



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2023

(Ano Base 2022)



# Introdução



## Objetivo Geral:

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

## Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde e Planos Odontológico como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e 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 e odontológica por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



**Razão Social da Operadora:** HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A registro ANS número 368253.

**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 **HAPVIDA** 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:**

**3.769.422** maiores de 18 anos.

**População elegível à pesquisa Saúde:**

**2.098.354** maiores de 18 anos.

**População elegível à pesquisa Odonto:**

**1.671.068** maiores de 18 anos.

**Planejamento da Pesquisa:**

**09/01/2023**

**Período de Campo:**

**06/02/2023 à 07/03/2023**

**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



**815**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%  
Margem de Erro: 3,43%



TAXA DE RESPONDENTES

**49,4%**

Total de Ligações: 1.648



**411**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%  
Margem de Erro: 4,83%  
Taxa de respondentes: 24,9%



**404**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%  
Margem de Erro: 4,88%  
Taxa de respondentes: 24,5%

|       |     |   |
|-------|-----|---|
| 49,4% | 815 | Questionários concluídos                                |
| 3,0%  | 49  | Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa      |
| 5,3%  | 88  | Pesquisas Incompletas                                   |
| 36,3% | 598 | Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário |
| 5,9%  | 98  | Outros motivos  |

Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)

# 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:<br>Atenção à Saúde       | 1 - Cuidados de saúde                         | 627  | 3.91           | 363  | 5.14           | 264  | 6.03           |
|                                   | 2 - Atenção imediata                          | 444  | 4.65           | 268  | 5.99           | 176  | 7.39           |
|                                   | 3 - Comunicação                               | 682  | 3.75           | 344  | 5.28           | 338  | 5.33           |
|                                   | 4 - Atenção à saúde recebida                  | 641  | 3.87           | 363  | 5.14           | 278  | 5.88           |
|                                   | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 642  | 3.87           | 345  | 5.28           | 297  | 5.69           |
| Bloco B:<br>Canais de Atendimento | 6 - Atendimento multicanal                    | 649  | 3.85           | 364  | 5.14           | 285  | 5.8            |
|                                   | 7 - Resolutividade                            | 157  | 7.82           | 90   | 10.33          | 67   | 11.97          |
|                                   | 8 - Documentos e formulários                  | 294  | 5.72           | 161  | 7.72           | 133  | 8.5            |
| Bloco C:<br>Satisfação Geral      | 9 - Avaliação geral                           | 690  | 3.73           | 382  | 5.01           | 308  | 5.58           |
|                                   | 10 - Recomendação                             | 715  | 3.66           | 382  | 5.01           | 333  | 5.37           |

# Dados Técnicos



Geral

## Intervalo de Confiança

| 1 - Cuidados de saúde                               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 316   | 38,8%     | 1,7%        | 3,3%          | 95,0%              | 35,4%              | 42,1%              |
| A maioria das vezes                                 | 118   | 14,5%     | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 12,1%              | 16,9%              |
| Às vezes  | 170   | 20,9%     | 1,4%        | 2,8%          | 95,0%              | 18,1%              | 23,6%              |
| Nunca   | 23    | 2,8%      | 0,6%        | 1,1%          | 95,0%              | 1,7%               | 4,0%               |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 154   | 18,9%     | 1,3%        | 2,7%          | 95,0%              | 16,2%              | 21,6%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 34    | 4,2%      | 0,7%        | 1,4%          | 95,0%              | 2,8%               | 5,5%               |

| 2 - Atenção imediata                                  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 258   | 31,7%     | 1,6%        | 3,2%          | 95,0%              | 28,5%              | 34,8%              |
| A maioria das vezes                                   | 70    | 8,6%      | 1,0%        | 1,9%          | 95,0%              | 6,7%               | 10,5%              |
| Às vezes  | 67    | 8,2%      | 0,9%        | 1,9%          | 95,0%              | 6,3%               | 10,1%              |
| Nunca   | 49    | 6,0%      | 0,8%        | 1,6%          | 95,0%              | 4,4%               | 7,6%               |
| Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata | 348   | 42,7%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 39,3%              | 46,1%              |
| Não sei/ Não me lembro                                | 23    | 2,8%      | 0,6%        | 1,1%          | 95,0%              | 1,7%               | 4,0%               |

# Dados Técnicos



Geral

## Intervalo de Confiança

| 3 - Comunicação        | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim                    | 84    | 10,3%     | 1,0%        | 2,1%          | 95,0%              | 8,2%               | 12,4%              |
| Não                    | 598   | 73,4%     | 1,5%        | 3,0%          | 95,0%              | 70,3%              | 76,4%              |
| Não sei/ Não me lembro | 133   | 16,3%     | 1,3%        | 2,5%          | 95,0%              | 13,8%              | 18,9%              |

| 4 - Atenção em saúde recebida                    | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|--|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom  | 153   | 18,8%     | 1,3%        | 2,7%          | 95,0%              | 16,1%              | 21,5%              |
| Bom  | 324   | 39,8%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 36,4%              | 43,1%              |
| Regular  | 132   | 16,2%     | 1,3%        | 2,5%          | 95,0%              | 13,7%              | 18,7%              |
| Ruim   | 22    | 2,7%      | 0,6%        | 1,1%          | 95,0%              | 1,6%               | 3,8%               |
| Muito Ruim                                       | 10    | 1,2%      | 0,4%        | 0,8%          | 95,0%              | 0,5%               | 2,0%               |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 123   | 15,1%     | 1,2%        | 2,5%          | 95,0%              | 12,6%              | 17,5%              |
| Não sei/ Não me lembro                           | 51    | 6,3%      | 0,8%        | 1,7%          | 95,0%              | 4,6%               | 7,9%               |



# Dados Técnicos



Geral

## 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   | 111   | 13,6%     | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 11,3%              | 16,0%              |
| Bom   | 319   | 39,1%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 35,8%              | 42,5%              |
| Regular   | 143   | 17,5%     | 1,3%        | 2,6%          | 95,0%              | 14,9%              | 20,2%              |
| Ruim  | 38    | 4,7%      | 0,7%        | 1,4%          | 95,0%              | 3,2%               | 6,1%               |
| Muito Ruim  | 31    | 3,8%      | 0,7%        | 1,3%          | 95,0%              | 2,5%               | 5,1%               |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 122   | 15,0%     | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 12,5%              | 17,4%              |
| Não sei/ Não me lembro  | 51    | 6,3%      | 0,8%        | 1,7%          | 95,0%              | 4,6%               | 7,9%               |

| 6 - Atendimento multicanal                          | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 117   | 14,4%     | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 11,9%              | 16,8%              |
| Bom   | 312   | 38,3%     | 1,7%        | 3,3%          | 95,0%              | 34,9%              | 41,6%              |
| Regular   | 158   | 19,4%     | 1,4%        | 2,7%          | 95,0%              | 16,7%              | 22,1%              |
| Ruim  | 44    | 5,4%      | 0,8%        | 1,6%          | 95,0%              | 3,8%               | 7,0%               |
| Muito Ruim  | 18    | 2,2%      | 0,5%        | 1,0%          | 95,0%              | 1,2%               | 3,2%               |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 110   | 13,5%     | 1,2%        | 2,3%          | 95,0%              | 11,2%              | 15,8%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 56    | 6,9%      | 0,9%        | 1,7%          | 95,0%              | 5,1%               | 8,6%               |

# Dados Técnicos



Geral

## 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  | 99    | 12,1%     | 1,1%        | 2,2%          | 95,0%              | 9,9%               | 14,4%              |
| Não  | 58    | 7,1%      | 0,9%        | 1,8%          | 95,0%              | 5,4%               | 8,9%               |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde  | 572   | 70,2%     | 1,6%        | 3,1%          | 95,0%              | 67,0%              | 73,3%              |
| Não sei/ Não me lembro   | 86    | 10,6%     | 1,1%        | 2,1%          | 95,0%              | 8,4%               | 12,7%              |

| 8 - Documentos e formulários  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 38    | 4,7%      | 0,7%        | 1,4%          | 95,0%              | 3,2%               | 6,1%               |
| Bom   | 167   | 20,5%     | 1,4%        | 2,8%          | 95,0%              | 17,7%              | 23,3%              |
| Regular   | 72    | 8,8%      | 1,0%        | 1,9%          | 95,0%              | 6,9%               | 10,8%              |
| Ruim  | 11    | 1,3%      | 0,4%        | 0,8%          | 95,0%              | 0,6%               | 2,1%               |
| Muito Ruim  | 6     | 0,7%      | 0,3%        | 0,6%          | 95,0%              | 0,1%               | 1,3%               |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 365   | 44,8%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 41,4%              | 48,2%              |
| Não sei/ Não me lembro  | 156   | 19,1%     | 1,4%        | 2,7%          | 95,0%              | 16,4%              | 21,8%              |

# Dados Técnicos



Geral

## Intervalo de Confiança

| 9 - Avaliação geral             | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom                       | 162   | 19,9%     | 1,4%        | 2,7%          | 95,0%              | 17,1%              | 22,6%              |
| Bom                             | 332   | 40,7%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 37,4%              | 44,1%              |
| Regular                         | 151   | 18,5%     | 1,3%        | 2,7%          | 95,0%              | 15,9%              | 21,2%              |
| Ruim                            | 27    | 3,3%      | 0,6%        | 1,2%          | 95,0%              | 2,1%               | 4,5%               |
| Muito Ruim                      | 18    | 2,2%      | 0,5%        | 1,0%          | 95,0%              | 1,2%               | 3,2%               |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 125   | 15,3%     | 1,2%        | 2,5%          | 95,0%              | 12,9%              | 17,8%              |

| 10 – Recomendação               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitivamente Recomendaria    | 23    | 2,8%      | 0,6%        | 1,1%          | 95,0%              | 1,7%               | 4,0%               |
| Recomendaria                    | 468   | 57,4%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 54,0%              | 60,8%              |
| Indiferente                     | 35    | 4,3%      | 0,7%        | 1,4%          | 95,0%              | 2,9%               | 5,7%               |
| Recomendaria com Ressalvas      | 107   | 13,1%     | 1,2%        | 2,3%          | 95,0%              | 10,8%              | 15,4%              |
| Não Recomendaria                | 82    | 10,1%     | 1,0%        | 2,1%          | 95,0%              | 8,0%               | 12,1%              |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 100   | 12,3%     | 1,1%        | 2,3%          | 95,0%              | 10,0%              | 14,5%              |

# Dados Técnicos



## Intervalo de Confiança

| 1 - Cuidados de saúde                               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 197   | 47,9%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 43,1%              | 52,8%              |
| A maioria das vezes                                 | 69    | 16,8%     | 1,8%        | 3,6%          | 95,0%              | 13,2%              | 20,4%              |
| Às vezes  | 91    | 22,1%     | 2,0%        | 4,0%          | 95,0%              | 18,1%              | 26,2%              |
| Nunca   | 6     | 1,5%      | 0,6%        | 1,2%          | 95,0%              | 0,3%               | 2,6%               |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 37    | 9,0%      | 1,4%        | 2,8%          | 95,0%              | 6,2%               | 11,8%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 11    | 2,7%      | 0,8%        | 1,6%          | 95,0%              | 1,1%               | 4,2%               |

| 2 - Atenção imediata                                  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 177   | 43,1%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 38,3%              | 47,9%              |
| A maioria das vezes                                   | 43    | 10,5%     | 1,5%        | 3,0%          | 95,0%              | 7,5%               | 13,4%              |
| Às vezes  | 41    | 10,0%     | 1,4%        | 2,9%          | 95,0%              | 7,1%               | 12,9%              |
| Nunca   | 7     | 1,7%      | 0,6%        | 1,3%          | 95,0%              | 0,5%               | 3,0%               |
| Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata | 132   | 32,1%     | 2,3%        | 4,5%          | 95,0%              | 27,6%              | 36,6%              |
| Não sei/ Não me lembro                                | 11    | 2,7%      | 0,8%        | 1,6%          | 95,0%              | 1,1%               | 4,2%               |

# Dados Técnicos



## Intervalo de Confiança

| 3 - Comunicação        | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim                    | 59    | 14,4%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 11,0%              | 17,7%              |
| Não                    | 285   | 69,3%     | 2,2%        | 4,5%          | 95,0%              | 64,9%              | 73,8%              |
| Não sei/ Não me lembro | 67    | 16,3%     | 1,8%        | 3,6%          | 95,0%              | 12,7%              | 19,9%              |

| 4 - Atenção em saúde recebida                    | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|--|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom  | 90    | 21,9%     | 2,0%        | 4,0%          | 95,0%              | 17,9%              | 25,9%              |
| Bom  | 181   | 44,0%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 39,2%              | 48,8%              |
| Regular  | 80    | 19,5%     | 1,9%        | 3,8%          | 95,0%              | 15,6%              | 23,3%              |
| Ruim   | 7     | 1,7%      | 0,6%        | 1,3%          | 95,0%              | 0,5%               | 3,0%               |
| Muito Ruim                                       | 5     | 1,2%      | 0,5%        | 1,1%          | 95,0%              | 0,2%               | 2,3%               |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 29    | 7,1%      | 1,2%        | 2,5%          | 95,0%              | 4,6%               | 9,5%               |
| Não sei/ Não me lembro                           | 19    | 4,6%      | 1,0%        | 2,0%          | 95,0%              | 2,6%               | 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    | 14,4%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 11,0%              | 17,7%              |
| Bom   | 173   | 42,1%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 37,3%              | 46,9%              |
| Regular   | 82    | 20,0%     | 1,9%        | 3,9%          | 95,0%              | 16,1%              | 23,8%              |
| Ruim  | 14    | 3,4%      | 0,9%        | 1,8%          | 95,0%              | 1,7%               | 5,2%               |
| Muito Ruim  | 17    | 4,1%      | 1,0%        | 1,9%          | 95,0%              | 2,2%               | 6,1%               |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 42    | 10,2%     | 1,5%        | 2,9%          | 95,0%              | 7,3%               | 13,1%              |
| Não sei/ Não me lembro  | 24    | 5,8%      | 1,1%        | 2,3%          | 95,0%              | 3,6%               | 8,1%               |

| 6 - Atendimento multicanal                          | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 70    | 17,0%     | 1,8%        | 3,6%          | 95,0%              | 13,4%              | 20,7%              |
| Bom   | 176   | 42,8%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 38,0%              | 47,6%              |
| Regular   | 93    | 22,6%     | 2,0%        | 4,0%          | 95,0%              | 18,6%              | 26,7%              |
| Ruim  | 13    | 3,2%      | 0,8%        | 1,7%          | 95,0%              | 1,5%               | 4,9%               |
| Muito Ruim  | 12    | 2,9%      | 0,8%        | 1,6%          | 95,0%              | 1,3%               | 4,5%               |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 28    | 6,8%      | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 4,4%               | 9,2%               |
| Não sei/ Não me lembro                              | 19    | 4,6%      | 1,0%        | 2,0%          | 95,0%              | 2,6%               | 6,7%               |

# 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  | 62    | 15,1%     | 1,7%        | 3,5%          | 95,0%              | 11,6%              | 18,5%              |
| Não  | 28    | 6,8%      | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 4,4%               | 9,2%               |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde  | 274   | 66,7%     | 2,3%        | 4,6%          | 95,0%              | 62,1%              | 71,2%              |
| Não sei/ Não me lembro   | 47    | 11,4%     | 1,5%        | 3,1%          | 95,0%              | 8,4%               | 14,5%              |

| 8 - Documentos e formulários  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 20    | 4,9%      | 1,0%        | 2,1%          | 95,0%              | 2,8%               | 6,9%               |
| Bom   | 83    | 20,2%     | 1,9%        | 3,9%          | 95,0%              | 16,3%              | 24,1%              |
| Regular   | 45    | 10,9%     | 1,5%        | 3,0%          | 95,0%              | 7,9%               | 14,0%              |
| Ruim  | 9     | 2,2%      | 0,7%        | 1,4%          | 95,0%              | 0,8%               | 3,6%               |
| Muito Ruim  | 4     | 1,0%      | 0,5%        | 0,9%          | 95,0%              | 0,0%               | 1,9%               |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 172   | 41,8%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 37,1%              | 46,6%              |
| Não sei/ Não me lembro  | 78    | 19,0%     | 1,9%        | 3,8%          | 95,0%              | 15,2%              | 22,8%              |

# Dados Técnicos



## Intervalo de Confiança

| 9 - Avaliação geral             | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom                       | 92    | 22,4%     | 2,0%        | 4,0%          | 95,0%              | 18,4%              | 26,4%              |
| Bom                             | 190   | 46,2%     | 2,4%        | 4,8%          | 95,0%              | 41,4%              | 51,0%              |
| Regular                         | 86    | 20,9%     | 2,0%        | 3,9%          | 95,0%              | 17,0%              | 24,9%              |
| Ruim                            | 7     | 1,7%      | 0,6%        | 1,3%          | 95,0%              | 0,5%               | 3,0%               |
| Muito Ruim                      | 7     | 1,7%      | 0,6%        | 1,3%          | 95,0%              | 0,5%               | 3,0%               |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 29    | 7,1%      | 1,2%        | 2,5%          | 95,0%              | 4,6%               | 9,5%               |

| 10 – Recomendação               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitivamente Recomendaria    | 16    | 3,9%      | 0,9%        | 1,9%          | 95,0%              | 2,0%               | 5,8%               |
| Recomendaria                    | 259   | 63,0%     | 2,3%        | 4,7%          | 95,0%              | 58,3%              | 67,7%              |
| Indiferente                     | 14    | 3,4%      | 0,9%        | 1,8%          | 95,0%              | 1,7%               | 5,2%               |
| Recomendaria com Ressalvas      | 59    | 14,4%     | 1,7%        | 3,4%          | 95,0%              | 11,0%              | 17,7%              |
| Não Recomendaria                | 34    | 8,3%      | 1,3%        | 2,7%          | 95,0%              | 5,6%               | 10,9%              |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 29    | 7,1%      | 1,2%        | 2,5%          | 95,0%              | 4,6%               | 9,5%               |



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

| 1 - Cuidados de saúde                               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 119   | 29,5%     | 2,2%        | 4,4%          | 95,0%              | 25,0%              | 33,9%              |
| A maioria das vezes                                 | 49    | 12,1%     | 1,6%        | 3,2%          | 95,0%              | 8,9%               | 15,3%              |
| Às vezes  | 79    | 19,6%     | 1,9%        | 3,9%          | 95,0%              | 15,7%              | 23,4%              |
| Nunca   | 17    | 4,2%      | 1,0%        | 2,0%          | 95,0%              | 2,3%               | 6,2%               |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 117   | 29,0%     | 2,2%        | 4,4%          | 95,0%              | 24,5%              | 33,4%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 23    | 5,7%      | 1,1%        | 2,3%          | 95,0%              | 3,4%               | 8,0%               |

| 2 - Atenção imediata                                  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 81    | 20,0%     | 2,0%        | 3,9%          | 95,0%              | 16,1%              | 24,0%              |
| A maioria das vezes                                   | 27    | 6,7%      | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 4,2%               | 9,1%               |
| Às vezes  | 26    | 6,4%      | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 4,0%               | 8,8%               |
| Nunca   | 42    | 10,4%     | 1,5%        | 3,0%          | 95,0%              | 7,4%               | 13,4%              |
| Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata | 216   | 53,5%     | 2,4%        | 4,9%          | 95,0%              | 48,6%              | 58,3%              |
| Não sei/ Não me lembro                                | 12    | 3,0%      | 0,8%        | 1,7%          | 95,0%              | 1,3%               | 4,6%               |

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

| 3 - Comunicação        | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim                    | 25    | 6,2%      | 1,2%        | 2,3%          | 95,0%              | 3,8%               | 8,5%               |
| Não                    | 313   | 77,5%     | 2,0%        | 4,1%          | 95,0%              | 73,4%              | 81,5%              |
| Não sei/ Não me lembro | 66    | 16,3%     | 1,8%        | 3,6%          | 95,0%              | 12,7%              | 19,9%              |

| 4 - Atenção em saúde recebida                    | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|--|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom  | 63    | 15,6%     | 1,8%        | 3,5%          | 95,0%              | 12,1%              | 19,1%              |
| Bom  | 143   | 35,4%     | 2,3%        | 4,7%          | 95,0%              | 30,7%              | 40,1%              |
| Regular  | 52    | 12,9%     | 1,6%        | 3,3%          | 95,0%              | 9,6%               | 16,1%              |
| Ruim   | 15    | 3,7%      | 0,9%        | 1,8%          | 95,0%              | 1,9%               | 5,6%               |
| Muito Ruim                                       | 5     | 1,2%      | 0,5%        | 1,1%          | 95,0%              | 0,2%               | 2,3%               |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 94    | 23,3%     | 2,1%        | 4,1%          | 95,0%              | 19,1%              | 27,4%              |
| Não sei/ Não me lembro                           | 32    | 7,9%      | 1,3%        | 2,6%          | 95,0%              | 5,3%               | 10,6%              |

# 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   | 52    | 12,9%     | 1,6%        | 3,3%          | 95,0%              | 9,6%               | 16,1%              |
| Bom   | 146   | 36,1%     | 2,3%        | 4,7%          | 95,0%              | 31,5%              | 40,8%              |
| Regular   | 61    | 15,1%     | 1,7%        | 3,5%          | 95,0%              | 11,6%              | 18,6%              |
| Ruim  | 24    | 5,9%      | 1,2%        | 2,3%          | 95,0%              | 3,6%               | 8,2%               |
| Muito Ruim  | 14    | 3,5%      | 0,9%        | 1,8%          | 95,0%              | 1,7%               | 5,2%               |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 80    | 19,8%     | 1,9%        | 3,9%          | 95,0%              | 15,9%              | 23,7%              |
| Não sei/ Não me lembro  | 27    | 6,7%      | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 4,2%               | 9,1%               |

| 6 - Atendimento multicanal                          | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 47    | 11,6%     | 1,6%        | 3,1%          | 95,0%              | 8,5%               | 14,8%              |
| Bom   | 136   | 33,7%     | 2,3%        | 4,6%          | 95,0%              | 29,1%              | 38,3%              |
| Regular   | 65    | 16,1%     | 1,8%        | 3,6%          | 95,0%              | 12,5%              | 19,7%              |
| Ruim  | 31    | 7,7%      | 1,3%        | 2,6%          | 95,0%              | 5,1%               | 10,3%              |
| Muito Ruim  | 6     | 1,5%      | 0,6%        | 1,2%          | 95,0%              | 0,3%               | 2,7%               |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 82    | 20,3%     | 2,0%        | 3,9%          | 95,0%              | 16,4%              | 24,2%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 37    | 9,2%      | 1,4%        | 2,8%          | 95,0%              | 6,3%               | 12,0%              |

# 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  | 37    | 9,2%      | 1,4%        | 2,8%          | 95,0%              | 6,3%               | 12,0%              |
| Não  | 30    | 7,4%      | 1,3%        | 2,6%          | 95,0%              | 4,9%               | 10,0%              |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde  | 298   | 73,8%     | 2,1%        | 4,3%          | 95,0%              | 69,5%              | 78,1%              |
| Não sei/ Não me lembro   | 39    | 9,7%      | 1,4%        | 2,9%          | 95,0%              | 6,8%               | 12,5%              |

| 8 - Documentos e formulários  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 18    | 4,5%      | 1,0%        | 2,0%          | 95,0%              | 2,4%               | 6,5%               |
| Bom   | 84    | 20,8%     | 2,0%        | 4,0%          | 95,0%              | 16,8%              | 24,7%              |
| Regular   | 27    | 6,7%      | 1,2%        | 2,4%          | 95,0%              | 4,2%               | 9,1%               |
| Ruim  | 2     | 0,5%      | 0,3%        | 0,7%          | 95,0%              | -0,2%              | 1,2%               |
| Muito Ruim  | 2     | 0,5%      | 0,3%        | 0,7%          | 95,0%              | -0,2%              | 1,2%               |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 193   | 47,8%     | 2,4%        | 4,9%          | 95,0%              | 42,9%              | 52,6%              |
| Não sei/ Não me lembro  | 78    | 19,3%     | 1,9%        | 3,8%          | 95,0%              | 15,5%              | 23,2%              |

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

| 9 - Avaliação geral             | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom                       | 70    | 17,3%     | 1,8%        | 3,7%          | 95,0%              | 13,6%              | 21,0%              |
| Bom                             | 142   | 35,1%     | 2,3%        | 4,7%          | 95,0%              | 30,5%              | 39,8%              |
| Regular                         | 65    | 16,1%     | 1,8%        | 3,6%          | 95,0%              | 12,5%              | 19,7%              |
| Ruim                            | 20    | 5,0%      | 1,1%        | 2,1%          | 95,0%              | 2,8%               | 7,1%               |
| Muito Ruim                      | 11    | 2,7%      | 0,8%        | 1,6%          | 95,0%              | 1,1%               | 4,3%               |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 96    | 23,8%     | 2,1%        | 4,2%          | 95,0%              | 19,6%              | 27,9%              |

| 10 – Recomendação               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitivamente Recomendaria    | 7     | 1,7%      | 0,6%        | 1,3%          | 95,0%              | 0,5%               | 3,0%               |
| Recomendaria                    | 209   | 51,7%     | 2,4%        | 4,9%          | 95,0%              | 46,9%              | 56,6%              |
| Indiferente                     | 21    | 5,2%      | 1,1%        | 2,2%          | 95,0%              | 3,0%               | 7,4%               |
| Recomendaria com Ressalvas      | 48    | 11,9%     | 1,6%        | 3,2%          | 95,0%              | 8,7%               | 15,0%              |
| Não Recomendaria                | 48    | 11,9%     | 1,6%        | 3,2%          | 95,0%              | 8,7%               | 15,0%              |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 71    | 17,6%     | 1,9%        | 3,7%          | 95,0%              | 13,9%              | 21,3%              |

# Dados Técnicos



Geral

## Intervalo de Confiança

| Distribuição por Cidade |            |
|-------------------------|------------|
| Região                  | Pesquisado |
| CE                      | 38,9%      |
| PE                      | 12,5%      |
| SP                      | 9,1%       |
| DF                      | 8,8%       |
| BA                      | 7,7%       |
| AM                      | 7,1%       |
| GO                      | 5,2%       |
| PA                      | 2,6%       |
| MG                      | 2,2%       |
| RN                      | 1,6%       |
| MA                      | 1,6%       |
| SC                      | 1,5%       |
| SE                      | 1,2%       |

| Intervalo de Confiança |                 |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior        | Limite Superior |
| 35,5%                  | 42,2%           |
| 10,2%                  | 14,8%           |
| 7,1%                   | 11,1%           |
| 6,9%                   | 10,8%           |
| 5,9%                   | 9,6%            |
| 5,4%                   | 8,9%            |
| 3,6%                   | 6,7%            |
| 1,5%                   | 3,7%            |
| 1,2%                   | 3,2%            |
| 0,7%                   | 2,5%            |
| 0,7%                   | 2,5%            |
| 0,6%                   | 2,3%            |
| 0,5%                   | 2,0%            |

| Distribuição por Faixa Etária |            |
|-------------------------------|------------|
| Faixa Etária                  | Pesquisado |
| De 18 a 25 anos               | 14,7%      |
| De 26 a 35 anos               | 29,9%      |
| De 36 a 45 anos               | 27,9%      |
| De 46 a 55 anos               | 16,4%      |
| De 56 a 65 anos               | 7,9%       |
| Mais de 65 anos               | 3,2%       |

| Intervalo de Confiança |                 |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior        | Limite Superior |
| 12,3%                  | 17,2%           |
| 26,8%                  | 33,1%           |
| 24,8%                  | 30,9%           |
| 13,9%                  | 19,0%           |
| 6,0%                   | 9,7%            |
| 2,0%                   | 4,4%            |

| Distribuição por Gênero |            |
|-------------------------|------------|
| Gênero                  | Pesquisado |
| Feminino                | 52,8%      |
| Masculino               | 47,2%      |

| Intervalo de Confiança |                 |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior        | Limite Superior |
| 49,3%                  | 56,2%           |
| 43,8%                  | 50,7%           |

# Dados Técnicos



## Intervalo de Confiança

| Distribuição por Cidade |            | Intervalo de Confiança |                 | Distribuição por Cidade |            | Intervalo de Confiança |                 |
|-------------------------|------------|------------------------|-----------------|-------------------------|------------|------------------------|-----------------|
| Região                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior | Região                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior |
| FORTALEZA               | 18,0%      | 14,3%                  | 21,7%           | SAO GONCALO DO AMARANTE | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            |
| MANAUS                  | 10,5%      | 7,5%                   | 13,4%           | ANAPOLIS                | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            |
| RECIFE                  | 9,5%       | 6,7%                   | 12,3%           | FRANCA                  | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            |
| SALVADOR                | 6,1%       | 3,8%                   | 8,4%            | BATATAIS                | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            |
| GOIANIA                 | 4,1%       | 2,2%                   | 6,1%            | CAUCAIA                 | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            |
| BELEM                   | 3,4%       | 1,7%                   | 5,2%            | SAO SIMAO               | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| RIBEIRAO PRETO          | 3,4%       | 1,7%                   | 5,2%            | BRODOWSKI               | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| MARACANAU               | 2,7%       | 1,1%                   | 4,2%            | EUSEBIO                 | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| JOINVILLE               | 2,4%       | 0,9%                   | 3,9%            | CATU                    | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| SAO LUIS                | 2,4%       | 0,9%                   | 3,9%            | LUIS ANTONIO            | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| OLINDA                  | 2,4%       | 0,9%                   | 3,9%            | CANDEIAS                | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| ARARAQUARA              | 2,2%       | 0,8%                   | 3,6%            | SANTA ROSA DE VITERBO   | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| APARECIDA DE GOIANIA    | 1,9%       | 0,6%                   | 3,3%            | IRACEMAPOLIS            | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| ARACAJU                 | 1,9%       | 0,6%                   | 3,3%            | CAMACARI                | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| ITUIUTABA               | 1,7%       | 0,5%                   | 3,0%            | LAGOA DA PRATA          | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| NATAL                   | 1,2%       | 0,2%                   | 2,3%            | ARCOVERDE               | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| AMERICO BRASILIENSE     | 1,2%       | 0,2%                   | 2,3%            | SENADOR CANEDO          | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| PASSOS                  | 1,2%       | 0,2%                   | 2,3%            | SANTA LUCIA             | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| JABOATAO DOS GUARARAPES | 1,2%       | 0,2%                   | 2,3%            | ITAITINGA               | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| LIMEIRA                 | 1,0%       | 0,0%                   | 1,9%            | PARNAMIRIM              | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| PAULISTA                | 1,0%       | 0,0%                   | 1,9%            | BOA ESPERANCA DO SUL    | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| LAURO DE FREITAS        | 1,0%       | 0,0%                   | 1,9%            | ARAQUARI                | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| ANANINDEUA              | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | CAMARAGIBE              | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |





# Dados Técnicos

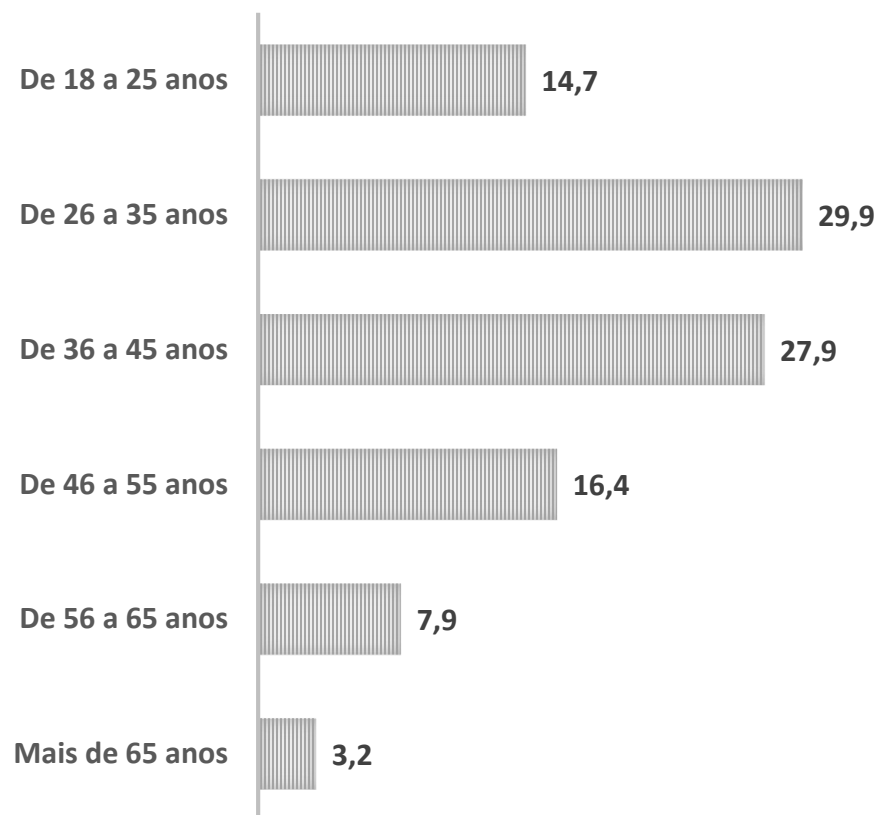
## Intervalo de Confiança

| Distribuição por Cidade |            | Intervalo de Confiança |                 | Distribuição por Cidade |            | Intervalo de Confiança |                 |
|-------------------------|------------|------------------------|-----------------|-------------------------|------------|------------------------|-----------------|
| Região                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior | Região                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior |
| FORTALEZA               | 42,8%      | 38,0%                  | 47,6%           | PAULISTA                | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            |
| BRASILIA                | 7,9%       | 5,3%                   | 10,6%           | TRAIRI                  | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| SALVADOR                | 4,0%       | 2,1%                   | 5,9%            | GUARUJA                 | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| RECIFE                  | 3,7%       | 1,9%                   | 5,6%            | GAMA                    | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| MANAUS                  | 3,5%       | 1,7%                   | 5,2%            | CABO DE SANTO AGOSTINHO | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| CEILANDIA               | 3,2%       | 1,5%                   | 4,9%            | BELEM                   | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| GOIANIA                 | 2,7%       | 1,1%                   | 4,3%            | INDAIATUBA              | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| PLANALTINA              | 2,5%       | 1,0%                   | 4,0%            | QUIXADA                 | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| JUAZEIRO DO NORTE       | 2,2%       | 0,8%                   | 3,7%            | PARANOIA                | 0,5%       | -0,2%                  | 1,2%            |
| MARACANAU               | 2,2%       | 0,8%                   | 3,7%            | GOIANINHA               | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| JABOATAO DOS GUARARAPES | 1,7%       | 0,5%                   | 3,0%            | RIACHO FUNDO            | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| CAUCAIA                 | 1,7%       | 0,5%                   | 3,0%            | IGARASSU                | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| OLINDA                  | 1,0%       | 0,0%                   | 2,0%            | VOTUPORANGA             | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| CRATO                   | 1,0%       | 0,0%                   | 2,0%            | AQUIRAZ                 | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| RECANTO DAS EMAS        | 1,0%       | 0,0%                   | 2,0%            | SAMAMBAIA               | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| CANDEIAS                | 1,0%       | 0,0%                   | 2,0%            | SANTA MARIA             | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| HORIZONTE               | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | SAO GONCALO DO AMARANTE | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| PERUIBE                 | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | MARITUBA                | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| CAMACARI                | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | SAO SEBASTIAO DO PASSE  | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| SOBRADINHO              | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | SOBRAL                  | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| NATAL                   | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | PACAJUS                 | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| SAO LUIS                | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | CRATEUS                 | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |
| MOGI DAS CRUZES         | 0,7%       | -0,1%                  | 1,6%            | PACATUBA                | 0,2%       | -0,2%                  | 0,7%            |

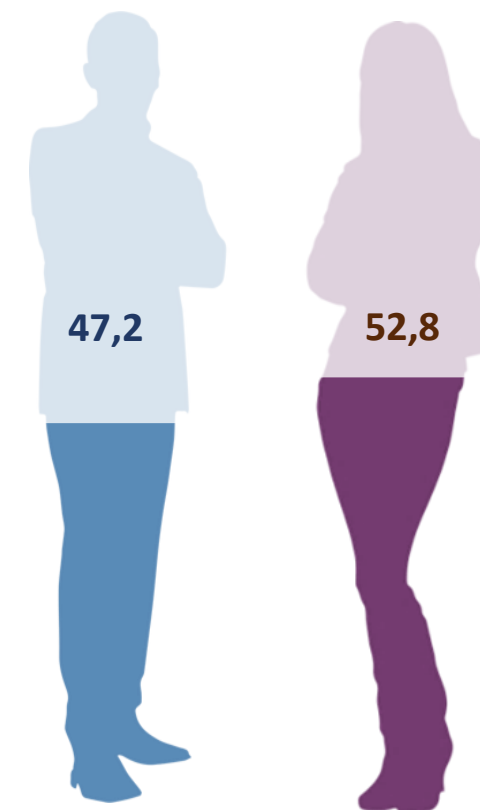


# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



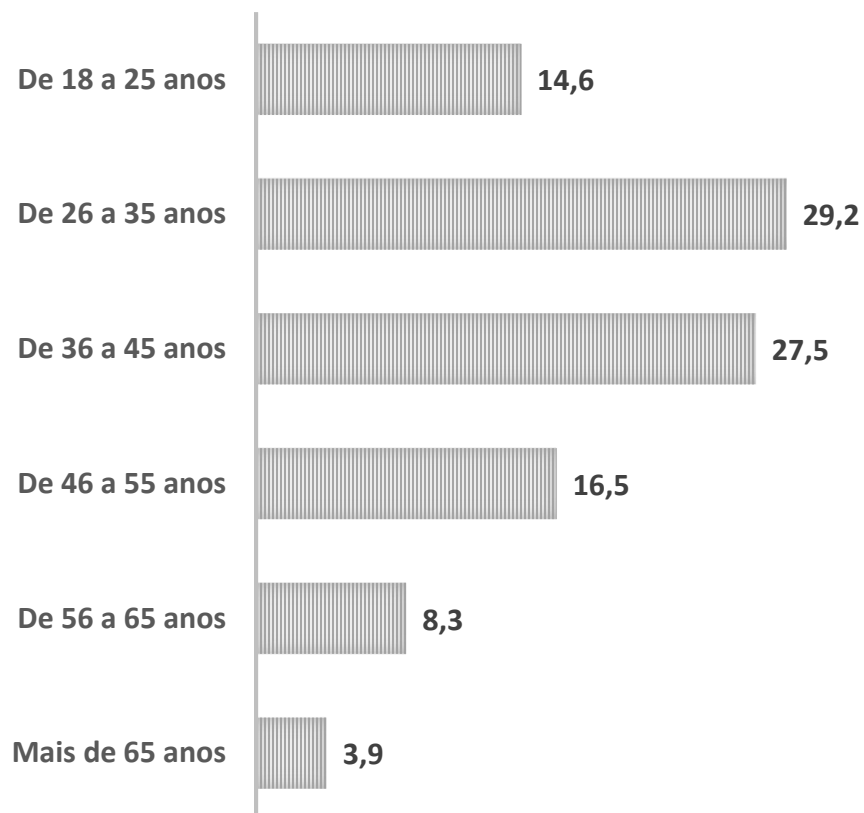
## Gênero



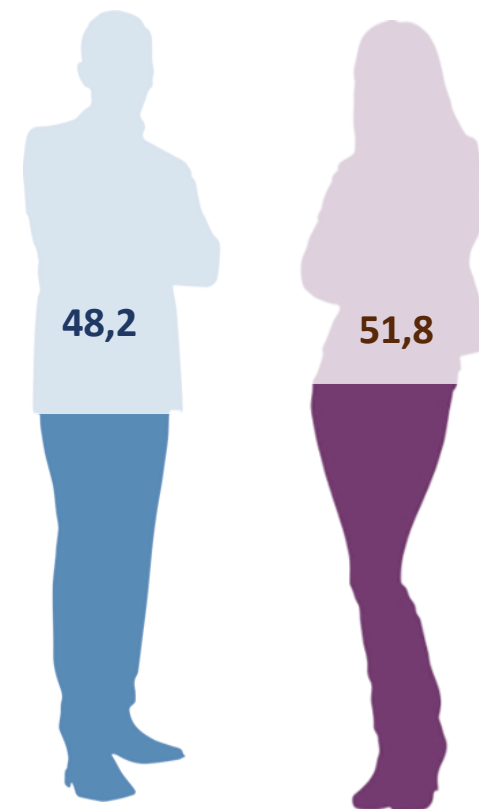
Beneficiários com 18 anos ou mais

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



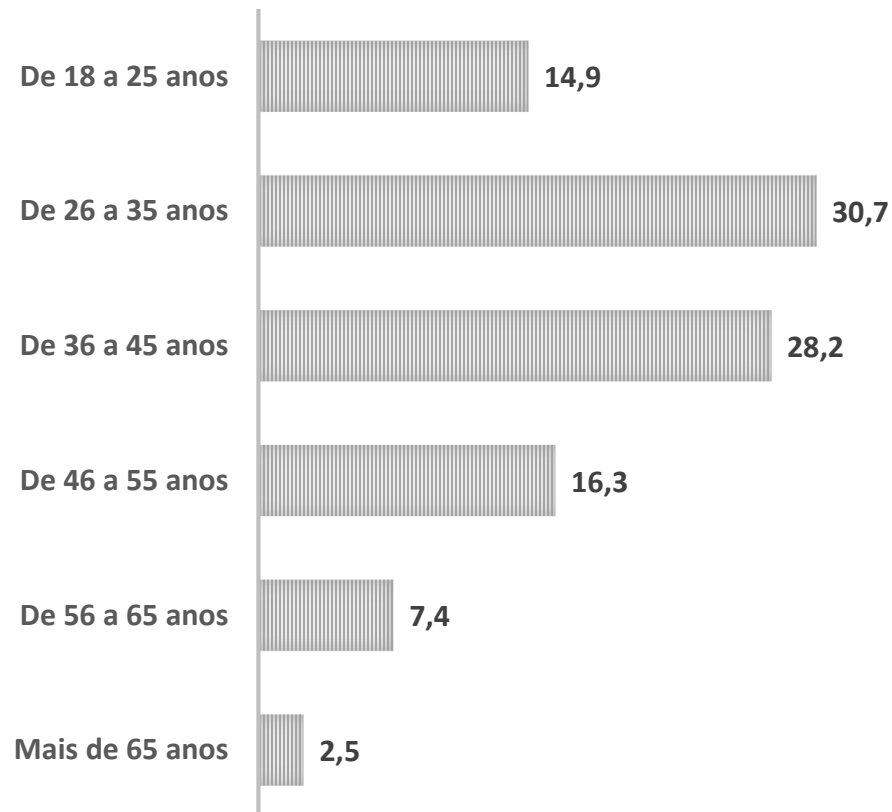
## Gênero



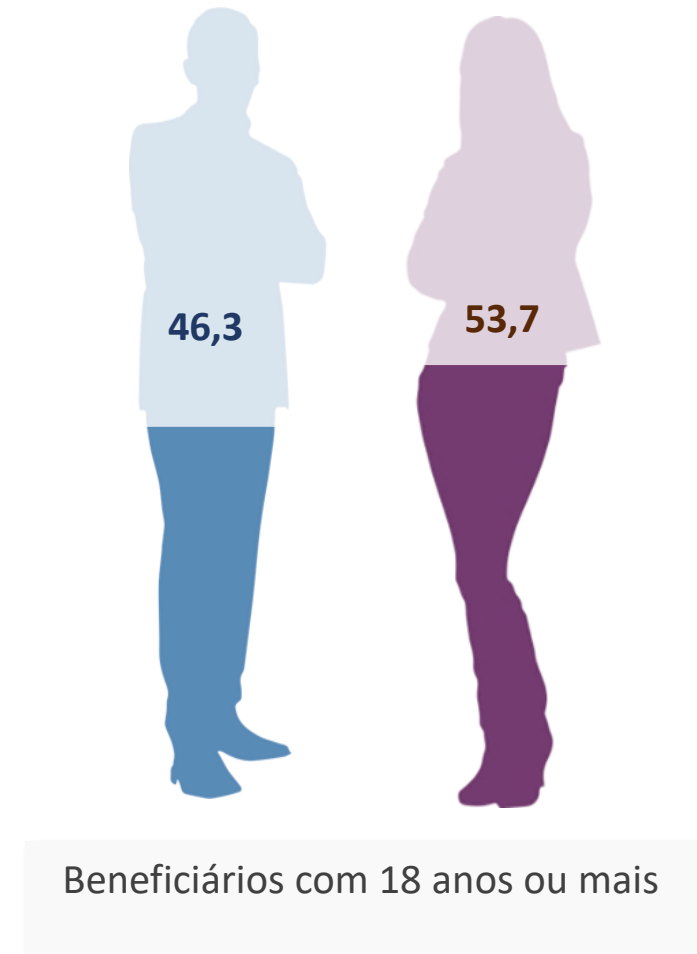
Beneficiários com 18 anos ou mais

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária

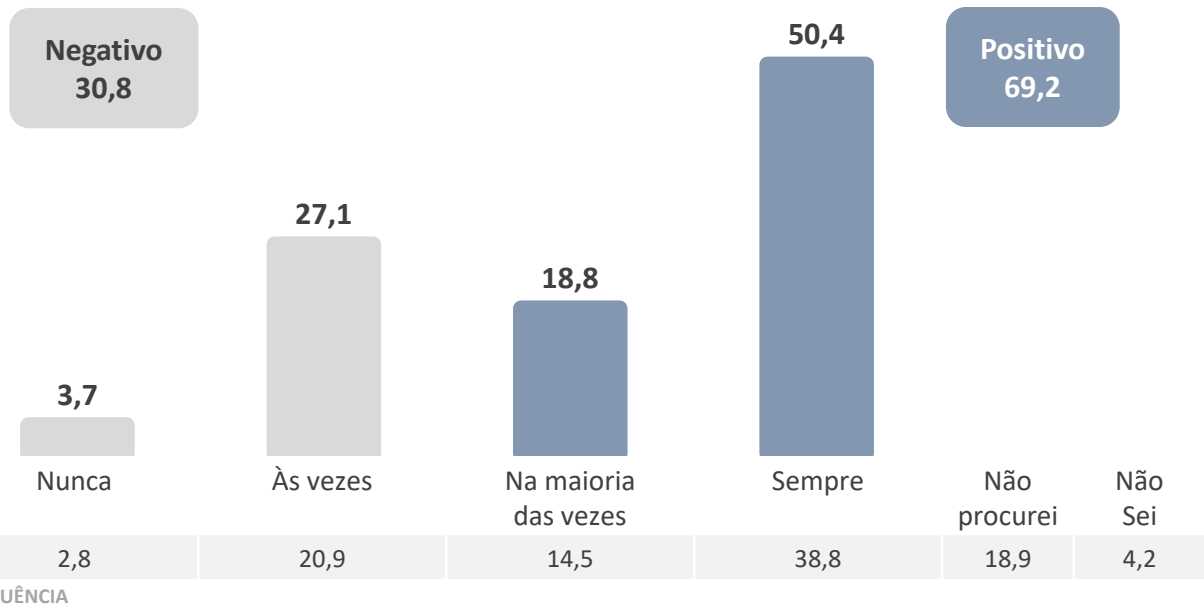


## Gênero



# Consultas e Exames

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



|                  | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|------------------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino         | 3,6   | 25,4     | 18,5                 | 52,5   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>71,0</b>          |        |
| Masculino        | 3,8   | 29,1     | 19,2                 | 47,9   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>67,1</b>          |        |
| De 18 a 25 anos  | 3,2   | 34,0     | 26,6                 | 36,2   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>62,8</b>          |        |
| De 26 a 35 anos  | 3,0   | 24,7     | 21,7                 | 50,5   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>72,2</b>          |        |
| De 36 a 45 anos  | 5,6   | 26,5     | 15,4                 | 52,5   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>67,9</b>          |        |
| De 46 a 55 anos  | 2,0   | 28,4     | 12,7                 | 56,9   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>69,6</b>          |        |
| De 56 a 65 anos  | 3,9   | 29,4     | 13,7                 | 52,9   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>66,7</b>          |        |
| Mais de 65 anos  | 5,0   | 10,0     | 25,0                 | 60,0   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>85,0</b>          |        |

Base: 627 | Margem de Erro: 3,91.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **154 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **34 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **69,2%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** com **3,7%** das menções.

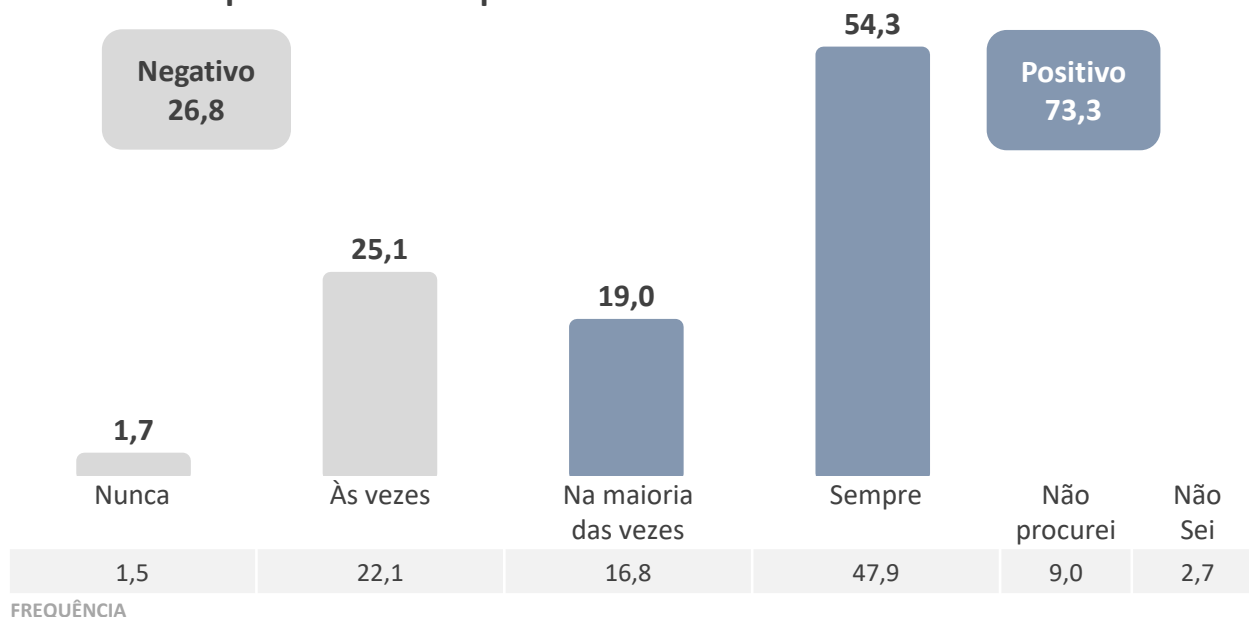
Analisando os perfis, quem melhor avaliou foram os beneficiários do público **Feminino** com **71%** das citações positivas.

Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **85%** das menções positivas. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **62,8%**.

# Consultas e Exames



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



|                 | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino        | 1,0   | 22,4     | 17,9                 | 58,7   |
| Positivo        | 76,5  |          |                      |        |
| Masculino       | 2,4   | 28,1     | 20,4                 | 49,1   |
| Positivo        | 69,5  |          |                      |        |
| De 18 a 25 anos | 0,0   | 34,0     | 34,0                 | 32,0   |
| Positivo        | 66,0  |          |                      |        |
| De 26 a 35 anos | 1,8   | 22,9     | 17,4                 | 57,8   |
| Positivo        | 75,2  |          |                      |        |
| De 36 a 45 anos | 2,1   | 26,3     | 15,8                 | 55,8   |
| Positivo        | 71,6  |          |                      |        |
| De 46 a 55 anos | 3,2   | 19,4     | 16,1                 | 61,3   |
| Positivo        | 77,4  |          |                      |        |
| De 56 a 65 anos | 0,0   | 31,3     | 12,5                 | 56,3   |
| Positivo        | 68,8  |          |                      |        |
| Mais de 65 anos | 0,0   | 13,3     | 26,7                 | 60,0   |
| Positivo        | 86,7  |          |                      |        |

Base: 363 | Margem de Erro: 5,14.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **37 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **73,3%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** com **1,7%** das menções.

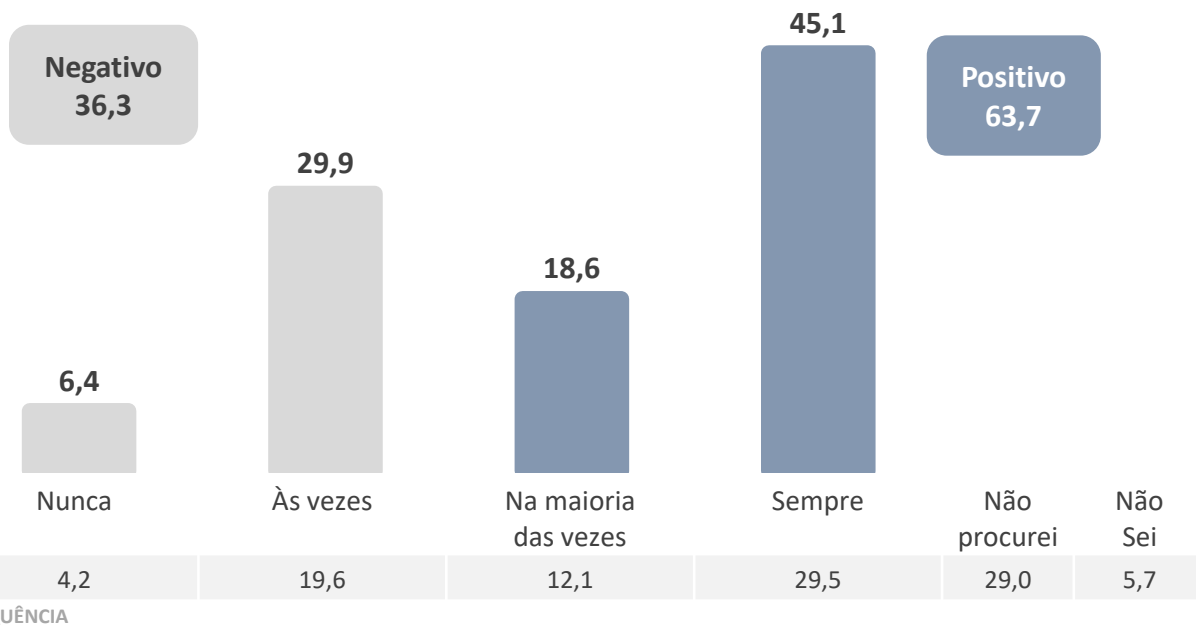
Analisando os perfis, quem melhor avaliou foram os beneficiários do público **Feminino** com **76,5%** das citações positivas.

Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **86,7%** das menções positivas. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **66%**.

# Consultas e Exames



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



|                  | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|------------------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino         | 7,2   | 29,5     | 19,4                 | 43,9   |
| Masculino        | 5,6   | 30,4     | 17,6                 | 46,4   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>63,3</b>          |        |
| De 18 a 25 anos  | 6,8   | 34,1     | 18,2                 | 40,9   |
| De 26 a 35 anos  | 4,5   | 27,0     | 27,0                 | 41,6   |
| De 36 a 45 anos  | 10,4  | 26,9     | 14,9                 | 47,8   |
| De 46 a 55 anos  | 0,0   | 42,5     | 7,5                  | 50,0   |
| De 56 a 65 anos  | 10,5  | 26,3     | 15,8                 | 47,4   |
| Mais de 65 anos  | 20,0  | 0,0      | 20,0                 | 60,0   |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>57,5</b>          |        |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>63,2</b>          |        |
| <b>Positivo:</b> |       |          | <b>80,0</b>          |        |

Base: 264 | Margem de Erro: 6,03.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **117 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde odontológica e souberam responder, **63,7%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** teve **6,4%** de 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.

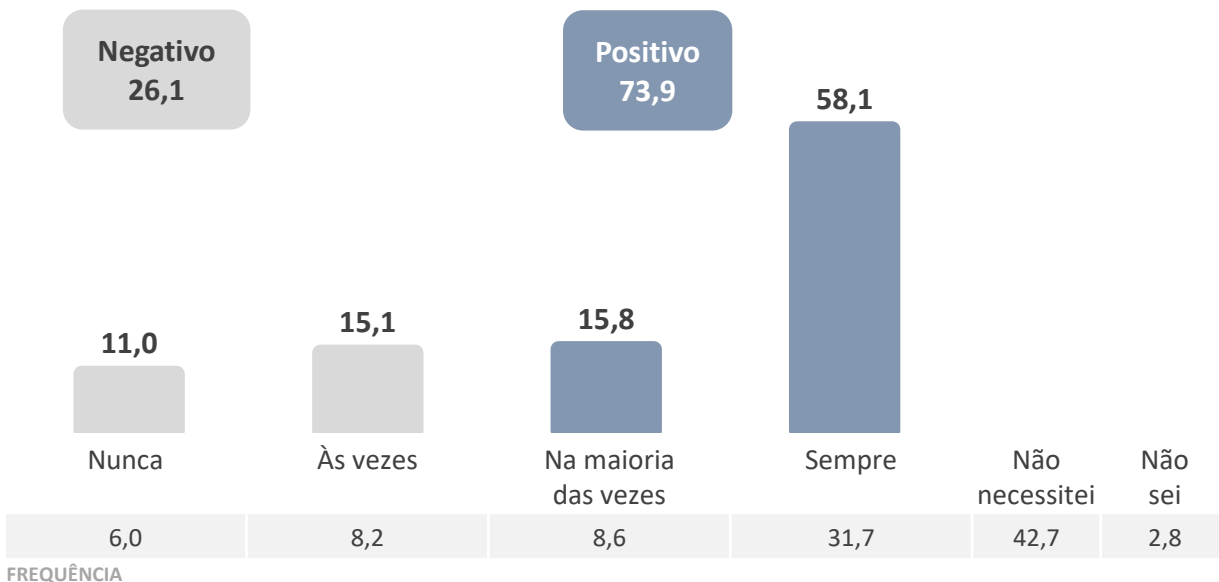
Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, chegando a **80%** das menções positiva. Já o público **De 46 a 55 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **57,5%**.





# Urgências e Emergências

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?



|                 | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino        | 11,8  | 15,0     | 14,2                 | 58,9   |
| Positivo:       | 73,2  |          |                      |        |
| Masculino       | 10,1  | 15,2     | 17,7                 | 57,1   |
| Positivo:       | 74,7  |          |                      |        |
| De 18 a 25 anos | 17,9  | 10,7     | 21,4                 | 50,0   |
| Positivo:       | 71,4  |          |                      |        |
| De 26 a 35 anos | 8,3   | 13,8     | 14,5                 | 63,4   |
| Positivo:       | 77,9  |          |                      |        |
| De 36 a 45 anos | 11,9  | 15,1     | 15,1                 | 57,9   |
| Positivo:       | 73,0  |          |                      |        |
| De 46 a 55 anos | 7,8   | 18,2     | 11,7                 | 62,3   |
| Positivo:       | 74,0  |          |                      |        |
| De 56 a 65 anos | 14,8  | 22,2     | 22,2                 | 40,7   |
| Positivo:       | 63,0  |          |                      |        |
| Mais de 65 anos | 15,4  | 15,4     | 23,1                 | 46,2   |
| Positivo:       | 69,2  |          |                      |        |

Base: 444 | Margem de Erro: 4,65.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **348 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 (%).

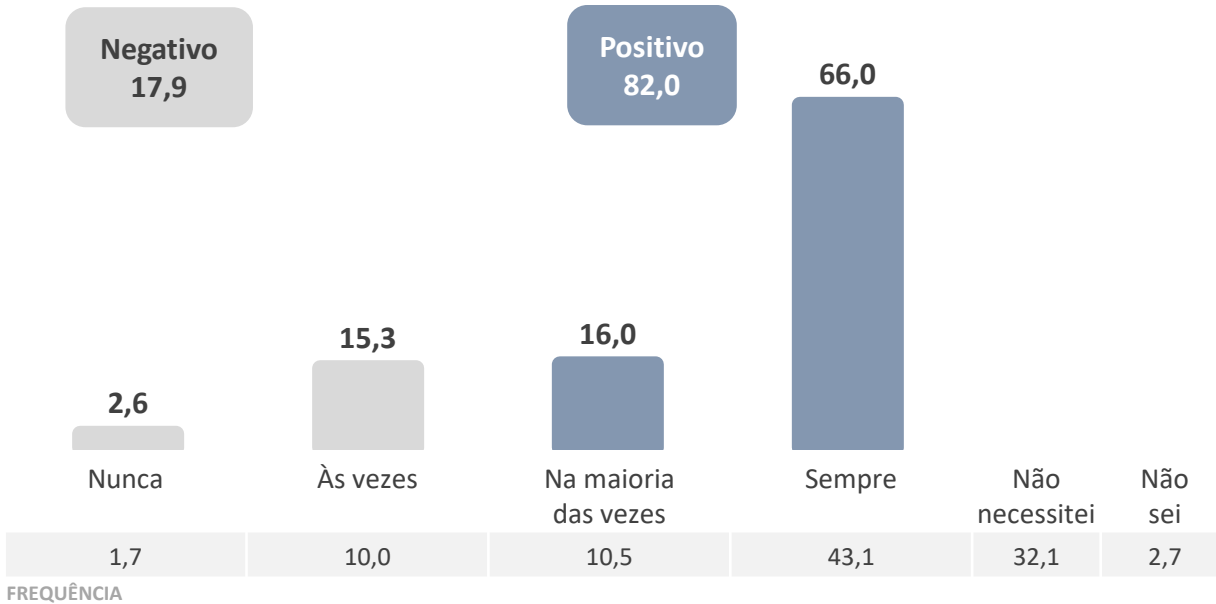
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **73,9%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes.. A opção **Nunca** teve **11%** de menções.

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.

Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **77,9%** de menções positivas. Já o público **De 56 a 65 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **63%**.

# Urgências e Emergências

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: 268 | Margem de Erro: 5,99.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **132 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 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, **82%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes. A opção **Nunca** teve apenas **2,6%** de menções.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **82,3%** das menções.

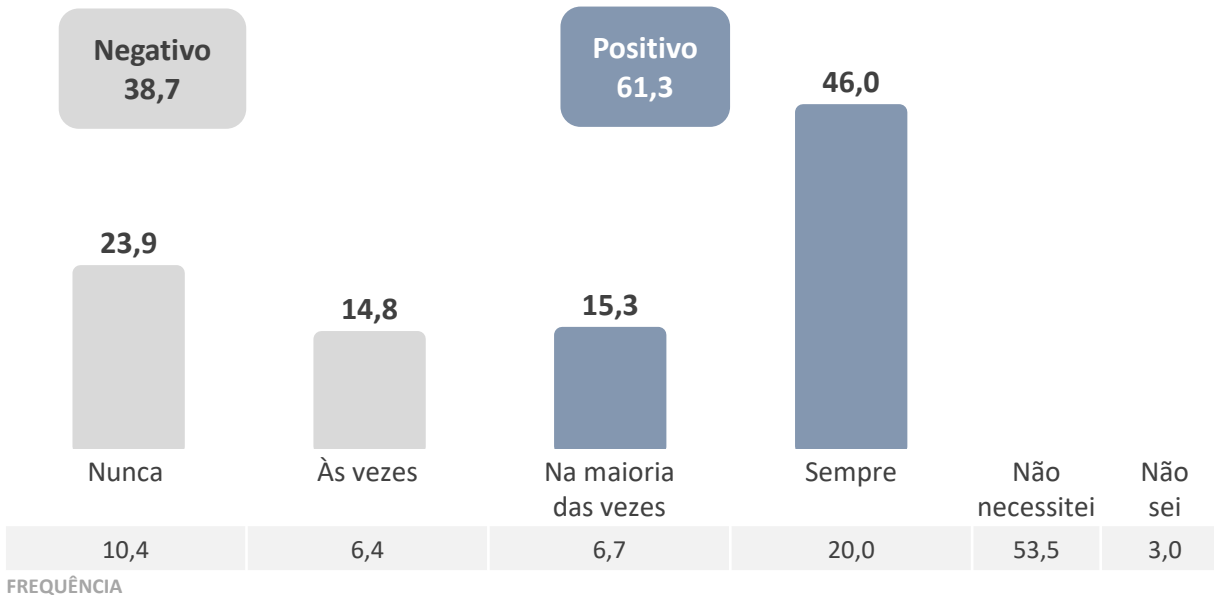
Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 a 25 anos**, com **87,5%** de menções positivas. Já o público **De 56 a 65 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **71,4%**.

|                 | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino        | 2,8   | 15,3     | 13,2                 | 68,8   |
| Positivo:       |       |          | 81,9                 |        |
| Masculino       | 2,4   | 15,3     | 19,4                 | 62,9   |
| Positivo:       |       |          | 82,3                 |        |
| De 18 a 25 anos | 3,1   | 9,4      | 31,3                 | 56,3   |
| Positivo:       |       |          | 87,5                 |        |
| De 26 a 35 anos | 4,3   | 14,1     | 9,8                  | 71,7   |
| Positivo:       |       |          | 81,5                 |        |
| De 36 a 45 anos | 1,3   | 12,8     | 15,4                 | 70,5   |
| Positivo:       |       |          | 85,9                 |        |
| De 46 a 55 anos | 2,3   | 20,9     | 16,3                 | 60,5   |
| Positivo:       |       |          | 76,7                 |        |
| De 56 a 65 anos | 0,0   | 28,6     | 21,4                 | 50,0   |
| Positivo:       |       |          | 71,4                 |        |
| Mais de 65 anos | 0,0   | 22,2     | 22,2                 | 55,6   |
| Positivo:       |       |          | 77,8                 |        |

# Urgências e Emergências



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: 176 | Margem de Erro: 7,39.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **216 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **12 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, **61,3%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes.. A opção **Nunca** teve **23,9%** de menções.

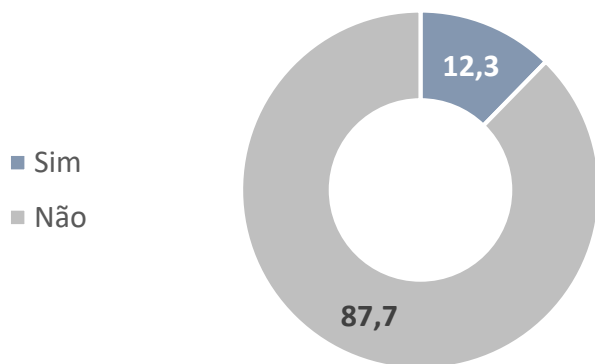
Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **62,2%** das menções.

Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **71,7%** de menções positivas. Já os públicos **De 18 a 25 anos** e com **Mais de 65 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram, com **50%**.

|                 | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino        | 24,5  | 14,7     | 15,7                 | 45,1   |
| Positivo:       | 60,8  |          |                      |        |
| Masculino       | 23,0  | 14,9     | 14,9                 | 47,3   |
| Positivo:       | 62,2  |          |                      |        |
| De 18 a 25 anos | 37,5  | 12,5     | 8,3                  | 41,7   |
| Positivo:       | 50,0  |          |                      |        |
| De 26 a 35 anos | 15,1  | 13,2     | 22,6                 | 49,1   |
| Positivo:       | 71,7  |          |                      |        |
| De 36 a 45 anos | 29,2  | 18,8     | 14,6                 | 37,5   |
| Positivo:       | 52,1  |          |                      |        |
| De 46 a 55 anos | 14,7  | 14,7     | 5,9                  | 64,7   |
| Positivo:       | 70,6  |          |                      |        |
| De 56 a 65 anos | 30,8  | 15,4     | 23,1                 | 30,8   |
| Positivo:       | 53,8  |          |                      |        |
| Mais de 65 anos | 50,0  | 0,0      | 25,0                 | 25,0   |
| Positivo:       | 50,0  |          |                      |        |

# Comunicados Preventivos

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano (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 |
|------|------|---------|
| 10,3 | 73,4 | 16,3    |

FREQUÊNCIA

Base: **682** | Margem de Erro: **3,75**.Não sei = Não sei/Não me lembro: **133 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

| Gênero    | Não  | Sim  |
|-----------|------|------|
| Feminino  | 87,2 | 12,8 |
| Masculino | 88,3 | 11,7 |

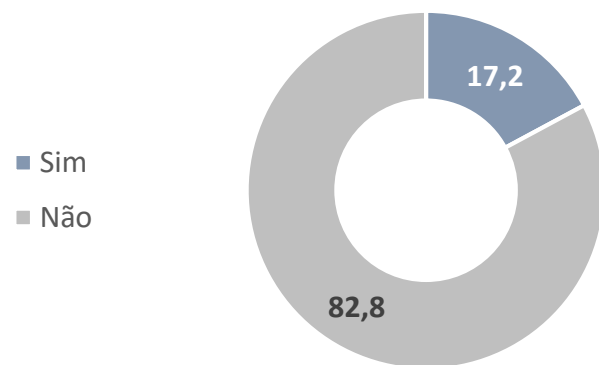
| Faixa etária    | Não  | Sim  |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 25 anos | 92,9 | 7,1  |
| De 26 a 35 anos | 91,5 | 8,5  |
| De 36 a 45 anos | 87,5 | 12,5 |
| De 46 a 55 anos | 82,8 | 17,2 |
| De 56 a 65 anos | 80,8 | 19,2 |
| Mais de 65 anos | 75,0 | 25,0 |

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **12,3%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde e **87,7%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que mais recebeu comunicação do plano, com **12,8%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **25%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 25 anos**, dos respondentes **92,9%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

# Comunicados Preventivos

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 |
|------|------|---------|
| 14,4 | 69,3 | 16,3    |

FREQÜÊNCIA

Base: **344** | Margem de Erro: **5,28**.Não sei = Não sei/Não me lembro: **67 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

| Gênero    | Não  | Sim  |
|-----------|------|------|
| Feminino  | 80,6 | 19,4 |
| Masculino | 85,4 | 14,6 |

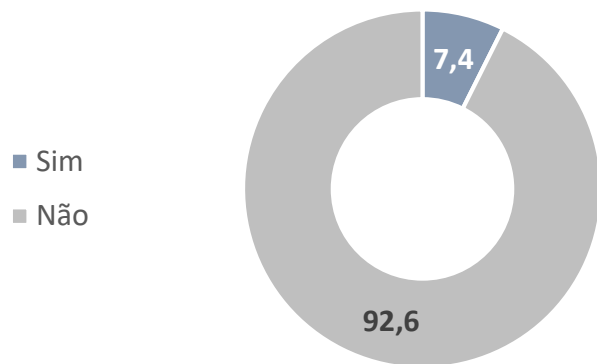
| Faixa etária    | Não  | Sim  |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 25 anos | 95,8 | 4,2  |
| De 26 a 35 anos | 88,0 | 12,0 |
| De 36 a 45 anos | 81,7 | 18,3 |
| De 46 a 55 anos | 75,4 | 24,6 |
| De 56 a 65 anos | 73,1 | 26,9 |
| Mais de 65 anos | 62,5 | 37,5 |

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **17,2%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde e **82,8%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que mais recebeu comunicação do plano, com **19,4%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **37,5%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 25 anos**, dos respondentes **95,8%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

# Comunicados Preventivos

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.?



■ Sim  
■ Não

| Sim | Não  | Não sei |
|-----|------|---------|
| 6,2 | 77,5 | 16,3    |

FREQUÊNCIA

Base: **338** | Margem de Erro: **5,33**.

Não sei = Não sei/Não me lembro: **66 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

| Gênero    | Não  | Sim |
|-----------|------|-----|
| Feminino  | 93,5 | 6,5 |
| Masculino | 91,4 | 8,6 |

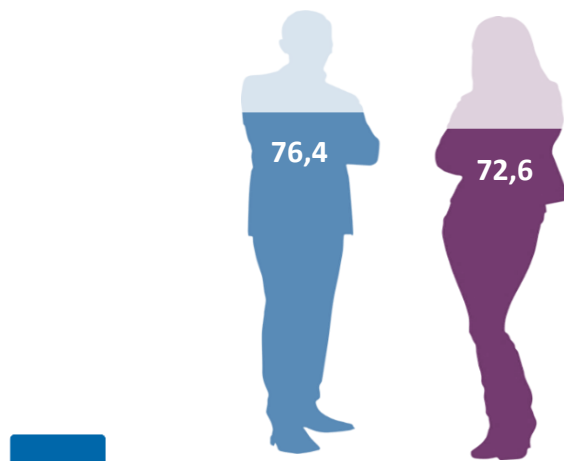
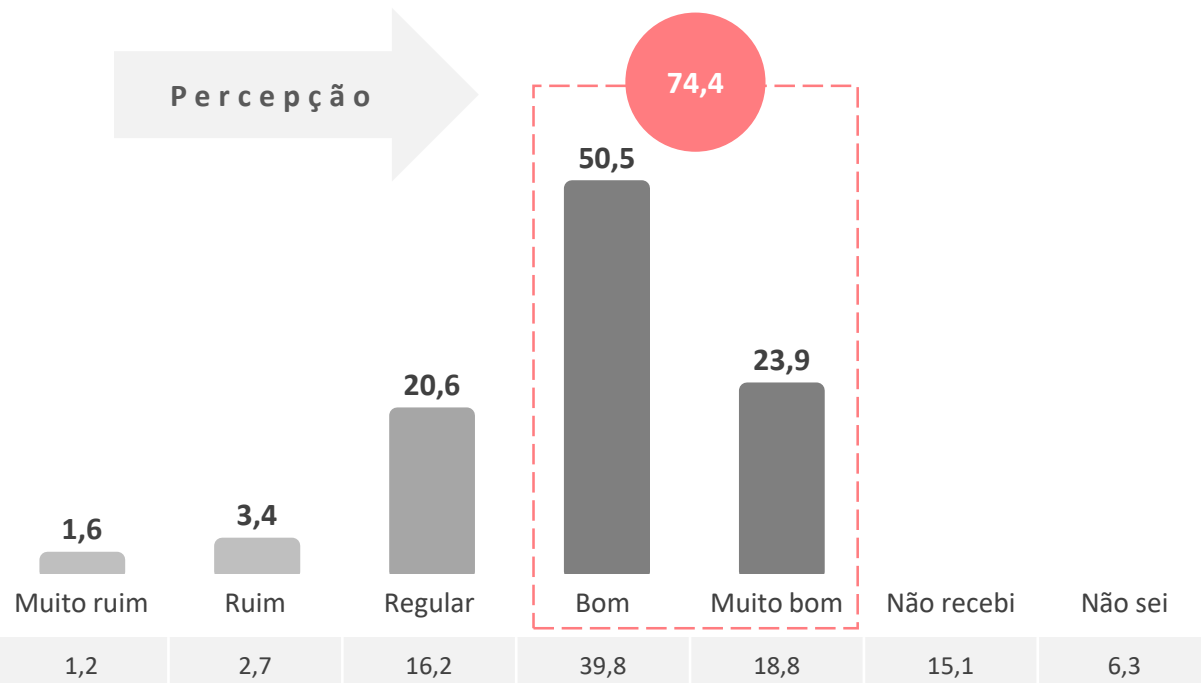
| Faixa etária    | Não   | Sim  |
|-----------------|-------|------|
| De 18 a 25 anos | 90,2  | 9,8  |
| De 26 a 35 anos | 94,9  | 5,1  |
| De 36 a 45 anos | 92,9  | 7,1  |
| De 46 a 55 anos | 90,9  | 9,1  |
| De 56 a 65 anos | 88,5  | 11,5 |
| Mais de 65 anos | 100,0 | 0,0  |

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **7,4%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde e **92,6%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que mais recebeu comunicação do plano, com **8,6%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **11,5%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **Mais de 65 anos**, dos respondentes **100%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

# Hospitais, Clínicas, etc

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



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 25 anos | 72,2 |
| De 26 a 35 anos | 78,5 |
| De 36 a 45 anos | 67,4 |
| De 46 a 55 anos | 77,1 |
| De 56 a 65 anos | 81,6 |
| Mais de 65 anos | 73,7 |

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **74,4%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**). Destaque positivo para a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** que chegam a **5%** e com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **20,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **26,6pp** indicando risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino**, é o que melhor avalia com **76,4%**. Por faixa etária os beneficiários **De 56 a 65 anos** são os que melhor avaliaram com **81,6%** das menções. Já os menos satisfeitos são respondentes **De 36 a 45 anos** com **67,4%**.

FREQUÊNCIA

Base: **641** | Margem de Erro: **3,87**.

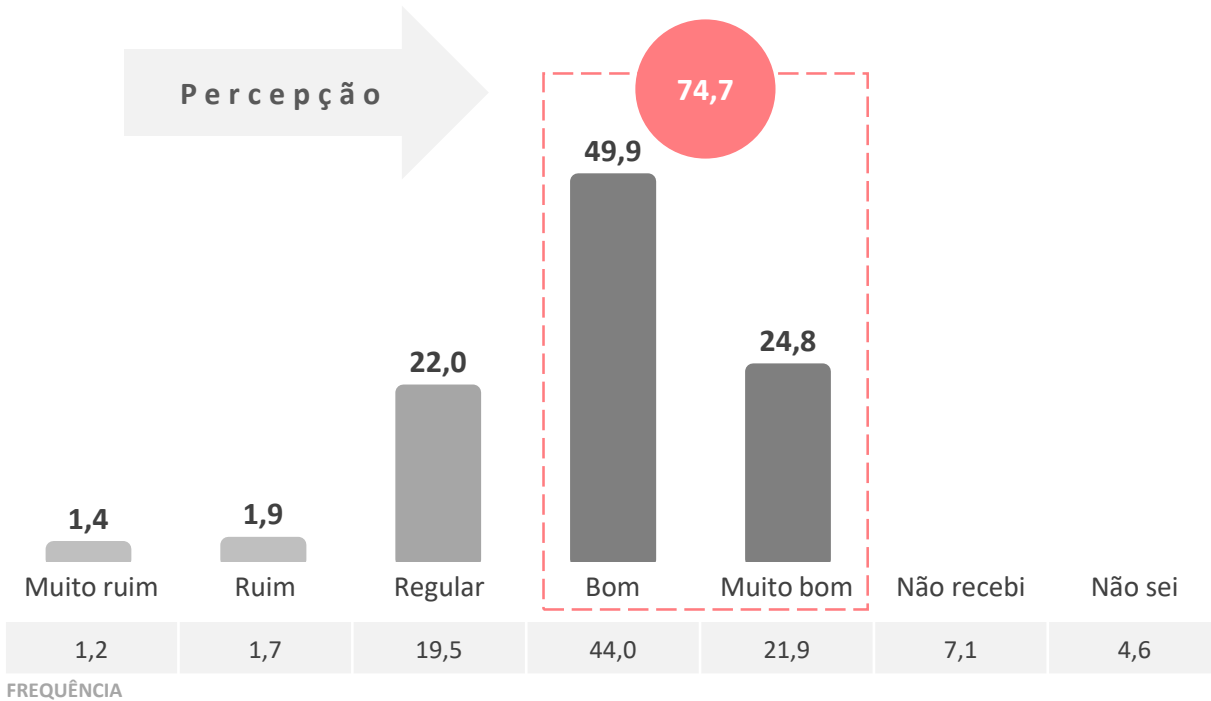
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **123 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **51 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

# Hospitais, Clínicas, etc

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



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 25 anos | 65,4 |
| De 26 a 35 anos | 80,6 |
| De 36 a 45 anos | 71,0 |
| De 46 a 55 anos | 79,0 |
| De 56 a 65 anos | 75,0 |
| Mais de 65 anos | 68,8 |

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **74,7%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**). Destaque positivo para a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** que chegam a **3,3%**, e com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **22%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **25,1pp** indicando risco 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 que outro. Por faixa etária os beneficiários **De 26 a 35 anos** são os que melhor avaliaram com **80,6%** das menções. Já os menos satisfeitos são respondentes **De 18 a 25 anos** com **65,4%**.

Base: **363** | Margem de Erro: **5,14**.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **29 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

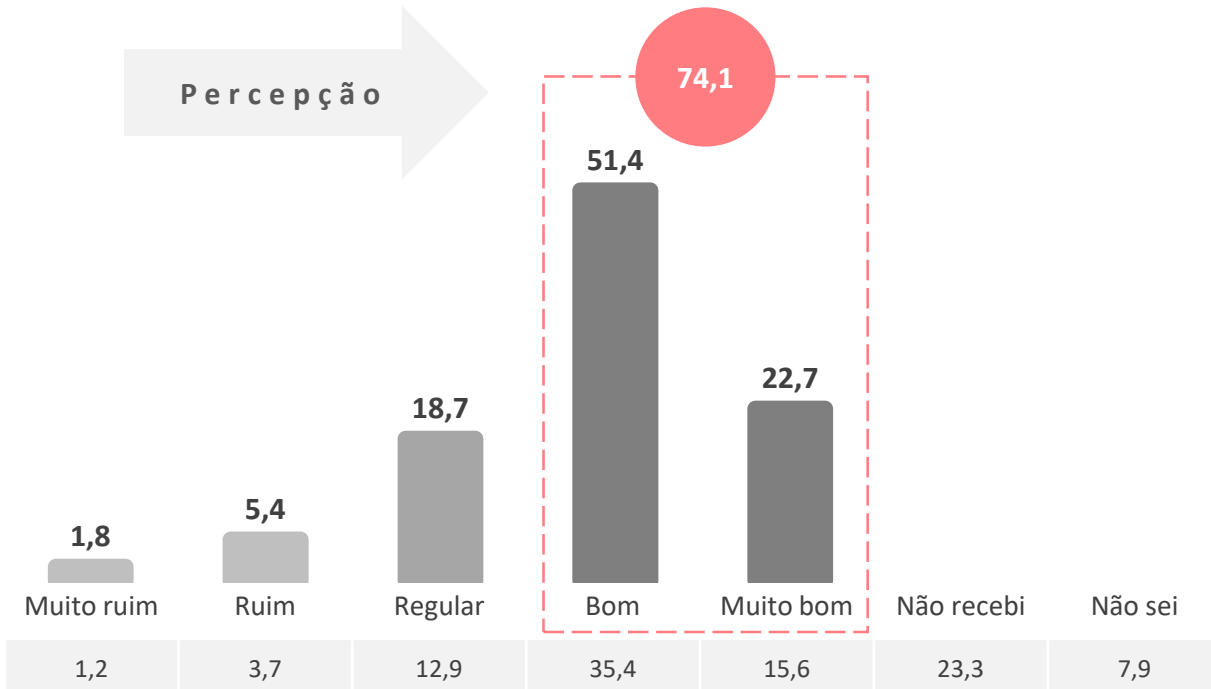
Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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



# Hospitais, Clínicas, etc

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



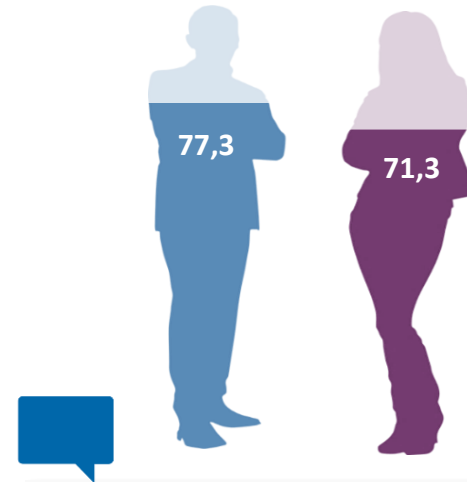
FREQUÊNCIA

Base: 278 | Margem de Erro: 5,88.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: 94 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 32 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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



| Faixa Etária    | T2B   |
|-----------------|-------|
| De 18 a 25 anos | 80,0  |
| De 26 a 35 anos | 75,9  |
| De 36 a 45 anos | 63,3  |
| De 46 a 55 anos | 74,5  |
| De 56 a 65 anos | 94,1  |
| Mais de 65 anos | 100,0 |

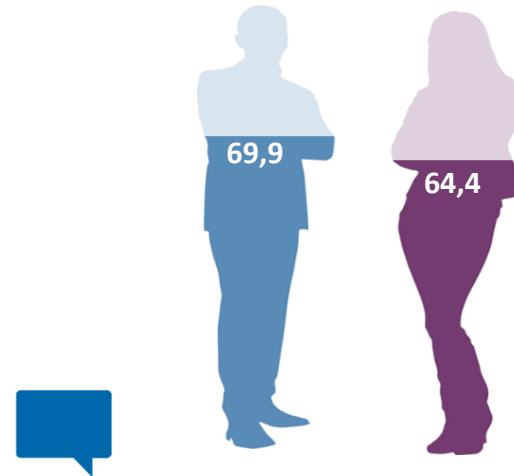
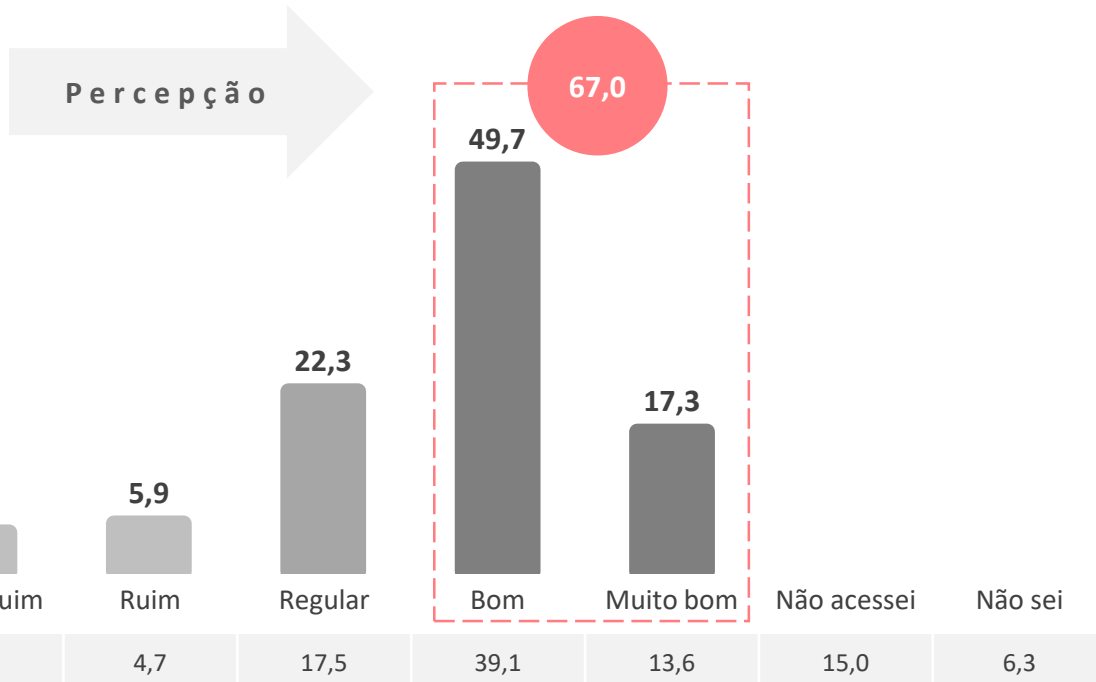
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde odontológica e souberam responder, **74,1%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**). Destaque positivo para a menção de **Muito Ruim** que chegou a **1,8%**. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **18,7%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções positivas de **28,7pp** indicando risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avalia com **77,3%** das menções. Por faixa etária os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que melhor avaliaram com **100%** das menções, atribuindo um patamar de máxima **Excelência**. Já os menos satisfeitos são o público **De 36 a 45 anos** com **63,3%**.

# Lista de Prestadores

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médico, 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 25 anos | 68,0 |
| De 26 a 35 anos | 70,6 |
| De 36 a 45 anos | 61,4 |
| De 46 a 55 anos | 68,2 |
| De 56 a 65 anos | 65,2 |
| Mais de 65 anos | 73,7 |

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **67%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**). Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **4,8%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **22,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **32,4pp** entre as menções positivas, o que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**69,9%**).

Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **73,7%** na avaliação. Já os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **61,4%**.

FREQUÊNCIA

Base: **642** | Margem de Erro: **3,87**.

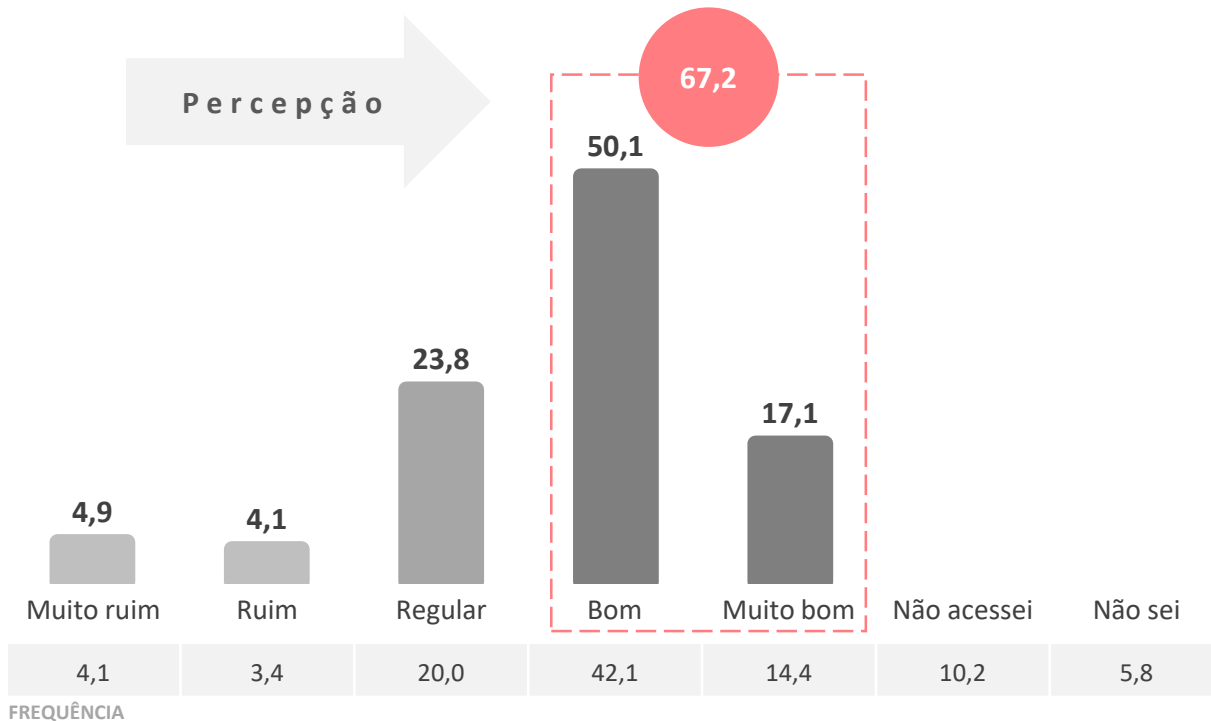
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **122 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **51 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Lista de Prestadores

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

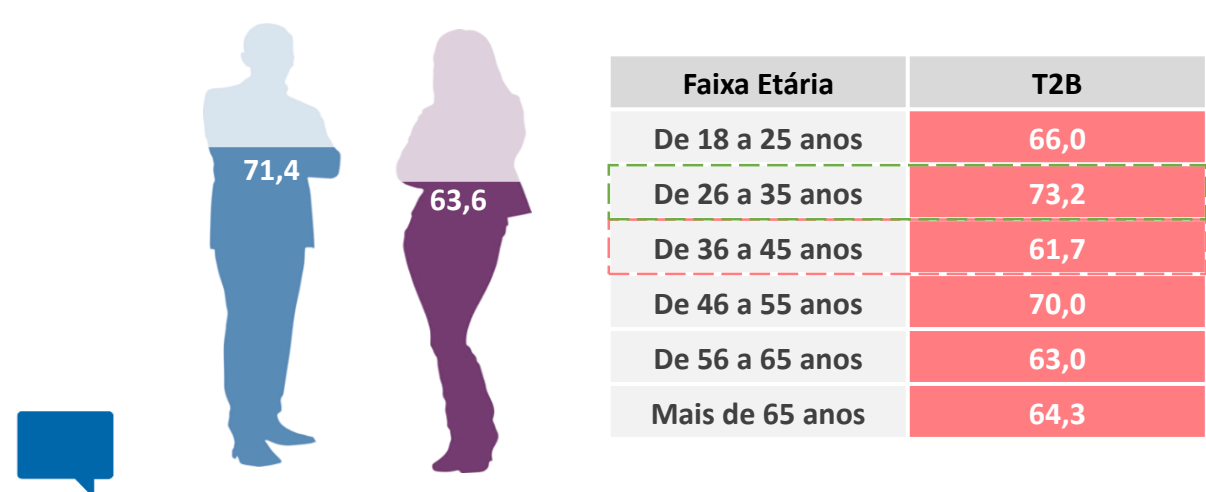


Base: 345 | Margem de Erro: 5,28.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **42 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



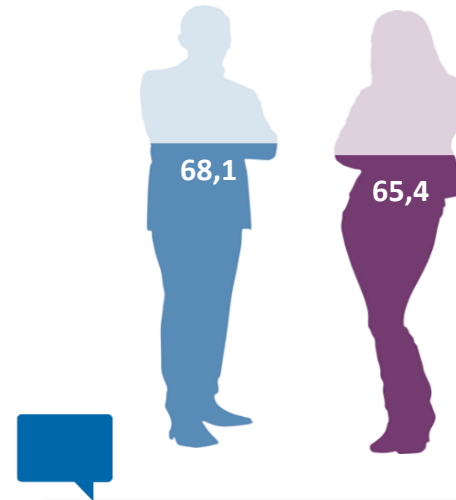
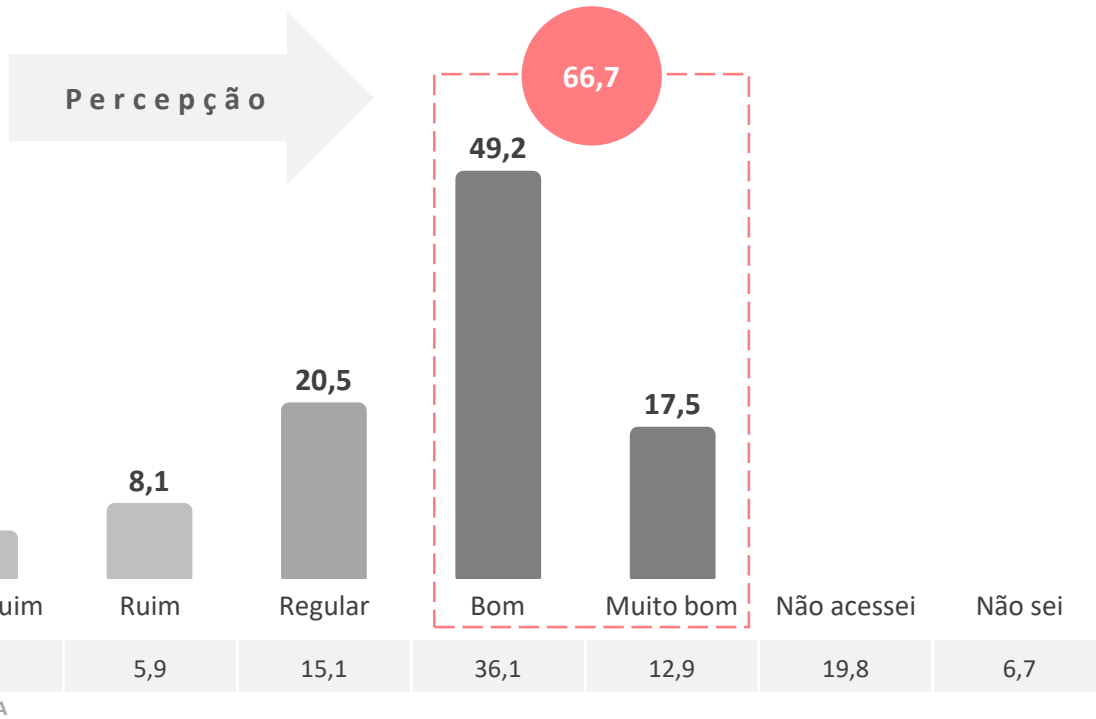
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **67,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **4,9%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **23,8%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **33pp** entre as menções positivas, o que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**71,4%**). Por faixa etária, os beneficiários **De 26 a 35 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **73,2%** na avaliação. Já os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **61,7%**.

# Lista de Prestadores

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: médico, 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 25 anos | 70,2  |
| De 26 a 35 anos | 68,0  |
| De 36 a 45 anos | 61,0  |
| De 46 a 55 anos | 66,0  |
| De 56 a 65 anos | 68,4  |
| Mais de 65 anos | 100,0 |

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **66,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve **4,7%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **20,5%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **31,7pp** entre as menções positivas, o que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**68,1%**). Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **100%** na avaliação atingindo o patamar de máxima **Excelência**. Já os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **61%** de menções.

FREQUÊNCIA

Base: 297 | Margem de Erro: 5,69.

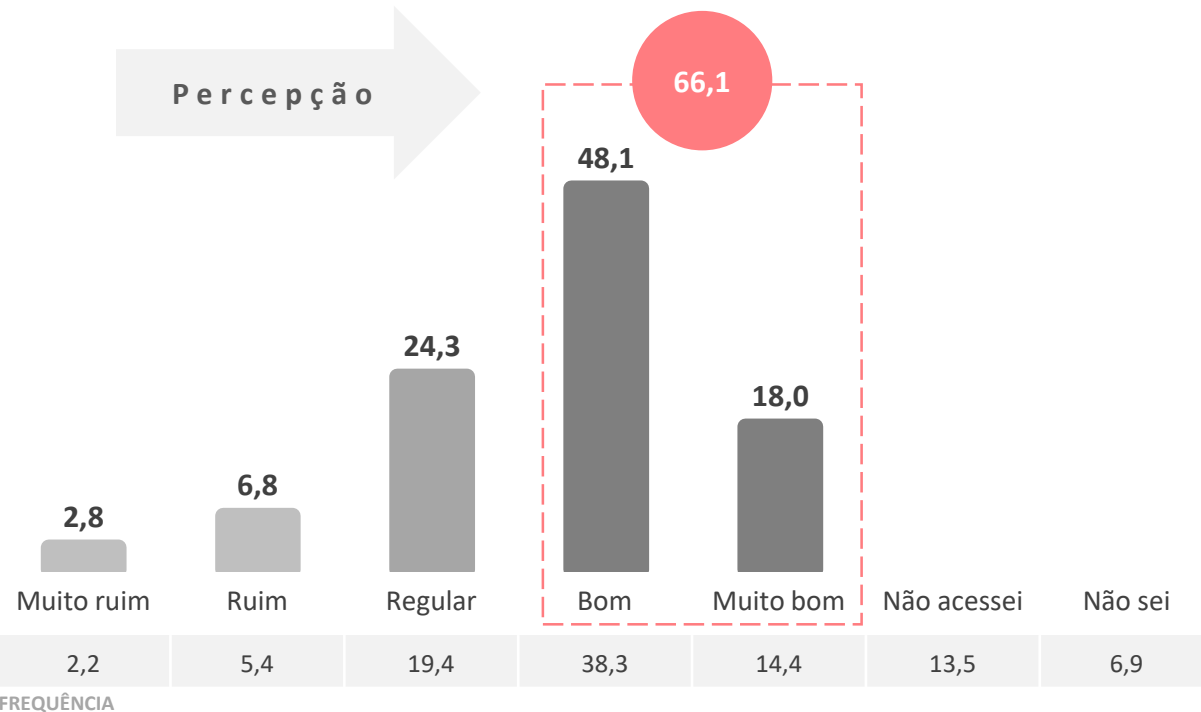
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **80 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **27 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atendimento - Informação

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano (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?

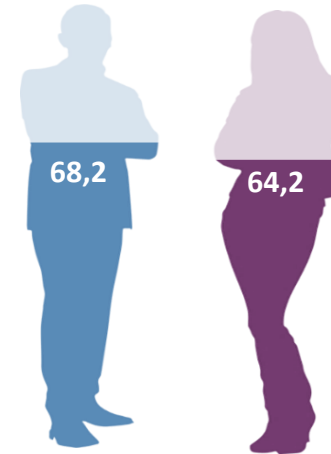


Base: 649 | Margem de Erro: 3,85.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **110 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **56 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 25 anos | 66,3 |
| De 26 a 35 anos | 65,2 |
| De 36 a 45 anos | 66,3 |
| De 46 a 55 anos | 61,1 |
| De 56 a 65 anos | 76,1 |
| Mais de 65 anos | 76,2 |

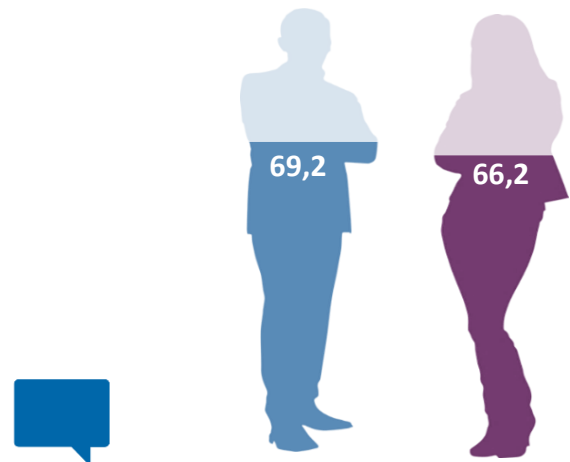
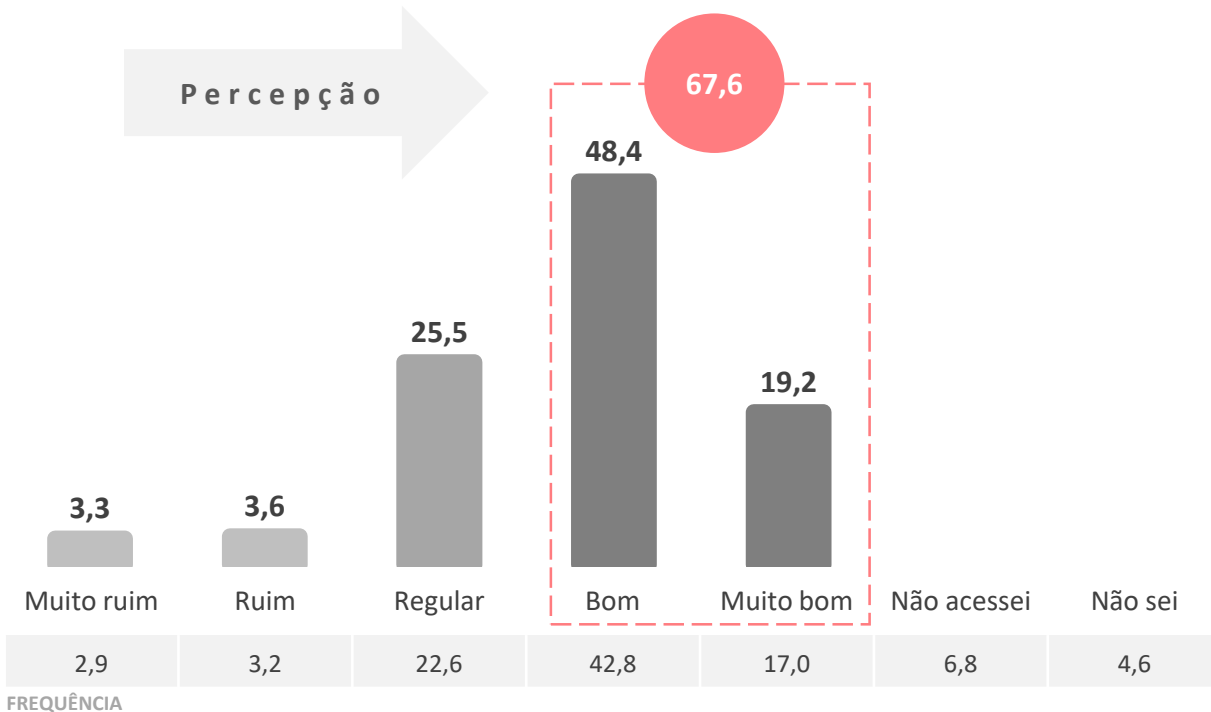
Dentre os beneficiários que acessaram o plano e souberam responder, **66,1%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Destaque positivo para a menção **Muito ruim** com **2,8%** de citações, o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **24,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **30,1pp** entre as menções positivas, indicando risco de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **68,2%**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que melhor avaliaram, os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** com **61,1%** das menções.

# Atendimento - Informação

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 25 anos | 66,7 |
| De 26 a 35 anos | 68,2 |
| De 36 a 45 anos | 67,7 |
| De 46 a 55 anos | 60,0 |
| De 56 a 65 anos | 74,2 |
| Mais de 65 anos | 81,3 |

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **67,6%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Destaque positivo para a menção **Muito ruim** com **3,3%** de citações, o maior índice não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **25,5%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **29,2pp** entre as menções positivas, indicando risco 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 com **Mais de 65 anos** são os que melhor avaliaram com **81,3%** de satisfação, os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** avaliando com **60%** das menções.

FREQUÊNCIA

Base: **364** | Margem de Erro: **5,14**.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **28 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

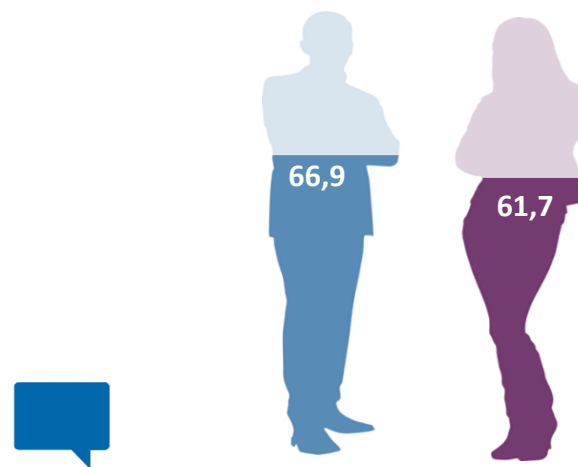
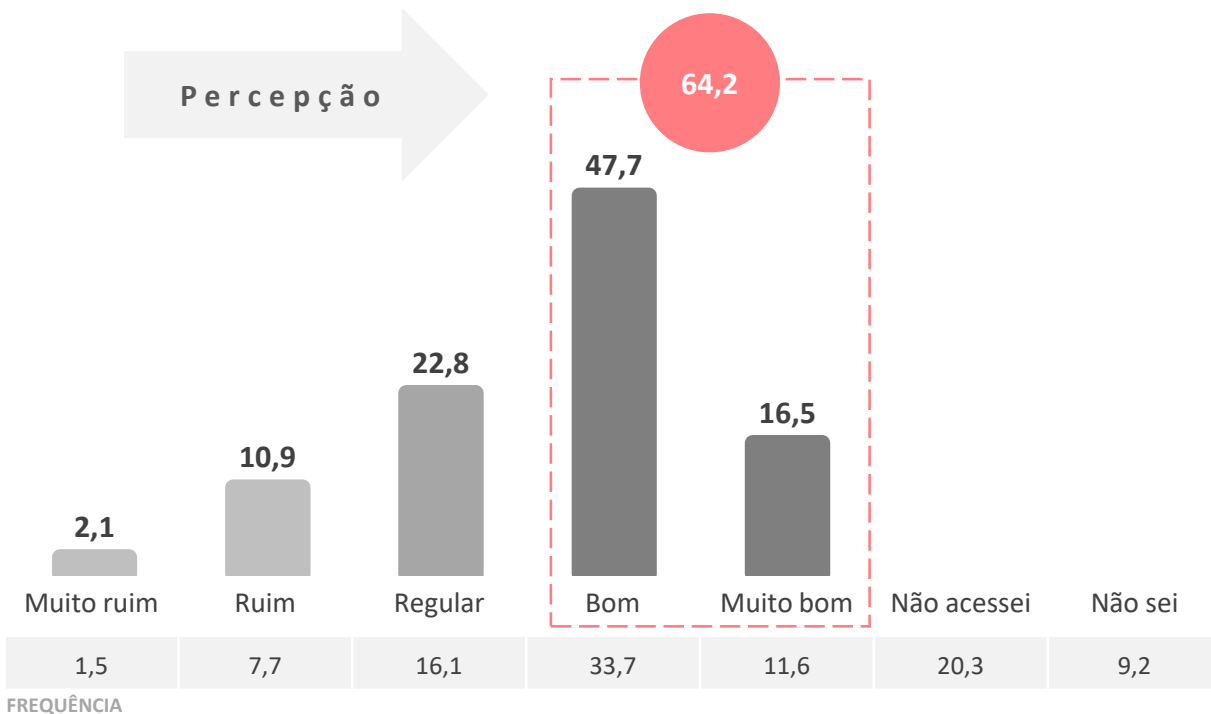
Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atendimento - Informação



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 25 anos | 66,0 |
| De 26 a 35 anos | 61,5 |
| De 36 a 45 anos | 64,6 |
| De 46 a 55 anos | 62,5 |
| De 56 a 65 anos | 80,0 |
| Mais de 65 anos | 60,0 |

Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **64,2%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Destaque positivo para a menção **Muito ruim** com apenas **2,1%** de citações, o maior índice não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com **22,8%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **31,2pp** entre as menções positivas, indicando risco 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 56 a 65 anos** são os que melhor avaliaram com **80%** de satisfação, os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** com **60%** das menções.

Base: **285** | Margem de Erro: **5,8**.

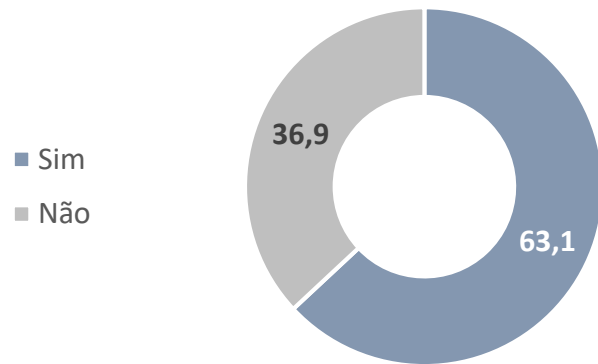
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **82 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **37 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atendimento - Reclamação

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano (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 |
|------|-----|--------------|---------|
| 12,1 | 7,1 | 70,2         | 10,6    |

FREQUÊNCIA

Base: 157 | Margem de Erro: 7,82.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **572 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **86 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

| Gênero    | Não  | Sim  |
|-----------|------|------|
| Feminino  | 31,0 | 69,0 |
| Masculino | 44,3 | 55,7 |

| Faixa etária    | Não  | Sim  |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 25 anos | 25,0 | 75,0 |
| De 26 a 35 anos | 39,6 | 60,4 |
| De 36 a 45 anos | 33,3 | 66,7 |
| De 46 a 55 anos | 37,5 | 62,5 |
| De 56 a 65 anos | 40,0 | 60,0 |
| Mais de 65 anos | 60,0 | 40,0 |

Dos **19,2%** beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **63,1%** disseram ter suas demandas resolvidas.

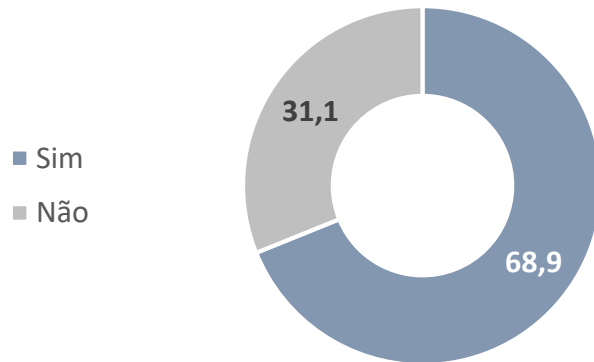
Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (**69%**). Por faixa etária os mais satisfeitos **são** os beneficiários **De 18 a 25 anos**, temos **75%** mencionando **Sim**. Já o público com **Mais de 65 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **60%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.



# Atendimento - Reclamação



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 |
|------|-----|--------------|---------|
| 15,1 | 6,8 | 66,7         | 11,4    |

FREQÜÊNCIA

Base: 90 | Margem de Erro: 10,33.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **274 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **47 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

| Gênero    | Não  | Sim  |
|-----------|------|------|
| Feminino  | 23,5 | 76,5 |
| Masculino | 41,0 | 59,0 |

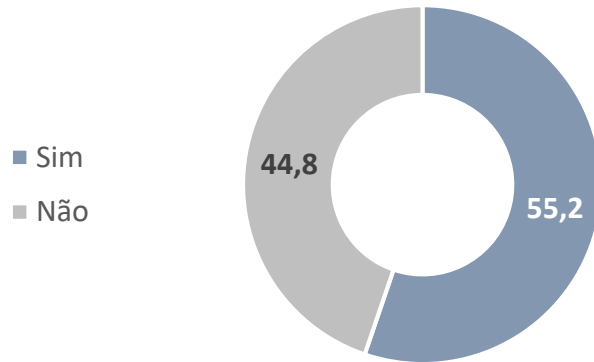
| Faixa etária    | Não  | Sim  |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 25 anos | 16,7 | 83,3 |
| De 26 a 35 anos | 29,6 | 70,4 |
| De 36 a 45 anos | 33,3 | 66,7 |
| De 46 a 55 anos | 27,3 | 72,7 |
| De 56 a 65 anos | 40,0 | 60,0 |
| Mais de 65 anos | 50,0 | 50,0 |

Dos **21,9%** beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **68,9%** disseram ter suas demandas resolvidas.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (**76,5%**). Por faixa etária os mais satisfeitos são os beneficiários **De 18 a 25 anos**, temos **83,3%** mencionando **Sim**. Já o público com **Mais de 65 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **50%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

# Atendimento - Reclamação

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?



| Sim | Não | Não reclamei | Não sei |
|-----|-----|--------------|---------|
| 9,2 | 7,4 | 73,8         | 9,7     |

FREQÜÊNCIA

Base: 67 | Margem de Erro: 11,97.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **298 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **39 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

| Gênero    | Não  | Sim  |
|-----------|------|------|
| Feminino  | 41,7 | 58,3 |
| Masculino | 48,4 | 51,6 |

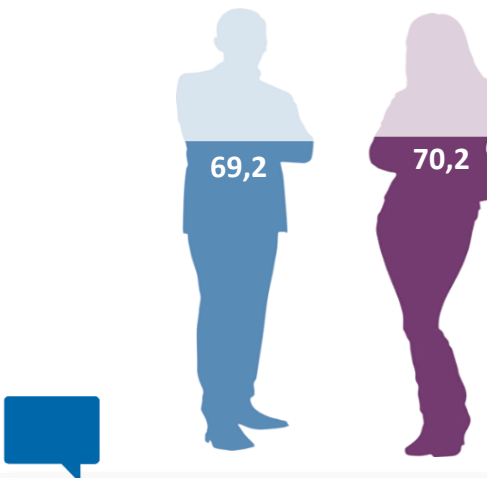
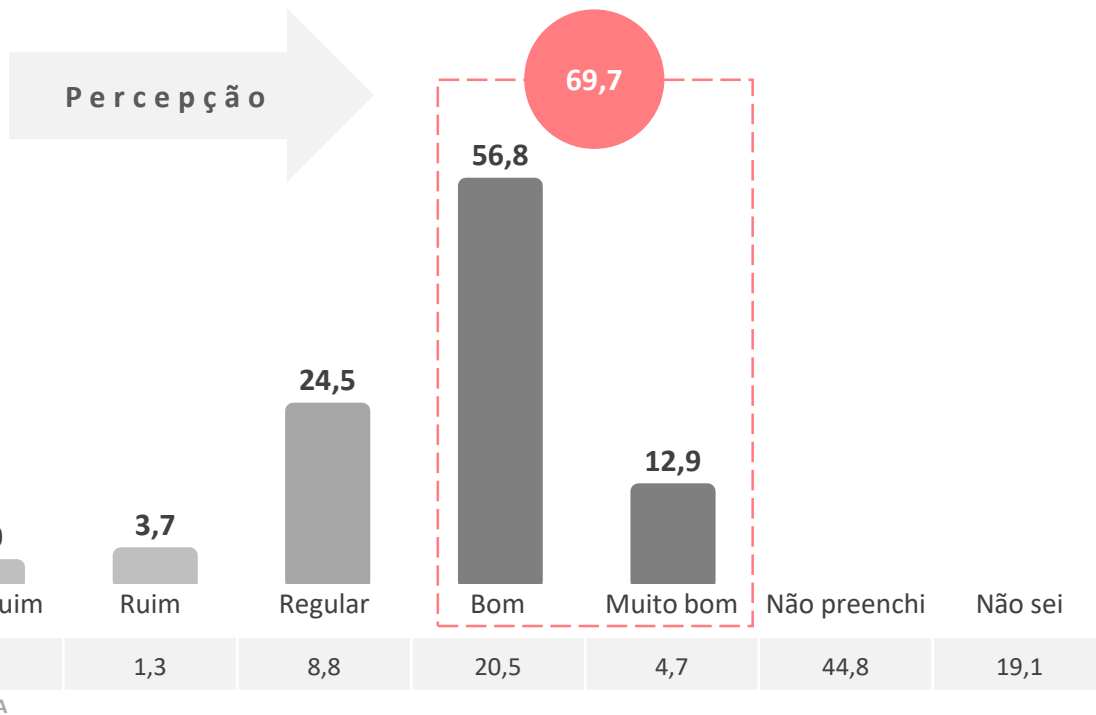
| Faixa etária    | Não   | Sim  |
|-----------------|-------|------|
| De 18 a 25 anos | 33,3  | 66,7 |
| De 26 a 35 anos | 52,4  | 47,6 |
| De 36 a 45 anos | 33,3  | 66,7 |
| De 46 a 55 anos | 60,0  | 40,0 |
| De 56 a 65 anos | 40,0  | 60,0 |
| Mais de 65 anos | 100,0 | 0,0  |

Dos **16,6%** beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **55,2%** disseram ter suas demandas resolvidas.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (**58,3%**). Por faixa etária os mais satisfeitos são os beneficiários **De 18 a 25 anos** e **De 36 a 45 anos**, temos **66,7%** mencionando **Sim**. Já o público com **Mais de 65 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **100%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

# Documentos e Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano (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 25 anos | 75,0 |
| De 26 a 35 anos | 71,9 |
| De 36 a 45 anos | 66,2 |
| De 46 a 55 anos | 77,8 |
| De 56 a 65 anos | 68,2 |
| Mais de 65 anos | 11,1 |

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **69,7%** avaliaram positivamente (**Bom e Muito Bom**).

**Ponto positivo** para a soma de **Muito ruim** e **Ruim** com **5,7%** de citações. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **24,5%**.

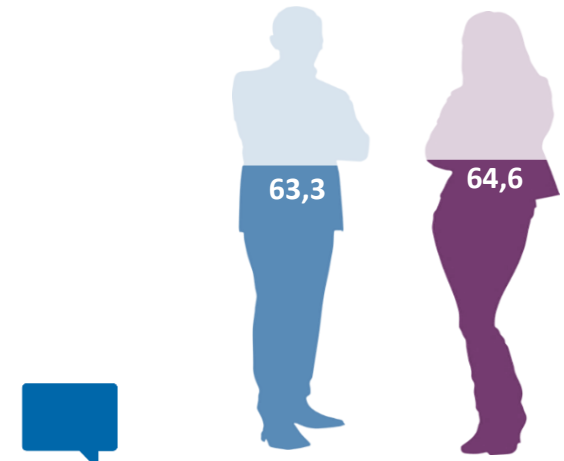
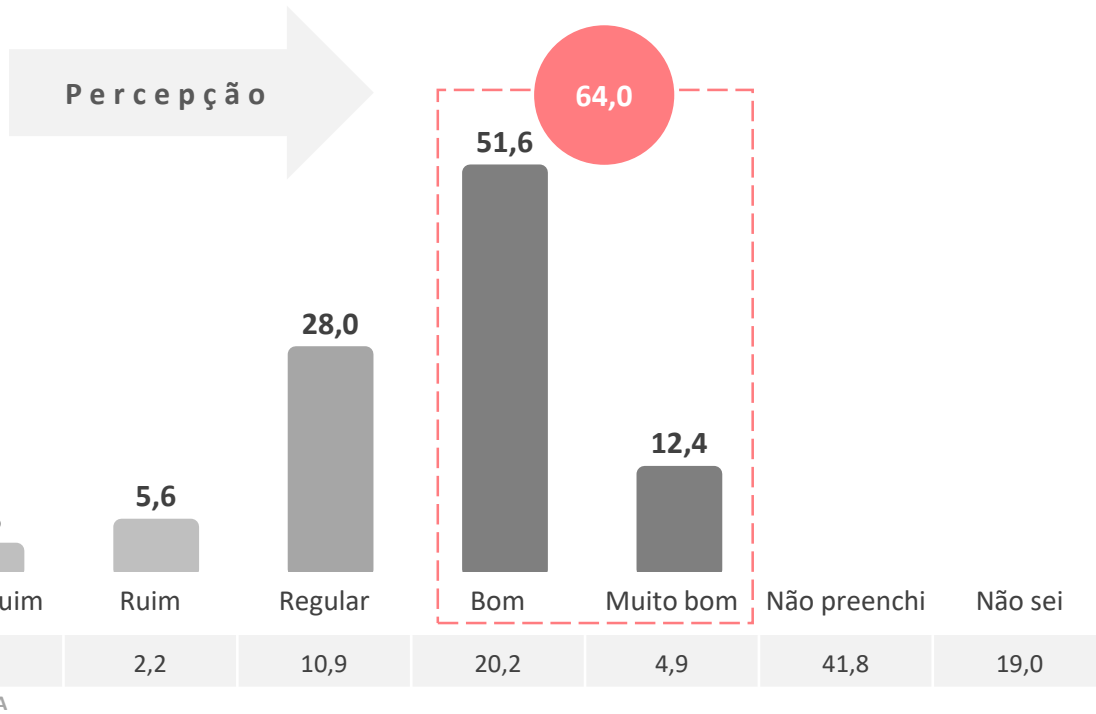
**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **43,9pp** que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o que melhor avaliou foi o público **Feminino** com **70,2%**. Por faixa etária, beneficiários **De 46 a 55 anos** são os mais satisfeitos, com **77,8%**. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** atingindo **11,1%**.

Base: **294** | Margem de Erro: **5,72**.  
 Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **365 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).  
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **156 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Documentos e Formulários

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 25 anos | 78,9 |
| De 26 a 35 anos | 66,0 |
| De 36 a 45 anos | 56,8 |
| De 46 a 55 anos | 83,3 |
| De 56 a 65 anos | 57,1 |
| Mais de 65 anos | 0,0  |

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **64%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**).

**Ponto positivo** para a menção **Muito ruim** com **2,5%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **28%**.

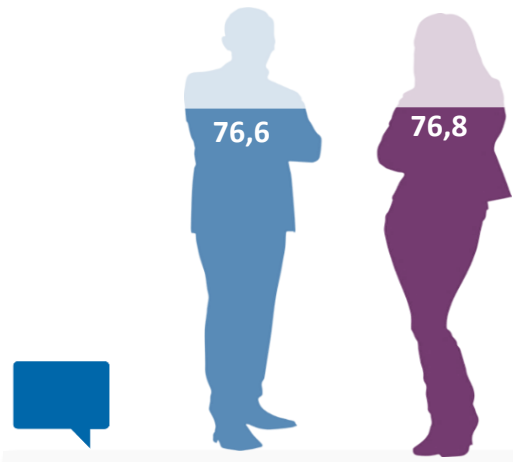
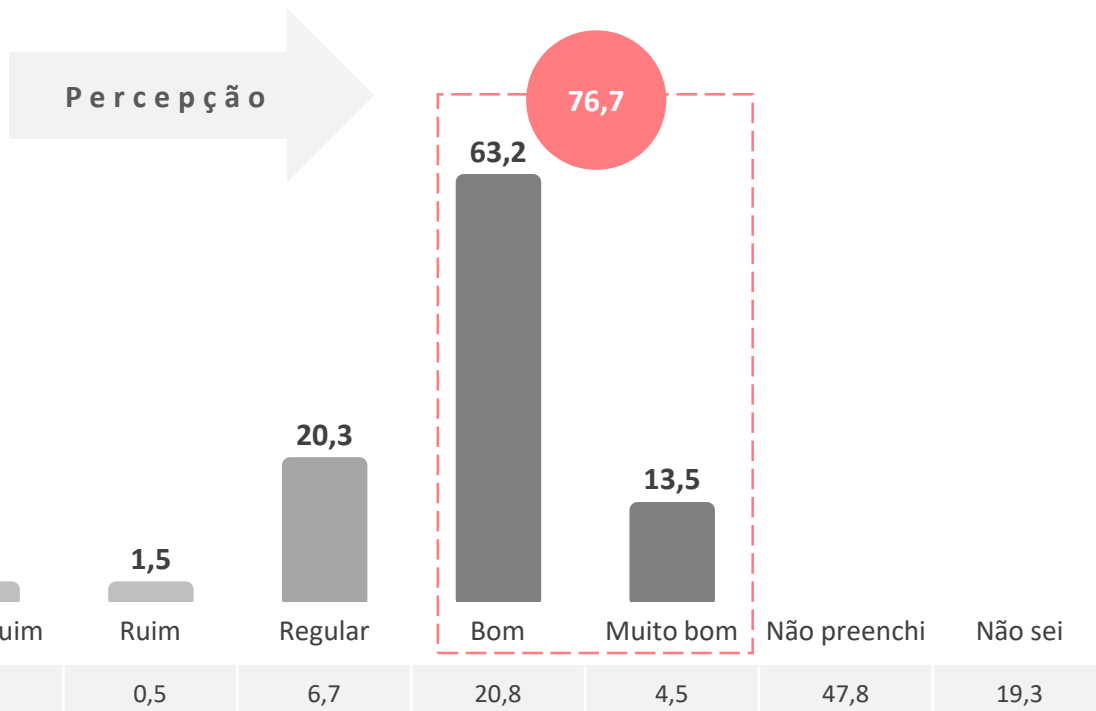
**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **39,2pp** que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

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 que outro. Por faixa etária beneficiários **De 46 a 55 anos** são os que melhor avaliaram com **83,3%**. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** atingindo **0%**.

Base: **161** | Margem de Erro: **7,72**.  
 Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **172 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).  
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **78 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Documentos e Formulários

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 25 anos | 72,4    |
| De 26 a 35 anos | 79,1    |
| De 36 a 45 anos | 80,0    |
| De 46 a 55 anos | 71,4    |
| De 56 a 65 anos | 87,5    |
| Mais de 65 anos | 50,0    |

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **76,7%** avaliaram positivamente (**Bom e Muito Bom**). Destaque positivo para a soma de **Muito ruim e Ruim** que chegam a **3,0%** de citações. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **20,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **49,7pp** que indica risco 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 que outro. Por faixa etária, beneficiários **De 56 a 65 anos** são os que melhor avaliaram com **87,5%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** atingindo **50%** na avaliação.

FREQUÊNCIA

Base: **133** | Margem de Erro: **8,5**.

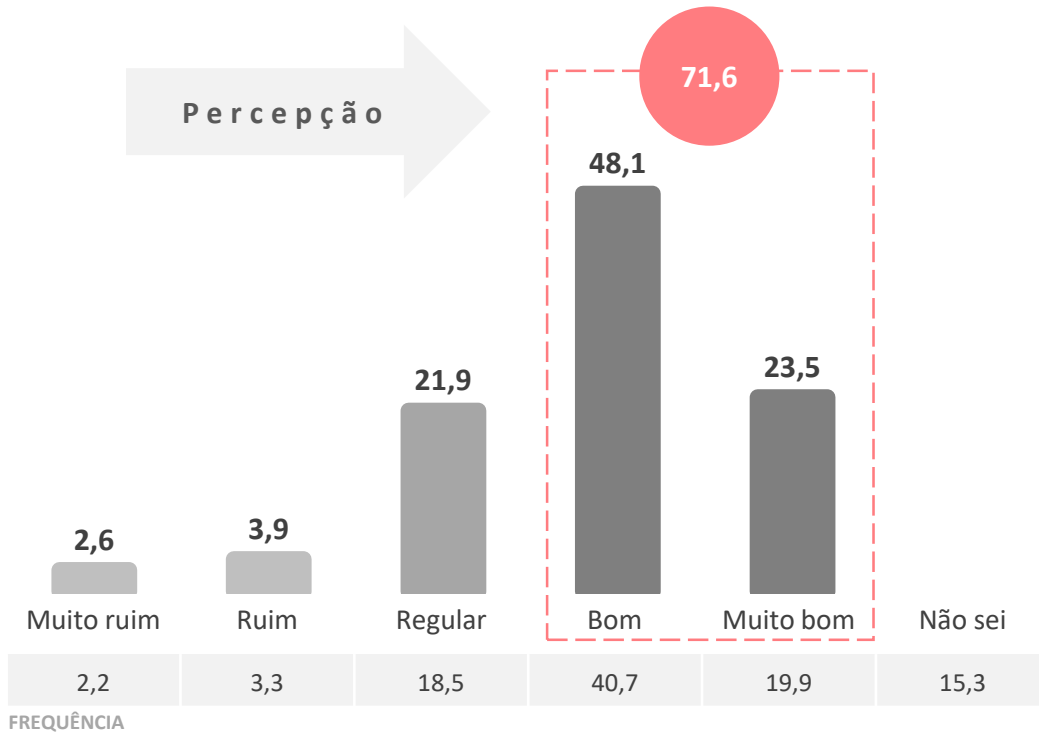
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **193 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **78 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Avaliação geral

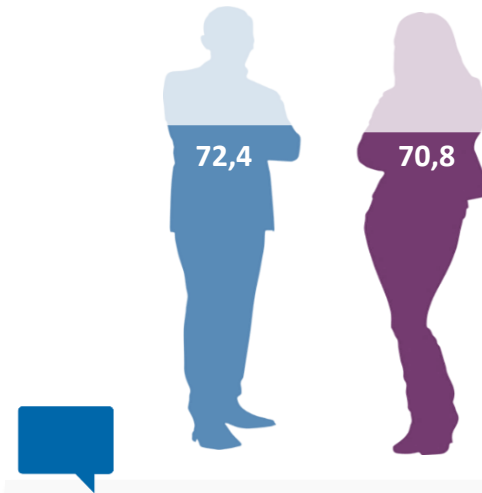
## 9 - Como você avalia seu plano?



Base: **690** | Margem de Erro: **3,73**.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **125 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 25 anos | 71,7 |
| De 26 a 35 anos | 72,4 |
| De 36 a 45 anos | 67,0 |
| De 46 a 55 anos | 75,5 |
| De 56 a 65 anos | 74,5 |
| Mais de 65 anos | 77,3 |

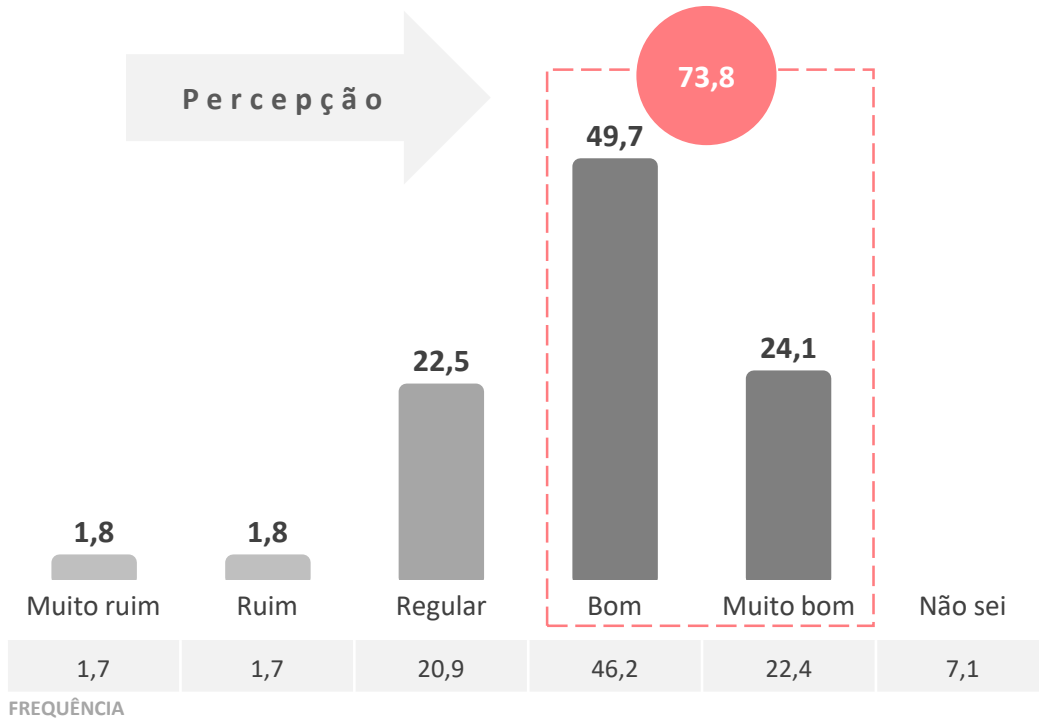
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano, **71,6%** avaliaram positivamente. Ponto positivo para o índice de insatisfeitos, com **6,5%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **21,9%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **24,6pp** que indica risco 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 que outro. Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **77,3%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **67%**.

# Avaliação geral

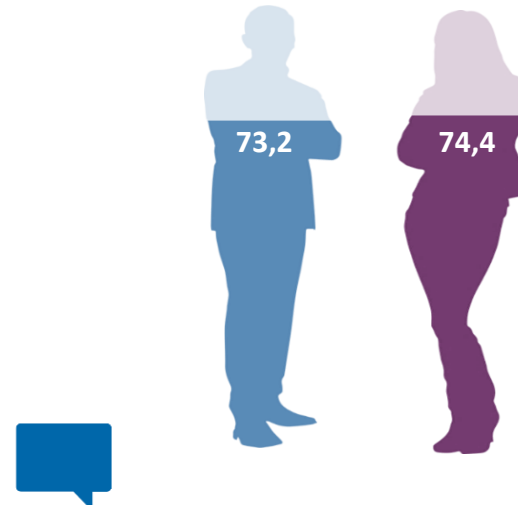
## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: **382** | Margem de Erro: **5.01**.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **29 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 25 anos | 71,4 |
| De 26 a 35 anos | 73,6 |
| De 36 a 45 anos | 73,3 |
| De 46 a 55 anos | 77,8 |
| De 56 a 65 anos | 68,8 |
| Mais de 65 anos | 81,3 |

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **73,8%** avaliaram positivamente. Ponto positivo para o índice de insatisfeitos, com **3,6%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **22,5%** de citações.

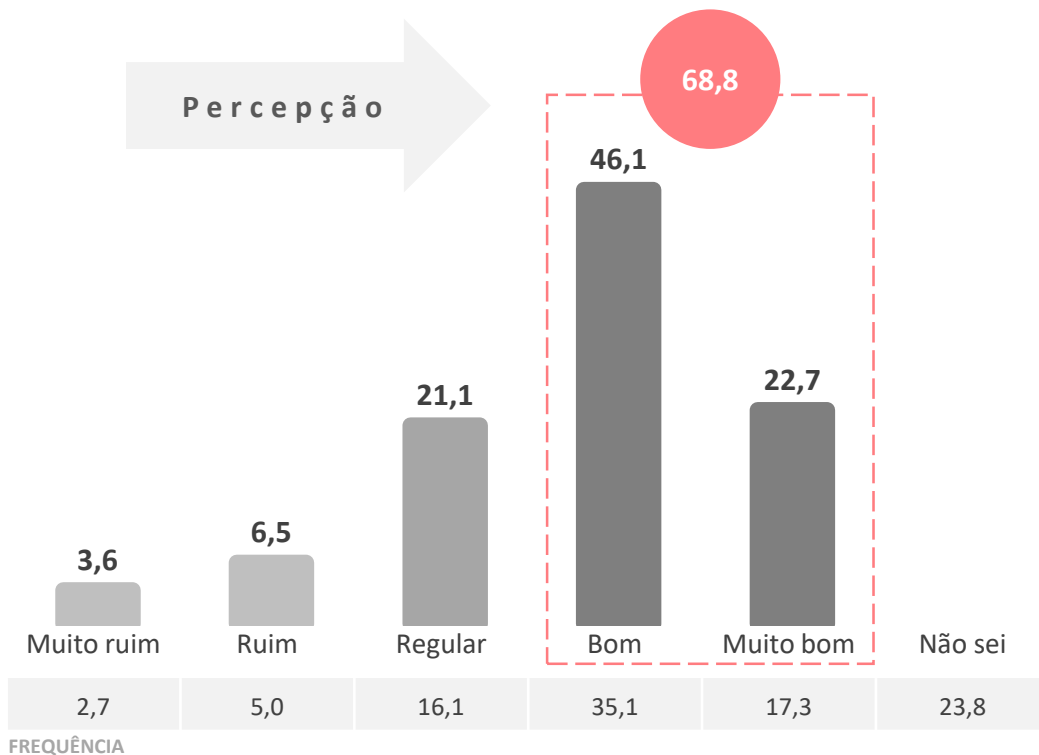
**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **25,6pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou, com **74,4%**.

Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **81,3%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **68,8%**.

# Avaliação geral

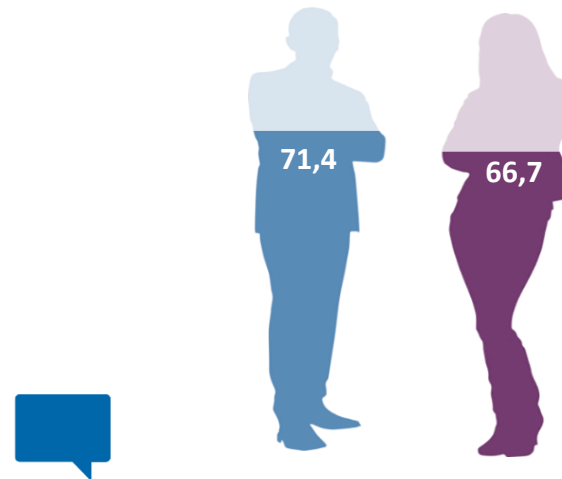
## 9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: **308** | Margem de Erro: **5,58**.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **96 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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



| Faixa Etária    | T2B  |
|-----------------|------|
| De 18 a 25 anos | 72,0 |
| De 26 a 35 anos | 71,0 |
| De 36 a 45 anos | 59,3 |
| De 46 a 55 anos | 72,3 |
| De 56 a 65 anos | 84,2 |
| Mais de 65 anos | 66,7 |

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **68,8%** avaliaram positivamente. Ponto positivo, para a menção negativa **Muito Ruim** com **3,6%**. Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **21,1%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **23,4pp** que indica risco de migração de satisfação para não satisfação.

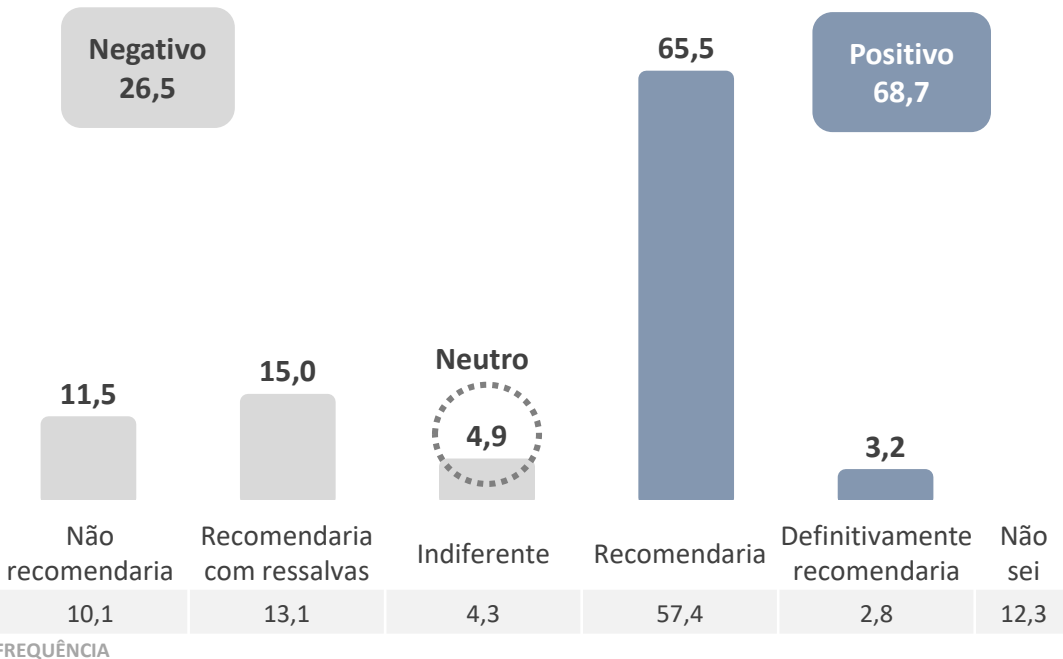
Analisado por gênero, o público **Masculino** foi o que melhor avaliou, com **71,4%**.

Por faixa etária, o público **De 56 a 65 anos** são os mais satisfeitos, com **84,2%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos**, com **59,3%**.



# Recomendação

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



|                 | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Indiferente | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|------------------------------|
| Feminino        | 12,7             | 14,0                       | 4,4         | 66,2         | 2,6                          |
| Positivo:       | 68,8             |                            |             |              |                              |
| Masculino       | 10,0             | 16,1                       | 5,5         | 64,5         | 3,9                          |
| Positivo:       | 68,5             |                            |             |              |                              |
| De 18 a 25 anos | 6,4              | 16,5                       | 7,3         | 64,2         | 5,5                          |
| Positivo:       | 69,7             |                            |             |              |                              |
| De 26 a 35 anos | 7,6              | 17,0                       | 6,7         | 65,5         | 3,1                          |
| Positivo:       | 68,6             |                            |             |              |                              |
| De 36 a 45 anos | 16,3             | 15,3                       | 2,6         | 61,6         | 4,2                          |
| Positivo:       | 65,8             |                            |             |              |                              |
| De 46 a 55 anos | 15,0             | 9,2                        | 5,0         | 69,2         | 1,7                          |
| Positivo:       | 70,8             |                            |             |              |                              |
| De 56 a 65 anos | 11,5             | 15,4                       | 1,9         | 71,2         | 0,0                          |
| Positivo:       | 71,2             |                            |             |              |                              |
| Mais de 65 anos | 14,3             | 14,3                       | 0,0         | 71,4         | 0,0                          |
| Positivo:       | 71,4             |                            |             |              |                              |

Base: 715 | Margem de Erro: 3,66.

Não sei/Não tenho como avaliar: 100 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

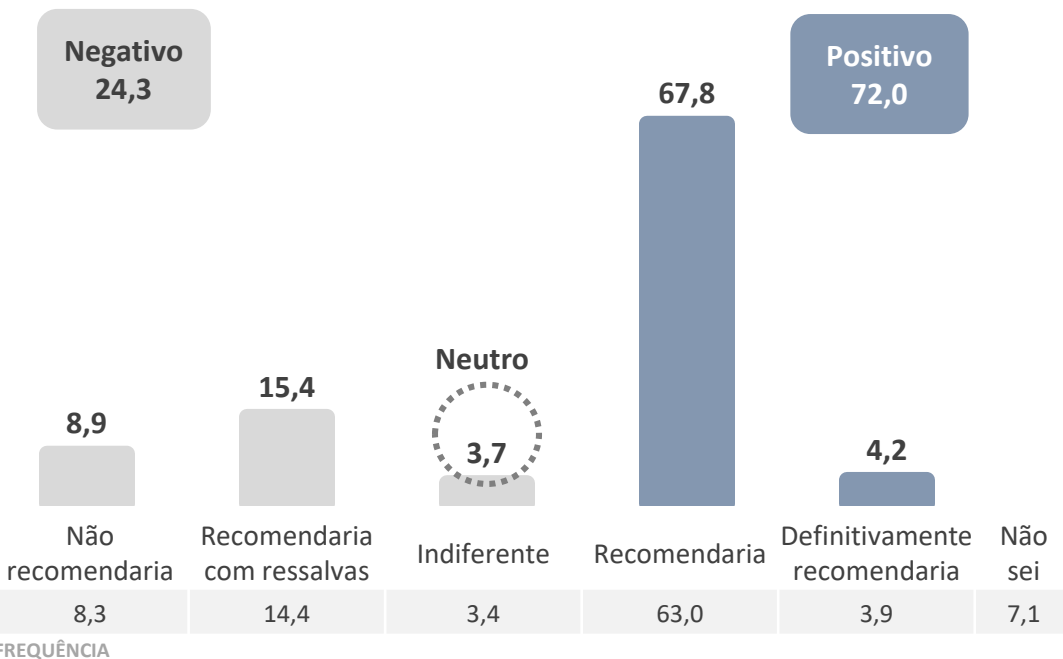
Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano, **68,7%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

**Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **62,3pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalva** com **26,5%** de citações negativas.

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. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **71,4%** de citações positivas e os beneficiários **De 18 a 25 anos** sendo o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **5,5%**.

# Recomendação

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



Base: 382 | Margem de Erro: 5,01.

Não sei/Não tenho como avaliar: 29 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, **72%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

**Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **63,3pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalva** com **24,3%** de citações negativas.

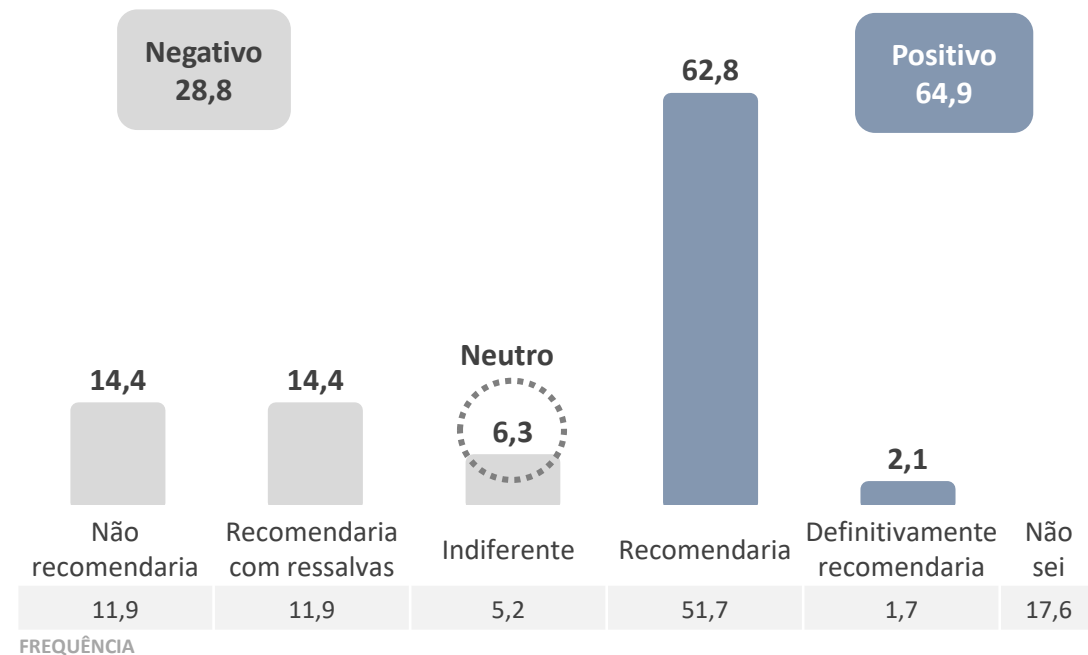
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária se destacam os beneficiários **De 36 a 45 anos** com **72,9%** de citações positivas e também sendo o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **7,3%**.

|                 | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Indiferente | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|------------------------------|
| Feminino        | 9,4              | 14,9                       | 3,5         | 68,8         | 3,5                          |
| Positivo:       | 72,3             |                            |             |              |                              |
| Masculino       | 8,3              | 16,1                       | 3,9         | 66,7         | 5,0                          |
| Positivo:       | 71,7             |                            |             |              |                              |
| De 18 a 25 anos | 5,3              | 15,8                       | 7,0         | 68,4         | 3,5                          |
| Positivo:       | 71,9             |                            |             |              |                              |
| De 26 a 35 anos | 6,0              | 17,2                       | 4,3         | 67,2         | 5,2                          |
| Positivo:       | 72,4             |                            |             |              |                              |
| De 36 a 45 anos | 10,4             | 14,6                       | 2,1         | 65,6         | 7,3                          |
| Positivo:       | 72,9             |                            |             |              |                              |
| De 46 a 55 anos | 13,6             | 10,6                       | 3,0         | 71,2         | 1,5                          |
| Positivo:       | 72,7             |                            |             |              |                              |
| De 56 a 65 anos | 9,7              | 19,4                       | 3,2         | 67,7         | 0,0                          |
| Positivo:       | 67,7             |                            |             |              |                              |
| Mais de 65 anos | 12,5             | 18,8                       | 0,0         | 68,8         | 0,0                          |
| Positivo:       | 68,8             |                            |             |              |                              |

# Recomendação



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



|                 | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Indiferente | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|------------------------------|
| Feminino        | 16,4             | 13,1                       | 5,5         | 63,4         | 1,6                          |
| Positivo:       | 65,0             |                            |             |              |                              |
| Masculino       | 12,0             | 16,0                       | 7,3         | 62,0         | 2,7                          |
| Positivo:       | 64,7             |                            |             |              |                              |
| De 18 a 25 anos | 7,7              | 17,3                       | 7,7         | 59,6         | 7,7                          |
| Positivo:       | 67,3             |                            |             |              |                              |
| De 26 a 35 anos | 9,3              | 16,8                       | 9,3         | 63,6         | 0,9                          |
| Positivo:       | 64,5             |                            |             |              |                              |
| De 36 a 45 anos | 22,3             | 16,0                       | 3,2         | 57,4         | 1,1                          |
| Positivo:       | 58,5             |                            |             |              |                              |
| De 46 a 55 anos | 16,7             | 7,4                        | 7,4         | 66,7         | 1,9                          |
| Positivo:       | 68,5             |                            |             |              |                              |
| De 56 a 65 anos | 14,3             | 9,5                        | 0,0         | 76,2         | 0,0                          |
| Positivo:       | 76,2             |                            |             |              |                              |
| Mais de 65 anos | 20,0             | 0,0                        | 0,0         | 80,0         | 0,0                          |
| Positivo:       | 80,0             |                            |             |              |                              |

Base: 333 | Margem de Erro: 5,37.

Não sei/Não tenho como avaliar: 71 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 odontológico, **64,9%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. **Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **60,7pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalva** com **28,8%** de citações negativas.

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. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **80%** de citações positivas e os beneficiários **De 18 a 25 anos** sendo o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **7,7%**.

# Conclusões



- ❖ De maneira geral, analisando o desempenho dos planos Saúde e Odonto do Grupo HAPVIDA, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes), observamos que todos os atributos foram abaixo de **80%**.
- ❖ No plano de **Saúde**, o maior desempenho ocorreu na questão 4, que se refere a toda a atenção em saúde recebida, com **74,7%**. Já para o plano **Odonto**, o maior desempenho ocorreu na questão 8, que avalia a facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos, com **76,7%**.
- ❖ Ainda dentre as questões com 5 gradientes, no plano de **Saúde**, a questão 8 que avalia a facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos, é a que tem o índice mais baixo de satisfação, com **64%**. E para o plano **Odonto**, a questão 6 que avalia o atendimento do plano considerando o acesso às informações, é a que tem o índice mais baixo, com **64,2%**.
- ❖ Para ambos os planos, fica o **ponto de atenção** ao viés de baixa presente em todas as questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** é maior que **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ A avaliação geral unificando os planos, atingiu **71,6%** de satisfação. Um ponto importante a ser citado, é que a soma dos insatisfeitos chega a **6,5%** (soma de **Muito Ruim e Ruim**), portanto a não satisfação está concentrada no gradiente **Regular**, com **21,9%**.
- ❖ Por fim, em relação a recomendação unificando os planos, temos um percentual positivo de **68,7%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **2,9pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano.



**Obrigado!**

