



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2024

(Ano Base 2023)



# 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 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 por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

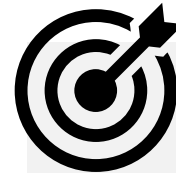


**Razão Social da Operadora:** HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A, registro ANS número 368253

**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 (exemplo: não é mais beneficiário, erro de condução do pesquisador etc.) – Desconsideraremos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando (pelo sistema aleatório eletrônico) 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. Para estes casos existe a possibilidade de o beneficiário ser contatado através do método de coleta online, por meio do envio de um link por e-mail, desde que essa informação esteja disponível em seu cadastro.
- Ausências / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista caso o beneficiário não possua outros canais de contato como SMS, WhatsApp ou e-mail, ele volta para a lista de contatos na lista de beneficiários pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente. Se o beneficiário tiver um meio alternativo de contato, o sistema automaticamente o incluirá na fila para ser contatado por meio da coleta online. Caso não obtenhamos sucesso no retorno online após três tentativas de envio do link, o beneficiário será realocado na fila de contatos telefônicos.

O controle do número de tentativas de contato com cada beneficiário é gerenciado de forma sistemática por meio de uma ferramenta de discagem automática, bem como pelo monitoramento dos envios de links por meio das ferramentas online, como SMS, WhatsApp e e-mail. Este controle está estritamente limitado a 20 tentativas para cada nome presente na lista fornecida pela operadora.



## 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 por telefone e envio de link para a participação online 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.

# Introdução

## 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 que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, bem como identificar participação fraudulenta ou desatenta:

- ✓ Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue à tela do pesquisador esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (logo duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de discagem automática, sorteio aleatório e front office (lista de beneficiários e formulário);
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores e supervisores que trabalharam no projeto é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores é monitorada por monitores da qualidade em ao menos uma abordagem por dia, ou seja, seis por semana, por pesquisador;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades encontradas pelos monitores são alvo de feedback, dado pelo próprio monitor em conjunto com o supervisor do pesquisador que cometeu a não conformidade;
- ✓ Após o feedback, o pesquisador recebe três monitorias extras, no próximo turno de trabalho de 6h00;
- ✓ A reincidência de não conformidade resultará em novo treinamento e novo ciclo de monitoria extra. Em persistindo a abordagem incorreta o pesquisador é retirado do projeto ou mesmo da equipe;
- ✓ Nas pesquisas online, implementamos uma estratégia que compreende o envio de links exclusivos para cada beneficiário por meio de diferentes canais, como SMS, WhatsApp e/ou e-mail. Esses links são controlados por um registro único associado ao ID, identificador único do cliente, registrado na plataforma IBRC. Após a conclusão da entrevista, os dados coletados são armazenados em bancos de dados restritos, e os links utilizados são imediatamente desativados, impedindo qualquer tentativa de reutilização.
- ✓ As respostas obtidas por meio da coleta online são submetidas a uma análise estatística do tempo de resposta. Respostas excessivamente rápidas ou lentas podem sugerir falta de atenção ou inconsistências. Dessa forma, avalia-se o tempo desde a primeira até a última pergunta do questionário. Qualquer tempo de resposta que exceda três desvios padrões em relação à média é descartado. Essa abordagem pressupõe que o tempo médio para a conclusão do questionário segue uma distribuição normal. Ao considerarmos a média mais ou menos três desvios padrões, garantimos uma avaliação estatisticamente robusta do tempo de resposta.
- ✓ Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.

# Planejamento



## Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao conduzir a análise dos dados, implementamos uma abordagem abrangente de higienização, incluindo a depuração sistemática de registros inválidos. Dentre esses registros, destacam-se:

No caso de contatos telefônicos, verificamos a presença de cadastros desprovidos de números de telefone, registros inválidos devido à ausência de DDD ou presença de caracteres numéricos insuficientes.

Em relação aos contatos online, identificamos cadastros sem números de telefone para facilitar o envio de links por SMS e WhatsApp, bem como registros com falta de endereços de e-mail para a condução da pesquisa online.

Após essa criteriosa higienização, constatamos a presença de dados suficientes para a condução eficaz da pesquisa, sem comprometer os parâmetros estabelecidos no estudo amostral.

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

**População total geral:**  
**7.482.445** Beneficiários HAPVIDA

**População total Saúde:**  
**4.193.921** Beneficiários HAPVIDA

**População total Odonto:**  
**3.288.524** Beneficiários HAPVIDA

**População elegível à pesquisa Geral:**  
**5.532.705** maiores de 18 anos.

**População elegível à pesquisa Saúde:**  
**3.080.018** maiores de 18 anos.

**População elegível à pesquisa Odonto:**  
**2.452.687** maiores de 18 anos.

**Planejamento da Pesquisa:**  
**06/11/2023**

**Período de Campo:**  
**02/01/2024 à 14/02/2024**

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

# Dados Técnicos



**804**

ENTREVISTADOS

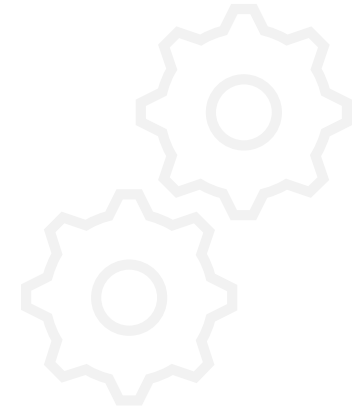
Nível de Confiança: 95%  
Margem de Erro: 3,46%



TAXA DE RESPONDENTES

**3,2%**

Total de Contatos  
Telefônico e Online: 25.197



Questionários concluídos
Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
Pesquisas Incompletas
Não foi possível localizar o beneficiário
Outros motivos



<b>36%</b>	768
<b>3%</b>	66
<b>4%</b>	77
<b>49%</b>	1036
<b>9%</b>	188
<b>100%</b>	2135



<b>0,2%</b>	36
<b>0,01%</b>	2
<b>0,04%</b>	9
<b>20%</b>	4630
<b>80%</b>	18385
<b>100%</b>	23062



<b>3%</b>	804
<b>0,3%</b>	68
<b>0,3%</b>	86
<b>22%</b>	5666
<b>74%</b>	18573
<b>100%</b>	25197

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

Nota<sup>2</sup>: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.

# Dados Técnicos



**403**

ENTREVISTADOS

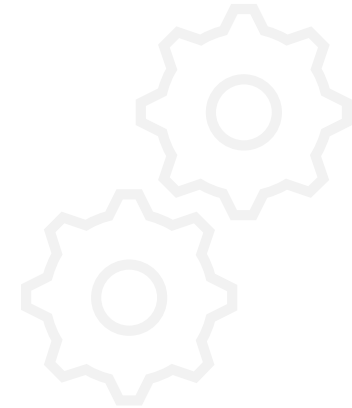
Nível de Confiança: 95%  
Margem de Erro: 4,88%



TAXA DE RESPONDENTES

**3,1%**

Total de Contatos  
Telefônico e Online: 12.992



Questionários concluídos
Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
Pesquisas Incompletas
Não foi possível localizar o beneficiário
Outros motivos



<b>39%</b>	377
<b>3%</b>	28
<b>3%</b>	33
<b>47%</b>	449
<b>7%</b>	70
<b>100%</b>	957



<b>0,22%</b>	26
<b>0,02%</b>	2
<b>0,07%</b>	8
<b>22%</b>	2600
<b>78%</b>	9399
<b>100%</b>	12035



<b>3%</b>	403
<b>0,2%</b>	30
<b>0,3%</b>	41
<b>23%</b>	3049
<b>73%</b>	9469
<b>100%</b>	12992

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

Nota<sup>2</sup>: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.

# Dados Técnicos



**401**

ENTREVISTADOS

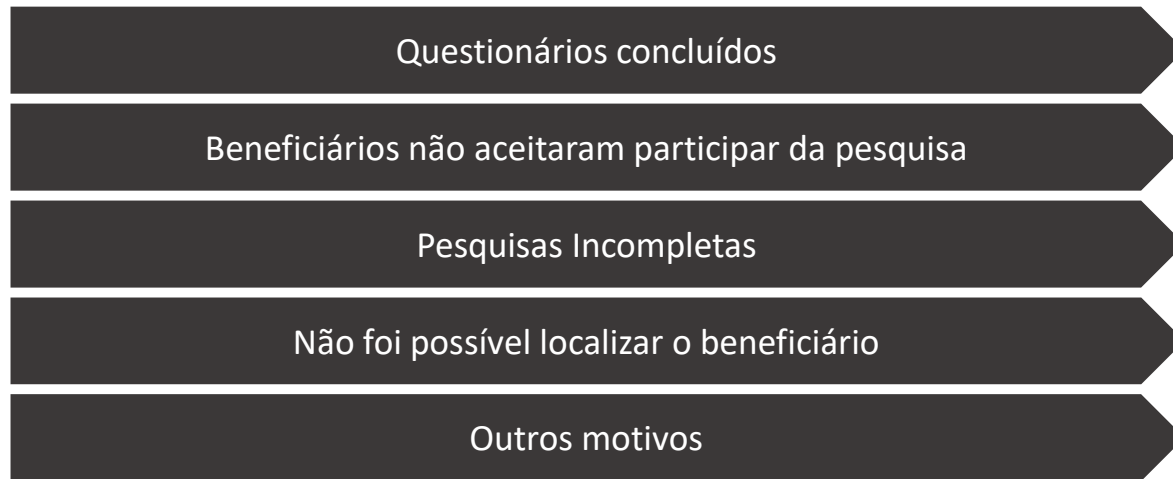
Nível de Confiança: 95%  
Margem de Erro: 4,89%



TAXA DE RESPONDENTES

**3,3%**

Total de Contatos  
Telefônico e Online: 12.205



<b>33%</b>	391
<b>3%</b>	38
<b>4%</b>	44
<b>50%</b>	587
<b>10%</b>	118
<b>100%</b>	1178



<b>0,09%</b>	10
<b>0%</b>	0
<b>0,01%</b>	1
<b>18%</b>	2030
<b>81%</b>	8986
<b>100%</b>	11027



<b>3%</b>	401
<b>0,3%</b>	38
<b>0,4%</b>	45
<b>21%</b>	2617
<b>75%</b>	9104
<b>100%</b>	12205

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

Nota<sup>2</sup>: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.



# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo



Geral



Saúde



Odonto

	Questão	Base	Margem de Erro	Base	Margem de Erro	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	608	3.96	364	5.14	244	6.27
	2 - Atenção imediata	462	4.56	286	5.79	176	7.39
	3 - Comunicação	687	3.74	347	5.26	340	5.31
	4 - Atenção à saúde recebida	631	3.9	383	5.01	248	6.22
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	618	3.94	349	5.25	269	5.97
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	607	3.98	364	5.14	243	6.29
	7 - Resolutividade	226	6.52	150	8.00	76	11.24
	8 - Documentos e formulários	265	6.02	149	8.03	116	9.1
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	680	3.76	396	4.92	284	5.81
	10 - Recomendação	695	3.71	388	4.97	307	5.59

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	272	33,8%	1,6%	3,3%	95,0%	30,6%	37,1%
Na maioria das vezes	126	15,7%	1,3%	2,5%	95,0%	13,2%	18,2%
Às vezes	180	22,4%	1,4%	2,9%	95,0%	19,5%	25,3%
Nunca	30	3,7%	0,7%	1,3%	95,0%	2,4%	5,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados	156	19,4%	1,4%	2,7%	95,0%	16,7%	22,1%
Não sei/Não me lembro	40	5,0%	0,8%	1,5%	95,0%	3,5%	6,5%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	265	33,0%	1,6%	3,2%	95,0%	29,7%	36,2%
Na maioria das vezes	72	9,0%	1,0%	2,0%	95,0%	7,0%	10,9%
Às vezes	73	9,1%	1,0%	2,0%	95,0%	7,1%	11,1%
Nunca	52	6,5%	0,9%	1,7%	95,0%	4,8%	8,2%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	311	38,7%	1,7%	3,4%	95,0%	35,3%	42,0%
Não sei/Não me lembro	31	3,9%	0,7%	1,3%	95,0%	2,5%	5,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	99	12,3%	1,1%	2,3%	95,0%	10,0%	14,6%
Não	588	73,1%	1,5%	3,1%	95,0%	70,1%	76,2%
Não sei/Não me lembro	117	14,6%	1,2%	2,4%	95,0%	12,1%	17,0%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	143	17,8%	1,3%	2,6%	95,0%	15,1%	20,4%
Bom	287	35,7%	1,7%	3,3%	95,0%	32,4%	39,0%
Regular	126	15,7%	1,3%	2,5%	95,0%	13,2%	18,2%
Ruim	44	5,5%	0,8%	1,6%	95,0%	3,9%	7,0%
Muito ruim	31	3,9%	0,7%	1,3%	95,0%	2,5%	5,2%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção	125	15,5%	1,3%	2,5%	95,0%	13,0%	18,1%
Não sei/Não me lembro	48	6,0%	0,8%	1,6%	95,0%	4,3%	7,6%

# 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	101	12,6%	1,1%	2,3%	95,0%	10,3%	14,9%
Bom	247	30,7%	1,6%	3,2%	95,0%	27,5%	33,9%
Regular	152	18,9%	1,4%	2,7%	95,0%	16,2%	21,6%
Ruim	59	7,3%	0,9%	1,8%	95,0%	5,5%	9,1%
Muito ruim	59	7,3%	0,9%	1,8%	95,0%	5,5%	9,1%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano	145	18,0%	1,3%	2,7%	95,0%	15,4%	20,7%
Não sei/Não me lembro	41	5,1%	0,8%	1,5%	95,0%	3,6%	6,6%
6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	120	14,9%	1,2%	2,5%	95,0%	12,5%	17,4%
Bom	248	30,8%	1,6%	3,2%	95,0%	27,7%	34,0%
Regular	159	19,8%	1,4%	2,8%	95,0%	17,0%	22,5%
Ruim	53	6,6%	0,9%	1,7%	95,0%	4,9%	8,3%
Muito ruim	27	3,4%	0,6%	1,2%	95,0%	2,1%	4,6%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano	145	18,0%	1,3%	2,7%	95,0%	15,4%	20,7%
Não sei/Não me lembro	52	6,5%	0,9%	1,7%	95,0%	4,8%	8,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	122	15,2%	1,2%	2,5%	95,0%	12,7%	17,7%
Não	104	12,9%	1,2%	2,3%	95,0%	10,6%	15,3%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano	497	61,8%	1,7%	3,4%	95,0%	58,5%	65,2%
Não sei/ Não me lembro	81	10,1%	1,0%	2,1%	95,0%	8,0%	12,2%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	42	5,2%	0,8%	1,5%	95,0%	3,7%	6,8%
Bom	131	16,3%	1,3%	2,6%	95,0%	13,7%	18,8%
Regular	69	8,6%	1,0%	1,9%	95,0%	6,6%	10,5%
Ruim	12	1,5%	0,4%	0,8%	95,0%	0,7%	2,3%
Muito ruim	11	1,4%	0,4%	0,8%	95,0%	0,6%	2,2%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano	409	50,9%	1,7%	3,5%	95,0%	47,4%	54,3%
Não sei/ Não me lembro	130	16,2%	1,3%	2,5%	95,0%	13,6%	18,7%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	122	15,2%	1,2%	2,5%	95,0%	12,7%	17,7%
Bom	298	37,1%	1,7%	3,3%	95,0%	33,7%	40,4%
Regular	178	22,1%	1,4%	2,9%	95,0%	19,3%	25,0%
Ruim	42	5,2%	0,8%	1,5%	95,0%	3,7%	6,8%
Muito ruim	40	5,0%	0,8%	1,5%	95,0%	3,5%	6,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	124	15,4%	1,2%	2,5%	95,0%	12,9%	17,9%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	18	2,2%	0,5%	1,0%	95,0%	1,2%	3,3%
Recomendaria	401	49,9%	1,7%	3,5%	95,0%	46,4%	53,3%
Indiferente	17	2,1%	0,5%	1,0%	95,0%	1,1%	3,1%
Recomendaria com ressalvas	158	19,7%	1,4%	2,7%	95,0%	16,9%	22,4%
Não recomendaria	101	12,6%	1,1%	2,3%	95,0%	10,3%	14,9%
Não sei/Não tenho como avaliar	109	13,6%	1,2%	2,4%	95,0%	11,2%	15,9%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	179	44,4%	2,4%	4,9%	95,0%	39,6%	49,3%
Na maioria das vezes	82	20,3%	2,0%	3,9%	95,0%	16,4%	24,3%
Às vezes	101	25,1%	2,1%	4,2%	95,0%	20,8%	29,3%
Nunca	2	0,5%	0,3%	0,7%	95,0%	-0,2%	1,2%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	26	6,5%	1,2%	2,4%	95,0%	4,1%	8,9%
Não sei/Não me lembro	13	3,2%	0,9%	1,7%	95,0%	1,5%	5,0%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	186	46,2%	2,4%	4,9%	95,0%	41,3%	51,0%
Na maioria das vezes	50	12,4%	1,6%	3,2%	95,0%	9,2%	15,6%
Às vezes	41	10,2%	1,5%	3,0%	95,0%	7,2%	13,1%
Nunca	9	2,2%	0,7%	1,4%	95,0%	0,8%	3,7%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	107	26,6%	2,2%	4,3%	95,0%	22,2%	30,9%
Não sei/Não me lembro	10	2,5%	0,8%	1,5%	95,0%	1,0%	4,0%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	60	14,9%	1,7%	3,5%	95,0%	11,4%	18,4%
Não	287	71,2%	2,2%	4,4%	95,0%	66,8%	75,6%
Não sei/Não me lembro	56	13,9%	1,7%	3,4%	95,0%	10,5%	17,3%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	88	21,8%	2,0%	4,0%	95,0%	17,8%	25,9%
Bom	164	40,7%	2,4%	4,8%	95,0%	35,9%	45,5%
Regular	82	20,3%	2,0%	3,9%	95,0%	16,4%	24,3%
Ruim	29	7,2%	1,3%	2,5%	95,0%	4,7%	9,7%
Muito ruim	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,8%	7,1%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	13	3,2%	0,9%	1,7%	95,0%	1,5%	5,0%
Não sei/Não me lembro	7	1,7%	0,6%	1,3%	95,0%	0,5%	3,0%



# 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	57	14,1%	1,7%	3,4%	95,0%	10,7%	17,5%
Bom	135	33,5%	2,3%	4,6%	95,0%	28,9%	38,1%
Regular	90	22,3%	2,0%	4,1%	95,0%	18,3%	26,4%
Ruim	28	6,9%	1,2%	2,5%	95,0%	4,5%	9,4%
Muito ruim	39	9,7%	1,4%	2,9%	95,0%	6,8%	12,6%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	39	9,7%	1,4%	2,9%	95,0%	6,8%	12,6%
Não sei/Não me lembro	15	3,7%	0,9%	1,8%	95,0%	1,9%	5,6%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	68	16,9%	1,8%	3,7%	95,0%	13,2%	20,5%
Bom	150	37,2%	2,4%	4,7%	95,0%	32,5%	41,9%
Regular	98	24,3%	2,1%	4,2%	95,0%	20,1%	28,5%
Ruim	28	6,9%	1,2%	2,5%	95,0%	4,5%	9,4%
Muito ruim	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,8%	7,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	19	4,7%	1,0%	2,1%	95,0%	2,6%	6,8%
Não sei/Não me lembro	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,8%	7,1%

# 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	81	20,1%	2,0%	3,9%	95,0%	16,2%	24,0%
Não	69	17,1%	1,8%	3,7%	95,0%	13,4%	20,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	213	52,9%	2,4%	4,9%	95,0%	48,0%	57,7%
Não sei/ Não me lembro	40	9,9%	1,5%	2,9%	95,0%	7,0%	12,8%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	21	5,2%	1,1%	2,2%	95,0%	3,0%	7,4%
Bom	75	18,6%	1,9%	3,8%	95,0%	14,8%	22,4%
Regular	36	8,9%	1,4%	2,8%	95,0%	6,1%	11,7%
Ruim	10	2,5%	0,8%	1,5%	95,0%	1,0%	4,0%
Muito ruim	7	1,7%	0,6%	1,3%	95,0%	0,5%	3,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	195	48,4%	2,4%	4,9%	95,0%	43,5%	53,3%
Não sei/ Não me lembro	59	14,6%	1,7%	3,5%	95,0%	11,2%	18,1%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	69	17,1%	1,8%	3,7%	95,0%	13,4%	20,8%
Bom	182	45,2%	2,4%	4,9%	95,0%	40,3%	50,0%
Regular	103	25,6%	2,1%	4,3%	95,0%	21,3%	29,8%
Ruim	22	5,5%	1,1%	2,2%	95,0%	3,2%	7,7%
Muito ruim	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,8%	7,1%
Não sei/Não tenho como avaliar	7	1,7%	0,6%	1,3%	95,0%	0,5%	3,0%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	14	3,5%	0,9%	1,8%	95,0%	1,7%	5,3%
Recomendaria	210	52,1%	2,4%	4,9%	95,0%	47,2%	57,0%
Indiferente	6	1,5%	0,6%	1,2%	95,0%	0,3%	2,7%
Recomendaria com ressalvas	110	27,3%	2,2%	4,3%	95,0%	22,9%	31,6%
Não recomendaria	48	11,9%	1,6%	3,2%	95,0%	8,7%	15,1%
Não sei/Não tenho como avaliar	15	3,7%	0,9%	1,8%	95,0%	1,9%	5,6%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	93	23,2%	2,1%	4,1%	95,0%	19,1%	27,3%
Na maioria das vezes	44	11,0%	1,5%	3,1%	95,0%	7,9%	14,0%
Às vezes	79	19,7%	1,9%	3,9%	95,0%	15,8%	23,6%
Nunca	28	7,0%	1,2%	2,5%	95,0%	4,5%	9,5%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	130	32,4%	2,3%	4,6%	95,0%	27,8%	37,0%
Não sei/Não me lembro	27	6,7%	1,2%	2,5%	95,0%	4,3%	9,2%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	79	19,7%	1,9%	3,9%	95,0%	15,8%	23,6%
Na maioria das vezes	22	5,5%	1,1%	2,2%	95,0%	3,3%	7,7%
Às vezes	32	8,0%	1,3%	2,7%	95,0%	5,3%	10,6%
Nunca	43	10,7%	1,5%	3,0%	95,0%	7,7%	13,8%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	204	50,9%	2,4%	4,9%	95,0%	46,0%	55,8%
Não sei/Não me lembro	21	5,2%	1,1%	2,2%	95,0%	3,1%	7,4%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	39	9,7%	1,5%	2,9%	95,0%	6,8%	12,6%
Não	301	75,1%	2,1%	4,2%	95,0%	70,8%	79,3%
Não sei/Não me lembro	61	15,2%	1,8%	3,5%	95,0%	11,7%	18,7%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	55	13,7%	1,7%	3,4%	95,0%	10,3%	17,1%
Bom	123	30,7%	2,3%	4,5%	95,0%	26,2%	35,2%
Regular	44	11,0%	1,5%	3,1%	95,0%	7,9%	14,0%
Ruim	15	3,7%	0,9%	1,9%	95,0%	1,9%	5,6%
Muito ruim	11	2,7%	0,8%	1,6%	95,0%	1,1%	4,3%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde por parte de meu plano odontológico	112	27,9%	2,2%	4,4%	95,0%	23,5%	32,3%
Não sei/Não me lembro	41	10,2%	1,5%	3,0%	95,0%	7,3%	13,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	44	11,0%	1,5%	3,1%	95,0%	7,9%	14,0%
Bom	112	27,9%	2,2%	4,4%	95,0%	23,5%	32,3%
Regular	62	15,5%	1,8%	3,5%	95,0%	11,9%	19,0%
Ruim	31	7,7%	1,3%	2,6%	95,0%	5,1%	10,3%
Muito ruim	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,9%	7,1%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	106	26,4%	2,2%	4,3%	95,0%	22,1%	30,8%
Não sei/Não me lembro	26	6,5%	1,2%	2,4%	95,0%	4,1%	8,9%
6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	52	13,0%	1,6%	3,3%	95,0%	9,7%	16,3%
Bom	98	24,4%	2,1%	4,2%	95,0%	20,2%	28,6%
Regular	61	15,2%	1,8%	3,5%	95,0%	11,7%	18,7%
Ruim	25	6,2%	1,2%	2,4%	95,0%	3,9%	8,6%
Muito ruim	7	1,7%	0,6%	1,3%	95,0%	0,5%	3,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	126	31,4%	2,3%	4,5%	95,0%	26,9%	36,0%
Não sei/Não me lembro	32	8,0%	1,3%	2,7%	95,0%	5,3%	10,6%

# 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	41	10,2%	1,5%	3,0%	95,0%	7,3%	13,2%
Não	35	8,7%	1,4%	2,8%	95,0%	6,0%	11,5%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	284	70,8%	2,2%	4,4%	95,0%	66,4%	75,3%
Não sei/ Não me lembro	41	10,2%	1,5%	3,0%	95,0%	7,3%	13,2%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	21	5,2%	1,1%	2,2%	95,0%	3,1%	7,4%
Bom	56	14,0%	1,7%	3,4%	95,0%	10,6%	17,4%
Regular	33	8,2%	1,3%	2,7%	95,0%	5,5%	10,9%
Ruim	2	0,5%	0,3%	0,7%	95,0%	-0,2%	1,2%
Muito ruim	4	1,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de odontológico	214	53,4%	2,4%	4,9%	95,0%	48,5%	58,2%
Não sei/ Não me lembro	71	17,7%	1,9%	3,7%	95,0%	14,0%	21,4%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	53	13,2%	1,7%	3,3%	95,0%	9,9%	16,5%
Bom	116	28,9%	2,2%	4,4%	95,0%	24,5%	33,4%
Regular	75	18,7%	1,9%	3,8%	95,0%	14,9%	22,5%
Ruim	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,9%	7,1%
Muito ruim	20	5,0%	1,1%	2,1%	95,0%	2,9%	7,1%
Não sei/Não tenho como avaliar	117	29,2%	2,2%	4,4%	95,0%	24,7%	33,6%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	4	1,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,0%
Recomendaria	191	47,6%	2,4%	4,9%	95,0%	42,7%	52,5%
Indiferente	11	2,7%	0,8%	1,6%	95,0%	1,1%	4,3%
Recomendaria com ressalvas	48	12,0%	1,6%	3,2%	95,0%	8,8%	15,1%
Não recomendaria	53	13,2%	1,7%	3,3%	95,0%	9,9%	16,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	94	23,4%	2,1%	4,1%	95,0%	19,3%	27,6%



# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança		Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior	Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
ABREU E LIMA	6,7%	5,0%	8,4%	AÇU	1,2%	0,5%	2,0%
AMÉRICO BRASILIENSE	5,3%	3,8%	6,9%	JABOATÃO DOS GUARARAPES	1,2%	0,5%	2,0%
ALAGOINHAS	5,2%	3,7%	6,8%	NATAL	1,1%	0,4%	1,8%
FORTALEZA	5,1%	3,6%	6,6%	SÃO LUÍS	1,0%	0,3%	1,7%
AQUIRAZ	3,9%	2,5%	5,2%	CONTAGEM	1,0%	0,3%	1,7%
RECIFE	3,2%	2,0%	4,5%	ALTO DO RODRIGUES	0,9%	0,2%	1,5%
SALVADOR	3,2%	2,0%	4,5%	IRANDUBA	0,9%	0,2%	1,5%
MANAUS	2,7%	1,6%	3,9%	ALTINÓPOLIS	0,9%	0,2%	1,5%
CAMAÇARI	2,7%	1,6%	3,9%	JABOTICABAL	0,7%	0,2%	1,3%
SÃO PAULO	2,6%	1,5%	3,7%	MARACANAÚ	0,6%	0,1%	1,2%
ANÁPOLIS	2,2%	1,2%	3,3%	ACREÚNA	0,6%	0,1%	1,2%
GOIÂNIA	2,2%	1,2%	3,3%	DOURADOS	0,6%	0,1%	1,2%
ARACAJU	2,0%	1,0%	3,0%	LINS	0,6%	0,1%	1,2%
ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS	1,7%	0,8%	2,6%	BARREIRAS	0,6%	0,1%	1,2%
BRASÍLIA	1,7%	0,8%	2,6%	UBERABA	0,6%	0,1%	1,2%
RIBEIRÃO PRETO	1,7%	0,8%	2,6%	APARECIDA DE GOIÂNIA	0,6%	0,1%	1,2%
ABAIARA	1,7%	0,8%	2,6%	BAURU	0,6%	0,1%	1,2%
BELO HORIZONTE	1,7%	0,8%	2,6%	CARIACICA	0,5%	0,0%	1,0%
ADAMANTINA	1,6%	0,7%	2,5%	TERESINA	0,5%	0,0%	1,0%
BELÉM	1,5%	0,7%	2,3%	EXTREMOZ	0,5%	0,0%	1,0%
ARARAQUARA	1,5%	0,7%	2,3%	MARÍLIA	0,5%	0,0%	1,0%
ABAETETUBA	1,5%	0,7%	2,3%	ÁGUAS DE SÃO PEDRO	0,5%	0,0%	1,0%
ANANINDEUA	1,4%	0,6%	2,2%	OLINDA	0,5%	0,0%	1,0%



# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança		Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior	Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
ITUMBIARA	0,1%	-0,1%	0,4%	SÃO VICENTE	0,1%	-0,1%	0,4%
BAIXO GUANDU	0,1%	-0,1%	0,4%	NAVIRAÍ	0,1%	-0,1%	0,4%
MARITUBA	0,1%	-0,1%	0,4%	JOÃO PESSOA	0,1%	-0,1%	0,4%
SÃO LOURENÇO DA MATA	0,1%	-0,1%	0,4%	MARABÁ	0,1%	-0,1%	0,4%
MOSSORÓ	0,1%	-0,1%	0,4%	MORRO AGUDO	0,1%	-0,1%	0,4%
GUARIBA	0,1%	-0,1%	0,4%	GOIANÁ	0,1%	-0,1%	0,4%
ARARIPE	0,1%	-0,1%	0,4%	NOVA ANDRADINA	0,1%	-0,1%	0,4%
AMERICANA	0,1%	-0,1%	0,4%	AQUIDAUANA	0,1%	-0,1%	0,4%
MACEIÓ	0,1%	-0,1%	0,4%	VÁRZEA GRANDE	0,1%	-0,1%	0,4%
GUARÁ	0,1%	-0,1%	0,4%	BETIM	0,1%	-0,1%	0,4%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	0,1%	-0,1%	0,4%	ACAJUTIBA	0,1%	-0,1%	0,4%
MOGI DAS CRUZES	0,1%	-0,1%	0,4%	PRIMAVERA DO LESTE	0,1%	-0,1%	0,4%
ITAMOGI	0,1%	-0,1%	0,4%	BOREBI	0,1%	-0,1%	0,4%
PICOS	0,1%	-0,1%	0,4%	SANTA LÚCIA	0,1%	-0,1%	0,4%
BELA VISTA	0,1%	-0,1%	0,4%	EUSÉBIO	0,1%	-0,1%	0,4%
RIO LARGO	0,1%	-0,1%	0,4%	PAULISTA	0,1%	-0,1%	0,4%
CAIRU	0,1%	-0,1%	0,4%	VALPARAÍSO	0,1%	-0,1%	0,4%
ARAL MOREIRA	0,1%	-0,1%	0,4%	SÃO CARLOS	0,1%	-0,1%	0,4%
SANTA RITA DO PASSA QUATRO	0,1%	-0,1%	0,4%	LEME	0,1%	-0,1%	0,4%
FLORIANO	0,1%	-0,1%	0,4%	SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,1%	-0,1%	0,4%
ANGUERA	0,1%	-0,1%	0,4%	VALPARAÍSO DE GOIÁS	0,1%	-0,1%	0,4%
PIRATININGA	0,1%	-0,1%	0,4%	CUBATÃO	0,1%	-0,1%	0,4%
CAFELÂNDIA	0,1%	-0,1%	0,4%	ATALAIA	0,1%	-0,1%	0,4%

# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
PORTO FERREIRA	0,1%
BAYEUX	0,1%
BRODOWSKI	0,1%
DESCALVADO	0,1%
RONDONÓPOLIS	0,1%
BOQUIM	0,1%
MACAÍBA	0,1%
PIRASSUNUNGA	0,1%
CEARÁ-MIRIM	0,1%
FRANCA	0,1%
BARRA DE SÃO FRANCISCO	0,1%
OSASCO	0,1%
ALFREDO CHAVES	0,1%
GABRIEL MONTEIRO	0,1%
ANAJÁS	0,1%
IVINHEMA	0,1%
DOM AQUINO	0,1%
CAMPO VERDE	0,1%
BARBALHA	0,1%
DIADEMA	0,1%
CAMPO GRANDE	0,1%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	11,9%
De 26 a 35 anos	28,1%
De 36 a 45 anos	30,0%
De 46 a 55 anos	16,7%
De 56 a 65 anos	8,1%
Mais de 65 anos	5,2%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
9,7%	14,2%
25,0%	31,2%
26,8%	33,1%
14,1%	19,2%
6,2%	10,0%
3,7%	6,8%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	45,6%
Feminino	54,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
42,2%	49,1%
50,9%	57,8%

# Dados Técnicos

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	9,9%	7,0%	12,9%	MARÍLIA	1,0%	0,0%	2,0%
SALVADOR	6,5%	4,0%	8,9%	SANTA LUZIA	0,7%	-0,1%	1,6%
RECIFE	6,5%	4,0%	8,9%	CAMAÇARI	0,7%	-0,1%	1,6%
SÃO PAULO	5,2%	3,0%	7,4%	TERESINA	0,7%	-0,1%	1,6%
MANAUS	5,0%	2,8%	7,1%	LAURO DE FREITAS	0,7%	-0,1%	1,6%
GOIÂNIA	4,5%	2,4%	6,5%	ABREU E LIMA	0,7%	-0,1%	1,6%
RIBEIRÃO PRETO	3,5%	1,7%	5,3%	RIBEIRÃO DAS NEVES	0,5%	-0,2%	1,2%
BELO HORIZONTE	3,5%	1,7%	5,3%	CAARAPÓ	0,5%	-0,2%	1,2%
JABOATÃO DOS GUARARAPES	2,5%	1,0%	4,0%	SÃO SIMÃO	0,5%	-0,2%	1,2%
BELÉM	2,2%	0,8%	3,7%	FEIRA DE SANTANA	0,5%	-0,2%	1,2%
NATAL	2,2%	0,8%	3,7%	REDENÇÃO	0,5%	-0,2%	1,2%
ARACAJU	2,2%	0,8%	3,7%	JARDINÓPOLIS	0,5%	-0,2%	1,2%
SÃO LUÍS	2,0%	0,6%	3,4%	PARNAMIRIM	0,5%	-0,2%	1,2%
CONTAGEM	2,0%	0,6%	3,4%	BARRA BONITA	0,5%	-0,2%	1,2%
ARARAQUARA	2,0%	0,6%	3,4%	SANTA ROSA DE VITERBO	0,5%	-0,2%	1,2%
JABOTICABAL	1,5%	0,3%	2,7%	ITAÚ DE MINAS	0,5%	-0,2%	1,2%
ANANINDEUA	1,5%	0,3%	2,7%	PASSOS	0,5%	-0,2%	1,2%
DOURADOS	1,2%	0,2%	2,3%	CAMARAGIBE	0,5%	-0,2%	1,2%
LINS	1,2%	0,2%	2,3%	SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS	0,5%	-0,2%	1,2%
MARACANAÚ	1,2%	0,2%	2,3%	VIRADOURO	0,5%	-0,2%	1,2%
APARECIDA DE GOIÂNIA	1,2%	0,2%	2,3%	MARANGUAPE	0,5%	-0,2%	1,2%
BAURU	1,2%	0,2%	2,3%	JOINVILLE	0,5%	-0,2%	1,2%
OLINDA	1,0%	0,0%	2,0%	PACAJUS	0,5%	-0,2%	1,2%

# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança		Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior	Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
TRÊS LAGOAS	0,5%	-0,2%	1,2%	AMÉRICO BRASILIENSE	0,2%	-0,2%	0,7%
LAGARTO	0,5%	-0,2%	1,2%	CAMPO VERDE	0,2%	-0,2%	0,7%
RONDONÓPOLIS	0,2%	-0,2%	0,7%	MOSSORÓ	0,2%	-0,2%	0,7%
GABRIEL MONTEIRO	0,2%	-0,2%	0,7%	AQUIDAUANA	0,2%	-0,2%	0,7%
MARITUBA	0,2%	-0,2%	0,7%	SANTO ANTÔNIO DE GOIÁS	0,2%	-0,2%	0,7%
EUSÉBIO	0,2%	-0,2%	0,7%	CAUCAIA	0,2%	-0,2%	0,7%
PRIMAVERA DO LESTE	0,2%	-0,2%	0,7%	BOQUIM	0,2%	-0,2%	0,7%
RIO LARGO	0,2%	-0,2%	0,7%	PORTO FERREIRA	0,2%	-0,2%	0,7%
HORIZONTE	0,2%	-0,2%	0,7%	SERRANA	0,2%	-0,2%	0,7%
SANTA RITA DO PASSA QUATRO	0,2%	-0,2%	0,7%	GUARÁ	0,2%	-0,2%	0,7%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	0,2%	-0,2%	0,7%	CAICÓ	0,2%	-0,2%	0,7%
SÃO LOURENÇO DA MATA	0,2%	-0,2%	0,7%	BARRINHA	0,2%	-0,2%	0,7%
MARABÁ	0,2%	-0,2%	0,7%	SÃO VICENTE	0,2%	-0,2%	0,7%
MORRO AGUDO	0,2%	-0,2%	0,7%	CUIABÁ	0,2%	-0,2%	0,7%
SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,2%	-0,2%	0,7%	ARARAS	0,2%	-0,2%	0,7%
DOM AQUINO	0,2%	-0,2%	0,7%	ITUMBIARA	0,2%	-0,2%	0,7%
PIRASSUNUNGA	0,2%	-0,2%	0,7%	NOVA ANDRADINA	0,2%	-0,2%	0,7%
VÁRZEA GRANDE	0,2%	-0,2%	0,7%	DESCALVADO	0,2%	-0,2%	0,7%
JACUÍ	0,2%	-0,2%	0,7%	MACAÍBA	0,2%	-0,2%	0,7%
CAFELÂNDIA	0,2%	-0,2%	0,7%	MACEIÓ	0,2%	-0,2%	0,7%
ARARIPE	0,2%	-0,2%	0,7%	PIRACICABA	0,2%	-0,2%	0,7%
JOÃO PESSOA	0,2%	-0,2%	0,7%	ITAMOGI	0,2%	-0,2%	0,7%
FRANCA	0,2%	-0,2%	0,7%	EXTREMOZ	0,2%	-0,2%	0,7%

# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
OSASCO	0,2%	-0,2%	0,7%
BOREBI	0,2%	-0,2%	0,7%
IVINHEMA	0,2%	-0,2%	0,7%
MOGI DAS CRUZES	0,2%	-0,2%	0,7%
NAVIRAÍ	0,2%	-0,2%	0,7%
GUARIBA	0,2%	-0,2%	0,7%
GOIANÁ	0,2%	-0,2%	0,7%
RIO VERDE	0,2%	-0,2%	0,7%
BETIM	0,2%	-0,2%	0,7%
VALPARAÍSO	0,2%	-0,2%	0,7%
SANTA LÚCIA	0,2%	-0,2%	0,7%
LEME	0,2%	-0,2%	0,7%
SÃO CARLOS	0,2%	-0,2%	0,7%
VALPARAÍSO DE GOIÁS	0,2%	-0,2%	0,7%
CUBATÃO	0,2%	-0,2%	0,7%
PAULISTA	0,2%	-0,2%	0,7%
BRODOWSKI	0,2%	-0,2%	0,7%
DIADEMA	0,2%	-0,2%	0,7%
ANÁPOLIS	0,2%	-0,2%	0,7%
CAMPO GRANDE	0,2%	-0,2%	0,7%
PIRATININGA	0,2%	-0,2%	0,7%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	11,9%
De 26 a 35 anos	26,1%
De 36 a 45 anos	30,5%
De 46 a 55 anos	16,9%
De 56 a 65 anos	7,7%
Mais de 65 anos	6,9%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
8,7%	15,1%
21,8%	30,4%
26,0%	35,0%
13,2%	20,5%
5,1%	10,3%
4,5%	9,4%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	45,9%
Feminino	54,1%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
41,0%	50,8%
49,2%	59,0%

# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
ABREU E LIMA	12,7%
AMÉRICO BRASILIENSE	10,5%
ALAGOINHAS	10,5%
AQUIRAZ	7,7%
CAMAÇARI	4,7%
ANÁPOLIS	4,2%
ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS	3,5%
BRASÍLIA	3,5%
ABAIARA	3,5%
ADAMANTINA	3,2%
ABAETETUBA	3,0%
AÇU	2,5%
IRANDUBA	1,7%
ALTO DO RODRIGUES	1,7%
ALTINÓPOLIS	1,7%
ARACAJU	1,7%
BARREIRAS	1,2%
UBERABA	1,2%
ANANINDEUA	1,2%
ACREÚNA	1,2%
CARIACICA	1,0%
ARARAQUARA	1,0%
ÁGUAS DE SÃO PEDRO	1,0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
9,5%	16,0%
7,5%	13,5%
7,5%	13,5%
5,1%	10,3%
2,7%	6,8%
2,3%	6,2%
1,7%	5,3%
1,7%	5,3%
1,7%	5,3%
1,5%	5,0%
1,3%	4,7%
1,0%	4,0%
0,5%	3,0%
0,5%	3,0%
0,5%	3,0%
0,5%	3,0%
0,5%	3,0%
0,2%	2,3%
0,2%	2,3%
0,2%	2,3%
0,2%	2,3%
0,0%	2,0%
0,0%	2,0%
0,0%	2,0%

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
AÇAILÂNDIA	0,7%
BELÉM	0,7%
AGUDOS	0,7%
EXTREMOZ	0,7%
ARAPIRACA	0,7%
ABADIA DE GOIÁS	0,7%
ARARAS	0,7%
BARRA DE SÃO MIGUEL	0,5%
MANAUS	0,5%
AQUIDABÃ	0,5%
CAARAPÓ	0,5%
PARNAÍBA	0,5%
ACARI	0,5%
ANADIA	0,5%
AREIA BRANCA	0,5%
ARAQUARI	0,5%
FORTALEZA	0,2%
AMERICANA	0,2%
BARBALHA	0,2%
ARAL MOREIRA	0,2%
ATALAIA	0,2%
BAYEUX	0,2%
BAIXO GUANDU	0,2%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	1,2%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%



# Dados Técnicos

## Distribuição por Cidade

Região	Pesquisado
BELA VISTA	0,2%
TERESINA	0,2%
ACAJUTIBA	0,2%
CEARÁ-MIRIM	0,2%
ANGÉLICA	0,2%
FLORIANO	0,2%
ANGUERA	0,2%
BACABEIRA	0,2%
CAICÓ	0,2%
PAÇO DO LUMIAR	0,2%
CAIRU	0,2%
PICOS	0,2%
ALFREDO CHAVES	0,2%
BARRA DE SÃO FRANCISCO	0,2%
ANAJÁS	0,2%
CAUCAIA	0,2%

## Intervalo de Confiança

Limite Inferior	Limite Superior
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%
-0,2%	0,7%

## Distribuição por Faixa Etária

Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	12,0%
De 26 a 35 anos	30,2%
De 36 a 45 anos	29,4%
De 46 a 55 anos	16,5%
De 56 a 65 anos	8,5%
Mais de 65 anos	3,5%

## Intervalo de Confiança

Limite Inferior	Limite Superior
8,8%	15,1%
25,7%	34,7%
25,0%	33,9%
12,8%	20,1%
5,8%	11,2%
1,7%	5,3%

## Distribuição por Gênero

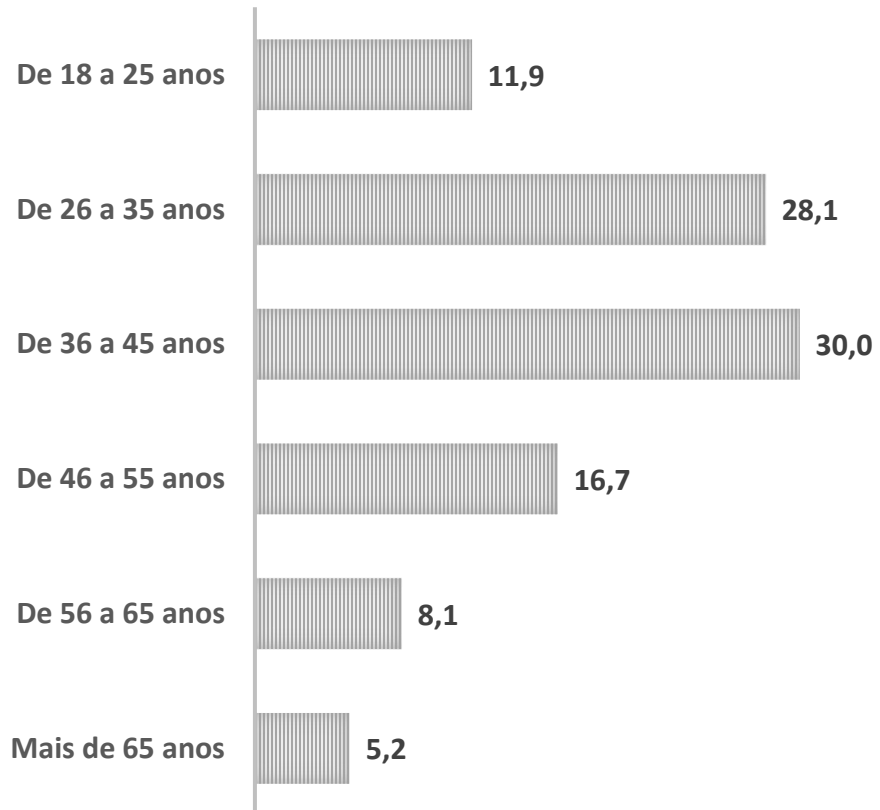
Gênero	Pesquisado
Masculino	45,4%
Feminino	54,6%

## Intervalo de Confiança

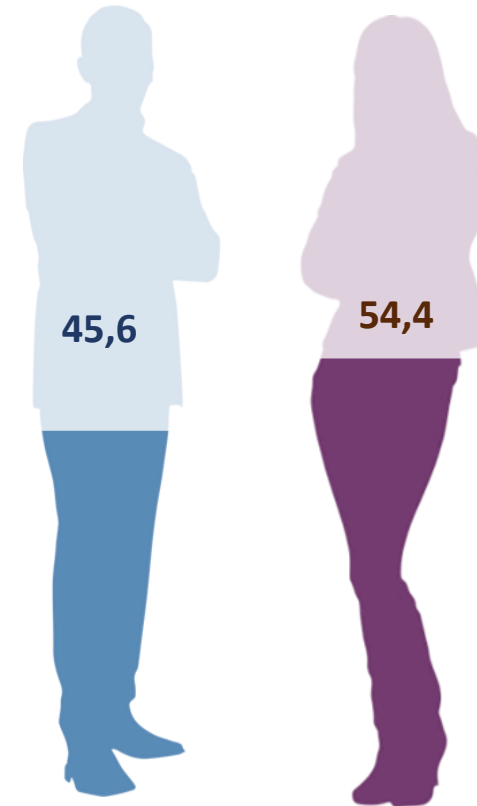
Limite Inferior	Limite Superior
40,5%	50,3%
49,7%	59,5%

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



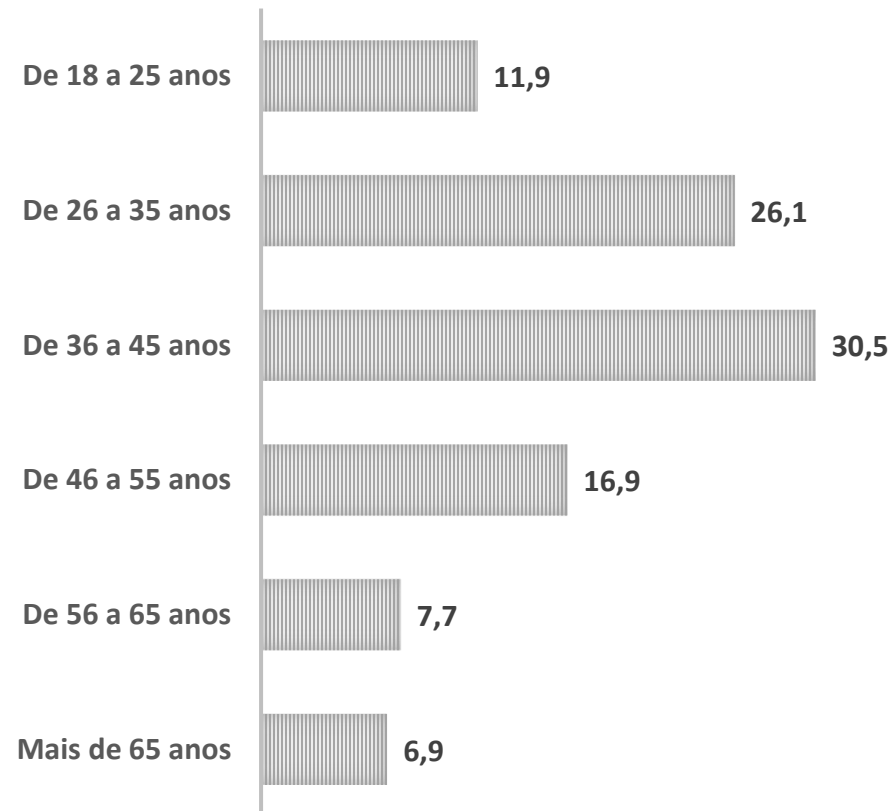
## Gênero



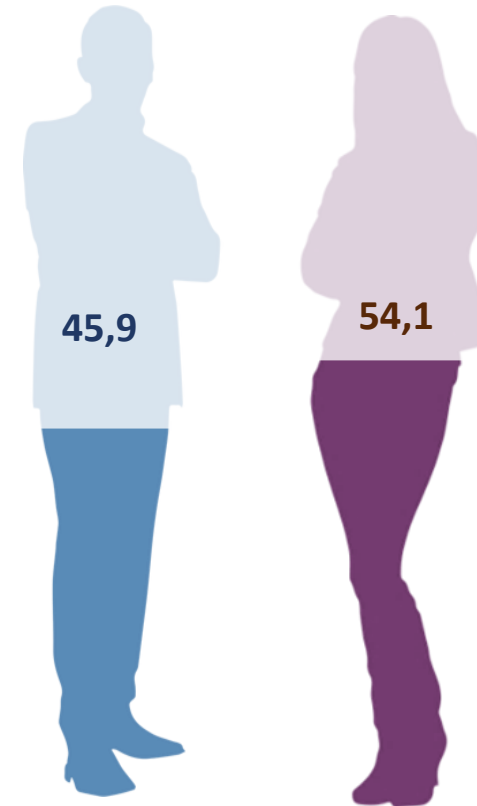
Beneficiários com 18 anos ou mais

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



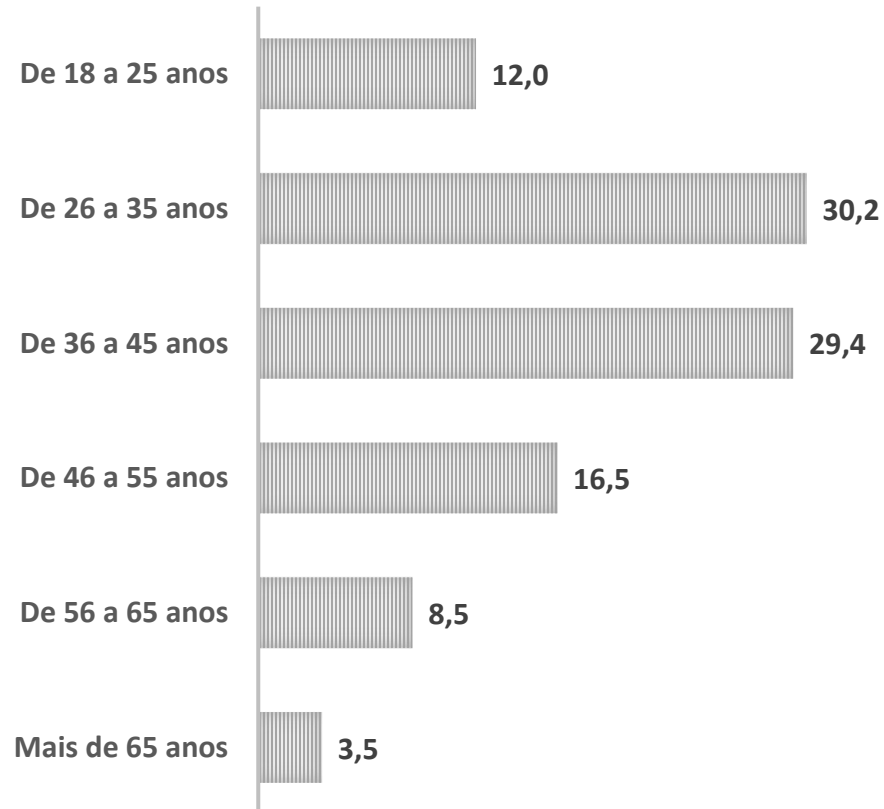
## Gênero



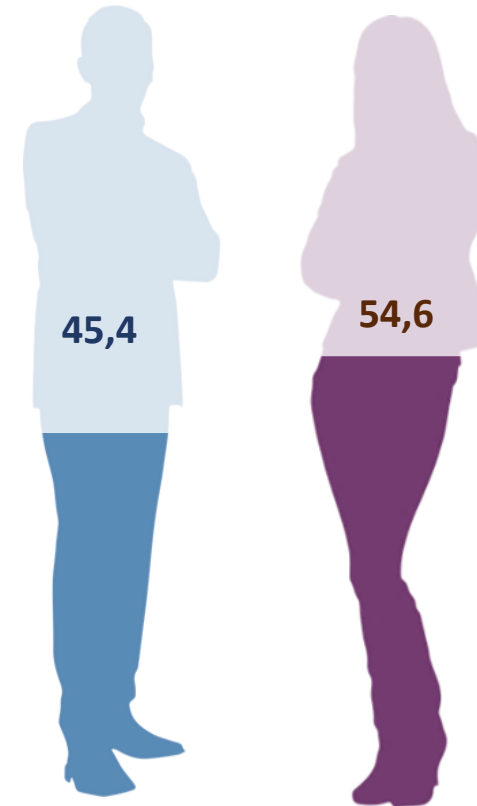
Beneficiários com 18 anos ou mais

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



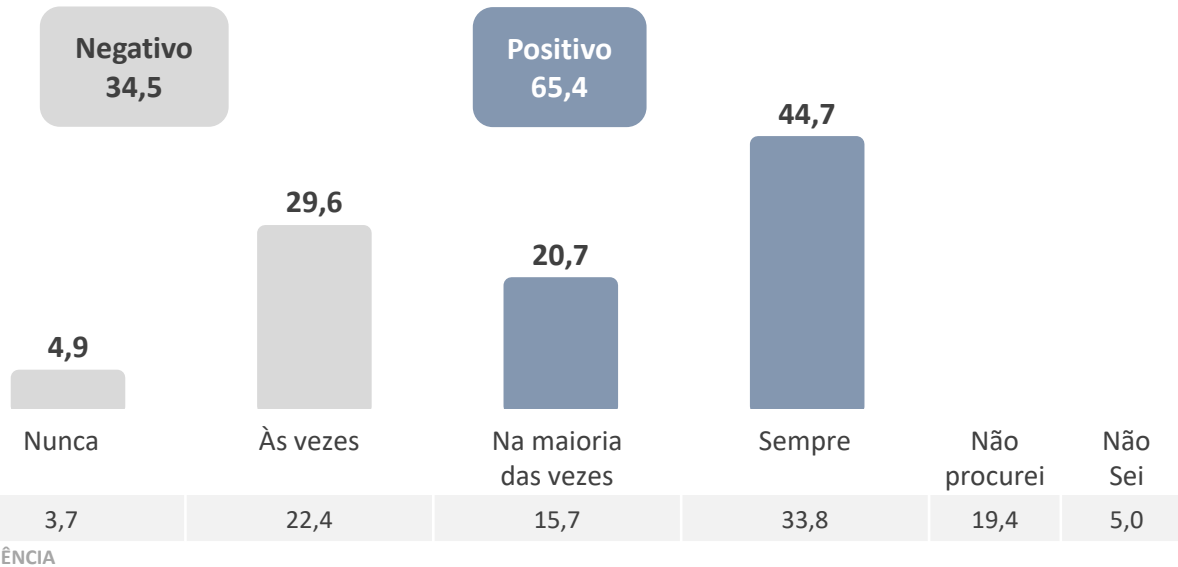
## Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

# 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 quando necessitou?



Base: **608** | Margem de Erro: **3.96**.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **156 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **40 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

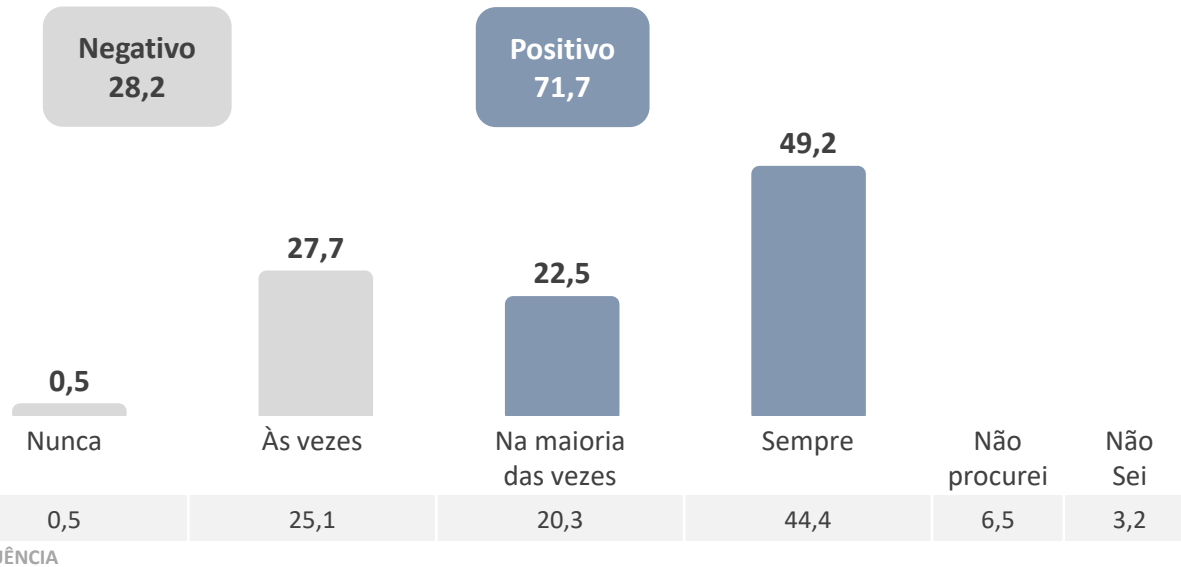
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **65,4%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve **4,9%** de menções.

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 **85,3%** das menções positivas. Já o público **De 36 a 45 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **58,8%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	5,8	26,7	24,4	43,0
Positivo:	67,4			
Masculino	3,8	33,3	15,9	47,0
Positivo:	62,9			
De 18 a 25 anos	1,4	32,9	20,5	45,2
Positivo:	65,8			
De 26 a 35 anos	5,4	31,0	20,2	43,5
Positivo:	63,7			
De 36 a 45 anos	7,7	33,5	15,9	42,9
Positivo:	58,8			
De 46 a 55 anos	3,8	25,0	22,1	49,0
Positivo:	71,2			
De 56 a 65 anos	2,1	27,7	27,7	42,6
Positivo:	70,2			
Mais de 65 anos	2,9	11,8	35,3	50,0
Positivo:	85,3			

# 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?



Base: 364 | Margem de Erro: 5.14.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

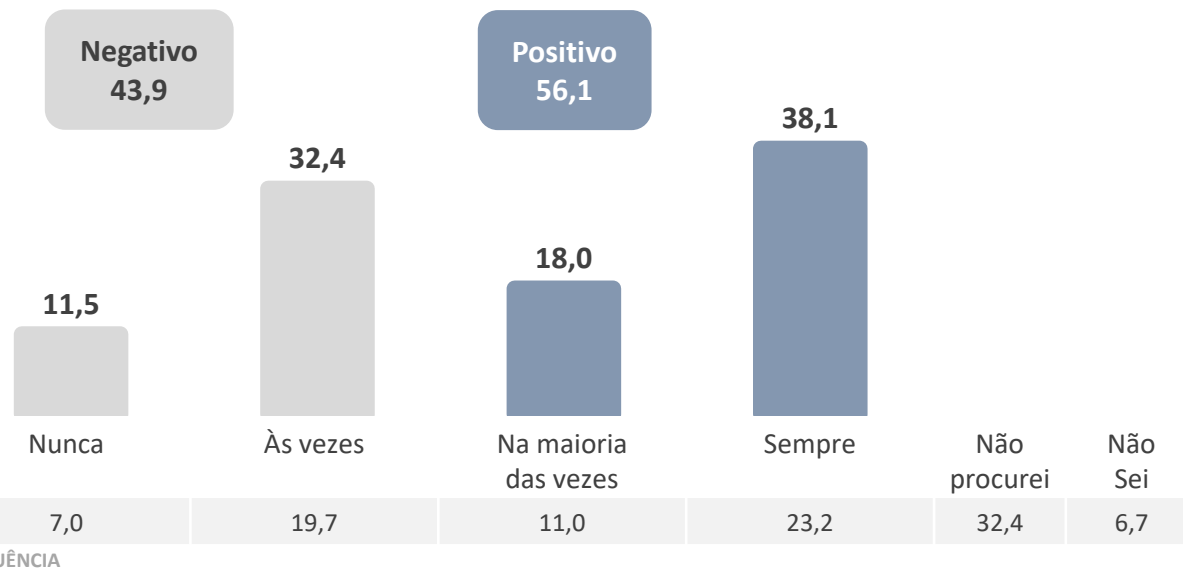
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **71,7%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve **0,5%** de menções.

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 **84,6%** das menções positivas. Já o público **De 36 a 45 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **62,3%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,0	27,0	26,5	45,6
Positivo:			72,1	
Masculino	0,0	28,8	17,5	53,8
Positivo:			71,3	
De 18 a 25 anos	0,0	22,7	20,5	56,8
Positivo:			77,3	
De 26 a 35 anos	0,0	29,5	23,9	46,6
Positivo:			70,5	
De 36 a 45 anos	1,8	36,0	13,2	49,1
Positivo:			62,3	
De 46 a 55 anos	0,0	20,6	28,6	50,8
Positivo:			79,4	
De 56 a 65 anos	0,0	24,1	27,6	48,3
Positivo:			75,9	
Mais de 65 anos	0,0	15,4	42,3	42,3
Positivo:			84,6	

# 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 odontológico quando necessitou?



Base: 244 | Margem de Erro: 6.27.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **130 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

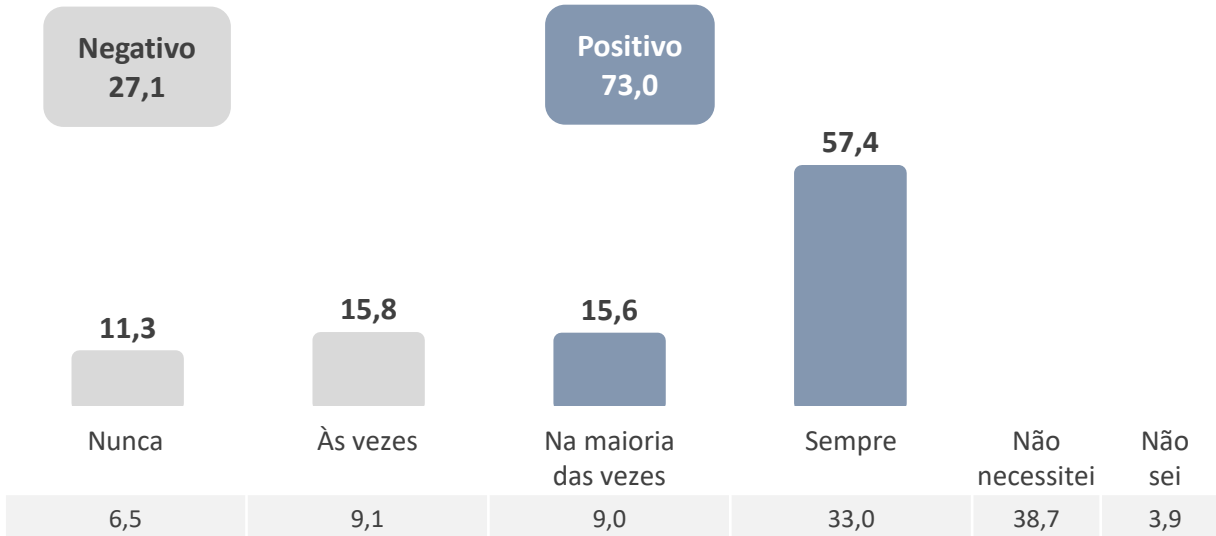
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **56,1%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** que obteve **11,5%** de menções.

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 **87,5%** das menções positivas. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **48,3%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	12,9	26,4	21,4	39,3
Positivo:	60,7			
Masculino	9,6	40,4	13,5	36,5
Positivo:	50,0			
De 18 a 25 anos	3,4	48,3	20,7	27,6
Positivo:	48,3			
De 26 a 35 anos	11,3	32,5	16,3	40,0
Positivo:	56,3			
De 36 a 45 anos	17,6	29,4	20,6	32,4
Positivo:	52,9			
De 46 a 55 anos	9,8	31,7	12,2	46,3
Positivo:	58,5			
De 56 a 65 anos	5,6	33,3	27,8	33,3
Positivo:	61,1			
Mais de 65 anos	12,5	0,0	12,5	75,0
Positivo:	87,5			

# 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 assim que precisou?



FREQUÊNCIA

Base: 462 | Margem de Erro: 4.56.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **311 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **31 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%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **11,3%** de menções.

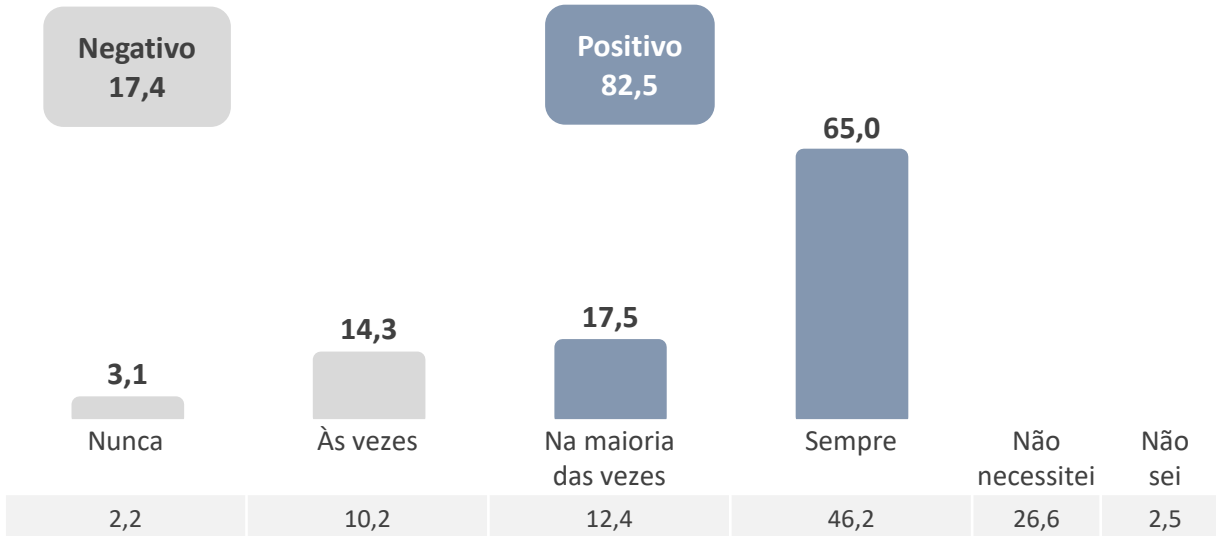
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **90,9%** de menções positivas. Já o público **De 26 a 35 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **68,3%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	10,2	14,5	17,2	58,2
Positivo:	75,4			
Masculino	12,6	17,5	13,6	56,3
Positivo:	69,9			
De 18 a 25 anos	7,4	18,5	14,8	59,3
Positivo:	74,1			
De 26 a 35 anos	13,7	18,0	15,8	52,5
Positivo:	68,3			
De 36 a 45 anos	12,7	14,8	15,5	57,0
Positivo:	72,5			
De 46 a 55 anos	11,0	19,2	16,4	53,4
Positivo:	69,9			
De 56 a 65 anos	0,0	9,1	18,2	72,7
Positivo:	90,9			
Mais de 65 anos	14,3	0,0	9,5	76,2
Positivo:	85,7			



# 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?



FREQUÊNCIA

Base: 286 | Margem de Erro: 5.79.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **107 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

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

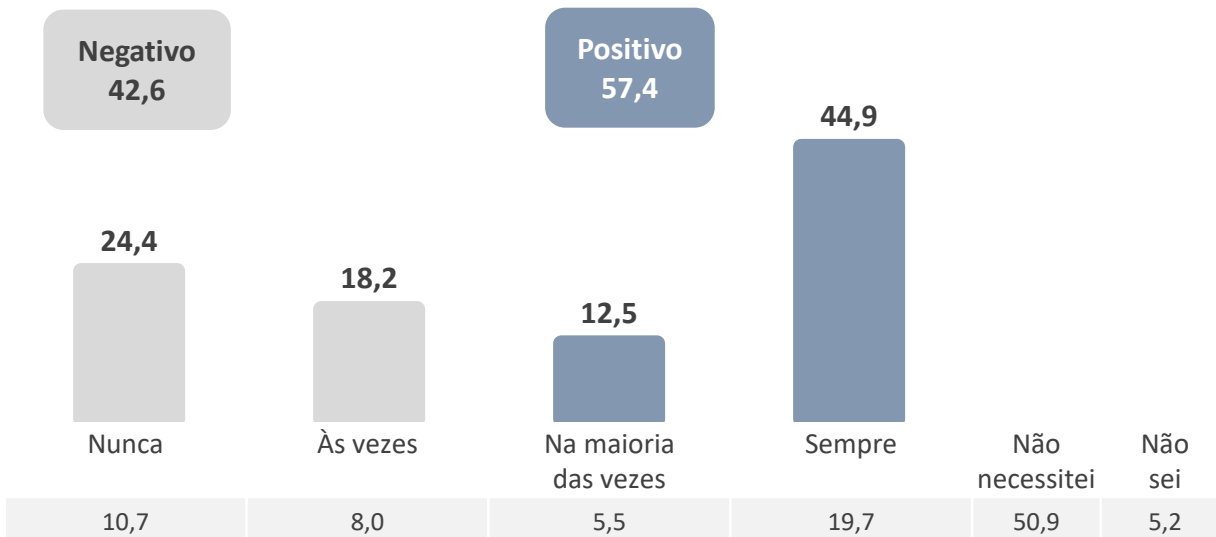
	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,3	12,7	19,1	66,9
Positivo:	86,0			
Masculino	5,4	16,3	15,5	62,8
Positivo:	78,3			
De 18 a 25 anos	3,0	12,1	15,2	69,7
Positivo:	84,8			
De 26 a 35 anos	4,9	17,3	18,5	59,3
Positivo:	77,8			
De 36 a 45 anos	3,4	13,6	14,8	68,2
Positivo:	83,0			
De 46 a 55 anos	0,0	19,6	21,7	58,7
Positivo:	80,4			
De 56 a 65 anos	0,0	10,0	25,0	65,0
Positivo:	90,0			
Mais de 65 anos	5,6	0,0	11,1	83,3
Positivo:	94,4			

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **82,5%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Destaque positivo para a opção **Nunca** com apenas **3,1%** 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, porém vale destacar que o público **Feminino** alcançou **86%** das menções. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **94,4%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 26 a 35 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou com **77,8%** das menções.

# Urgências e Emergências

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



FREQÜÊNCIA

Base: 176 | Margem de Erro: 7.39.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **204 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

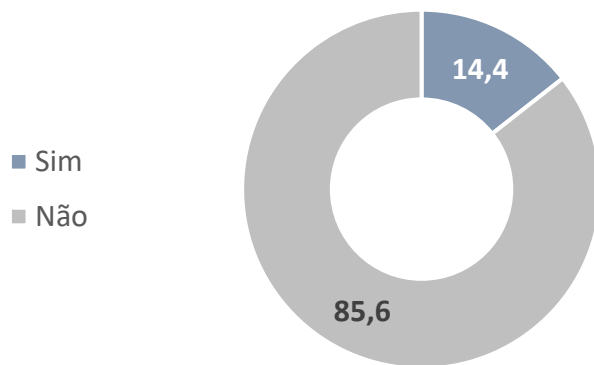
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **57,4%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **24,4%** de menções.

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 **De 56 a 65 anos**, com **92,3%** de menções positivas. Já o público com **Mais de 65 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **33,3%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	24,2	17,2	14,1	44,4
Positivo:	58,6			
Masculino	24,7	19,5	10,4	45,5
Positivo:	55,8			
De 18 a 25 anos	14,3	28,6	14,3	42,9
Positivo:	57,1			
De 26 a 35 anos	25,9	19,0	12,1	43,1
Positivo:	55,2			
De 36 a 45 anos	27,8	16,7	16,7	38,9
Positivo:	55,6			
De 46 a 55 anos	29,6	18,5	7,4	44,4
Positivo:	51,9			
De 56 a 65 anos	0,0	7,7	7,7	84,6
Positivo:	92,3			
Mais de 65 anos	66,7	0,0	0,0	33,3
Positivo:	33,3			

# 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
12,3	73,1	14,6

FREQUÊNCIA

Base: 687 | Margem de Erro: 3.74.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 117 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	86,1	13,9
Masculino	85,0	15,0

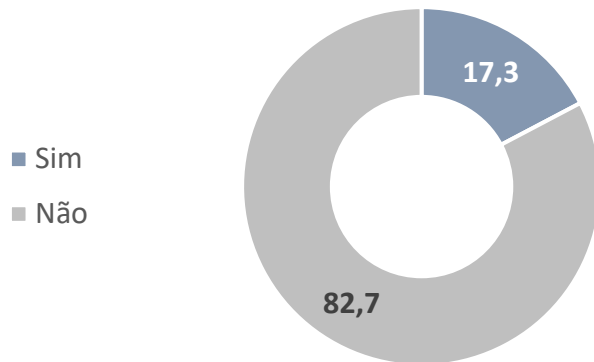
Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	87,7	12,3
De 26 a 35 anos	89,2	10,8
De 36 a 45 anos	84,7	15,3
De 46 a 55 anos	81,7	18,3
De 56 a 65 anos	78,0	22,0
Mais de 65 anos	91,4	8,6

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **14,4%** disseram que receberam comunicação do plano, enquanto **85,6%** 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 **15%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **22%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **Mais de 65 anos**, dos respondentes **91,4%** 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
14,9	71,2	13,9

FREQUÊNCIA

Base: 347 | Margem de Erro: 5.26.

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	81,9	18,1
Masculino	83,6	16,4

## Faixa etária

De 18 a 25 anos  
De 26 a 35 anos  
De 36 a 45 anos  
De 46 a 55 anos  
De 56 a 65 anos  
Mais de 65 anos

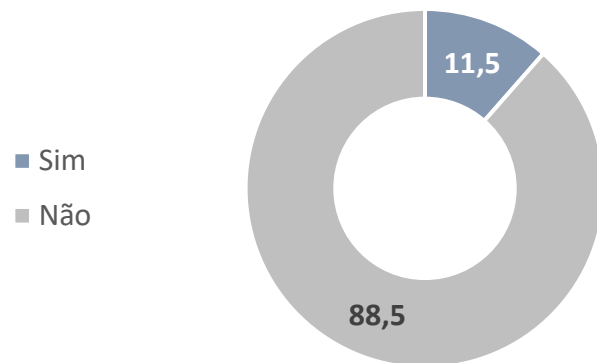
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	87,2	12,8
De 26 a 35 anos	85,7	14,3
De 36 a 45 anos	79,2	20,8
De 46 a 55 anos	80,3	19,7
De 56 a 65 anos	76,7	23,3
Mais de 65 anos	92,0	8,0

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **17,3%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto **82,7%** 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 **18,1%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **23,3%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **Mais de 65 anos**, dos respondentes **92%** 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?



Sim	Não	Não sei
9,7	75,1	15,2

FREQUÊNCIA

Base: 340 | Margem de Erro: 5.31.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 61 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	90,3	9,7
Masculino	86,4	13,6

## Faixa etária

De 18 a 25 anos  
De 26 a 35 anos  
De 36 a 45 anos  
De 46 a 55 anos  
De 56 a 65 anos  
Mais de 65 anos

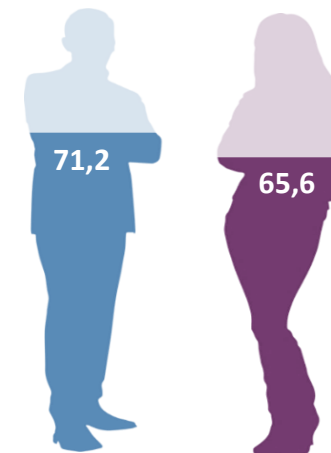
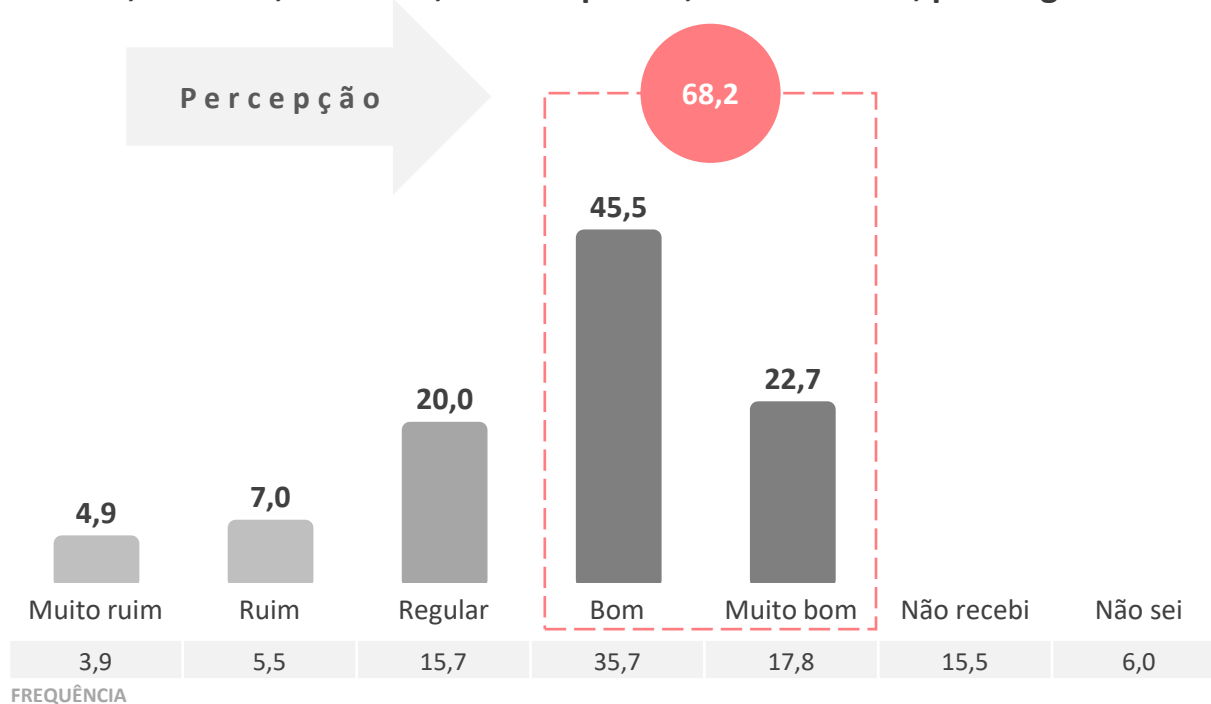
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	88,1	11,9
De 26 a 35 anos	92,3	7,7
De 36 a 45 anos	90,1	9,9
De 46 a 55 anos	83,3	16,7
De 56 a 65 anos	79,3	20,7
Mais de 65 anos	90,0	10,0

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **11,5%** disseram que receberam comunicação do plano odontológico, enquanto **88,5%** 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 **13,6%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **20,7%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 26 a 35 anos**, dos respondentes **92,3%** 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	69,5
De 26 a 35 anos	63,3
De 36 a 45 anos	68,3
De 46 a 55 anos	71,6
De 56 a 65 anos	69,2
Mais de 65 anos	78,1

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **68,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo com **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 **20%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **22,8pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **78,1%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **63,3%** de menções.

Base: **631** | Margem de Erro: **3.9**.

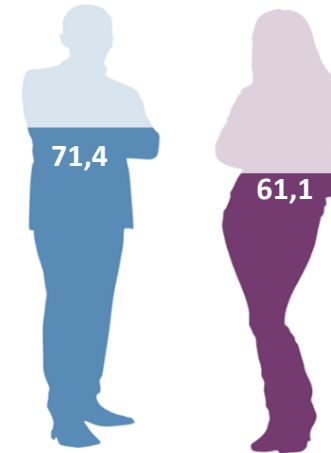
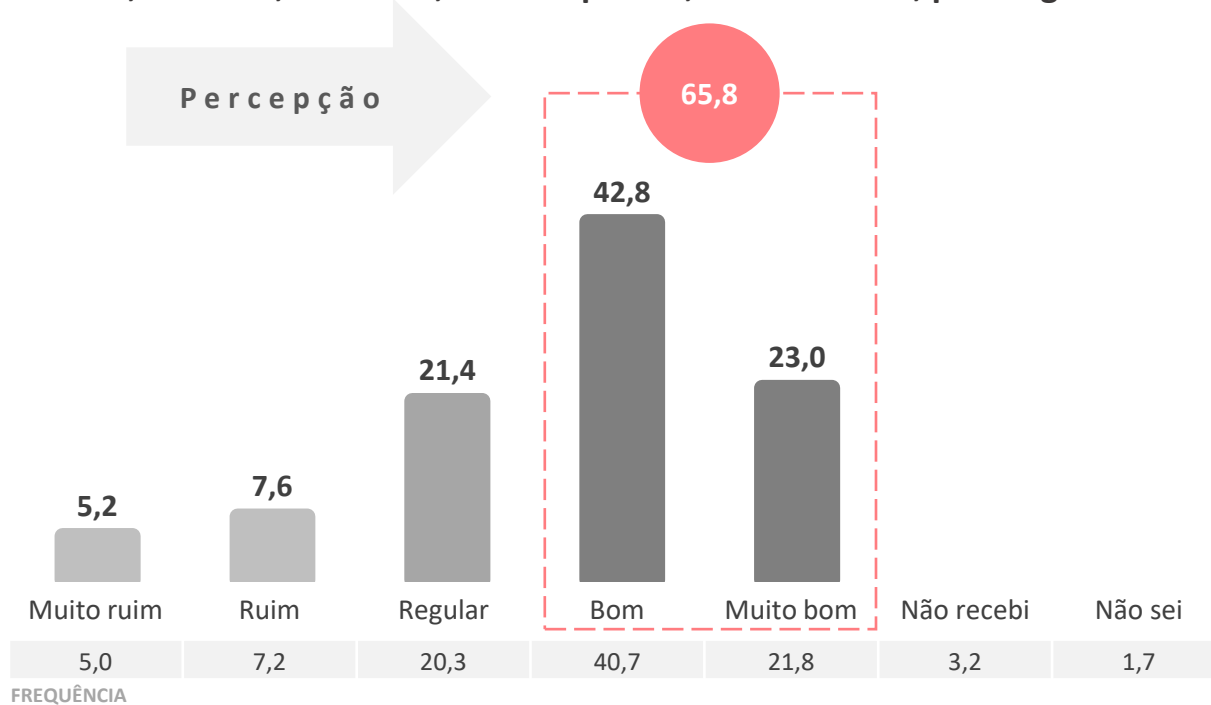
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **125 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **48 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	68,1
De 26 a 35 anos	57,7
De 36 a 45 anos	65,0
De 46 a 55 anos	72,7
De 56 a 65 anos	63,3
Mais de 65 anos	80,8

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **65,8%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo com **Bom** e **Muito bom**. Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **5,2%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **21,4%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **19,8pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **71,4%**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **80,8%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **57,7%** de menções.

Base: 383 | Margem de Erro: 5.01.

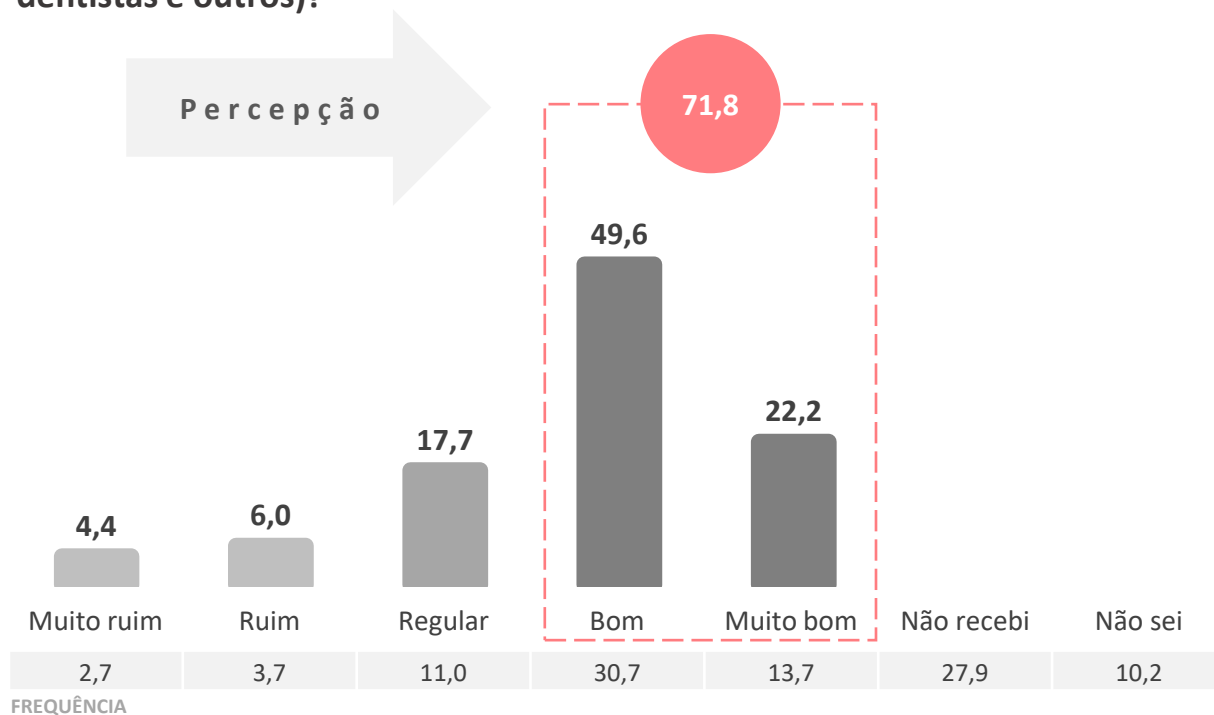
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **13 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **7 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: 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: laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	71,4
De 26 a 35 anos	69,9
De 36 a 45 anos	74,2
De 46 a 55 anos	69,4
De 56 a 65 anos	77,3
Mais de 65 anos	66,7

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **71,8%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo com **Bom** e **Muito bom**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **4,4%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **17,7%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **27,4pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários **De 56 a 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **77,3%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público com **Mais de 65 anos** com **66,7%** de menções.

Base: 248 | Margem de Erro: 6.22.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **112 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

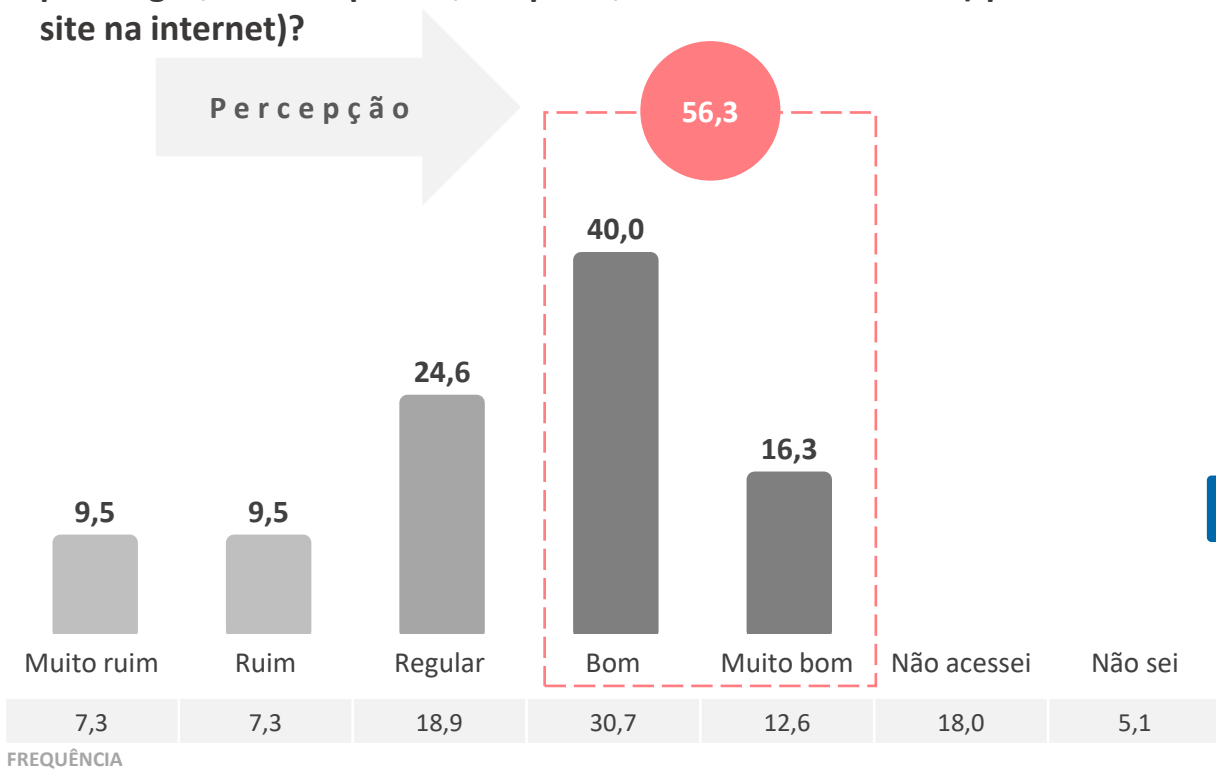
Não sei = Não sei/Não me lembro: **41 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: 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 (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	61,6
De 26 a 35 anos	50,0
De 36 a 45 anos	55,1
De 46 a 55 anos	58,8
De 56 a 65 anos	65,3
Mais de 65 anos	66,7



Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **56,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo com **Bom** e **Muito bom**. Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **9,5%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **24,6%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **23,7pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **66,7%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **50%** das menções.

Base: 618 | Margem de Erro: 3.94.

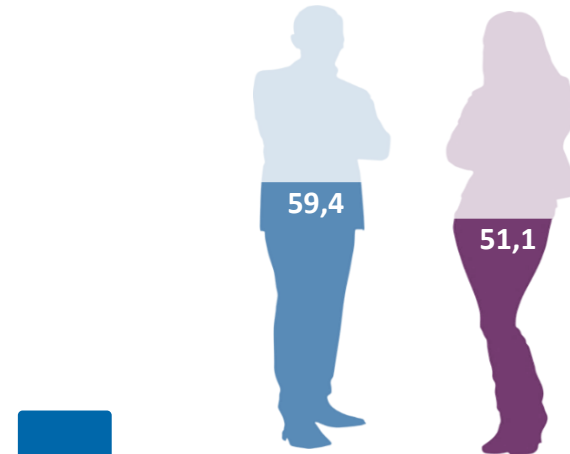
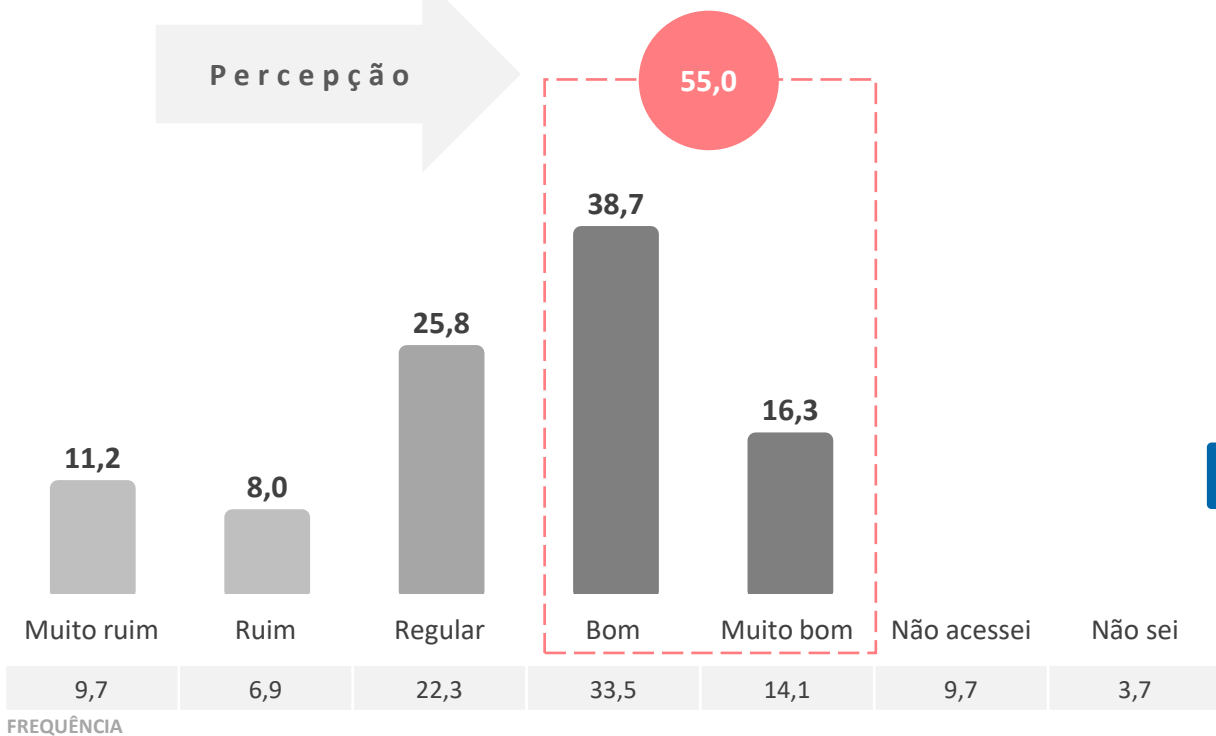
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **145 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	56,1
De 26 a 35 anos	48,3
De 36 a 45 anos	53,6
De 46 a 55 anos	60,0
De 56 a 65 anos	63,0
Mais de 65 anos	63,6

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **55%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo com **Bom** e **Muito bom**. Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **11,2%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **25,8%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **22,4pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **63,6%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **48,3%** das menções.

Base: **349** | Margem de Erro: **5.25**.

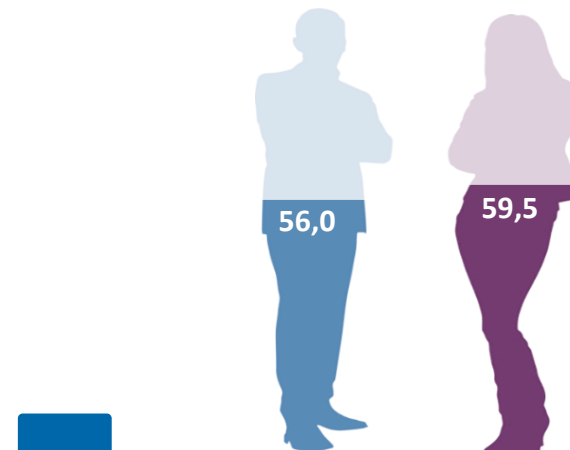
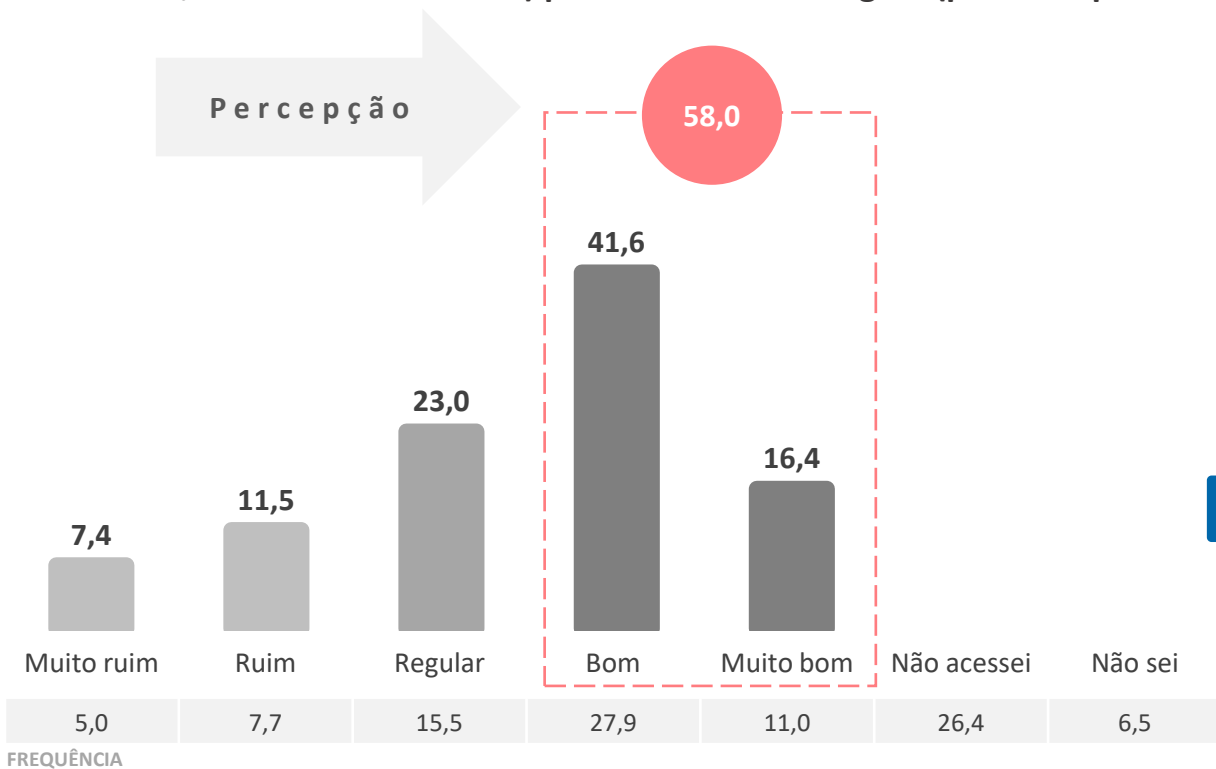
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **39 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **15 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 odontológico (por exemplo: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	68,8
De 26 a 35 anos	51,6
De 36 a 45 anos	57,1
De 46 a 55 anos	56,8
De 56 a 65 anos	68,2
Mais de 65 anos	75,0

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **58%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo com **Bom** e **Muito bom**. Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **7,4%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **23%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **25,2pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **75%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **51,6%** de menções.

Base: 269 | Margem de Erro: 5.97.

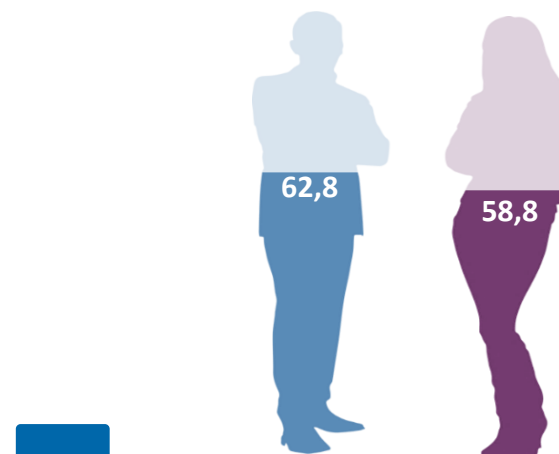
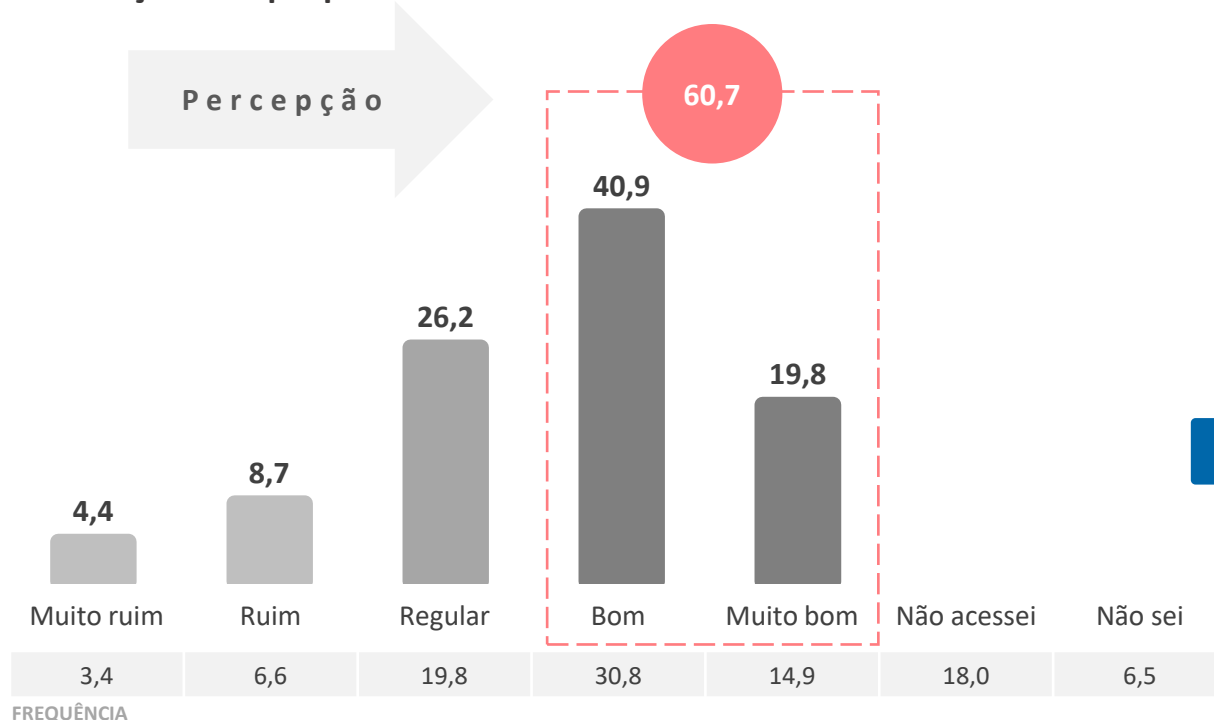
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **106 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	64,0
De 26 a 35 anos	57,2
De 36 a 45 anos	60,9
De 46 a 55 anos	59,2
De 56 a 65 anos	64,7
Mais de 65 anos	67,7

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **60,7%** avaliaram positivamente com as opções **Bom** e **Muito bom**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve **4,4%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **26,2%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **21,1pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da 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 mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **67,7%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 26 a 35 anos** com **57,2%** das menções.

Base: **607** | Margem de Erro: **3.98**.

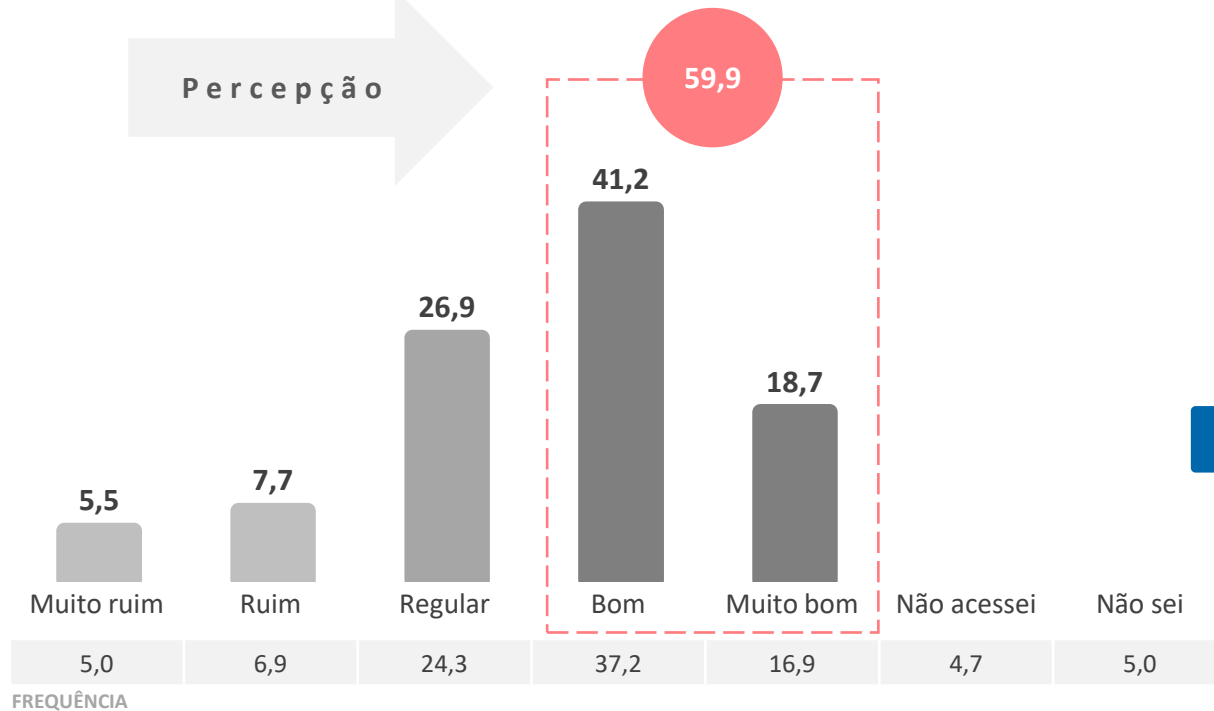
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **145 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **52 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	56,8
De 26 a 35 anos	58,1
De 36 a 45 anos	62,7
De 46 a 55 anos	60,3
De 56 a 65 anos	53,6
Mais de 65 anos	65,4

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **59,9%** avaliaram positivamente com as opções **Bom** e **Muito bom**. Ponto de atenção para a opção **Muito Ruim** que obteve **5,5%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **26,9%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **22,5pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da 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 mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **65,4%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 56 a 65 anos** com **53,6%** das menções.

Base: **364** | Margem de Erro: **5.14**.

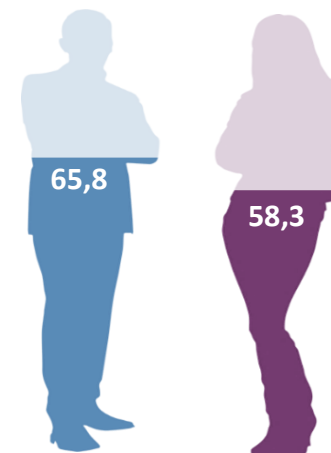
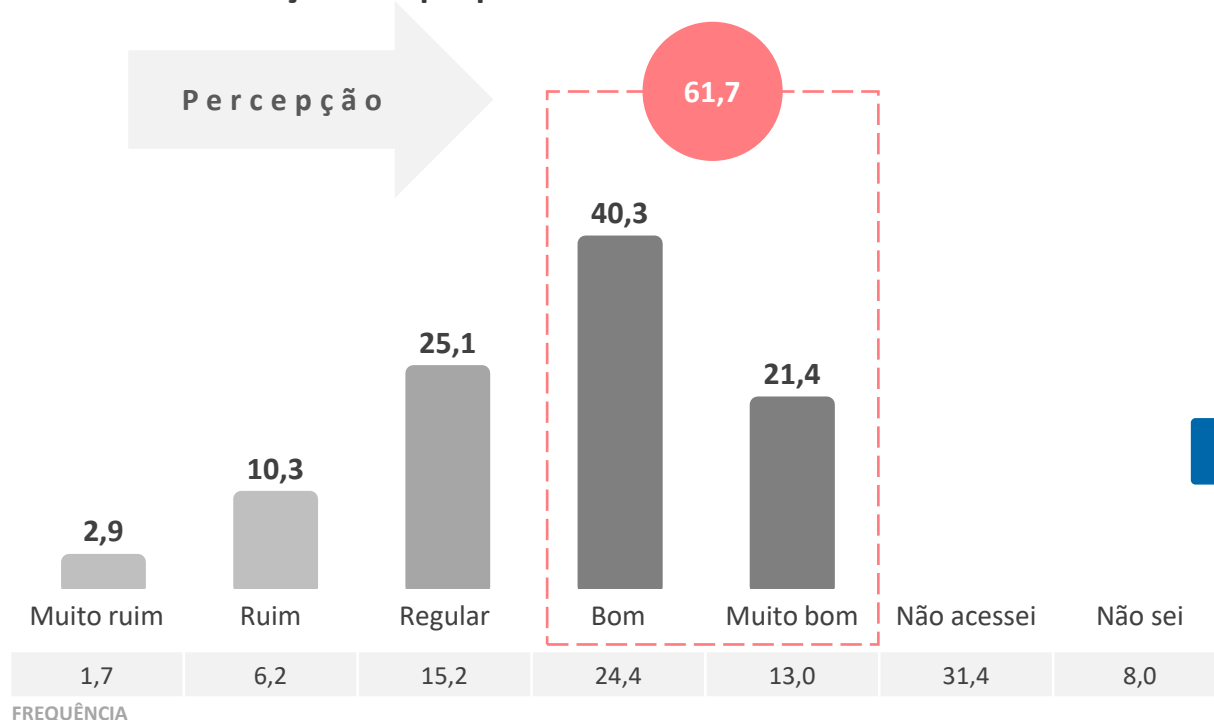
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **19 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	74,2
De 26 a 35 anos	56,3
De 36 a 45 anos	58,0
De 46 a 55 anos	57,1
De 56 a 65 anos	78,3
Mais de 65 anos	80,0

Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **61,7%** avaliaram positivamente com as opções **Bom** e **Muito bom**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve **2,9%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **25,1%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **18,9pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da 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 mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **80%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 26 a 35 anos** com **56,3%** das menções.

Base: **243** | Margem de Erro: **6.29**.

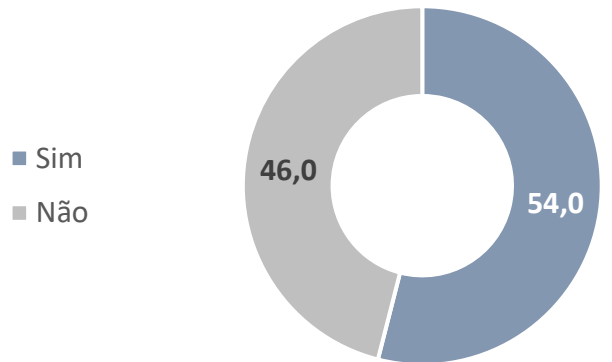
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **126 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **32 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
15,2	12,9	61,8	10,1

FREQUÊNCIA

Base: 226 | Margem de Erro: 6.52.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **497 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **81 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	44,9	55,1
Masculino	47,8	52,2

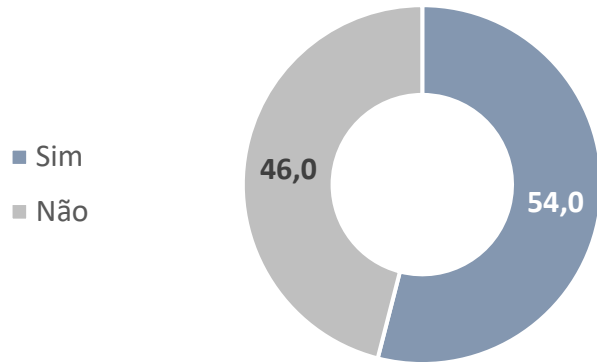
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 25 anos	26,1	73,9
De 26 a 35 anos	40,6	59,4
De 36 a 45 anos	50,8	49,2
De 46 a 55 anos	50,0	50,0
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	66,7	33,3

**28,1%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **54%** disseram ter suas demandas resolvidas.

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 temos **73,9%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos** mencionando **Sim**. Já o público com **Mais de 65 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **66,7%** 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
20,1	17,1	52,9	9,9

FREQÜÊNCIA

Base: 150 | Margem de Erro: 8.00.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **213 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **40 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	45,6	54,4
Masculino	46,7	53,3

## FAIXA ETÁRIA

De 18 a 25 anos  
De 26 a 35 anos  
De 36 a 45 anos  
De 46 a 55 anos  
De 56 a 65 anos  
Mais de 65 anos

	Não	Sim
De 18 a 25 anos	38,5	61,5
De 26 a 35 anos	41,5	58,5
De 36 a 45 anos	45,7	54,3
De 46 a 55 anos	50,0	50,0
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	60,0	40,0

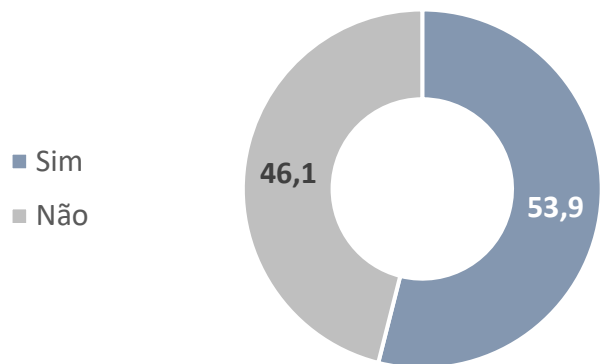
**37,2%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **54%** disseram ter suas demandas resolvidas.

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 temos **61,5%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos** 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 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
10,2	8,7	70,8	10,2

FREQÜÊNCIA

Base: 76 | Margem de Erro: 11.24.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **284 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).Não sei = Não sei/Não me lembro: **41 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	43,5	56,5
Masculino	50,0	50,0

## FAIXA ETÁRIA

De 18 a 25 anos  
De 26 a 35 anos  
De 36 a 45 anos  
De 46 a 55 anos  
De 56 a 65 anos  
Mais de 65 anos

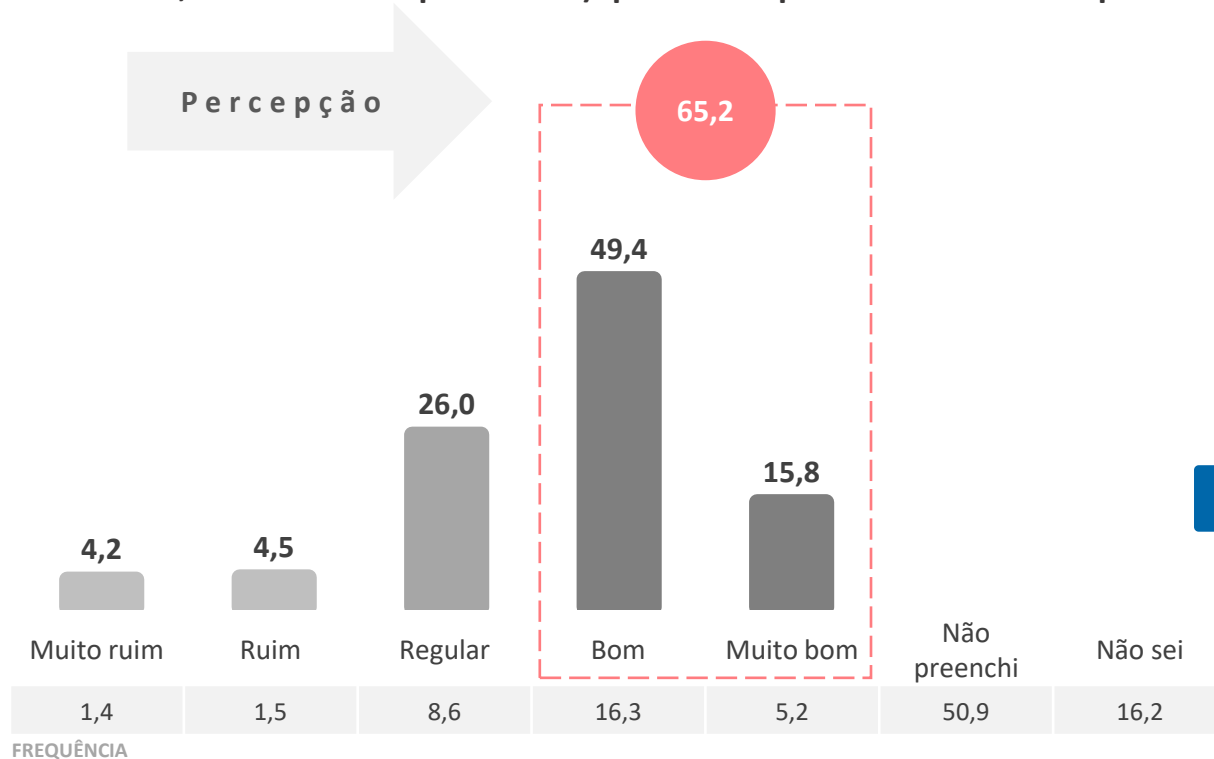
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	10,0	90,0
De 26 a 35 anos	39,1	60,9
De 36 a 45 anos	63,2	36,8
De 46 a 55 anos	50,0	50,0
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	100,0	0,0

**18,9%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **53,9%** disseram ter suas demandas resolvidas.

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 temos **90%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Excelência**. 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?

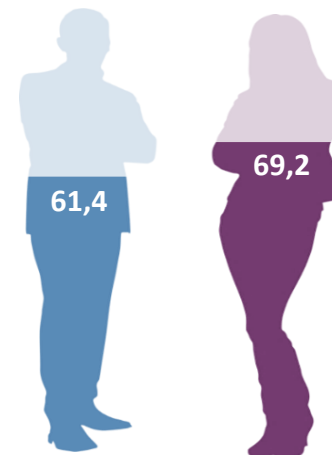


Base: 265 | Margem de Erro: 6.02.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: 409 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 130 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	56,3
De 26 a 35 anos	57,5
De 36 a 45 anos	67,6
De 46 a 55 anos	80,0
De 56 a 65 anos	66,7
Mais de 65 anos	75,0

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **65,3%** avaliaram positivamente com **Bom** e **Muito Bom**.

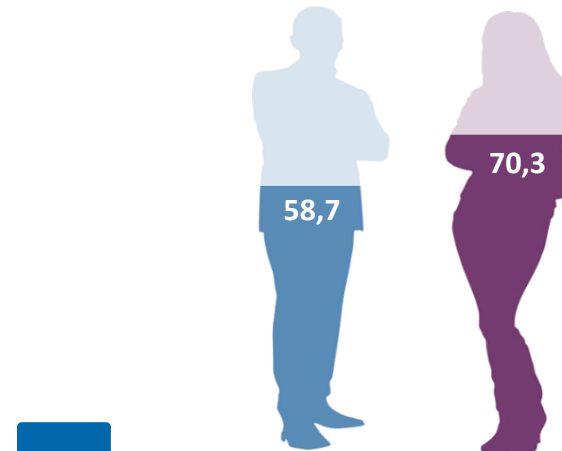
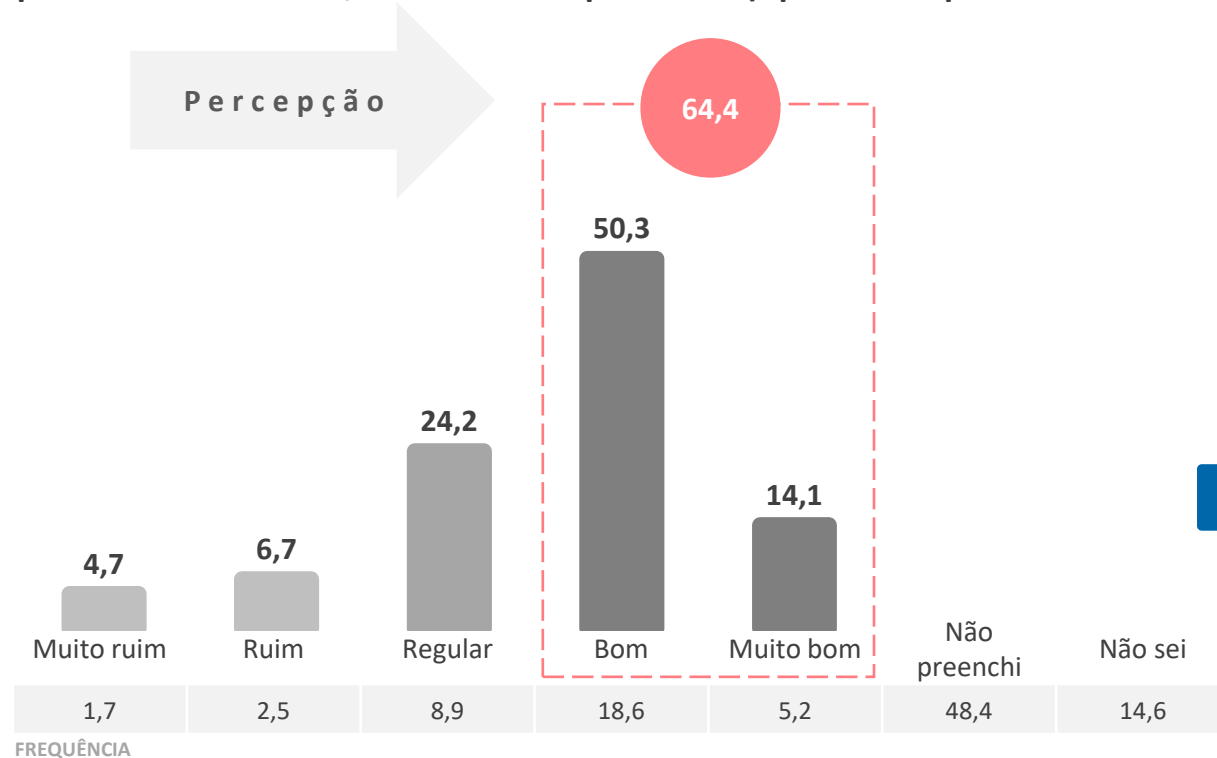
Ponto positivo para a opção **Muito ruim** com apenas **4,2%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **26%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **33,6pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes **De 46 a 55 anos** com **80%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **De 18 a 25 anos** atingindo **56,3%** das menções.

# 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	41,7
De 26 a 35 anos	57,4
De 36 a 45 anos	59,5
De 46 a 55 anos	88,9
De 56 a 65 anos	75,0
Mais de 65 anos	66,7



Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **64,4%** avaliaram positivamente com **Bom** e **Muito Bom**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** com apenas **4,7%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **24,2%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **36,2pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes **De 46 a 55 anos** com **88,9%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **De 18 a 25 anos** atingindo **41,7%** das menções.

Base: **149** | Margem de Erro: **8.03**.

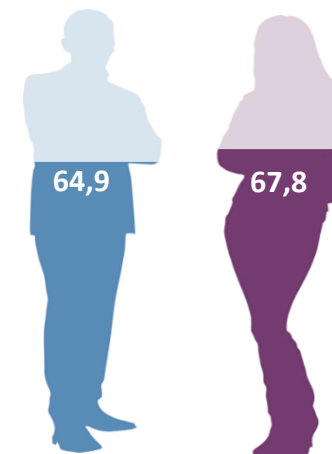
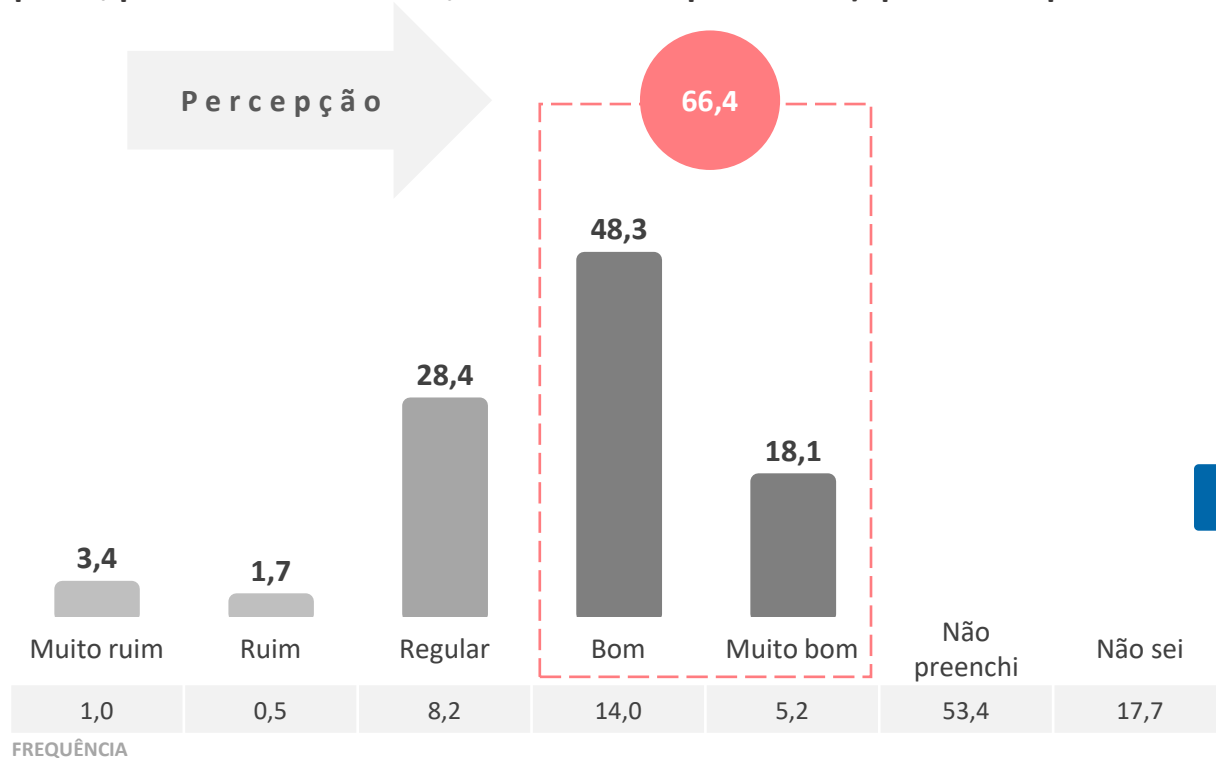
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **195 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **59 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	65,0
De 26 a 35 anos	57,5
De 36 a 45 anos	79,3
De 46 a 55 anos	66,7
De 56 a 65 anos	50,0
Mais de 65 anos	100,0



Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **66,4%** avaliaram positivamente com **Bom** e **Muito Bom**.

Ponto positivo para a opção **Muito ruim** com apenas **3,4%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **28,4%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **30,2pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes com **Mais de 65 anos** que atingiram o patamar de máxima **Excelência** com **100%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 56 a 65 anos** atingindo **50%** das menções.

Base: **116** | Margem de Erro: **9.1**.

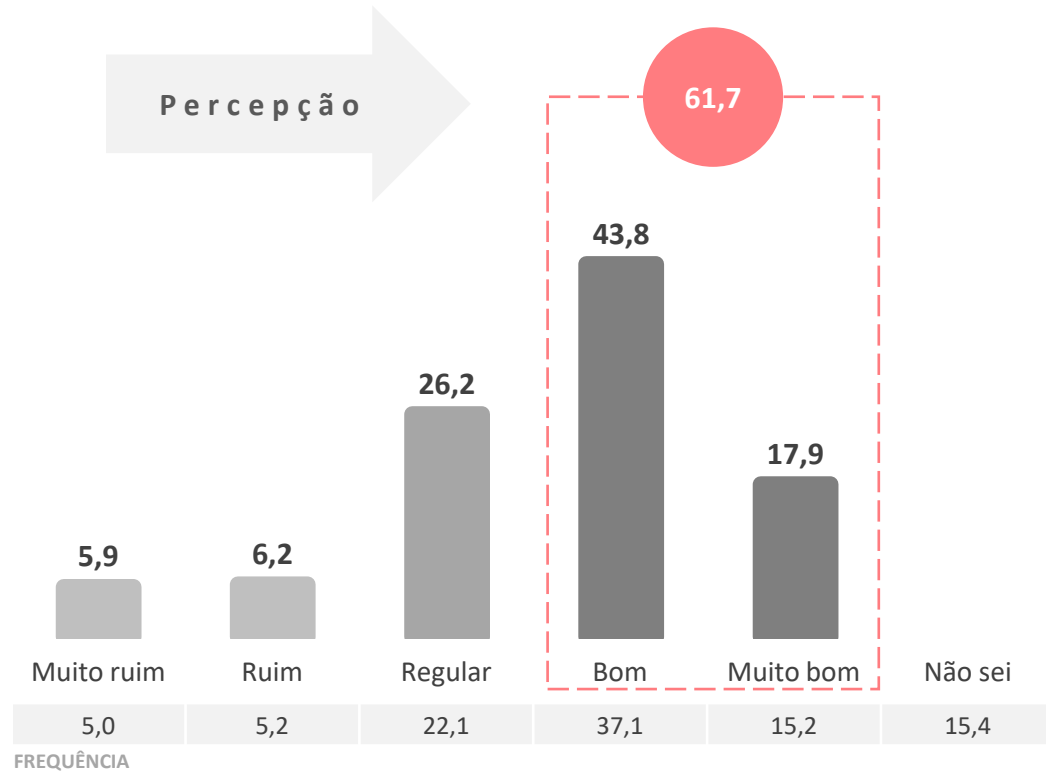
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **214 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Avaliação geral

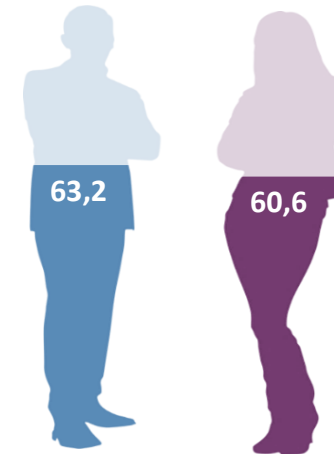
## 9 - Como você avalia seu plano?



Base: 680 | Margem de Erro: 3.76.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 124 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	68,7
De 26 a 35 anos	59,3
De 36 a 45 anos	60,5
De 46 a 55 anos	57,7
De 56 a 65 anos	74,5
Mais de 65 anos	61,1

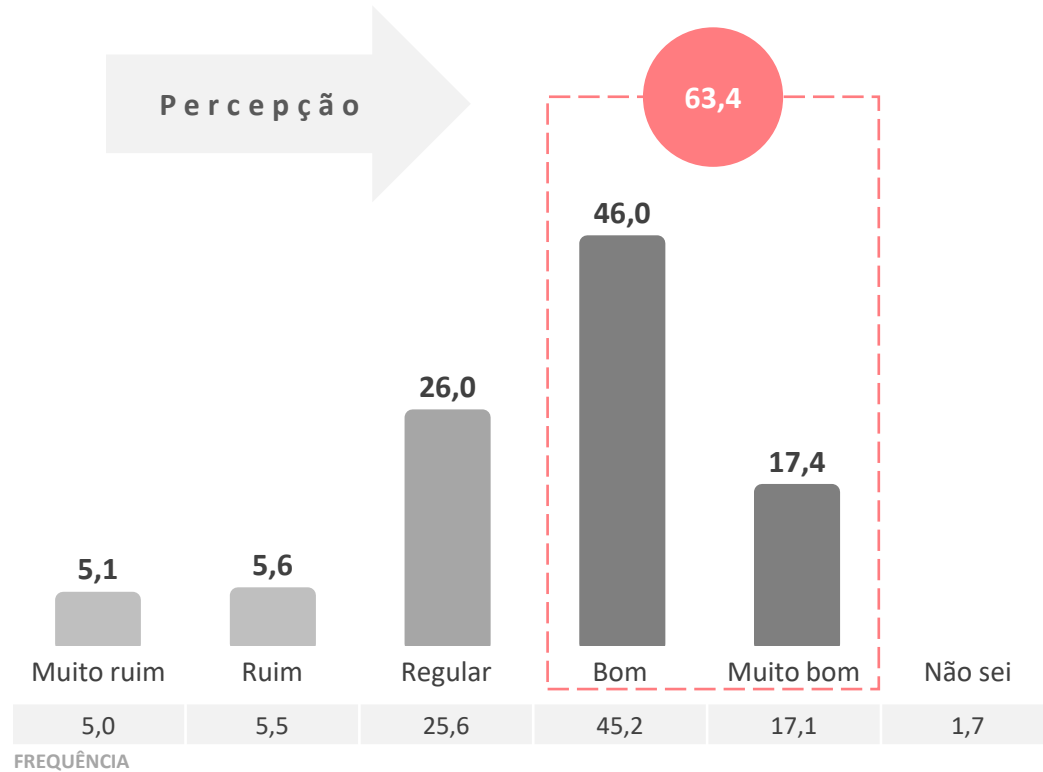
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano, **61,8%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **12,1%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **26,2%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **25,9pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, o público **De 56 a 65 anos** são os mais satisfeitos, com **74,5%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** com **57,7%** das menções.

# Avaliação geral

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



Base: 396 | Margem de Erro: 4.92.

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

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	72,9
De 26 a 35 anos	55,9
De 36 a 45 anos	64,2
De 46 a 55 anos	64,2
De 56 a 65 anos	75,9
Mais de 65 anos	55,6

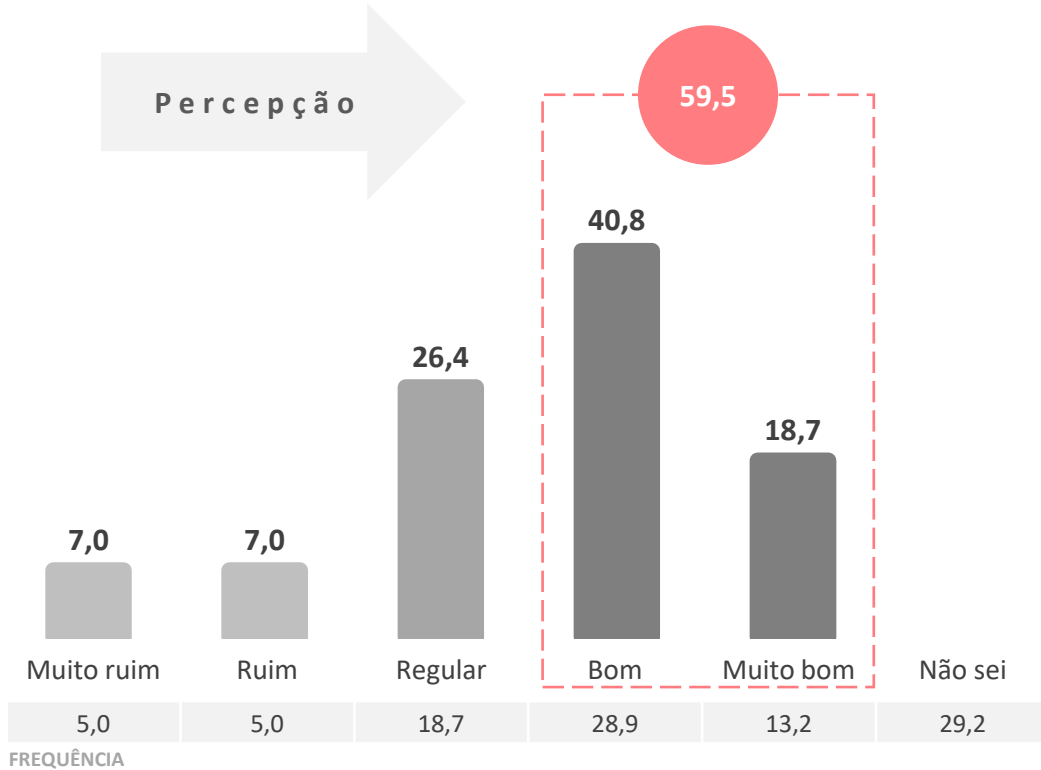
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **63,4%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **10,7%** (soma das menções negativas **Muito Ruim e Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **26%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **28,6pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, o público **De 56 a 65 anos** são os mais satisfeitos, com **75,9%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** com **55,6%** das menções.

# Avaliação geral

## 9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: 284 | Margem de Erro: 5.81.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 117 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	62,9
De 26 a 35 anos	63,0
De 36 a 45 anos	54,9
De 46 a 55 anos	47,7
De 56 a 65 anos	72,7
Mais de 65 anos	77,8

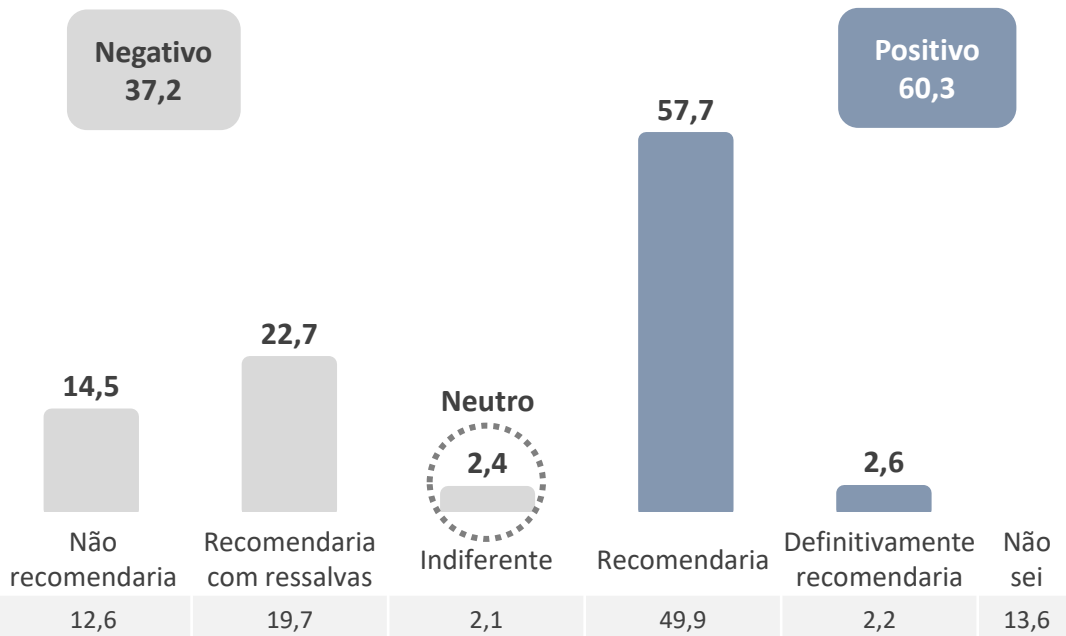
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **59,5%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **14%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **26,4%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **22,1pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **77,8%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** com **47,7%** das menções.

# Recomendação

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



FREQUÊNCIA

Base: 695 | Margem de Erro: 3.71.

Não sei/Não tenho como avaliar: 109 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	12,9	25,6	2,2	56,9	2,4
Positivo:				59,3	
Masculino	16,4	19,4	2,8	58,6	2,8
Positivo:				61,4	
De 18 a 25 anos	5,7	25,0	3,4	65,9	0,0
Positivo:				65,9	
De 26 a 35 anos	17,2	23,5	1,5	53,9	3,9
Positivo:				57,8	
De 36 a 45 anos	16,3	25,5	2,9	52,9	2,4
Positivo:				55,3	
De 46 a 55 anos	15,7	16,7	2,8	61,1	3,7
Positivo:				64,8	
De 56 a 65 anos	16,7	20,4	1,9	61,1	0,0
Positivo:				61,1	
Mais de 65 anos	3,0	18,2	3,0	72,7	3,0
Positivo:				75,8	

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **60,3%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

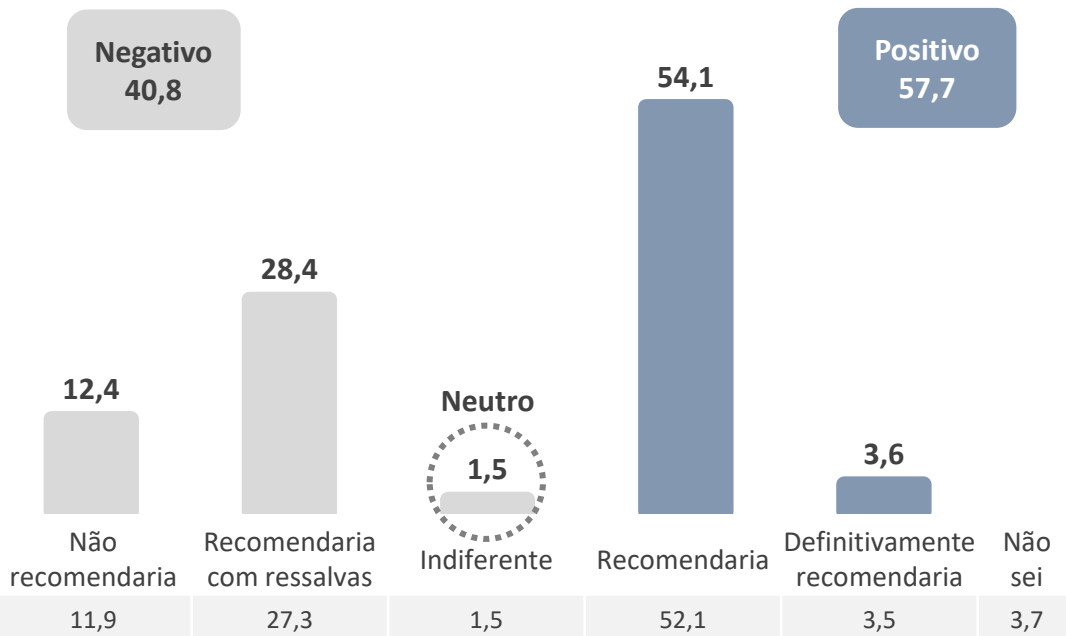
Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **55,1pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalva** com **37,2%** de citações negativas.

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 **75,8%** de citações positivas e o público **De 26 a 35 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **3,9%**.



# Recomendação

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



FREQUÊNCIA

Base: **388** | Margem de Erro: **4.97**.Não sei/Não tenho como avaliar: **15 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	11,0	32,5	1,4	51,2	3,8
Positivo:	55,0				
Masculino	14,0	23,5	1,7	57,5	3,4
Positivo:	60,9				
De 18 a 25 anos	4,2	33,3	2,1	60,4	0,0
Positivo:	60,4				
De 26 a 35 anos	13,7	30,4	2,0	48,0	5,9
Positivo:	53,9				
De 36 a 45 anos	13,3	32,5	2,5	48,3	3,3
Positivo:	51,7				
De 46 a 55 anos	16,9	18,5	0,0	60,0	4,6
Positivo:	64,6				
De 56 a 65 anos	14,3	21,4	0,0	64,3	0,0
Positivo:	64,3				
Mais de 65 anos	4,0	24,0	0,0	68,0	4,0
Positivo:	72,0				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **57,7%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **50,5pp** 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 **40,8%** 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 **72%** de citações positivas e o público **De 26 a 35 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **5,9%**.

# Recomendação

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

Negativo  
32,9

Positivo  
63,5

17,3

15,6

Neutro

3,6

62,2

1,3

Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria	Não sei
13,2	12,0	2,7	47,6	1,0	23,4

FREQUÊNCIA

Base: 307 | Margem de Erro: 5.59.

Não sei/Não tenho como avaliar: 94 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	15,4	16,7	3,1	64,2	0,6
Positivo:	64,8				
Masculino	19,3	14,5	4,1	60,0	2,1
Positivo:	62,1				
De 18 a 25 anos	7,5	15,0	5,0	72,5	0,0
Positivo:	72,5				
De 26 a 35 anos	20,6	16,7	1,0	59,8	2,0
Positivo:	61,8				
De 36 a 45 anos	20,5	15,9	3,4	59,1	1,1
Positivo:	60,2				
De 46 a 55 anos	14,0	14,0	7,0	62,8	2,3
Positivo:	65,1				
De 56 a 65 anos	19,2	19,2	3,8	57,7	0,0
Positivo:	57,7				
Mais de 65 anos	0,0	0,0	12,5	87,5	0,0
Positivo:	87,5				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **63,5%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **60,9pp** 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 **32,9%** 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 **87,5%** de citações positivas e o público **De 46 a 55 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **2,3%**.

# Conclusões

- ❖ De maneira geral, analisando o desempenho dos planos de Saúde e Odonto da operadora HAPVIDA, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que grande parte dos atributos estão classificados abaixo 80%.
- ❖ Para ambos os planos o maior desempenho ocorreu na questão 4, que se refere a toda a atenção em saúde recebida. No plano de **Saúde** temos um percentual positivo de **65,8%** e no plano **Odontológico** temos **71,8%**.
- ❖ Ainda dentre as questões com 5 gradientes, a questão 5 que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, é a que tem o índice mais baixo de satisfação. No plano de **Saúde** com **55%** e para o plano **Odontológico** com **58%**.
- ❖ 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 **61,7%** de satisfação. Um ponto importante a ser citado, é que a soma dos insatisfeitos chega a **12,1%** (soma de **Muito Ruim e Ruim**), portanto a não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com **26,2%**.
- ❖ Por fim, em relação a recomendação unificando os planos, temos um percentual positivo de **60,3%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **1,4pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano.



**Obrigado!**

