retenção:

Foi evidenciada a identificação adequada através dos documentos pertinentes.

Os registros primários são mantidos por 12 meses e os demais registros do projeto são mantidos por 24 meses.

Evidenciada uma estrutura de pastas para a separação de cada documento relacionado ao projeto.

Segurança TI:

A organização possui restrições de acesso em sua rede definida por áreas. Cada área tem especificidades de acesso controlado conforme perfil indicado em documento. Os projetos encerrados são copiados mantidos internamente.

Evidenciado o gerenciamento da coleta de dados em todas as etapas do projeto.

Evidenciado a política de conduta de participantes para entrevistas.

Treinamento básico para o pessoal de campo:

Foi evidenciada registro de treinamentos básicos para o pessoal de campo do projeto analisado. Para o projeto analisado conforme lista de presença de Instrução de campo e treinamento básico, evidenciado através da lista de presença do treinamento realizado - 2024.

Garantia ao entrevistado:

Evidenciado a proteção de confidencialidade do entrevistado, os participantes tem ciência e consentimento de participação em pesquisa; Evidenciado pelas instruções do questionário programado.

**O entrevistado é informado quanto a confidencialidade dos dados:
Evidenciado pelas instruções do questionário programado.**

Instrução do projeto:

Evidenciado todos os requisitos da instrução do projeto que é de responsabilidade do Líder de cada projeto.

A Instrução do projeto é realizada por meio de instruções pessoais e de forma documentada.

Data e duração do trabalho de campo:

Evidenciado os registros necessários. Período 25 A 28/02/2025.

Validação de pesquisa pelo pessoal de campo:

Evidenciado procedimento aplicável para validação/checagem 1.3.5 checagem dos questionários Revisão 10 de 25/07/2017.

Evidenciado em planilha de controle de validação/checagem pelo próprio sistema Survey TOGO onde é realizada a validação e checagem.

Relatório de checagem 25 a 28/02/2025.

Métodos de validação:

Evidenciado procedimento para execução da validação/checagem do projeto. 1.3.5 - Checagem dos questionários – revisão 10 de 05/07/2025.

Evidenciado que são adotados como métodos de validação:

– Recontato;

– Monitoramento através de uma amostragem de 10%, havendo inconsistência a checagem será feita em 100% da pesquisa.

Nesse caso não houve inconsistência.

Verificação de registros de dados:

É realizada para o monitoramento da pesquisa através do sistema usado pela organização.

Relatórios de validação:

Evidenciado o relatório de validação. Foi realizado no projeto e documentado na pasta do projeto com base na planilha definida pela organização. Índice de qualidade do campo onde demonstra a realização da validação.

Validação de entrevistados e de dados:

Evidenciado no projeto o monitoramento realizado conforme o sistema usado pela organização.

Validação de dados de resposta:

É validado via sistema, através de uma análise realizada, identificando preenchimento de forma a atender o resultado pretendido.

Registros de coleta de dados:

Evidenciado no projeto auditado os registros de coleta de dados e cópias de todos os registros arquivados na pasta do projeto, bem como o relatório de entrega ao cliente.

Análise de dados:

Evidenciado as especificações para análise de dados.

Registros de análises:

O registro está evidenciado no relatório.

Validação da análise de dados:

Evidenciado procedimento para a verificação e validação da análise de dados. Procedimento 1.5.1 análise dos dados, relatório e apresentação dos resultados Revisão 06 de 29/06/2017.

Tabelas de dados:

Evidenciado que as tabelas são reportadas no relatório.

A conferência é feita mediante as informações obtidas na análise de frequência das respostas.

Cópia de segurança (Backup), retenção e segurança de dados:

Todas as diretrizes de segurança da informação são definidas em procedimento. Evidenciado Procedimento de Backups 3.6.2 Revisão 07 de 30/06/2018 - Rotina de Backups e recuperação. Os Backups são mantidos externamente.

Realizado mensalmente, LOG'S todos os dias e é verificado e registrado em planilha. O resgate ocorre através do administrador.

Registro: Arquivos de Log (histórico diariamente).

Procedimento para Atualização do Antivírus 3.6.1 Revisão 05 de 05/07/2017.

A atualização automática com varredura em tempo real e semanalmente.

A manutenção dos equipamentos quando necessário é realizada por empresa terceirizada. Encaminha um e-mail ao TI e toma as providências necessárias.

Todos os colaboradores possuem login e senha para acesso a rede que é administrada por TI.

Backup Responsável: Acesso restrito – TI Backups.

Todo o histórico do projeto é mantido e rastreável.

CONFIDENCIALIDADE:

Asseguramos total autonomia e tratamento exclusivo de todos os assuntos relativos à VIVEST além de, naturalmente, garantirmos total confidencialidade das informações recebidas e necessárias à realização do trabalho.

Além de obedecer todos os requisitos de independência da auditoria conforme item 6.1 do Documento Técnico Pesquisa de Satisfação ANS.

Garantimos total independência na realização dos trabalhos de auditorias realizadas através de outros Órgãos Certificadores credenciada pelo Inmetro. Eximindo qualquer conflito de interesse na realização de auditorias.

ANTICORRUPÇÃO

A EDTC TREINAMENTO E CONSULTORIA declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente instrumento, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, comprometendo-se a abster-se, por si e por seus sócios, administradores, e/ou terceiros contratados, de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas regras de anticorrupção.

PARECER DA AUDITORIA/CONCLUSÃO

Diante do que foi evidenciado e analisado na empresa de pesquisa Opinião Consultoria LTDA., considera-se que a pesquisa foi realizada de forma consistente com os procedimentos documentados.

As evidências aqui relatadas foram levantadas através de entrevista, avaliação de documentos e registros, bem como através de avaliação dos processos administrativos e de prestação de serviço operacional.

Deve ficar claro que as constatações aqui relatadas são fruto segundo a auditoria realizada.

A Pesquisa de Satisfação junto aos beneficiários dos planos de saúde oferecidos pela Vivest, estão em conformidade com as diretrizes e exigências da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Foram atendidos todos os procedimentos estabelecidos pela Organização para a realização da Pesquisa de Satisfação.

Atendido totalmente o escopo do serviço contratado, bem como os objetivos estabelecidos na proposta.

Documento assinado digitalmente
 **EDNEY FERREIRA LIMA**
Data: 25/03/2025 16:24:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Edney Ferreira Lima
Professional & Self Coaching
T: +55 (11) 99805-3040/3661-4140
edney.lima@edtcconsultoria.com
www.edtcconsultoria.com