



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

(Ano Base 2021)



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



# Introdução

## Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

## Objetivo Específico

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras.



**Razão Social da Operadora:** NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A  
registro ANS número 359017.

**Execução:** Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

**Responsável Técnico:** Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

**Auditor Independente:** Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



**Público Alvo:** Beneficiários da operadora **Grupo NotreDame Intermédica** com 18 anos ou mais de idade.

**Tipo de Amostragem:** O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

# Introdução

## Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



## Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



## Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.

# Planejamento



## Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

## População elegível à pesquisa Geral:

**2.243.233** maiores de 18 anos.

## População elegível à pesquisa Saúde:

**1.493.130** maiores de 18 anos.

## População elegível à pesquisa Odonto:

**750.103** maiores de 18 anos.

## Planejamento da Pesquisa:

**22/12/2021**

## Período de Campo:

**28/01/2022 à 27/04/2022**

**Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a norma **ABNT NBR ISO 20.252**

# Dados Técnicos



**564**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90,0%  
Margem de Erro: 3,46%



TAXA DE RESPONDENTES

**37,5%**

Total de Ligações: 1.502



**280**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90,0%  
Margem de Erro: 4,99%  
Taxa de respondentes: 35,1%

<b>33,0%</b>	564	Questionários concluídos
<b>8,0%</b>	139	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
<b>8,0%</b>	141	Pesquisas Incompletas
<b>27,0%</b>	461	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
<b>23,0%</b>	197	Outros motivos



**284**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90,0%  
Margem de Erro: 4,88%  
Taxa de respondentes: 31,4%

# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo



Geral



Saúde



Odonto

	Questão	Base	Margem de Erro	Base	Margem de Erro	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	448	3,89	255	5,1	193	5,92
	2 - Atenção imediata	327	4,55	205	5,7	122	7,45
	3 - Comunicação	493	3,70	245	5,2	248	5,22
	4 - Atenção à saúde recebida	459	3,84	265	5,0	194	5,90
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	464	3,82	246	5,2	218	5,57
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	465	3,81	261	5,1	204	5,76
	7 - Resolutividade	146	6,81	98	8,3	48	11,87
	8 - Documentos e formulários	206	5,73	104	8,0	102	8,14
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	524	3,59	273	5,0	251	5,19
	10 - Recomendação	516	3,62	260	5,1	256	5,14

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	203	36,0%	1,7%	3,3%	90,0%	32,7%	39,3%
A maioria das vezes	82	14,5%	1,2%	2,4%	90,0%	12,1%	17,0%
Às vezes	139	24,6%	1,5%	3,0%	90,0%	21,7%	27,6%
Nunca	24	4,3%	0,7%	1,4%	90,0%	2,9%	5,7%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	93	16,5%	1,3%	2,6%	90,0%	13,9%	19,1%
Não sei/ Não me lembro	23	4,1%	0,7%	1,4%	90,0%	2,7%	5,5%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	155	27,5%	1,6%	3,1%	90,0%	24,4%	30,6%
A maioria das vezes	61	10,8%	1,1%	2,2%	90,0%	8,7%	13,0%
Às vezes	76	13,5%	1,2%	2,4%	90,0%	11,1%	15,8%
Nunca	35	6,2%	0,8%	1,7%	90,0%	4,5%	7,9%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	223	39,5%	1,7%	3,4%	90,0%	36,1%	42,9%
Não sei/ Não me lembro	14	2,5%	0,5%	1,1%	90,0%	1,4%	3,6%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	47	8,3%	1,0%	1,9%	90,0%	6,4%	10,3%
Não	446	79,1%	1,4%	2,8%	90,0%	76,3%	81,9%
Não sei/ Não me lembro	71	12,6%	1,2%	2,3%	90,0%	10,3%	14,9%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	84	14,9%	1,2%	2,5%	90,0%	12,4%	17,4%
Bom	227	40,2%	1,7%	3,4%	90,0%	36,8%	43,7%
Regular	104	18,4%	1,3%	2,7%	90,0%	15,7%	21,1%
Ruim	28	5,0%	0,8%	1,5%	90,0%	3,5%	6,5%
Muito Ruim	16	2,8%	0,6%	1,2%	90,0%	1,7%	4,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	76	13,5%	1,2%	2,4%	90,0%	11,1%	15,8%
Não sei/ Não me lembro	29	5,1%	0,8%	1,5%	90,0%	3,6%	6,7%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

5 - Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	59	10,5%	1,1%	2,1%	90,0%	8,3%	12,6%
Bom	196	34,8%	1,7%	3,3%	90,0%	31,4%	38,1%
Regular	133	23,6%	1,5%	2,9%	90,0%	20,6%	26,5%
Ruim	50	8,9%	1,0%	2,0%	90,0%	6,9%	10,8%
Muito Ruim	26	4,6%	0,7%	1,5%	90,0%	3,2%	6,1%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	70	12,4%	1,1%	2,3%	90,0%	10,1%	14,7%
Não sei/ Não me lembro	30	5,3%	0,8%	1,6%	90,0%	3,8%	6,9%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	64	11,3%	1,1%	2,2%	90,0%	9,1%	13,6%
Bom	218	38,7%	1,7%	3,4%	90,0%	35,3%	42,0%
Regular	130	23,0%	1,5%	2,9%	90,0%	20,1%	26,0%
Ruim	34	6,0%	0,8%	1,7%	90,0%	4,4%	7,7%
Muito Ruim	19	3,4%	0,6%	1,3%	90,0%	2,1%	4,6%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	79	14,0%	1,2%	2,4%	90,0%	11,6%	16,4%
Não sei/ Não me lembro	20	3,5%	0,6%	1,3%	90,0%	2,3%	4,8%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	68	12,1%	1,1%	2,3%	90,0%	9,8%	14,3%
Não	78	13,8%	1,2%	2,4%	90,0%	11,4%	16,2%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	377	66,8%	1,6%	3,3%	90,0%	63,6%	70,1%
Não sei/ Não me lembro	41	7,3%	0,9%	1,8%	90,0%	5,5%	9,1%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	31	5,5%	0,8%	1,6%	90,0%	3,9%	7,1%
Bom	107	19,0%	1,4%	2,7%	90,0%	16,2%	21,7%
Regular	49	8,7%	1,0%	2,0%	90,0%	6,7%	10,6%
Ruim	13	2,3%	0,5%	1,0%	90,0%	1,3%	3,3%
Muito Ruim	6	1,1%	0,4%	0,7%	90,0%	0,4%	1,8%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	278	49,3%	1,7%	3,5%	90,0%	45,8%	52,8%
Não sei/ Não me lembro	80	14,2%	1,2%	2,4%	90,0%	11,8%	16,6%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	77	13,7%	1,2%	2,4%	90,0%	11,3%	16,0%
Bom	237	42,0%	1,7%	3,4%	90,0%	38,6%	45,5%
Regular	147	26,1%	1,5%	3,0%	90,0%	23,0%	29,1%
Ruim	46	8,2%	1,0%	1,9%	90,0%	6,3%	10,1%
Muito Ruim	17	3,0%	0,6%	1,2%	90,0%	1,8%	4,2%
Não sei/ Não tenho como avaliar	40	7,1%	0,9%	1,8%	90,0%	5,3%	8,9%

10 – Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	15	2,7%	0,6%	1,1%	90,0%	1,5%	3,8%
Recomendaria	280	49,6%	1,7%	3,5%	90,0%	46,2%	53,1%
Indiferente	29	5,1%	0,8%	1,5%	90,0%	3,6%	6,7%
Recomendaria com Ressalvas	98	17,4%	1,3%	2,6%	90,0%	14,7%	20,0%
Não Recomendaria	94	16,7%	1,3%	2,6%	90,0%	14,1%	19,3%
Não sei/ Não tenho como avaliar	48	8,5%	1,0%	1,9%	90,0%	6,6%	10,4%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	119	42,5%	2,4%	4,9%	90,0%	37,6%	47,4%
Na maioria das vezes	57	20,4%	2,0%	4,0%	90,0%	16,4%	24,3%
Às vezes	75	26,8%	2,2%	4,4%	90,0%	22,4%	31,2%
Nunca	4	1,4%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	19	6,8%	1,2%	2,5%	90,0%	4,3%	9,3%
Não sei/ Não me lembro	6	2,1%	0,7%	1,4%	90,0%	0,7%	3,6%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	106	37,9%	2,4%	4,8%	90,0%	33,1%	42,6%
Na maioria das vezes	40	14,3%	1,7%	3,5%	90,0%	10,8%	17,7%
Às vezes	46	16,4%	1,8%	3,7%	90,0%	12,8%	20,1%
Nunca	13	4,6%	1,0%	2,1%	90,0%	2,6%	6,7%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	71	25,4%	2,1%	4,3%	90,0%	21,1%	29,6%
Não sei/ Não me lembro	4	1,4%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	28	10,0%	1,5%	3,0%	90,0%	7,0%	13,0%
Não	217	77,5%	2,1%	4,1%	90,0%	73,4%	81,6%
Não sei/ Não me lembro	35	12,5%	1,6%	3,3%	90,0%	9,2%	15,8%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	41	14,6%	1,7%	3,5%	90,0%	11,2%	18,1%
Bom	129	46,1%	2,5%	4,9%	90,0%	41,2%	51,0%
Regular	67	23,9%	2,1%	4,2%	90,0%	19,7%	28,1%
Ruim	20	7,1%	1,3%	2,5%	90,0%	4,6%	9,7%
Muito Ruim	8	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,5%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	10	3,6%	0,9%	1,8%	90,0%	1,7%	5,4%
Não sei/ Não me lembro	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,1%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	24	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,8%	11,3%
Bom	101	36,1%	2,4%	4,7%	90,0%	31,3%	40,8%
Regular	73	26,1%	2,2%	4,3%	90,0%	21,7%	30,4%
Ruim	34	12,1%	1,6%	3,2%	90,0%	8,9%	15,4%
Muito Ruim	14	5,0%	1,1%	2,1%	90,0%	2,9%	7,1%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	26	9,3%	1,4%	2,9%	90,0%	6,4%	12,1%
Não sei/ Não me lembro	8	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,5%
6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	33	11,8%	1,6%	3,2%	90,0%	8,6%	15,0%
Bom	110	39,3%	2,4%	4,8%	90,0%	34,5%	44,1%
Regular	82	29,3%	2,2%	4,5%	90,0%	24,8%	33,8%
Ruim	24	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,8%	11,3%
Muito Ruim	12	4,3%	1,0%	2,0%	90,0%	2,3%	6,3%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	11	3,9%	1,0%	1,9%	90,0%	2,0%	5,8%
Não sei/ Não me lembro	8	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,5%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	40	14,3%	1,7%	3,5%	90,0%	10,8%	17,7%
Não	58	20,7%	2,0%	4,0%	90,0%	16,7%	24,7%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	163	58,2%	2,4%	4,9%	90,0%	53,4%	63,1%
Não sei/ Não me lembro	19	6,8%	1,2%	2,5%	90,0%	4,3%	9,3%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	14	5,0%	1,1%	2,1%	90,0%	2,9%	7,1%
Bom	56	20,0%	2,0%	3,9%	90,0%	16,1%	23,9%
Regular	27	9,6%	1,5%	2,9%	90,0%	6,7%	12,6%
Ruim	4	1,4%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%
Muito Ruim	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	137	48,9%	2,5%	4,9%	90,0%	44,0%	53,9%
Não sei/ Não me lembro	39	13,9%	1,7%	3,4%	90,0%	10,5%	17,3%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	33	11,8%	1,6%	3,2%	90,0%	8,6%	15,0%
Bom	120	42,9%	2,4%	4,9%	90,0%	38,0%	47,7%
Regular	83	29,6%	2,3%	4,5%	90,0%	25,1%	34,1%
Ruim	29	10,4%	1,5%	3,0%	90,0%	7,4%	13,4%
Muito Ruim	8	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,5%
Não sei/ Não tenho como avaliar	7	2,5%	0,8%	1,5%	90,0%	1,0%	4,0%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	4	1,4%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%
Recomendaria	138	49,3%	2,5%	4,9%	90,0%	44,4%	54,2%
Indiferente	8	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,5%
Recomendaria com Ressalvas	60	21,4%	2,0%	4,0%	90,0%	17,4%	25,5%
Não Recomendaria	50	17,9%	1,9%	3,8%	90,0%	14,1%	21,6%
Não sei/ Não tenho como avaliar	20	7,1%	1,3%	2,5%	90,0%	4,6%	9,7%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	84	29,6%	2,2%	4,5%	90,0%	25,1%	34,0%
A maioria das vezes	25	8,8%	1,4%	2,8%	90,0%	6,0%	11,6%
Às vezes	64	22,5%	2,0%	4,1%	90,0%	18,4%	26,6%
Nunca	20	7,0%	1,3%	2,5%	90,0%	4,5%	9,5%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	74	26,1%	2,1%	4,3%	90,0%	21,8%	30,4%
Não sei/ Não me lembro	17	6,0%	1,2%	2,3%	90,0%	3,7%	8,3%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	49	17,3%	1,8%	3,7%	90,0%	13,6%	21,0%
A maioria das vezes	21	7,4%	1,3%	2,6%	90,0%	4,8%	10,0%
Às vezes	30	10,6%	1,5%	3,0%	90,0%	7,6%	13,6%
Nunca	22	7,7%	1,3%	2,6%	90,0%	5,1%	10,4%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	152	53,5%	2,4%	4,9%	90,0%	48,6%	58,4%
Não sei/ Não me lembro	10	3,5%	0,9%	1,8%	90,0%	1,7%	5,3%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	19	6,7%	1,2%	2,4%	90,0%	4,2%	9,1%
Não	229	80,6%	1,9%	3,9%	90,0%	76,8%	84,5%
Não sei/ Não me lembro	36	12,7%	1,6%	3,3%	90,0%	9,4%	15,9%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	43	15,1%	1,8%	3,5%	90,0%	11,6%	18,7%
Bom	98	34,5%	2,3%	4,7%	90,0%	29,9%	39,2%
Regular	37	13,0%	1,6%	3,3%	90,0%	9,7%	16,3%
Ruim	8	2,8%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,4%
Muito Ruim	8	2,8%	0,8%	1,6%	90,0%	1,2%	4,4%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	66	23,2%	2,1%	4,1%	90,0%	19,1%	27,4%
Não sei/ Não me lembro	24	8,5%	1,4%	2,7%	90,0%	5,7%	11,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	35	12,3%	1,6%	3,2%	90,0%	9,1%	15,5%
Bom	95	33,5%	2,3%	4,6%	90,0%	28,8%	38,1%
Regular	60	21,1%	2,0%	4,0%	90,0%	17,1%	25,1%
Ruim	16	5,6%	1,1%	2,3%	90,0%	3,4%	7,9%
Muito Ruim	12	4,2%	1,0%	2,0%	90,0%	2,3%	6,2%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	44	15,5%	1,8%	3,5%	90,0%	12,0%	19,0%
Não sei/ Não me lembro	22	7,7%	1,3%	2,6%	90,0%	5,1%	10,4%
6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	31	10,9%	1,5%	3,1%	90,0%	7,9%	14,0%
Bom	108	38,0%	2,4%	4,8%	90,0%	33,3%	42,8%
Regular	48	16,9%	1,8%	3,7%	90,0%	13,2%	20,6%
Ruim	10	3,5%	0,9%	1,8%	90,0%	1,7%	5,3%
Muito Ruim	7	2,5%	0,8%	1,5%	90,0%	0,9%	4,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	68	23,9%	2,1%	4,2%	90,0%	19,8%	28,1%
Não sei/ Não me lembro	12	4,2%	1,0%	2,0%	90,0%	2,3%	6,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	28	9,9%	1,5%	2,9%	90,0%	6,9%	12,8%
Não	20	7,0%	1,3%	2,5%	90,0%	4,5%	9,5%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	214	75,4%	2,1%	4,2%	90,0%	71,1%	79,6%
Não sei/ Não me lembro	22	7,7%	1,3%	2,6%	90,0%	5,1%	10,4%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	17	6,0%	1,2%	2,3%	90,0%	3,7%	8,3%
Bom	51	18,0%	1,9%	3,8%	90,0%	14,2%	21,7%
Regular	22	7,7%	1,3%	2,6%	90,0%	5,1%	10,4%
Ruim	9	3,2%	0,9%	1,7%	90,0%	1,5%	4,9%
Muito Ruim	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	141	49,6%	2,4%	4,9%	90,0%	44,8%	54,5%
Não sei/ Não me lembro	41	14,4%	1,7%	3,4%	90,0%	11,0%	17,9%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	44	15,5%	1,8%	3,5%	90,0%	12,0%	19,0%
Bom	117	41,2%	2,4%	4,8%	90,0%	36,4%	46,0%
Regular	64	22,5%	2,0%	4,1%	90,0%	18,4%	26,6%
Ruim	17	6,0%	1,2%	2,3%	90,0%	3,7%	8,3%
Muito Ruim	9	3,2%	0,9%	1,7%	90,0%	1,5%	4,9%
Não sei/ Não tenho como avaliar	33	11,6%	1,6%	3,1%	90,0%	8,5%	14,8%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	11	3,9%	0,9%	1,9%	90,0%	2,0%	5,8%
Recomendaria	142	50,0%	2,4%	4,9%	90,0%	45,1%	54,9%
Indiferente	21	7,4%	1,3%	2,6%	90,0%	4,8%	10,0%
Recomendaria com Ressalvas	38	13,4%	1,7%	3,3%	90,0%	10,0%	16,7%
Não Recomendaria	44	15,5%	1,8%	3,5%	90,0%	12,0%	19,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	28	9,9%	1,5%	2,9%	90,0%	6,9%	12,8%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

Distribuição por Grupo de Municípios	
Grupo	Pesquisado
SAO PAULO CAPITAL	34,22%
ABC	30,32%
SUDESTE*	15,43%
SAO PAULO INTERIOR	7,09%
GRANDE SAO PAULO - METROPOLITANA	5,32%
SAO PAULO METROPOLITANA	3,01%
SUL	2,66%
CENTRO-OESTE	1,95%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
30,9%	37,5%
27,1%	33,5%
12,9%	17,9%
5,3%	8,9%
3,8%	6,9%
1,8%	4,2%
1,5%	3,8%
1,0%	2,9%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	4,26%
De 21 a 30 anos	18,97%
De 31 a 40 anos	21,99%
De 41 a 50 anos	16,67%
De 51 a 60 anos	11,52%
Mais de 60 anos	26,60%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
2,9%	5,7%
16,2%	21,7%
19,1%	24,9%
14,1%	19,3%
9,3%	13,7%
23,5%	29,7%

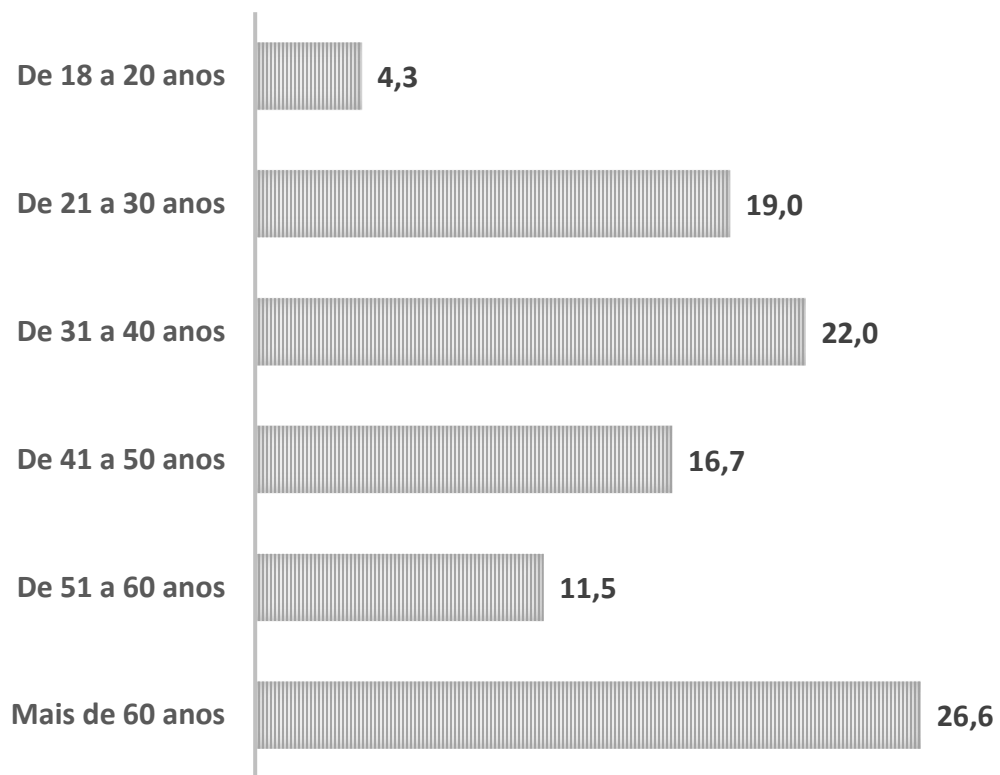
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
FEMININO	53,90%
MASCULINO	46,10%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
50,4%	57,4%
42,6%	49,6%

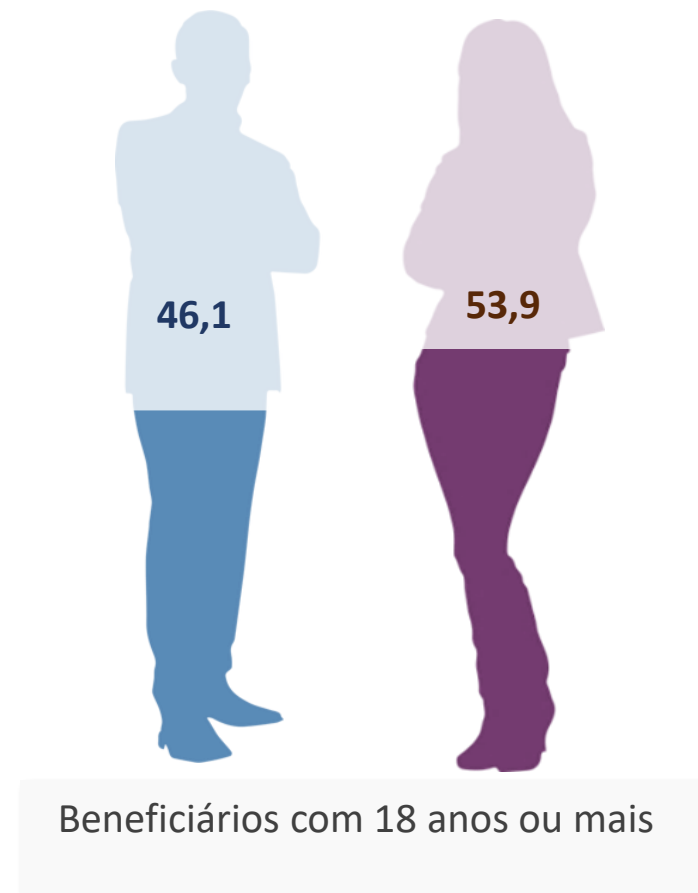
\*Grupo de Município Sudeste é representados pelos Estados de: Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária

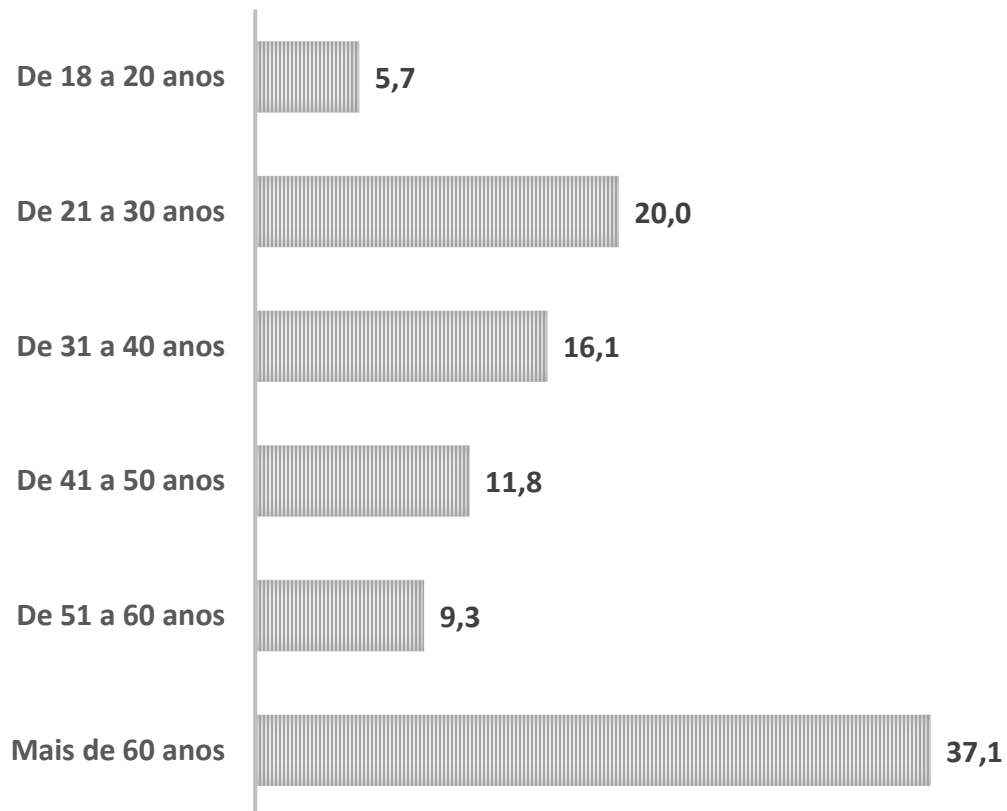


## Gênero

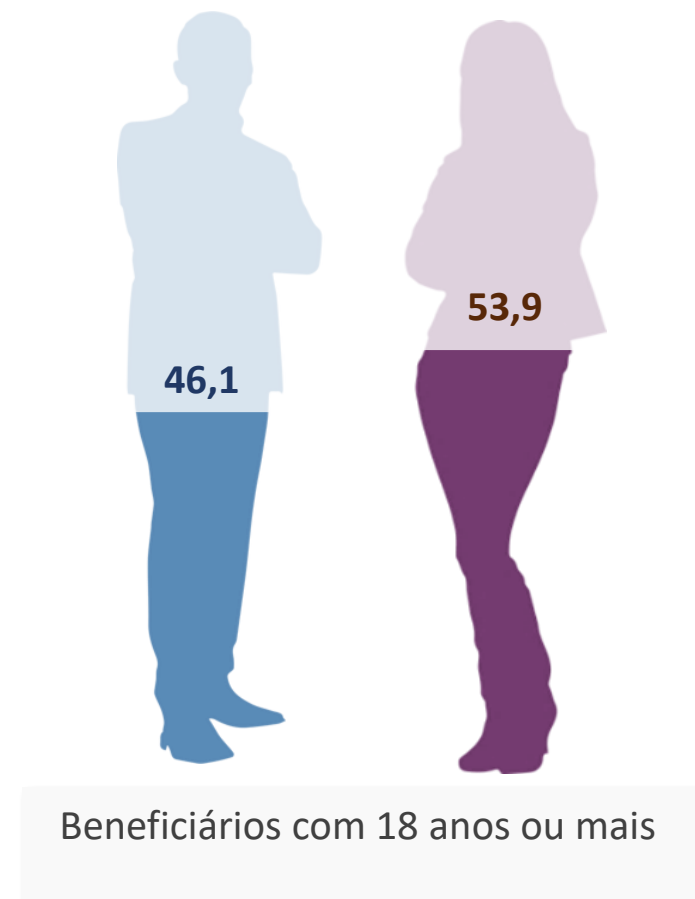


# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária

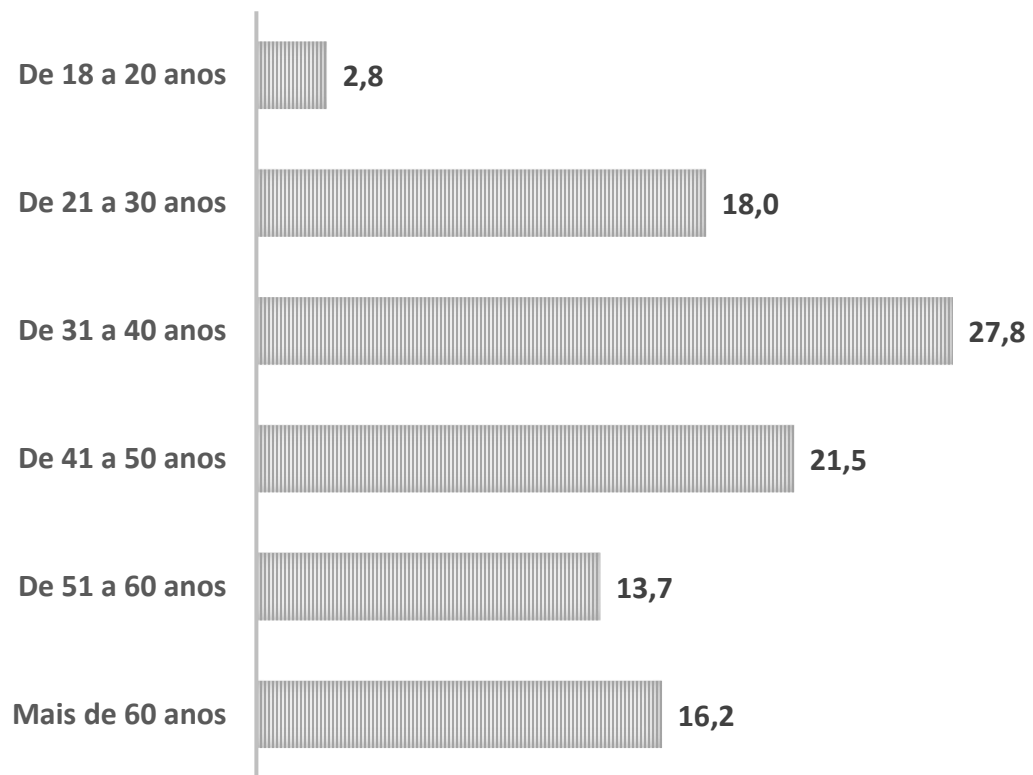


## Gênero

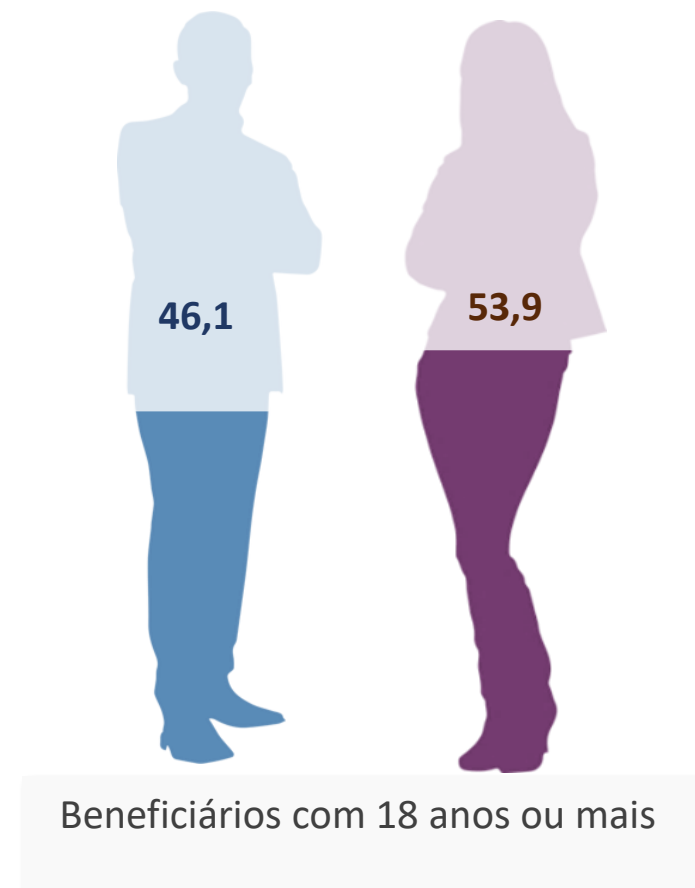


# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária

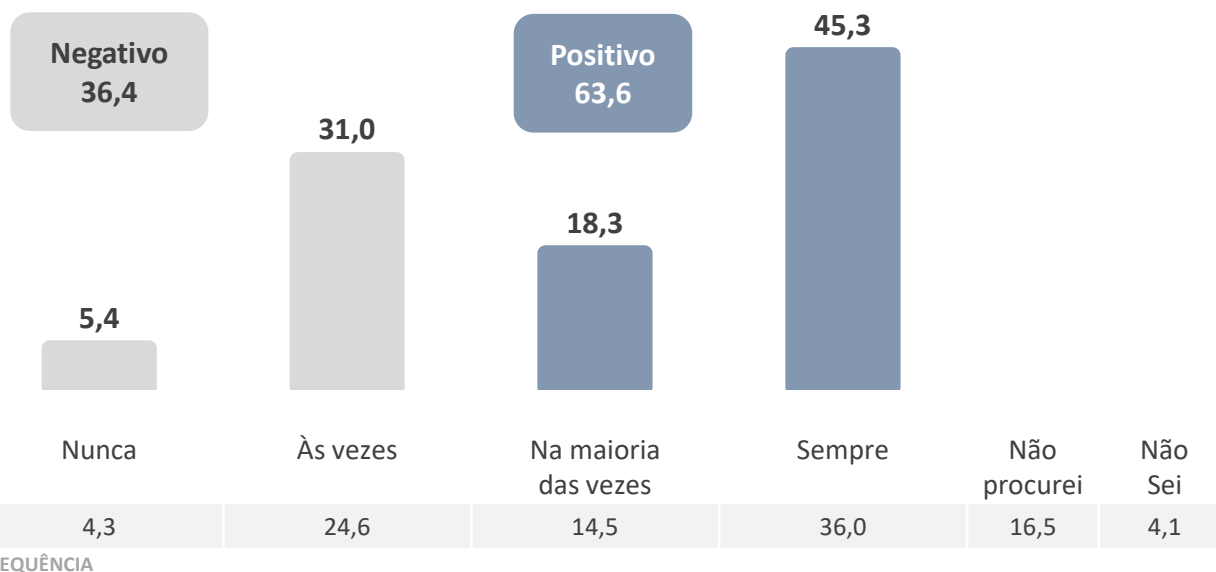


## Gênero



# Atenção a saúde

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



Base: 448 | Margem de Erro: 3,89.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **93 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **23 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **63,6%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** teve apenas **5,4%** das menções.

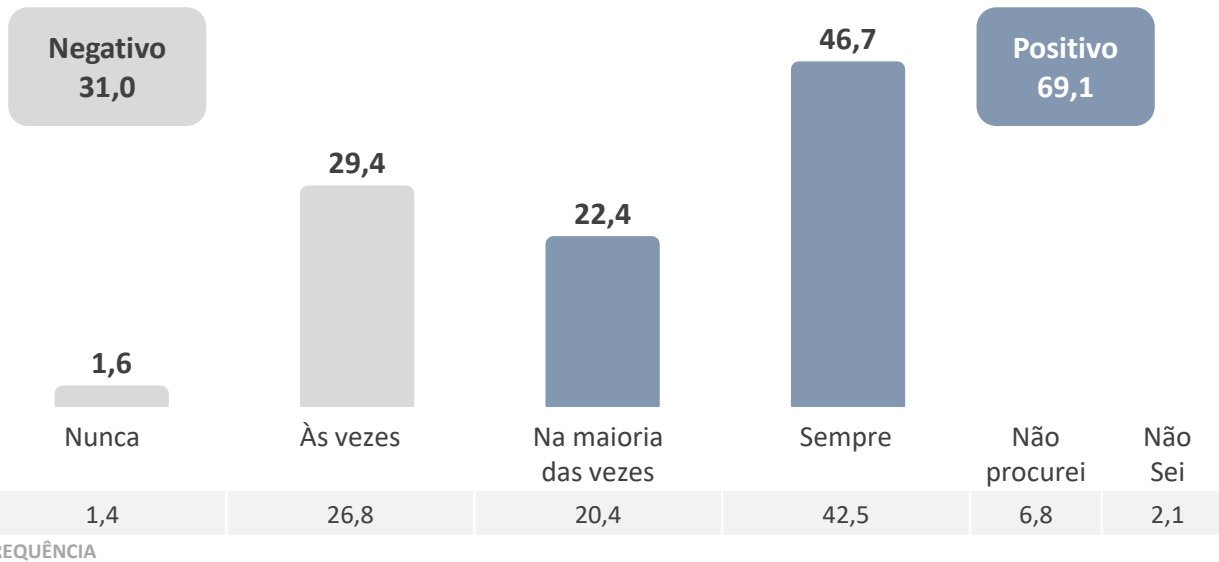
Analisando os perfis, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou com **65,7%** das menções.

Por **Faixa etária**, os que melhor avaliaram foram os beneficiários com **Mais de 60 anos**, com **68,8%** das menções positivas. Já o público **De 41 a 50 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, **55,7%**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	4,4	29,9	21,1	44,6
Positivo:	65,7			
Masculino	6,6	32,5	14,7	46,2
Positivo:	60,9			
De 18 a 20 anos	0,0	38,9	33,3	27,8
Positivo:	61,1			
De 21 a 30 anos	0,0	31,8	20,0	48,2
Positivo:	68,2			
De 31 a 40 anos	7,1	32,3	16,2	44,4
Positivo:	60,6			
De 41 a 50 anos	10,0	34,3	24,3	31,4
Positivo:	55,7			
De 51 a 60 anos	8,3	31,3	16,7	43,8
Positivo:	60,5			
Mais de 60 anos	4,7	26,6	14,1	54,7
Positivo:	68,8			

# Atenção a saúde

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



Base: 255 | Margem de Erro: 5,1.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **19 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **6 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **69,1%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** teve apenas **1,6%** das menções.

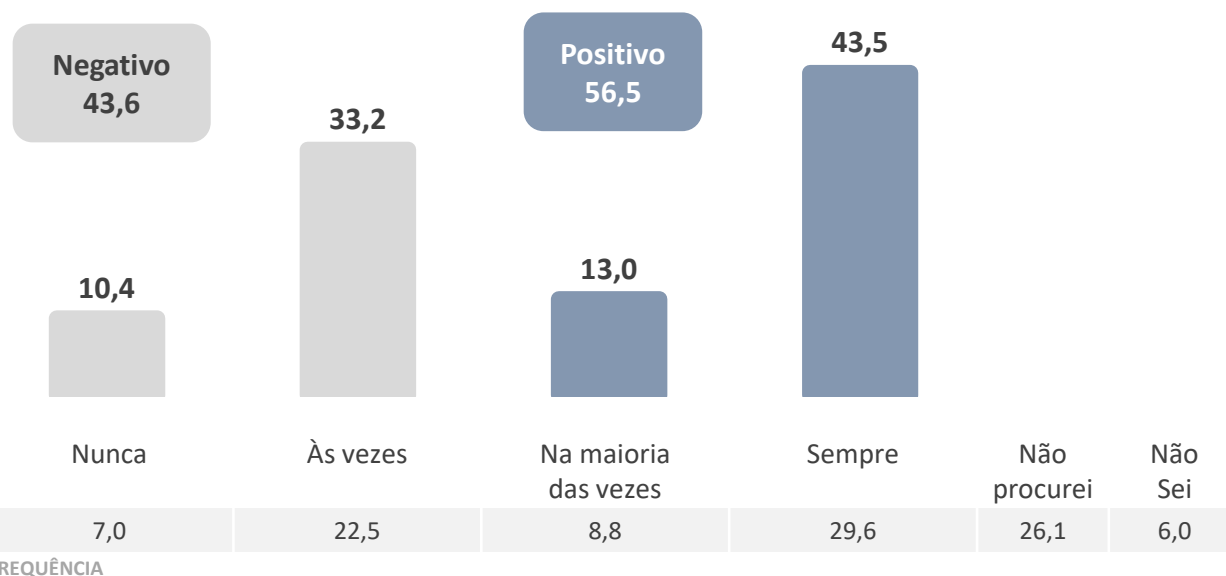
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena, ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro, sendo que ambos ficaram abaixo de 80%.

Por faixa etária, quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 60 anos**, com **74,2%** das menções positivas. Já o público **De 41 a 50 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **54,8%**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,4	28,7	25,9	44,1
Positivo:	70,0			
Masculino	1,8	30,4	17,9	50,0
Positivo:	67,9			
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	35,7	35,7
Positivo:	71,4			
De 21 a 30 anos	0,0	35,3	23,5	41,2
Positivo:	64,7			
De 31 a 40 anos	2,3	25,6	23,3	48,8
Positivo:	72,1			
De 41 a 50 anos	3,2	41,9	29,0	25,8
Positivo:	54,8			
De 51 a 60 anos	0,0	30,4	21,7	47,8
Positivo:	69,5			
Mais de 60 anos	2,2	23,7	17,2	57,0
Positivo:	74,2			

# Atenção a saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de odontológico quando necessitou?



Base: 193 | Margem de Erro: 5,92.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **74 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **17 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **56,5%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** ficou com **10,4%** das menções.

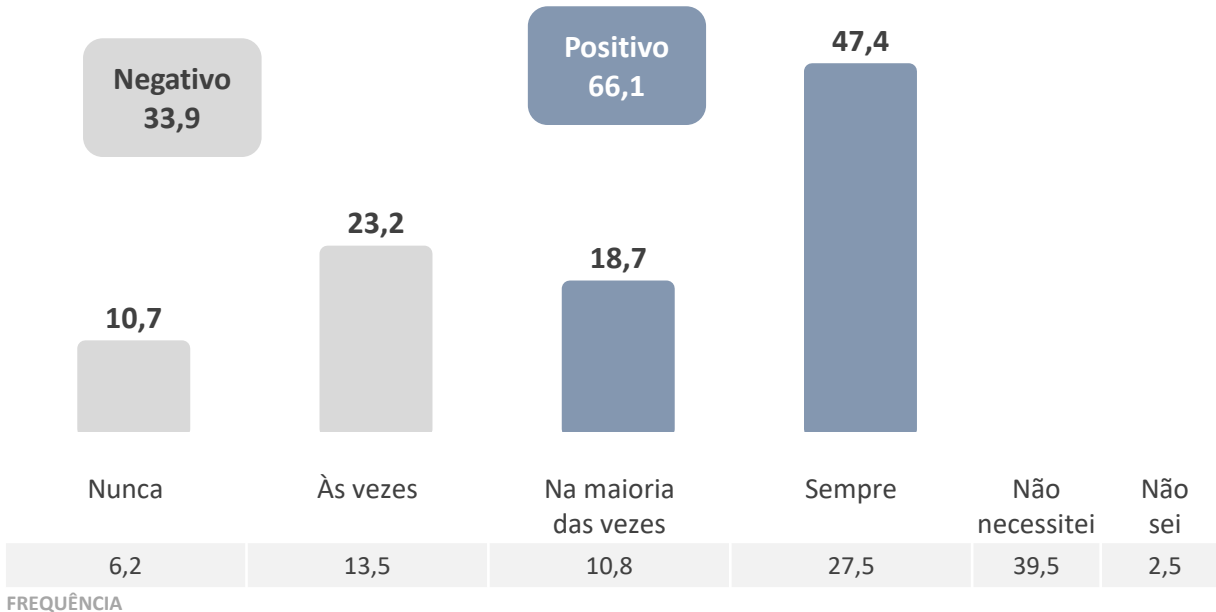
Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avalia com **60,2%**.

Por **Faixa etária**, os que melhor avaliaram foram os beneficiários **De 21 a 30 anos**, com **73,5%** das menções positivas. Já o público **De 18 a 20 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **25,0%**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	8,3	31,5	14,8	45,4
Positivo:	60,2			
Masculino	12,9	35,3	10,6	41,2
Positivo:	51,8			
De 18 a 20 anos	0,0	75,0	25,0	0,0
Positivo:	25,0			
De 21 a 30 anos	0,0	26,5	14,7	58,8
Positivo:	73,5			
De 31 a 40 anos	10,7	37,5	10,7	41,1
Positivo:	51,8			
De 41 a 50 anos	15,4	28,2	20,5	35,9
Positivo:	56,4			
De 51 a 60 anos	16,0	32,0	12,0	40,0
Positivo:	52,0			
Mais de 60 anos	11,4	34,3	5,7	48,6
Positivo:	54,3			

# Atenção a saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Base: 327 | Margem de Erro: 4,55.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **223 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **14 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **66,1%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** teve **10,7%** de menções.

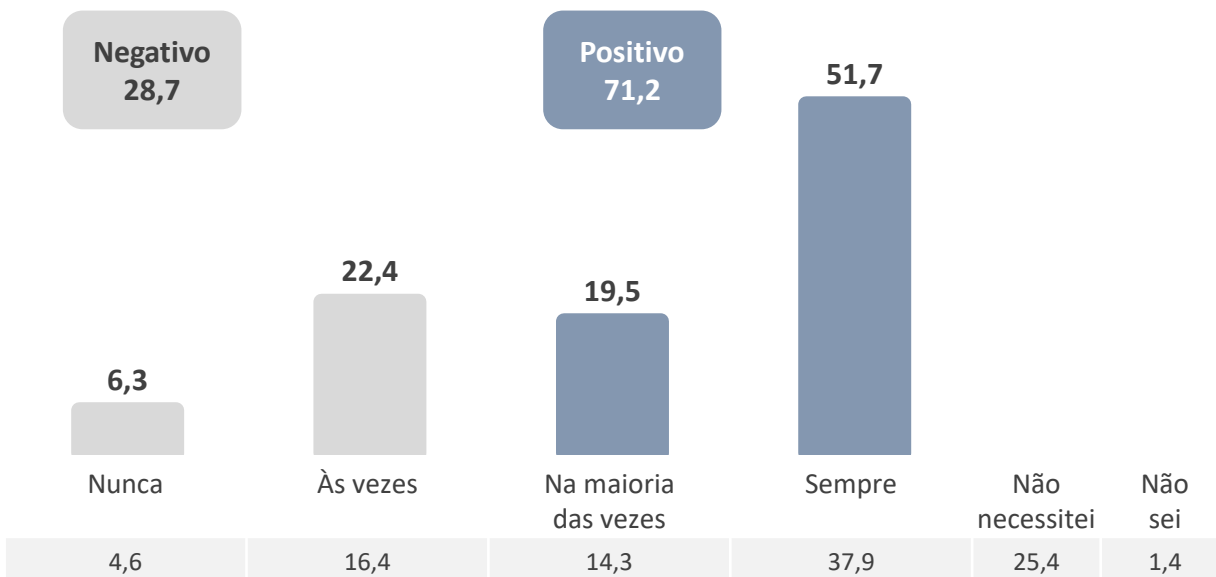
Analisando os perfis, o público **Masculino** foi o que melhor avaliou, com **70,2%** das citações.

Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliaram com **75,0%** das menções positivas. Já o público **De 51 a 60 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **51,3%**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	12,4	24,4	20,7	42,5
Positivo:	63,2			
Masculino	8,2	21,6	15,7	54,5
Positivo:	70,2			
De 18 a 20 anos	6,3	18,8	25,0	50,0
Positivo:	75,0			
De 21 a 30 anos	6,3	21,9	20,3	51,6
Positivo:	71,9			
De 31 a 40 anos	12,5	25,0	23,6	38,9
Positivo:	62,5			
De 41 a 50 anos	14,6	25,0	25,0	35,4
Positivo:	60,4			
De 51 a 60 anos	16,2	32,4	13,5	37,8
Positivo:	51,3			
Mais de 60 anos	8,9	18,9	11,1	61,1
Positivo:	72,2			

# Atenção a saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



FREQUÊNCIA

Base: 205 | Margem de Erro: 5,7.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **71 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **4 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	5,9	24,6	22,0	47,5
Positivo:	69,5			
Masculino	6,9	19,5	16,1	57,5
Positivo:	73,6			
De 18 a 20 anos	7,1	14,3	21,4	57,1
Positivo:	78,5			
De 21 a 30 anos	2,3	23,3	27,9	46,5
Positivo:	74,4			
De 31 a 40 anos	5,4	21,6	29,7	43,2
Positivo:	72,9			
De 41 a 50 anos	8,3	29,2	20,8	41,7
Positivo:	62,5			
De 51 a 60 anos	21,1	42,1	5,3	31,6
Positivo:	36,9			
Mais de 60 anos	4,4	16,2	11,8	67,6
Positivo:	79,4			

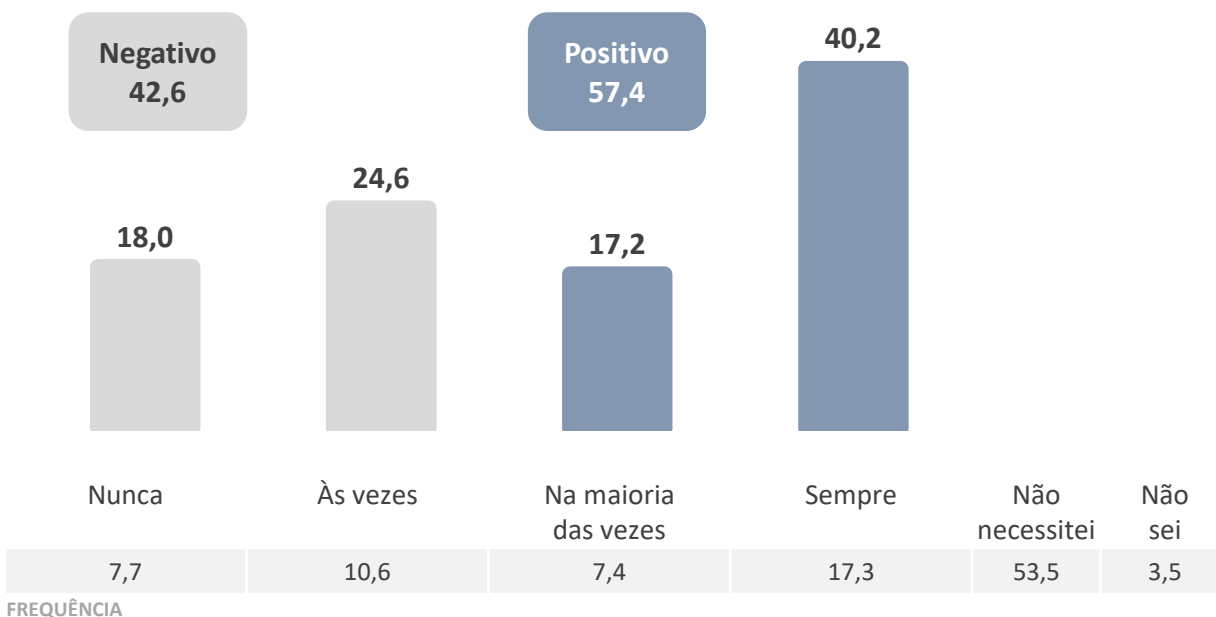
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **71,2%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes. A opção Nunca teve 6,3% das menções.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **73,6%** das menções.

Por faixa etária, quem melhor avaliou foram beneficiários com **Mais de 60 anos**, com **79,4%** de menções positivas. Já o público **De 51 a 60 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **36,9%**.

# Atenção a saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



Base: 122 | Margem de Erro: 7,45.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **152 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **57,4%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes. Ponto de atenção para a opção Nunca com 18,0% de menções.

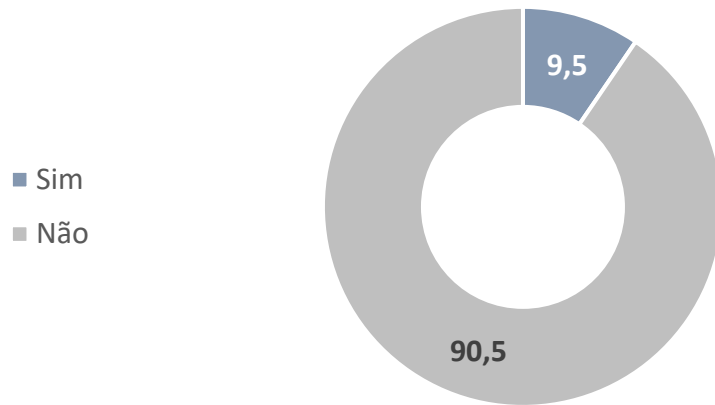
Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **63,8%** das menções.

Por **Faixa etária**, os que melhor avaliaram foram os beneficiários **De 21 a 30 anos**, com **66,7%** de menções positivas. Já o público **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitaram, com **50,0%**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	22,7	24,0	18,7	34,7
Positivo:	53,4			
Masculino	10,6	25,5	14,9	48,9
Positivo:	63,8			
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
Positivo:	50,0			
De 21 a 30 anos	14,3	19,0	4,8	61,9
Positivo:	66,7			
De 31 a 40 anos	20,0	28,6	17,1	34,3
Positivo:	51,4			
De 41 a 50 anos	20,8	20,8	29,2	29,2
Positivo:	58,4			
De 51 a 60 anos	11,1	22,2	22,2	44,4
Positivo:	66,6			
Mais de 60 anos	22,7	27,3	9,1	40,9
Positivo:	50,0			

# Atenção a saúde

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



Sim	Não	Não sei
8,3	79,1	12,6

FREQUÊNCIA

Base: **493** | Margem de Erro: **3,70**.

Não sei = Não sei/Não me lembro: **71 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Gênero	Não	Sim
Feminino	92,3	7,7
Masculino	88,1	11,9

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	94,7	5,3
De 21 a 30 anos	95,5	4,5
De 31 a 40 anos	92,3	7,7
De 41 a 50 anos	88,4	11,6
De 51 a 60 anos	82,5	17,5
Mais de 60 anos	89,9	10,1



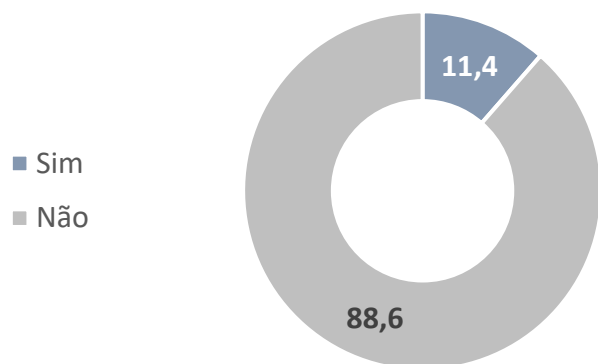
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **9,5%** disseram que recebem comunicação do plano de saúde e **90,5%** relatam não receber comunicação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que mais recebe comunicação do plano, com **11,9%** de menções para **Sim**.

Por **Faixa etária**, os que mais receberam são beneficiários **De 51 a 60 anos**, com **17,5%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 21 a 30 anos**, apresentando **4,5%** para o gradiente **Sim**.

# Atenção a saúde

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



Resposta	Frequência
Sim	10,0
Não	77,5
Não sei	12,5

FREQUÊNCIA

Base: 245 | Margem de Erro: 5,2.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 35 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	92,5	7,5
Masculino	83,8	16,2

## Faixa etária

De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	90,9	9,1
De 21 a 30 anos	95,8	4,2
De 31 a 40 anos	88,9	11,1
De 41 a 50 anos	93,8	6,3
De 51 a 60 anos	68,2	31,8
Mais de 60 anos	87,5	12,5

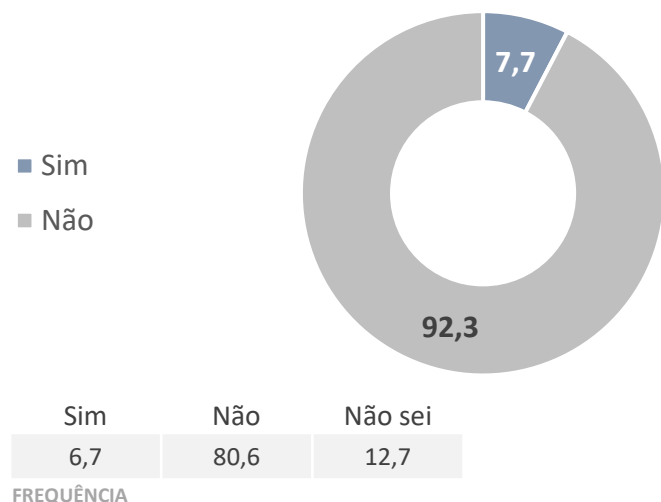
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **11,4%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde e **88,6%** relatam não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que mais recebeu comunicação do plano, com **16,2%** de menções para “**Sim**”.

**Por faixa etária**, quem mais recebeu comunicação do plano são beneficiários **De 51 a 60 anos**, com **31,8%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 21 a 30 anos**, apresentando **4,2%** para o gradiente “**Sim**”.

# Atenção a saúde

**3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (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: **248** | Margem de Erro: **5,22**.

Não sei = Não sei/Não me lembro: **36 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	92,1	7,9
Masculino	92,6	7,4

## Faixa etária

De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	95,1	4,9
De 31 a 40 anos	94,1	5,9
De 41 a 50 anos	85,2	14,8
De 51 a 60 anos	91,4	8,6
Mais de 60 anos	95,2	4,8

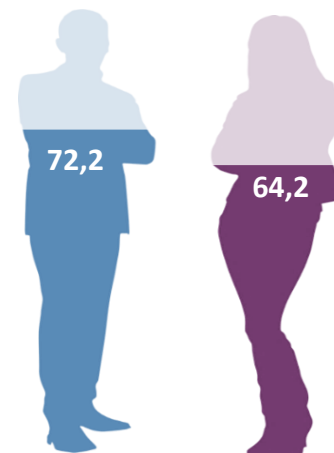
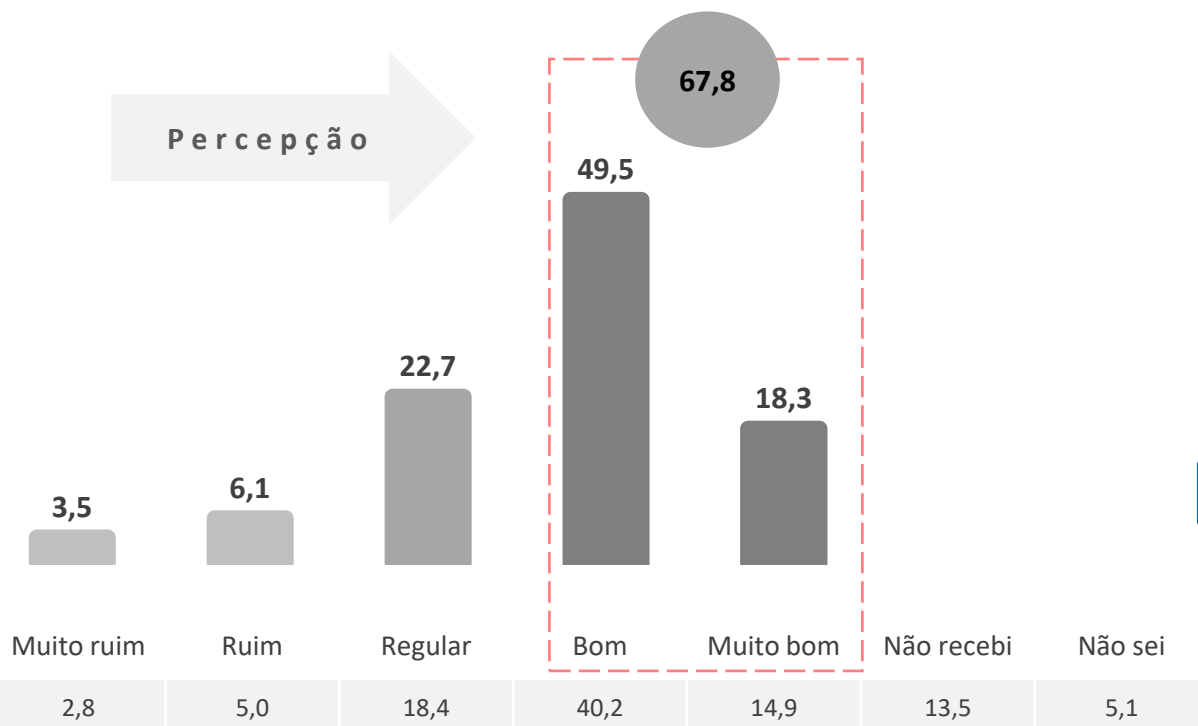
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **7,7%** disseram que recebem comunicação do plano de saúde e **92,3%** relatam não receber comunicação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que mais recebe comunicação do plano, com **7,9%** de menções para **Sim**.

Por **Faixa etária**, os que mais recebem são beneficiários **De 41 a 50 anos**, com **14,8%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **Mais de 60 anos**, com **4,8%**. Não houve menções para beneficiários **De 18 a 20 anos** apresentando **0,0%** para o gradiente **Sim**.

# Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	58,5
De 31 a 40 anos	61,2
De 41 a 50 anos	67,6
De 51 a 60 anos	75,0
Mais de 60 anos	73,4

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **67,8%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**). A menção de **Muito Ruim** chegou a **3,5%**, e com isso observamos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **22,7%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **31,2pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino**, é o que melhor avalia com **72,2%**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliaram com **90,0%** das menções positivas. Já os menos satisfeitos são **De 21 a 30 anos** com **58,5%**.

FREQUÊNCIA

Base: **459** | Margem de Erro: **3,84**

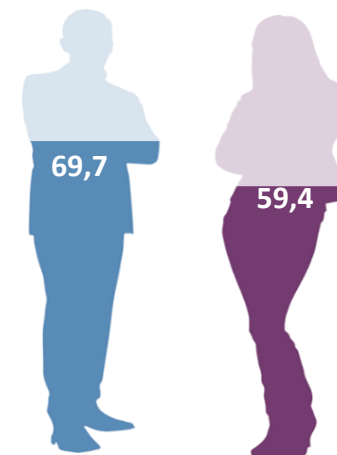
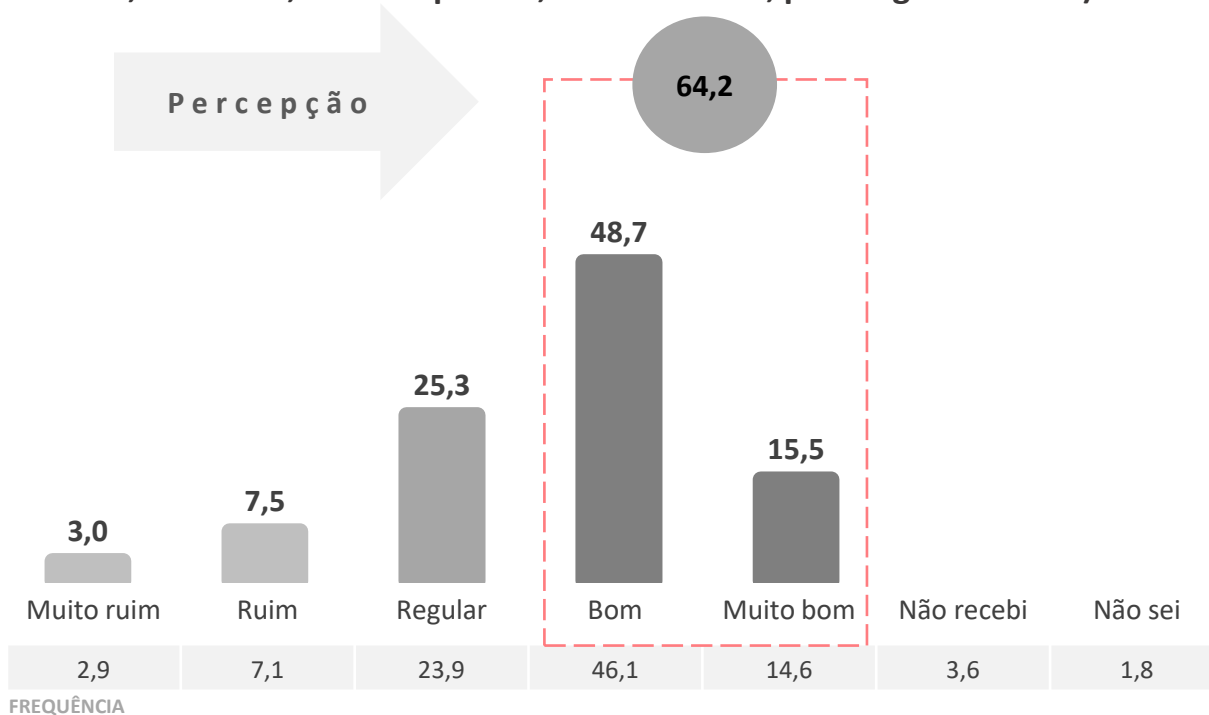
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **76 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **29 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	86,7
De 21 a 30 anos	50,0
De 31 a 40 anos	57,1
De 41 a 50 anos	62,1
De 51 a 60 anos	66,7
Mais de 60 anos	71,7

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **64,2%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**). Observamos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **25,3%**.

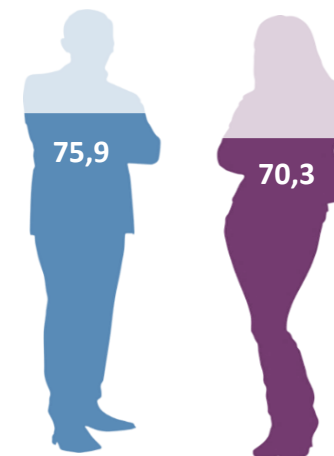
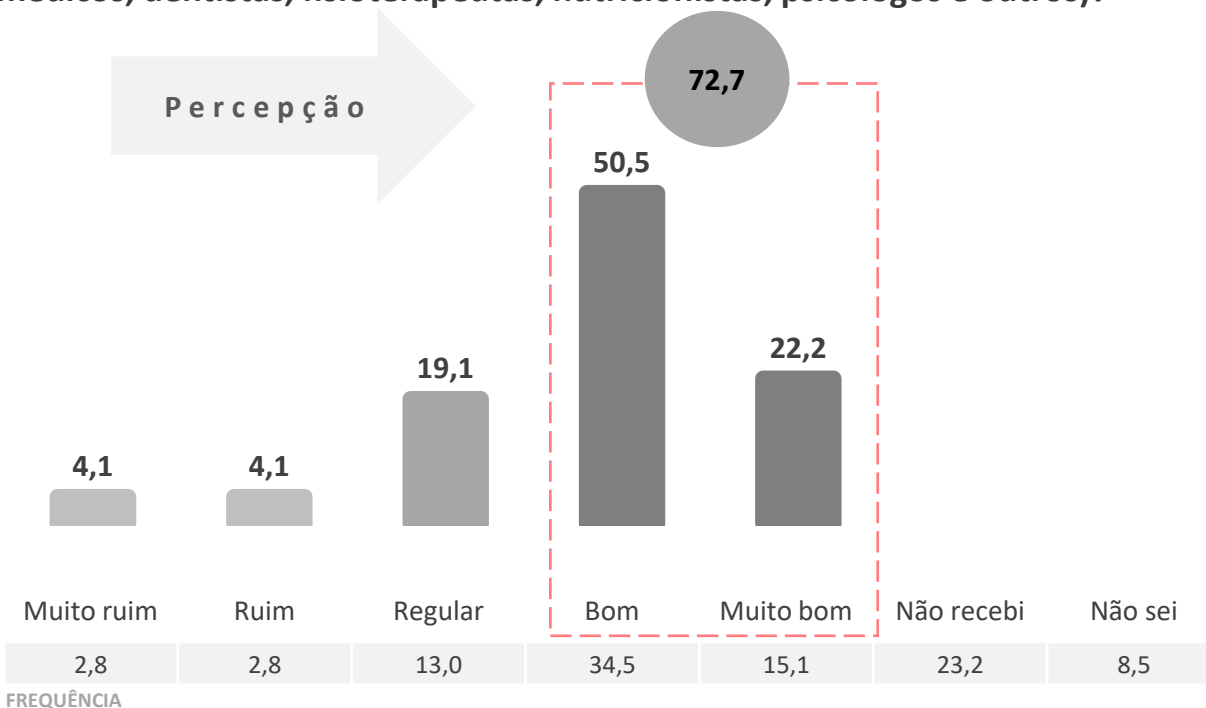
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **33,2pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino**, é o que melhor avalia com **69,7%** de menções positivas.

Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliaram com **86,7%** das menções positivas. Já os menos satisfeitos são respondentes **De 21 a 30 anos**, com **50,0%**.

# Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	71,1
De 31 a 40 anos	64,3
De 41 a 50 anos	71,4
De 51 a 60 anos	83,3
Mais de 60 anos	79,3

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **72,7%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**). **Destaque** para a menção de **Muito Ruim** que chegou a **4,1%**, e com isso, observamos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **19,1%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **28,3pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avalia com **75,9%** das menções positivas.

Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliaram com **100%** das menções. Já os menos satisfeitos são o público **De 31 a 40 anos** com **64,3%**.

Base: 194 | Margem de Erro: 5,90.

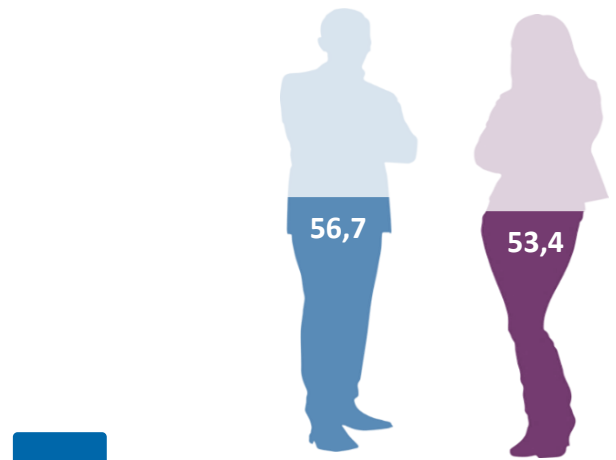
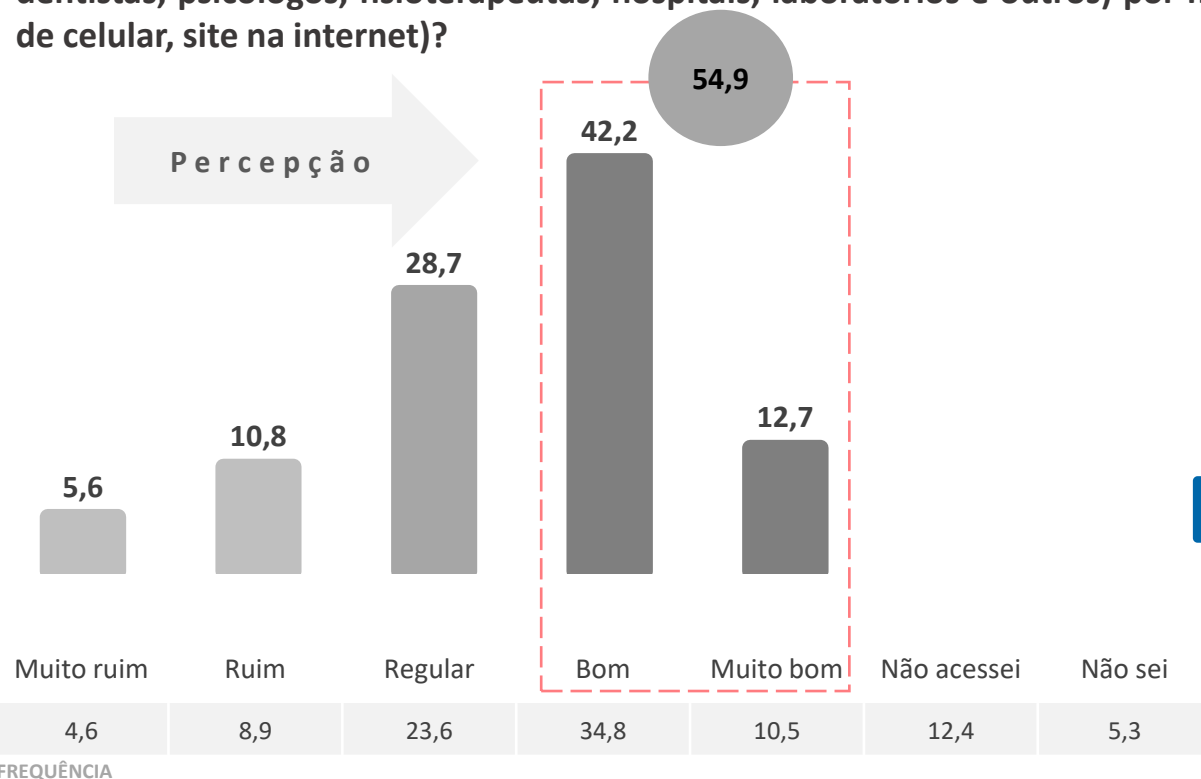
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **66 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **24 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	72,2
De 21 a 30 anos	57,8
De 31 a 40 anos	50,5
De 41 a 50 anos	55,1
De 51 a 60 anos	53,1
Mais de 60 anos	54,9

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **54,9%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**). Vemos que o maior volume de não satisfeitos está no gradiente **Regular**, com **28,7%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **29,5pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**56,7%**).

Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **72,2%**. Já os menos satisfeitos são o público **De 31 a 40 anos** com **50,5%**.

FREQUÊNCIA

Base: **464** | Margem de Erro: **3,82**.

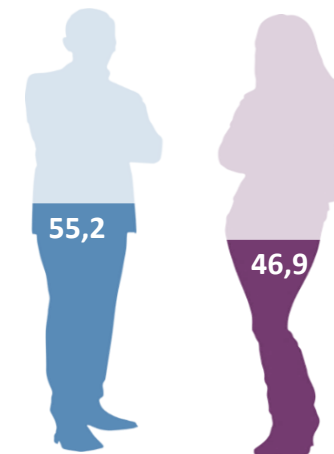
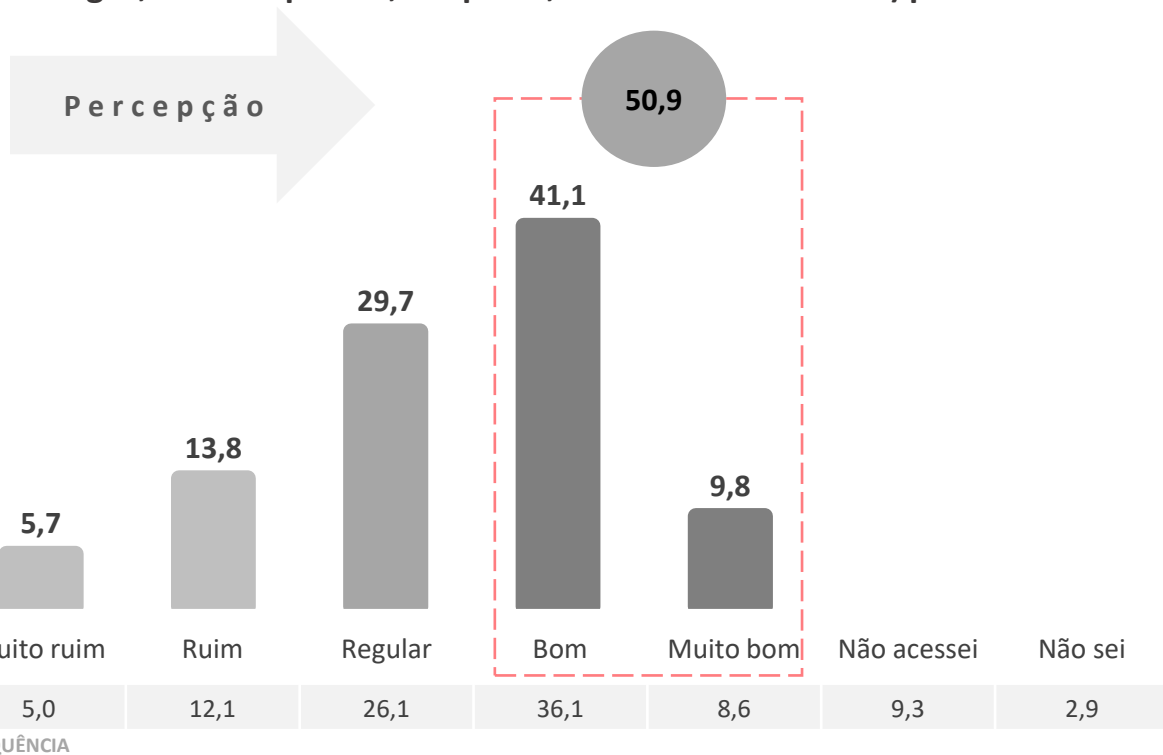
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **70 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **30 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,9
De 21 a 30 anos	52,1
De 31 a 40 anos	39,0
De 41 a 50 anos	48,4
De 51 a 60 anos	43,5
Mais de 60 anos	53,3

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **50,9%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (opções **Bom** e **Muito bom**).

Vemos que o maior volume de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **29,7%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **31,3pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**55,2%**). Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 20 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **90,9%**. Já os menos satisfeitos são respondentes **De 31 a 40 anos**, com **39,0%**.

Base: **246** | Margem de Erro: **5,2**.

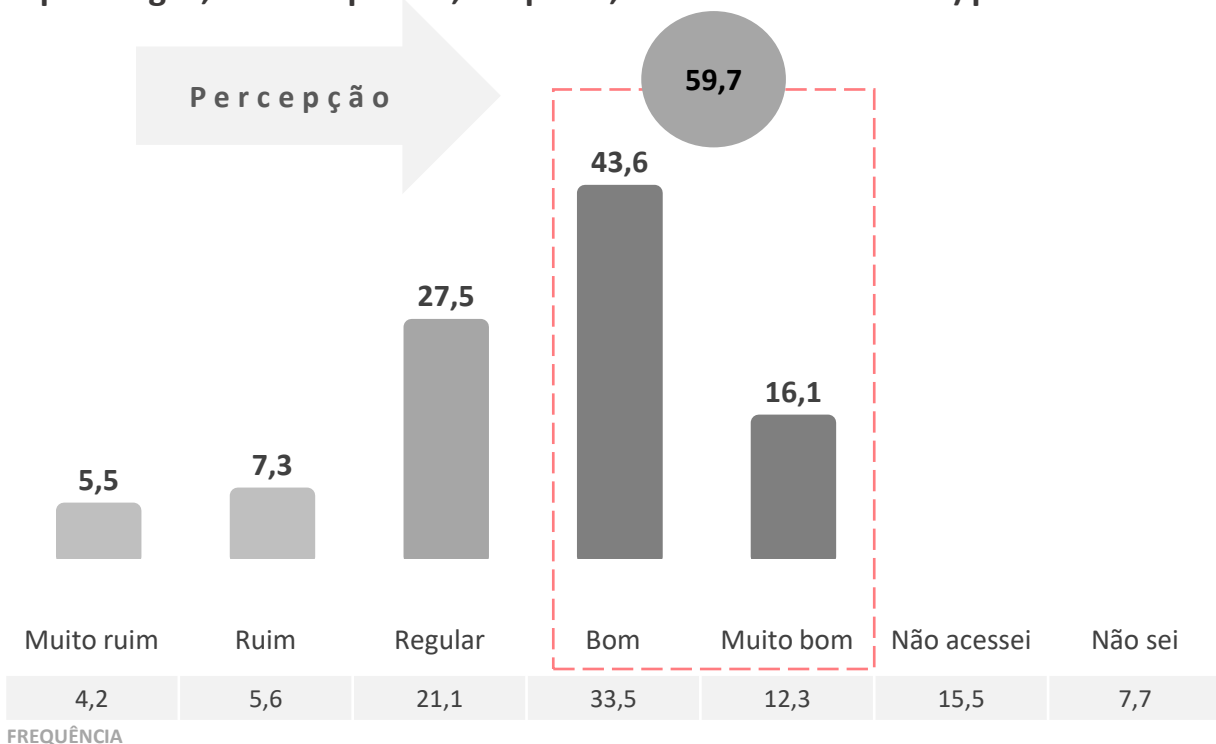
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **26 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **8 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atenção a saúde

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

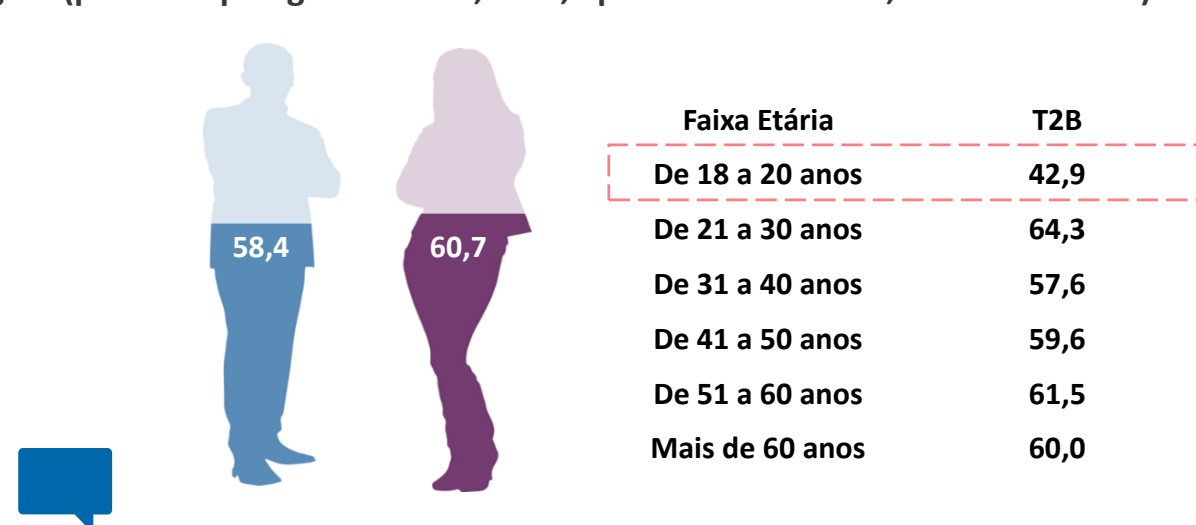


Base: **218** | Margem de Erro: **5,57**.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **44 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **22 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



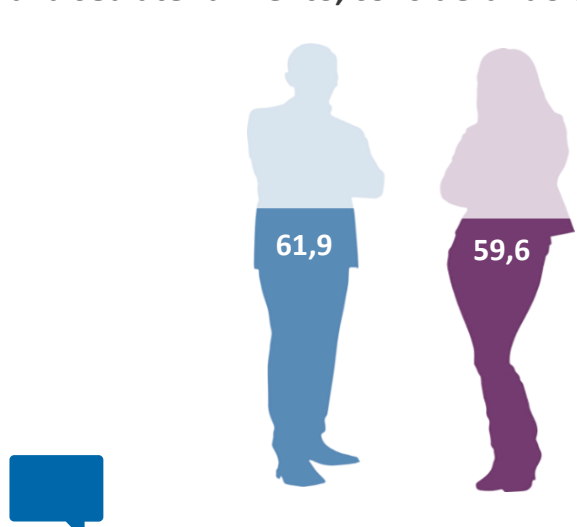
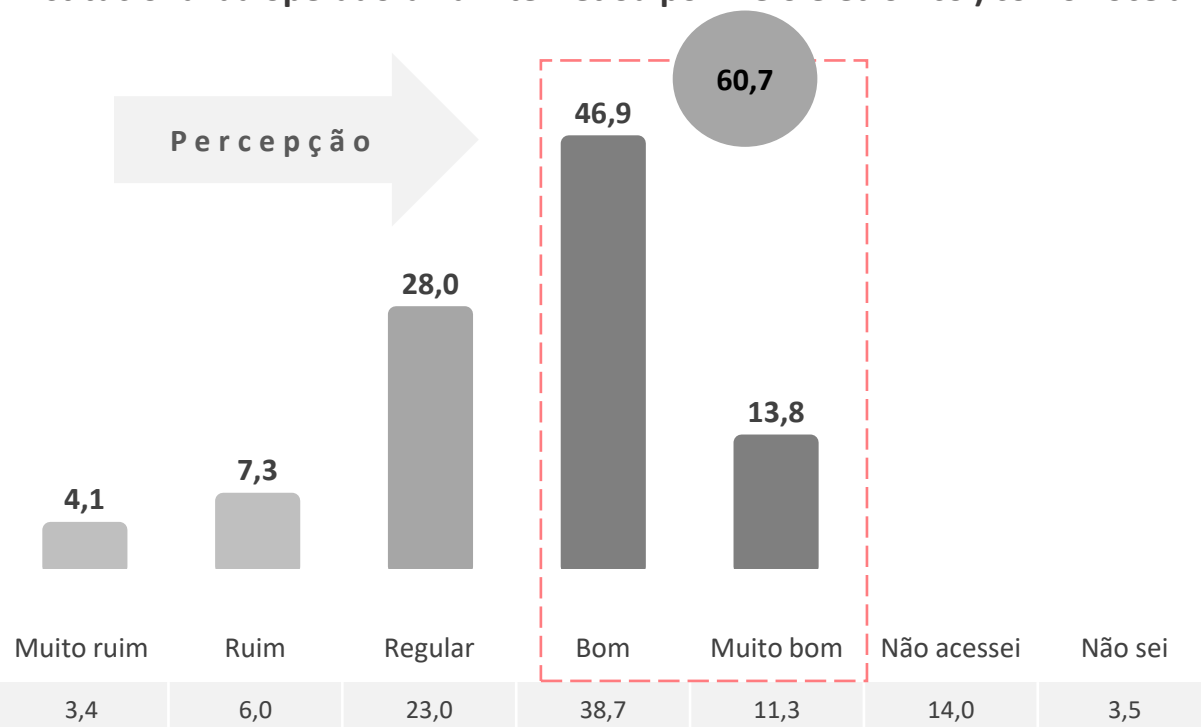
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **59,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Vemos que o maior volume de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **27,5%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **27,5pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Feminino** avaliou o atributo com maior percentual (**60,7%**). Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 21 a 30 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **64,3%**. Já os menos satisfeitos são o público **De 18 a 20 anos** com **42,9%**.

# Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você 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 você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,0
De 21 a 30 anos	58,6
De 31 a 40 anos	60,6
De 41 a 50 anos	53,2
De 51 a 60 anos	63,6
Mais de 60 anos	61,8

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **60,7%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**. Observamos que o maior volume não satisfação está concentrada no gradiente **Regular**, com **28,0%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **33,1pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **61,9%**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** alcançaram o patamar **85,0%** de satisfação e os menos satisfeitos, são beneficiários **De 41 a 50 anos** com **53,2%** das menções.

FREQUÊNCIA

Base: **465** | Margem de Erro: **3,81**.

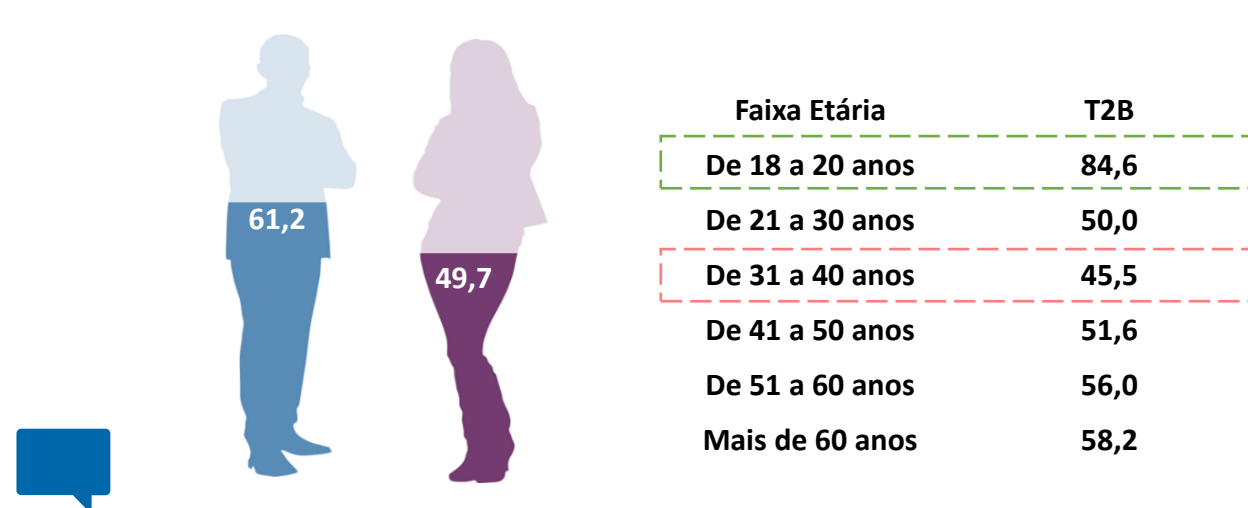
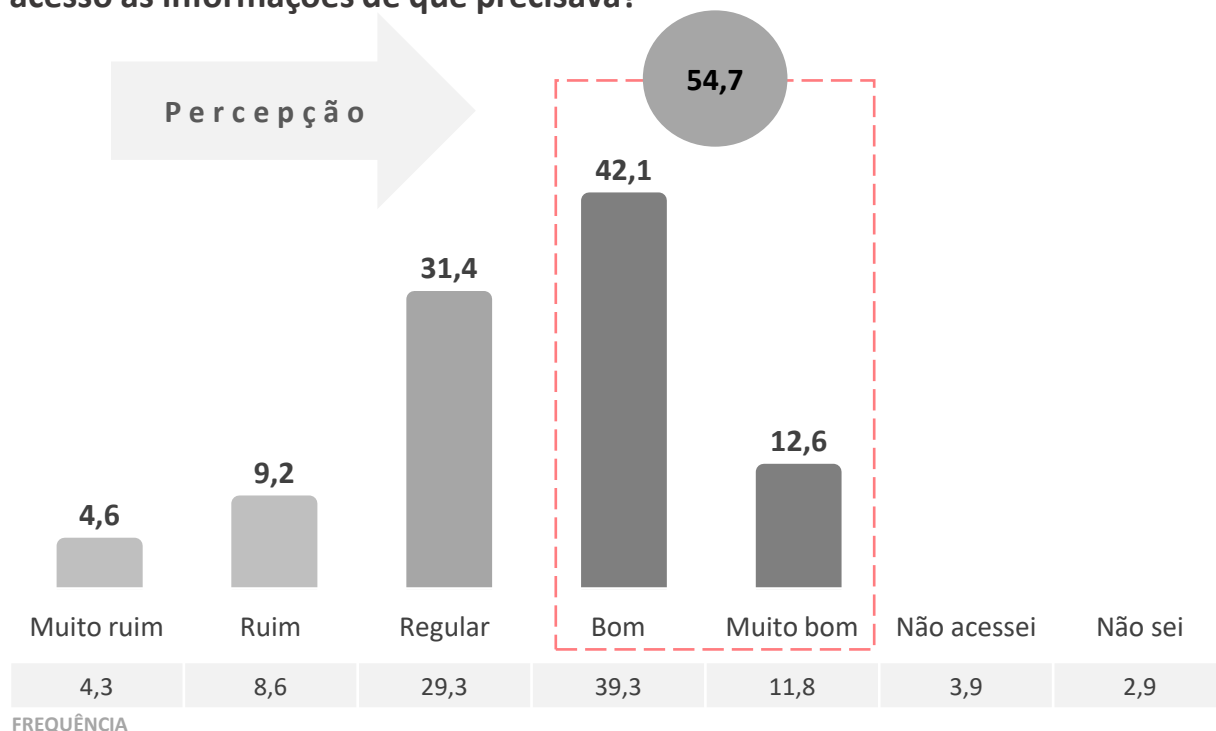
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **79 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **20 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você 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 você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **54,7%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**).

Observamos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **31,4%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **29,5pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, ambos os gêneros avaliaram o atributo abaixo dos **80,0%**. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 20 anos** alcançaram o patamar de **84,6%** de satisfação e os menos satisfeitos, são beneficiários **De 31 a 40 anos** avaliando com **45,5%** das menções positivas.

Base: 261 | Margem de Erro: 5,1.

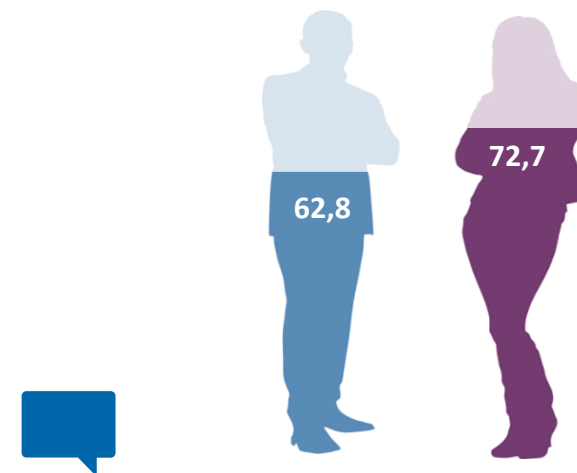
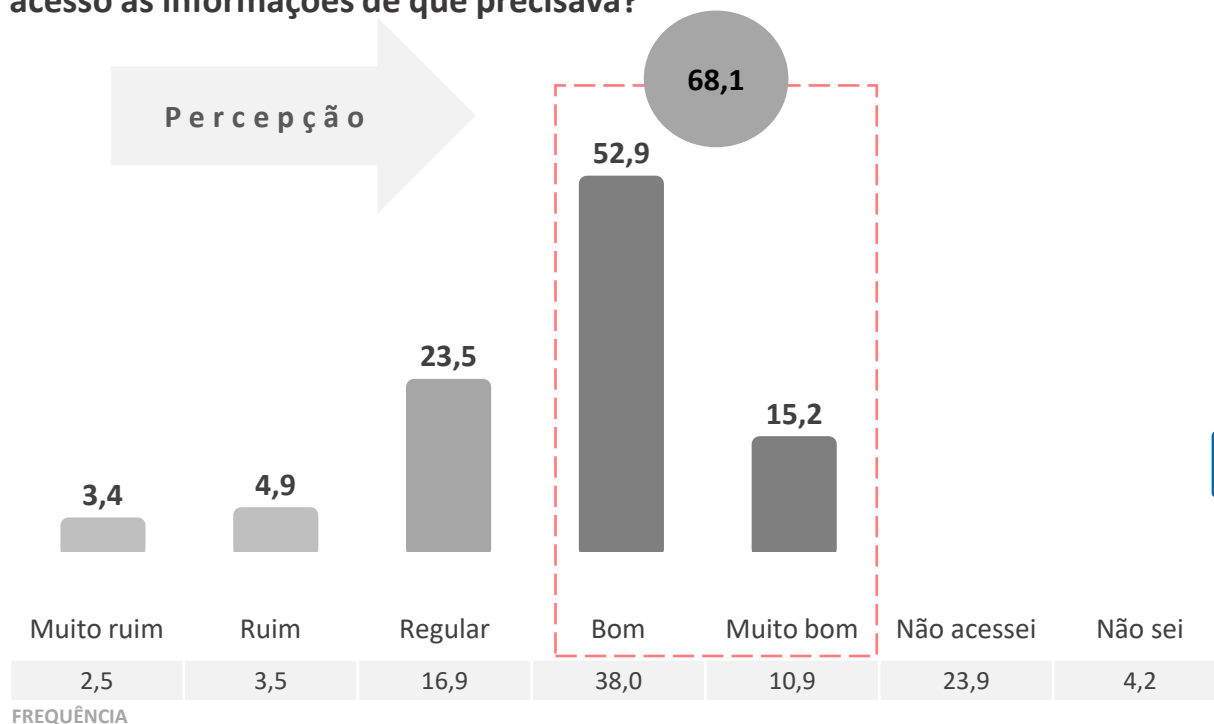
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **11 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **8 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de atendimento

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,7
De 21 a 30 anos	70,3
De 31 a 40 anos	71,7
De 41 a 50 anos	54,2
De 51 a 60 anos	73,7
Mais de 60 anos	72,7

Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **68,1%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). A menção de **Muito ruim** ficou com **3,4%** de citações, sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com **23,5%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **37,7pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, ambos os gêneros avaliaram o atributo abaixo dos **80,0%**.

Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** alcançaram o patamar de **85,7%** de satisfação e os menos satisfeitos são beneficiários **De 41 a 50 anos** com **54,2%** das menções.

Base: **204** | Margem de Erro: **5,76**.

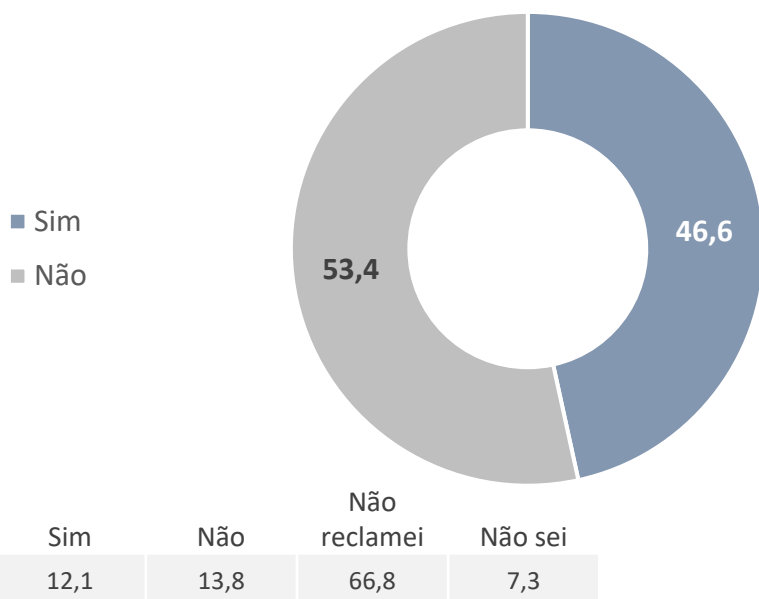
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **68 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **12 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



FREQUÊNCIA

Base: 146 | Margem de Erro: 6,81.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **377 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **41 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**25,9%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder a pesquisa. Destes, **46,6%** disseram ter suas demandas resolvidas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**49,3%**).

Por **Faixa etária**, temos **62,5%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** mencionando **Sim**. Já o público **De 21 a 30 anos** foram o que tiveram o menor índice de resolução de demandas, com **40,9%** das menções.

Gênero

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	55,7	44,3
Masculino	50,7	49,3

Faixa etária

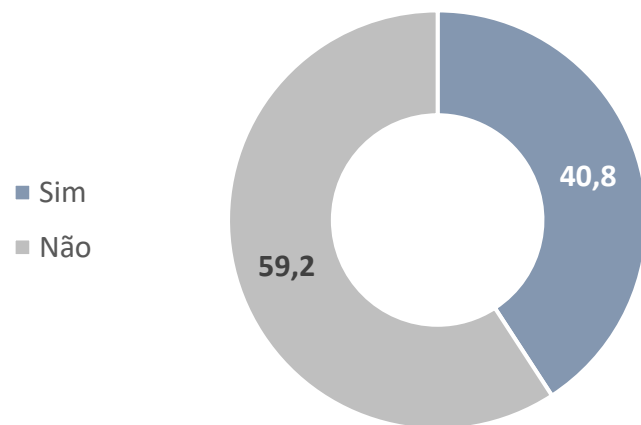
De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	37,5	62,5
De 21 a 30 anos	59,1	40,9
De 31 a 40 anos	56,3	43,8
De 41 a 50 anos	42,9	57,1
De 51 a 60 anos	57,1	42,9
Mais de 60 anos	57,1	42,9



# Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
14,3	20,7	58,2	6,8

FREQÜÊNCIA

Base: 98 | Margem de Erro: 8,3.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **163 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	61,5	38,5
Masculino	56,5	43,5

## FAIXA ETÁRIA

De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	37,5	62,5
De 21 a 30 anos	68,8	31,3
De 31 a 40 anos	60,0	40,0
De 41 a 50 anos	58,8	41,2
De 51 a 60 anos	62,5	37,5
Mais de 60 anos	58,8	41,2

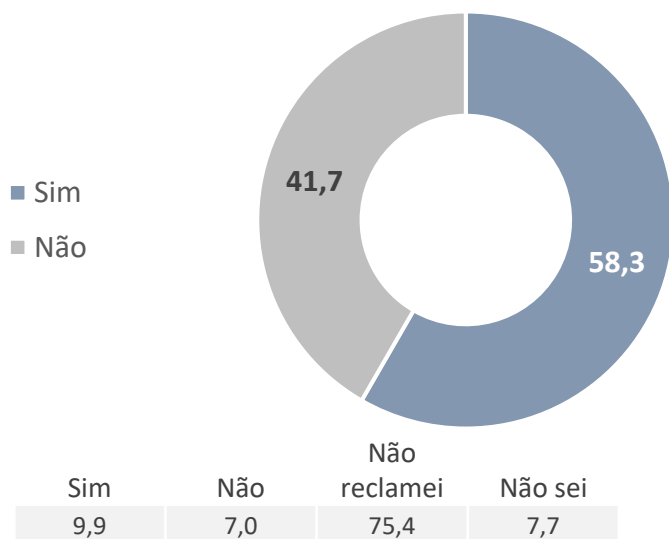
**35,0%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder a pesquisa. Destes, **40,8%** disseram ter suas demandas resolvidas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**43,5%**).

Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 20 anos** quando precisaram abrir alguma reclamação, são os que mais tiveram suas demandas resolvidas, com **62,5%** mencionando **"Sim"**. Já o público **De 21 a 30 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, com **31,3%** para a menção **"Sim"**.

# Canais de atendimento

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



FREQUÊNCIA

Base: 48 | Margem de Erro: 11,87.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **214 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **22 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



**16,9%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, **58,3%** disseram ter suas demandas resolvidas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**61,9%**).

Por **Faixa etária**, temos **81,8%** dos beneficiários **De 41 a 50 anos** mencionando **Sim**. Já o público **De 31 a 40 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, com **47,1%** das menções. Não houve menções para beneficiários **De 18 a 20 anos**.

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	44,4	55,6
Masculino	38,1	61,9

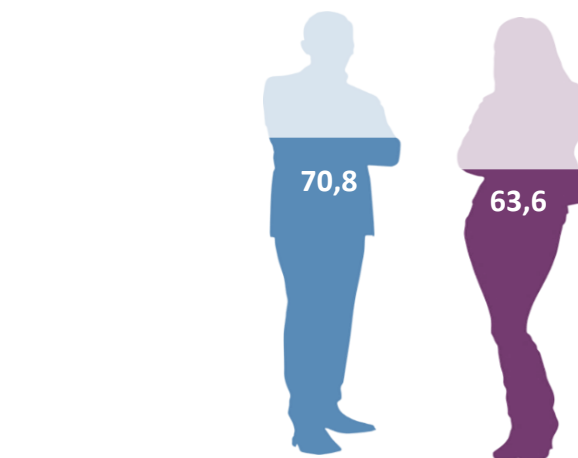
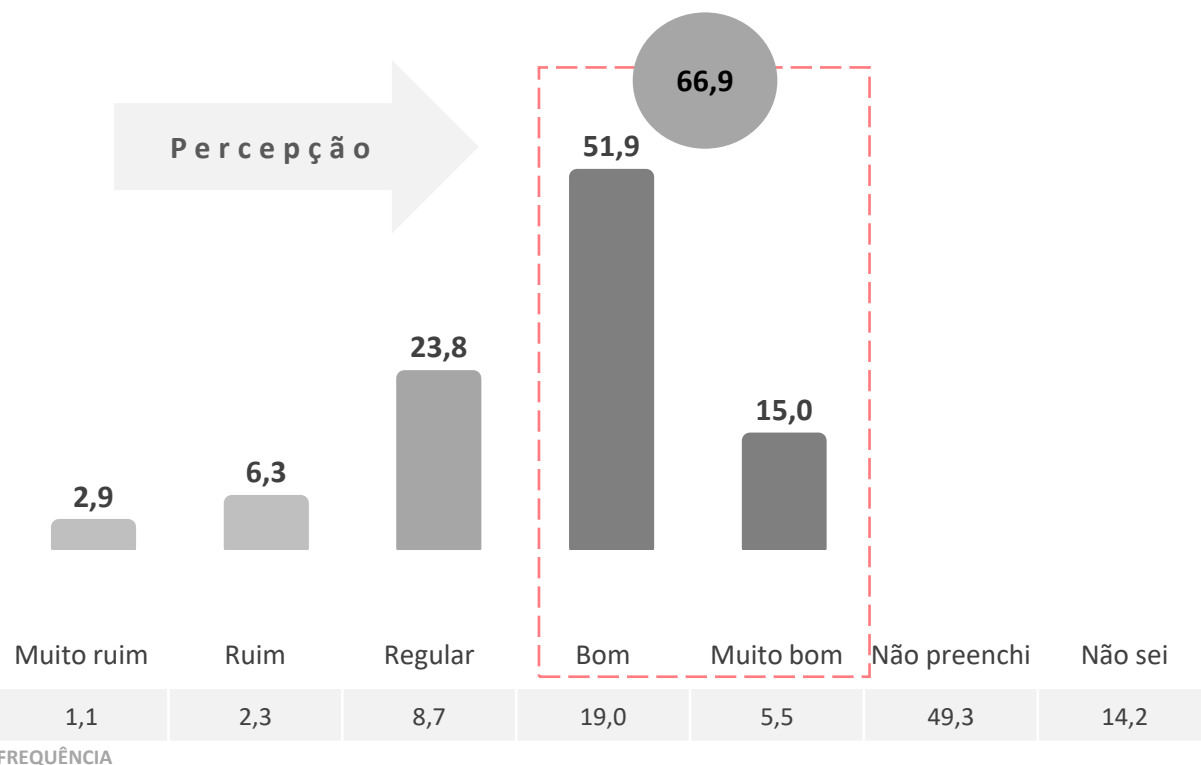
## FAIXA ETÁRIA

De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	33,3	66,7
De 31 a 40 anos	52,9	47,1
De 41 a 50 anos	18,2	81,8
De 51 a 60 anos	50,0	50,0
Mais de 60 anos	50,0	50,0

# Canais de atendimento

8 - Como você 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	87,5
De 21 a 30 anos	76,6
De 31 a 40 anos	69,8
De 41 a 50 anos	70,3
De 51 a 60 anos	69,6
Mais de 60 anos	47,9



Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **66,9%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**). A menção de **Muito ruim** ficou com **2,9%** de citações. Com isso vemos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **23,8%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **36,9pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o que melhor avaliou foi o público **Masculino** com **70,8%**. Por **Faixa etária**, beneficiários **De 18 a 20 anos** atingiram **87,5%** de satisfação. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 60 anos**, atingindo **47,9%** na avaliação.

FREQUÊNCIA

Base: 206 | Margem de Erro: 5,73.

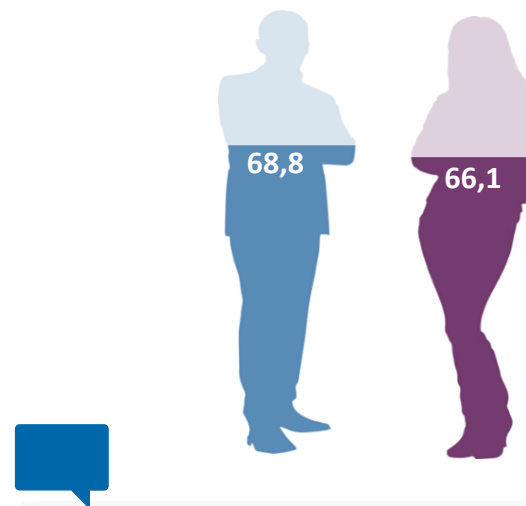
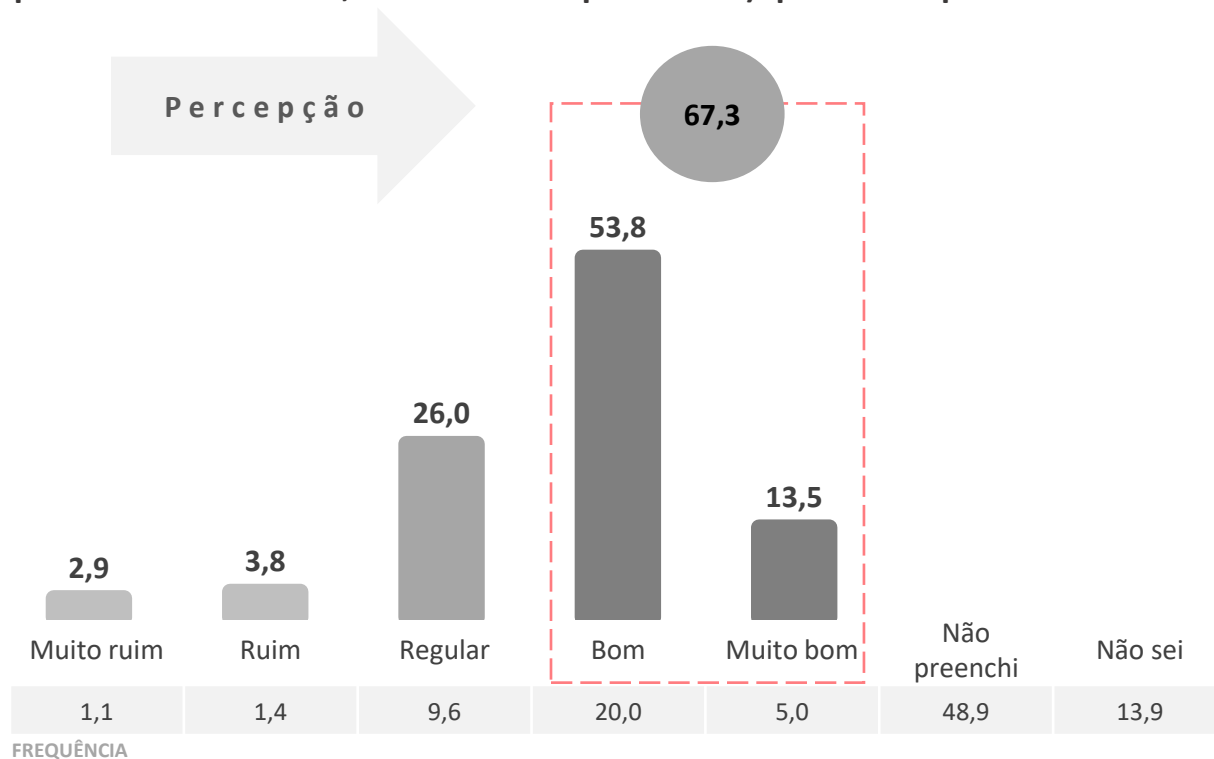
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: 278 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 80 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de atendimento

8 - Como você 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	76,0
De 31 a 40 anos	64,3
De 41 a 50 anos	84,6
De 51 a 60 anos	72,7
Mais de 60 anos	51,4

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **67,3%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito Bom**).

A menção de **Muito ruim** teve **2,9%** de citações. Com isso, vemos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **26,0%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **40,4pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado do que visto que ambos ficaram abaixo de 80%.

Por faixa etária, os beneficiários **De 41 a 50 anos** avaliaram com **84,6%**. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 60 anos** atingindo **51,4%** na avaliação.

Base: **104** | Margem de Erro: **8,0**.

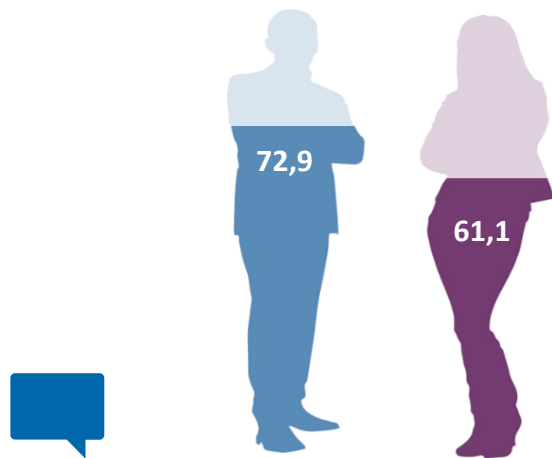
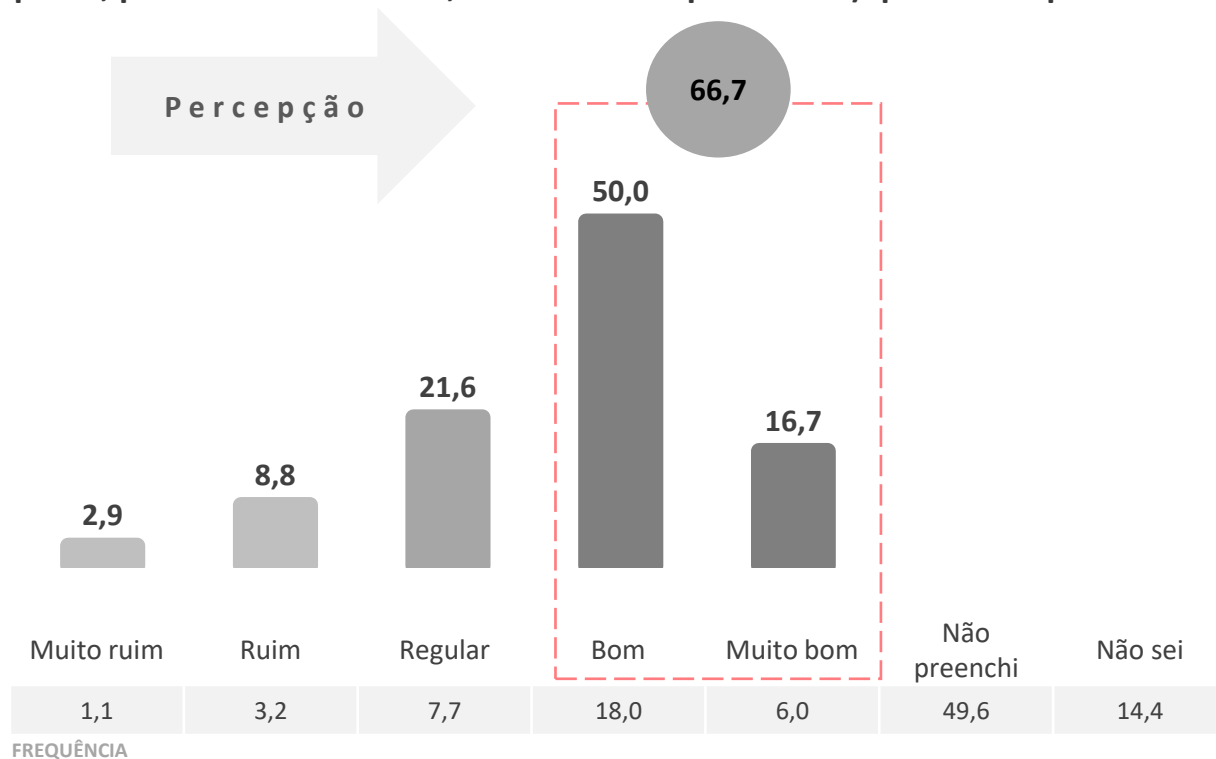
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **137 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **39 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de atendimento

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	77,3
De 31 a 40 anos	72,4
De 41 a 50 anos	62,5
De 51 a 60 anos	66,7
Mais de 60 anos	38,5

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **66,7%** avaliaram positivamente (**Bom e Muito Bom**).

Vemos que o maior volume de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **21,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **33,3pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o que melhor avaliou foi o público **Masculino** com **72,9%**.

Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 18 a 20 anos** atingiram o patamar de máxima **Excelência**, com **100%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 60 anos** atingindo **38,5%** na avaliação.

Base: 102 | Margem de Erro: 8,14.

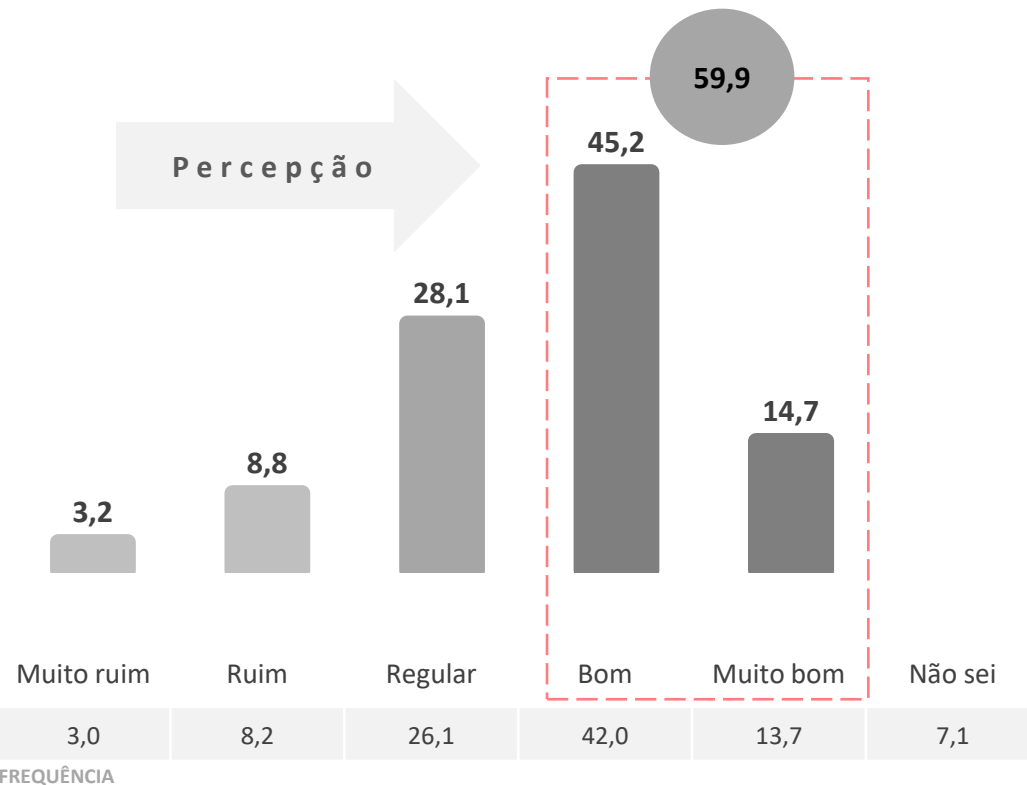
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: 141 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 41 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Avaliação geral

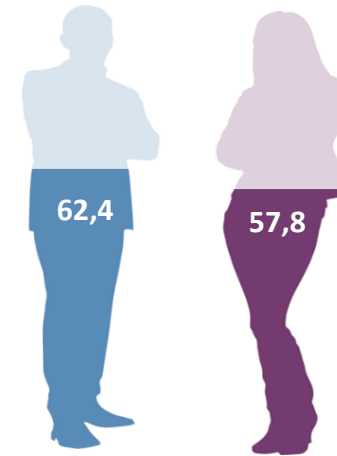
## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 524 | Margem de Erro: 3,59.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 40 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	78,3
De 21 a 30 anos	57,7
De 31 a 40 anos	59,5
De 41 a 50 anos	61,4
De 51 a 60 anos	63,2
Mais de 60 anos	56,6

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **59,9%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **12,0%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o volume de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular**, com **28,1%** de citações.

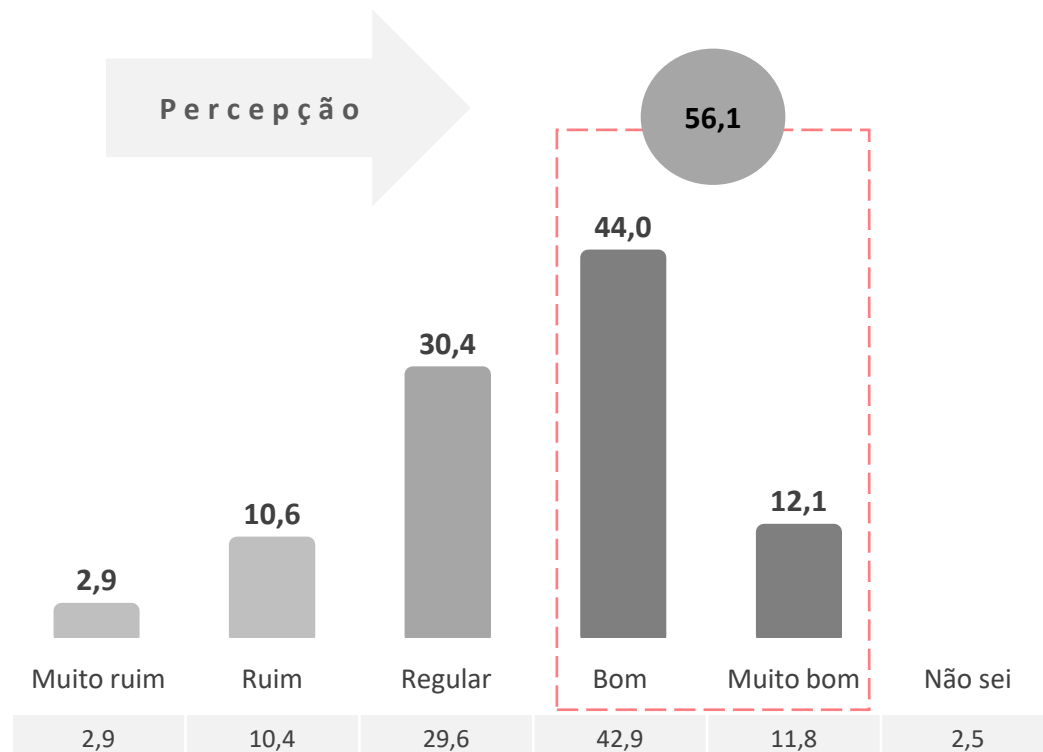
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **30,5pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisado por gênero, o público **Masculino** foi o que melhor avaliou, com **62,4% de satisfação**.

Por **Faixa etária**, o público **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, com **78,3%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 60 anos**, com **56,6%**.

# Avaliação geral

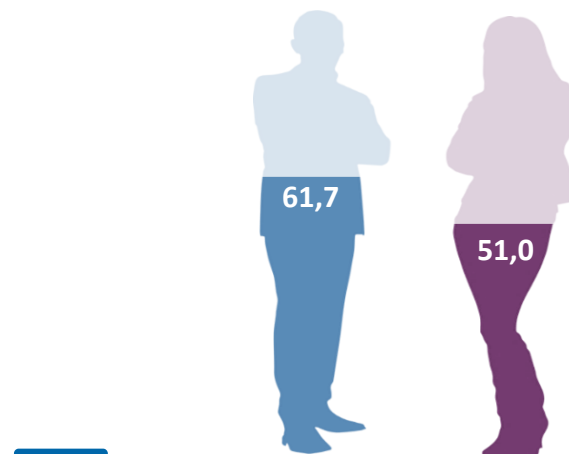
## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



FREQÜÊNCIA

Base: 273 | Margem de Erro: 5,0.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 7 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	48,2
De 31 a 40 anos	60,0
De 41 a 50 anos	56,7
De 51 a 60 anos	56,0
Mais de 60 anos	55,4

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **56,1%** avaliaram positivamente. Observamos então que o volume de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **30,4%** de citações.

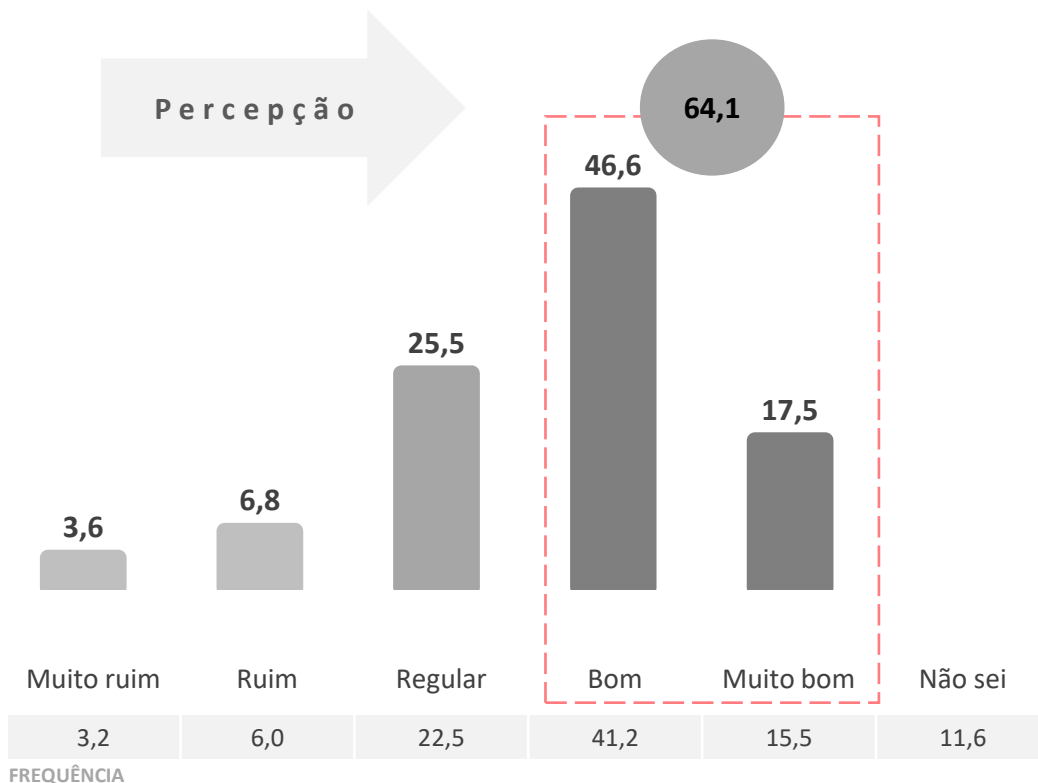
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **31,9pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação

Analisando por gênero, o público **Masculino** foi o que melhor avaliou, com **61,7%** de menções positivas.

Por faixa etária, os respondentes **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, com **75,0%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 21 a 30 anos**, com **48,2%**.

# Avaliação geral

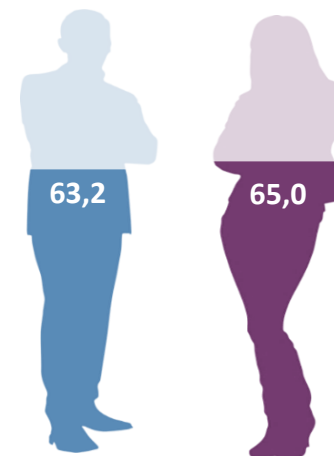
## 9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: 251 | Margem de Erro: 5,19.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 33 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,7
De 21 a 30 anos	68,8
De 31 a 40 anos	59,2
De 41 a 50 anos	64,2
De 51 a 60 anos	68,8
Mais de 60 anos	60,0

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **64,1%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **10,4%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos, mesmo assim, que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **25,5%** de citações.

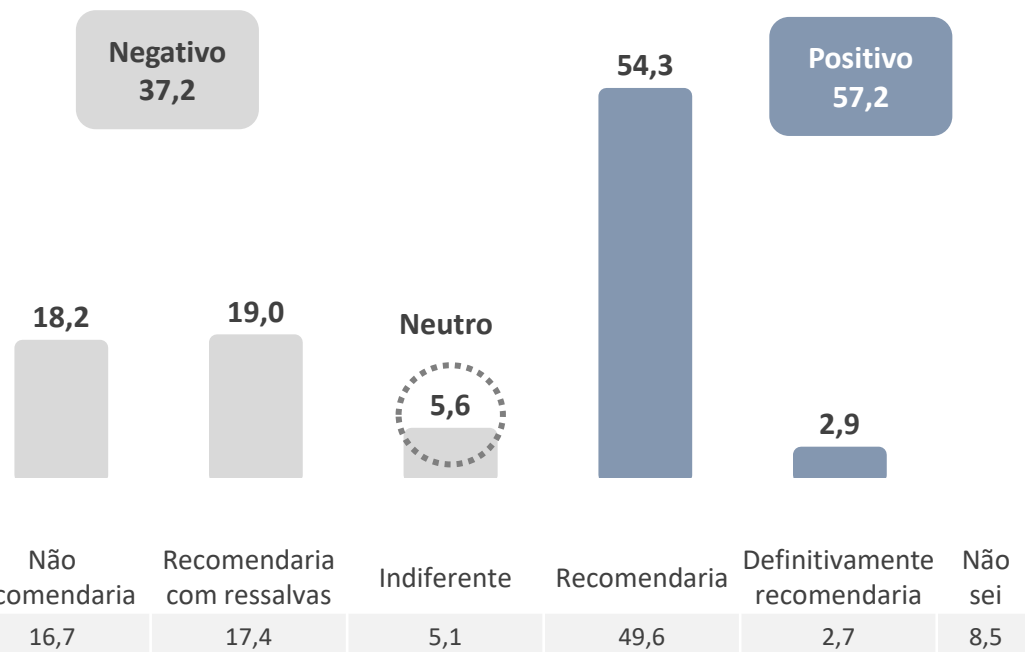
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **29,1pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando por gênero, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou, com **65,0%** de menções positivas.

Por **Faixa etária**, o público **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, com **85,7%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 31 a 40 anos**, com **59,2%**.

# Avaliação geral

## 10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



FREQUÊNCIA

Base: 516 | Margem de Erro: 3,62.

Não sei/Não tenho como avaliar: **48 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	19,6	20,7	4,7	53,6	1,4
Positivo:	55,0				
Masculino	16,7	17,1	6,7	55,0	4,6
Positivo:	59,6				
De 18 a 20 anos	4,5	18,2	4,5	68,2	4,5
Positivo:	72,7				
De 21 a 30 anos	12,6	24,3	5,8	54,4	2,9
Positivo:	57,3				
De 31 a 40 anos	17,2	26,7	6,0	45,7	4,3
Positivo:	50,0				
De 41 a 50 anos	20,0	15,6	8,9	53,3	2,2
Positivo:	55,5				
De 51 a 60 anos	20,0	16,4	5,5	58,2	0,0
Positivo:	58,2				
Mais de 60 anos	23,8	11,5	3,1	58,5	3,1
Positivo:	61,6				



Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **57,2%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**.

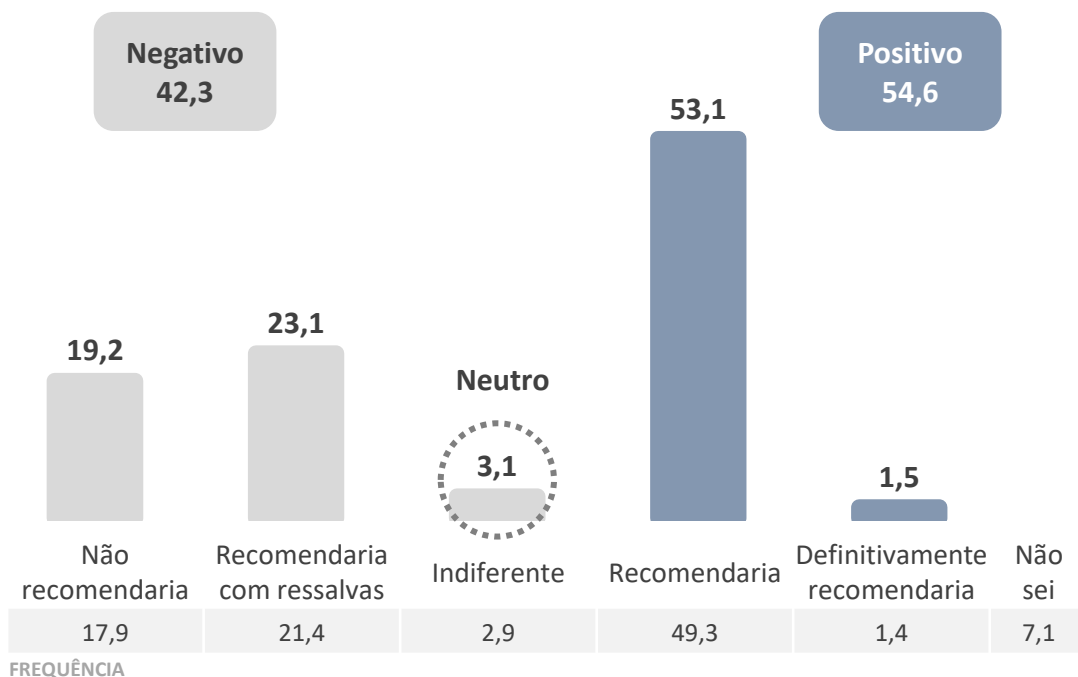
Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **51,4pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente).

Por perfil, ambos os gêneros obtiveram citações positivas menores do que **80,0%**.

Por **Faixa etária**, o que se destaca são os beneficiários **De 18 a 20 anos** com **72,7%** de citações positivas. O público que mais **Definitivamente recomendaria**, também são beneficiários **De 18 a 20 anos** com **4,5%** das menções.

# Avaliação geral

## 10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Base: 260 | Margem de Erro: 5,1.

Não sei/Não tenho como avaliar: 20 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **54,6%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**, Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **51,1pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade (Indiferente)**.

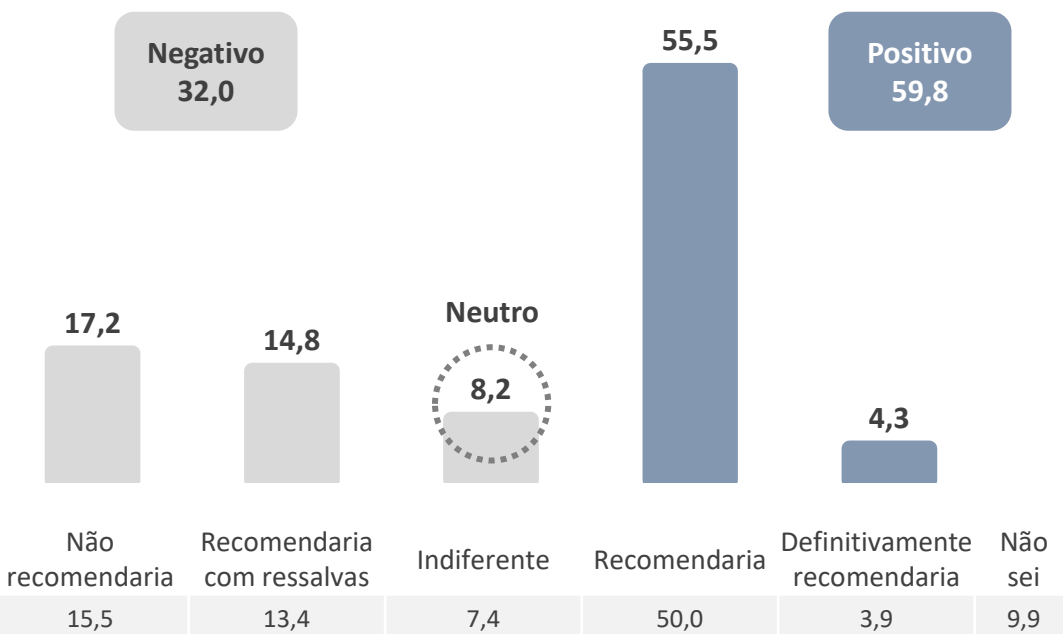
Por perfil, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **62,5%**, porém ambos os gêneros avaliaram abaixo dos **80,0%**.

Por faixa etária, se destacam os beneficiários **De 18 a 20 anos** com **68,8%** de citações positivas. O público que mais **Definitivamente recomendaria** também são beneficiários **De 18 a 20 anos** com **6,3%**.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	21,4	28,6	2,1	47,1	0,7
Positivo:				47,8	
Masculino	16,7	16,7	4,2	60,0	2,5
Positivo:				62,5	
De 18 a 20 anos	6,3	18,8	6,3	62,5	6,3
Positivo:				68,8	
De 21 a 30 anos	14,8	31,5	1,9	51,9	0,0
Positivo:				51,9	
De 31 a 40 anos	18,2	40,9	0,0	38,6	2,3
Positivo:				40,9	
De 41 a 50 anos	19,4	16,1	6,5	58,1	0,0
Positivo:				58,1	
De 51 a 60 anos	21,7	26,1	4,3	47,8	0,0
Positivo:				47,8	
Mais de 60 anos	23,9	12,0	3,3	58,7	2,2
Positivo:				60,9	

# Avaliação geral

## 10 - Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



FREQUÊNCIA

Base: 256 | Margem de Erro: 5,14.

Não sei/Não tenho como avaliar: **28 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **59,8%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **51,2pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**. (Indiferente)

Por perfil, ambos os gêneros obtiveram citações positivas menores do que **80,0%**.

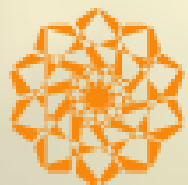
Por **Faixa etária**, o que se destaca são os beneficiários **De 18 a 20 anos** com **83,3%** de citações positivas. O público que mais **Definitivamente recomendaria** são beneficiários **De 21 a 30 anos** com **6,1%** de citações.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	17,6	12,5	7,4	60,3	2,2
Positivo:	62,5				
Masculino	16,7	17,5	9,2	50,0	6,7
Positivo:	56,7				
De 18 a 20 anos	0,0	16,7	0,0	83,3	0,0
Positivo:	83,3				
De 21 a 30 anos	10,2	16,3	10,2	57,1	6,1
Positivo:	63,2				
De 31 a 40 anos	16,7	18,1	9,7	50,0	5,6
Positivo:	56,6				
De 41 a 50 anos	20,3	15,3	10,2	50,8	3,4
Positivo:	54,2				
De 51 a 60 anos	18,8	9,4	6,3	65,6	0,0
Positivo:	65,6				
Mais de 60 anos	23,7	10,5	2,6	57,9	5,3
Positivo:	63,2				



# Conclusões

- ❖ De maneira geral, analisando o desempenho dos planos Saúde e Odonto do Grupo NotreDame Intermédica, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes), observamos que todos os atributos ficaram abaixo de 80%.
- ❖ Para o plano de **Saúde**, o maior desempenho ocorreu na questão 8, que avalia o preenchimento de documentos ou formulários exigidos, **67,3%** dos beneficiários avaliaram positivamente.
- ❖ Para o plano **Odonto**, o maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia a atenção em saúde recebida, considerando o acesso às informações de vez que **72,7%** dos beneficiários avaliaram positivamente. Em ambos os planos, a questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, é a que tem o menor índice, sendo que, no plano de **Saúde**, o resultado foi de **50,9%** e no plano **Odonto**, o resultado foi de **59,7%**.
- ❖ Ponto de atenção ao viés de baixa nas questões de 5 gradientes, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ Por fim, a avaliação Geral unificando os planos, atingiu **59,9%** de satisfação geral. Um ponto importante a ser citado, é que a soma dos insatisfeitos chegam a **12,0%** (soma de **Muito Ruim e Ruim**), portanto a não satisfação está concentrada no gradiente **Regular**, com **28,1%**
- ❖ Em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **57,2%**. Correlacionando a taxa de recomendação, nota-se que ela acompanha a satisfação geral e a diferença entre elas, é de aproximadamente **2,7pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem, ainda mais, os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.



Grupo  
NotreDame  
Intermédica

**Obrigado!**

**IBRC**

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**25**  
ANOS

