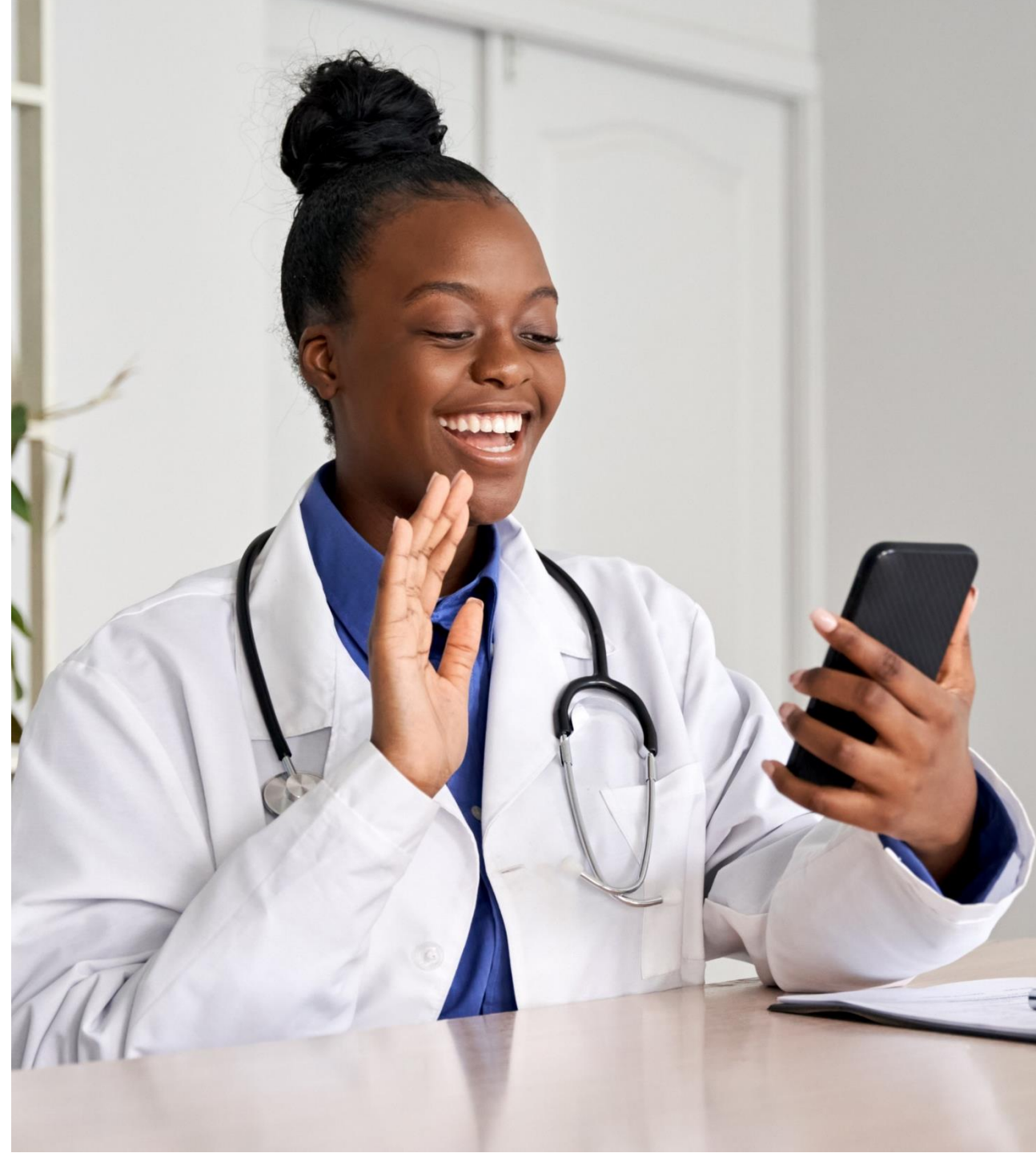


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2025 (Ano Base 2024)



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: NOTRE DAME INTERMEDICA MINAS GERAIS SAUDE S.A.,
registro ANS número 348520

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 **NDI MINAS** 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.



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.



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.





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:

541.824 Beneficiários **NDI MINAS**

População total Saúde:

495.641 Beneficiários **NDI MINAS**

População total Odonto:

46.183 Beneficiários **NDI MINAS**

População elegível à pesquisa Geral:

450.871 maiores de 18 anos.

População elegível à pesquisa Saúde:

415.738 maiores de 18 anos.

População elegível à pesquisa Odonto:

35.133 maiores de 18 anos.

Planejamento da Pesquisa:

19/11/2024

Período de Campo:

13/01/2025 à 31/03/2025

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



603

ENTREVISTADOS

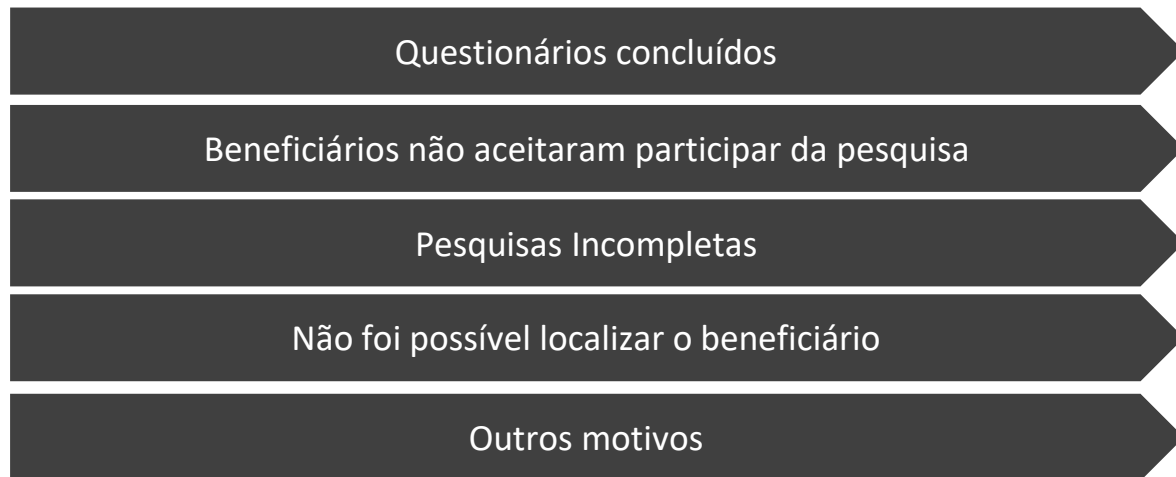
Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 3,34%



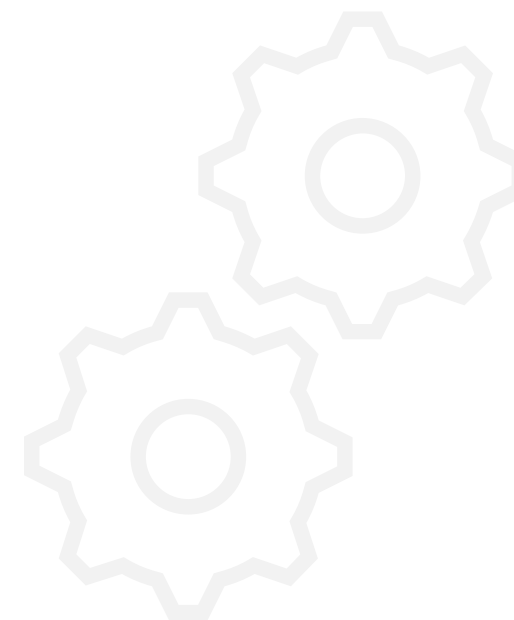
TAXA DE RESPONDENTES

7,2 %

Total de Contatos
Telefônico e Online: 8.402



7%	603
1%	101
1%	72
18%	1542
72%	6084
100%	8402



Dados Técnicos



300

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 4,73%



TAXA DE RESPONDENTES

12,6 %

Total de Contatos
Telefônico e Online: 2.382

Questionários concluídos

Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa

Pesquisas Incompletas

Não foi possível localizar o beneficiário

Outros motivos



13%

300

1%

26

1%

26

24%

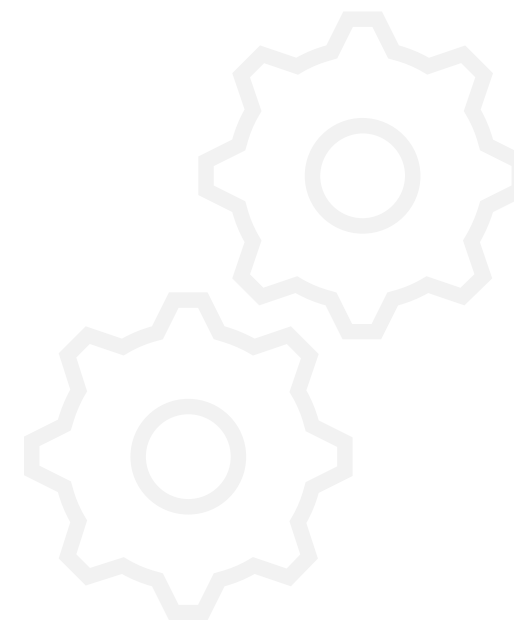
582

61%

1448

100%

2382



Dados Técnicos



303

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 4,69%



TAXA DE RESPONDENTES

5,0 %

Total de Contatos
Telefônico e Online: 6.020

Questionários concluídos

Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa

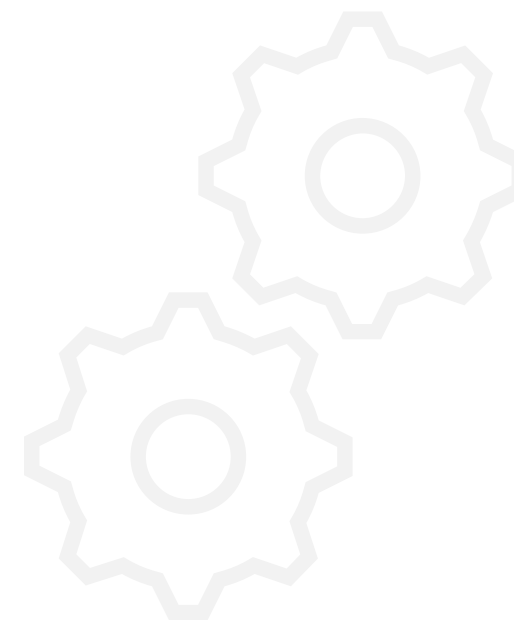
Pesquisas Incompletas

Não foi possível localizar o beneficiário

Outros motivos



5%	303
1%	75
1%	46
16%	960
77%	4636
100%	6020



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	475	3.76	262	5.06	213	5.60
	2 - Atenção imediata	343	4.43	211	5.64	132	7.12
	3 - Comunicação	497	3.68	251	5.17	246	5.21
	4 - Atenção à saúde recebida	475	3.76	272	4.97	203	5.74
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	492	3.69	268	5.01	224	5.46
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	479	3.74	270	4.99	209	5.66
	7 - Resolutividade	221	5.51	134	7.08	87	8.78
	8 - Documentos e formulários	241	5.28	149	6.72	92	8.54
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	513	3.62	290	4.81	223	5.47
	10 - Recomendação	521	3.59	288	4.83	233	5.35



Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	176	29,2%	1,5%	3,1%	90,0%	26,1%	32,2%
Na maioria das vezes	91	15,1%	1,2%	2,4%	90,0%	12,7%	17,5%
Às vezes	165	27,4%	1,5%	3,0%	90,0%	24,4%	30,4%
Nunca	43	7,1%	0,9%	1,7%	90,0%	5,4%	8,9%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	96	15,9%	1,2%	2,5%	90,0%	13,5%	18,4%
Não sei/Não me lembro	32	5,3%	0,8%	1,5%	90,0%	3,8%	6,8%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	162	26,9%	1,5%	3,0%	90,0%	23,9%	29,8%
Na maioria das vezes	61	10,1%	1,0%	2,0%	90,0%	8,1%	12,1%
Às vezes	65	10,8%	1,0%	2,1%	90,0%	8,7%	12,9%
Nunca	55	9,1%	1,0%	1,9%	90,0%	7,2%	11,1%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	238	39,5%	1,6%	3,3%	90,0%	36,2%	42,8%
Não sei/Não me lembro	22	3,6%	0,6%	1,3%	90,0%	2,4%	4,9%

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	77	12,8%	1,1%	2,2%	90,0%	10,5%	15,0%
Não	420	69,7%	1,5%	3,1%	90,0%	66,6%	72,7%
Não sei/Não me lembro	106	17,6%	1,3%	2,6%	90,0%	15,0%	20,1%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	127	21,1%	1,4%	2,7%	90,0%	18,3%	23,8%
Bom	188	31,2%	1,6%	3,1%	90,0%	28,1%	34,3%
Regular	98	16,3%	1,2%	2,5%	90,0%	13,8%	18,7%
Ruim	30	5,0%	0,7%	1,5%	90,0%	3,5%	6,4%
Muito ruim	32	5,3%	0,8%	1,5%	90,0%	3,8%	6,8%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	85	14,1%	1,2%	2,3%	90,0%	11,8%	16,4%
Não sei/Não me lembro	43	7,1%	0,9%	1,7%	90,0%	5,4%	8,9%

Intervalo de Confiança

5 – Lista de médicos (acesso aos prestadores)	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	75	12,4%	1,1%	2,2%	90,0%	10,2%	14,7%
Bom	148	24,5%	1,4%	2,9%	90,0%	21,7%	27,4%
Regular	111	18,4%	1,3%	2,6%	90,0%	15,8%	21,0%
Ruim	70	11,6%	1,1%	2,2%	90,0%	9,5%	13,8%
Muito ruim	88	14,6%	1,2%	2,4%	90,0%	12,2%	17,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	74	12,3%	1,1%	2,2%	90,0%	10,1%	14,5%
Não sei/Não me lembro	37	6,1%	0,8%	1,6%	90,0%	4,5%	7,7%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	85	14,1%	1,2%	2,3%	90,0%	11,8%	16,4%
Bom	177	29,4%	1,5%	3,1%	90,0%	26,3%	32,4%
Regular	104	17,2%	1,3%	2,5%	90,0%	14,7%	19,8%
Ruim	60	10,0%	1,0%	2,0%	90,0%	7,9%	12,0%
Muito ruim	53	8,8%	1,0%	1,9%	90,0%	6,9%	10,7%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	102	16,9%	1,3%	2,5%	90,0%	14,4%	19,4%
Não sei/Não me lembro	22	3,6%	0,6%	1,3%	90,0%	2,4%	4,9%

Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	98	16,3%	1,2%	2,5%	90,0%	13,8%	18,7%
Não	123	20,4%	1,4%	2,7%	90,0%	17,7%	23,1%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	317	52,6%	1,7%	3,4%	90,0%	49,2%	55,9%
Não sei/ Não me lembro	65	10,8%	1,0%	2,1%	90,0%	8,7%	12,9%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	39	6,5%	0,8%	1,7%	90,0%	4,8%	8,1%
Bom	112	18,6%	1,3%	2,6%	90,0%	16,0%	21,2%
Regular	53	8,8%	1,0%	1,9%	90,0%	6,9%	10,7%
Ruim	17	2,8%	0,6%	1,1%	90,0%	1,7%	3,9%
Muito ruim	20	3,3%	0,6%	1,2%	90,0%	2,1%	4,5%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	287	47,6%	1,7%	3,4%	90,0%	44,2%	51,0%
Não sei/ Não me lembro	75	12,4%	1,1%	2,2%	90,0%	10,2%	14,7%

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	119	19,7%	1,3%	2,7%	90,0%	17,1%	22,4%
Bom	190	31,5%	1,6%	3,1%	90,0%	28,4%	34,6%
Regular	111	18,4%	1,3%	2,6%	90,0%	15,8%	21,0%
Ruim	47	7,8%	0,9%	1,8%	90,0%	6,0%	9,6%
Muito ruim	46	7,6%	0,9%	1,8%	90,0%	5,8%	9,4%
Não sei/Não tenho como avaliar	90	14,9%	1,2%	2,4%	90,0%	12,5%	17,3%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	31	5,1%	0,7%	1,5%	90,0%	3,7%	6,6%
Recomendaria	247	41,0%	1,7%	3,3%	90,0%	37,7%	44,3%
Indiferente	28	4,6%	0,7%	1,4%	90,0%	3,2%	6,1%
Recomendaria com ressalvas	101	16,7%	1,3%	2,5%	90,0%	14,2%	19,3%
Não recomendaria	114	18,9%	1,3%	2,6%	90,0%	16,3%	21,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	82	13,6%	1,2%	2,3%	90,0%	11,3%	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	108	36,0%	2,3%	4,6%	90,0%	31,4%	40,6%
Na maioria das vezes	53	17,7%	1,8%	3,6%	90,0%	14,0%	21,3%
Às vezes	93	31,0%	2,2%	4,4%	90,0%	26,6%	35,4%
Nunca	8	2,7%	0,8%	1,5%	90,0%	1,1%	4,2%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	21	7,0%	1,2%	2,4%	90,0%	4,6%	9,4%
Não sei/Não me lembro	17	5,7%	1,1%	2,2%	90,0%	3,5%	7,9%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	110	36,7%	2,3%	4,6%	90,0%	32,1%	41,3%
Na maioria das vezes	46	15,3%	1,7%	3,4%	90,0%	11,9%	18,8%
Às vezes	44	14,7%	1,7%	3,4%	90,0%	11,3%	18,0%
Nunca	11	3,7%	0,9%	1,8%	90,0%	1,9%	5,5%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	77	25,7%	2,1%	4,2%	90,0%	21,5%	29,8%
Não sei/Não me lembro	12	4,0%	0,9%	1,9%	90,0%	2,1%	5,9%

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	46	15,3%	1,7%	3,4%	90,0%	11,9%	18,8%
Não	205	68,3%	2,2%	4,4%	90,0%	63,9%	72,8%
Não sei/Não me lembro	49	16,3%	1,8%	3,5%	90,0%	12,8%	19,9%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	72	24,0%	2,0%	4,1%	90,0%	19,9%	28,1%
Bom	110	36,7%	2,3%	4,6%	90,0%	32,1%	41,3%
Regular	61	20,3%	1,9%	3,8%	90,0%	16,5%	24,2%
Ruim	16	5,3%	1,1%	2,1%	90,0%	3,2%	7,5%
Muito ruim	13	4,3%	1,0%	1,9%	90,0%	2,4%	6,3%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	20	6,7%	1,2%	2,4%	90,0%	4,3%	9,0%
Não sei/Não me lembro	8	2,7%	0,8%	1,5%	90,0%	1,1%	4,2%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Lista de médicos (acesso aos prestadores)	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	43	14,3%	1,7%	3,3%	90,0%	11,0%	17,7%
Bom	79	26,3%	2,1%	4,2%	90,0%	22,1%	30,5%
Regular	59	19,7%	1,9%	3,8%	90,0%	15,9%	23,5%
Ruim	37	12,3%	1,6%	3,1%	90,0%	9,2%	15,5%
Muito ruim	50	16,7%	1,8%	3,6%	90,0%	13,1%	20,2%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	19	6,3%	1,2%	2,3%	90,0%	4,0%	8,7%
Não sei/Não me lembro	13	4,3%	1,0%	1,9%	90,0%	2,4%	6,3%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	44	14,7%	1,7%	3,4%	90,0%	11,3%	18,0%
Bom	103	34,3%	2,3%	4,5%	90,0%	29,8%	38,9%
Regular	60	20,0%	1,9%	3,8%	90,0%	16,2%	23,8%
Ruim	33	11,0%	1,5%	3,0%	90,0%	8,0%	14,0%
Muito ruim	30	10,0%	1,4%	2,9%	90,0%	7,1%	12,9%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	18	6,0%	1,1%	2,3%	90,0%	3,7%	8,3%
Não sei/Não me lembro	12	4,0%	0,9%	1,9%	90,0%	2,1%	5,9%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	56	18,7%	1,9%	3,7%	90,0%	15,0%	22,4%
Não	78	26,0%	2,1%	4,2%	90,0%	21,8%	30,2%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	133	44,3%	2,4%	4,7%	90,0%	39,6%	49,1%
Não sei/ Não me lembro	33	11,0%	1,5%	3,0%	90,0%	8,0%	14,0%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	21	7,0%	1,2%	2,4%	90,0%	4,6%	9,4%
Bom	65	21,7%	2,0%	3,9%	90,0%	17,7%	25,6%
Regular	43	14,3%	1,7%	3,3%	90,0%	11,0%	17,7%
Ruim	7	2,3%	0,7%	1,4%	90,0%	0,9%	3,8%
Muito ruim	13	4,3%	1,0%	1,9%	90,0%	2,4%	6,3%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	115	38,3%	2,3%	4,6%	90,0%	33,7%	43,0%
Não sei/ Não me lembro	36	12,0%	1,5%	3,1%	90,0%	8,9%	15,1%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	67	22,3%	2,0%	4,0%	90,0%	18,4%	26,3%
Bom	101	33,7%	2,3%	4,5%	90,0%	29,2%	38,2%
Regular	71	23,7%	2,0%	4,0%	90,0%	19,6%	27,7%
Ruim	27	9,0%	1,4%	2,7%	90,0%	6,3%	11,7%
Muito ruim	24	8,0%	1,3%	2,6%	90,0%	5,4%	10,6%
Não sei/Não tenho como avaliar	10	3,3%	0,9%	1,7%	90,0%	1,6%	5,0%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	18	6,0%	1,1%	2,3%	90,0%	3,7%	8,3%
Recomendaria	131	43,7%	2,4%	4,7%	90,0%	38,9%	48,4%
Indiferente	9	3,0%	0,8%	1,6%	90,0%	1,4%	4,6%
Recomendaria com ressalvas	68	22,7%	2,0%	4,0%	90,0%	18,7%	26,7%
Não recomendaria	62	20,7%	1,9%	3,9%	90,0%	16,8%	24,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	12	4,0%	0,9%	1,9%	90,0%	2,1%	5,9%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	68	22,4%	2,0%	4,0%	90,0%	18,5%	26,4%
Na maioria das vezes	38	12,5%	1,6%	3,1%	90,0%	9,4%	15,7%
Às vezes	72	23,8%	2,0%	4,0%	90,0%	19,7%	27,8%
Nunca	35	11,6%	1,5%	3,0%	90,0%	8,5%	14,6%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	75	24,8%	2,0%	4,1%	90,0%	20,7%	28,8%
Não sei/Não me lembro	15	5,0%	1,0%	2,1%	90,0%	2,9%	7,0%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	52	17,2%	1,8%	3,6%	90,0%	13,6%	20,7%
Na maioria das vezes	15	5,0%	1,0%	2,1%	90,0%	2,9%	7,0%
Às vezes	21	6,9%	1,2%	2,4%	90,0%	4,5%	9,3%
Nunca	44	14,5%	1,7%	3,3%	90,0%	11,2%	17,9%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	161	53,1%	2,4%	4,7%	90,0%	48,4%	57,9%
Não sei/Não me lembro	10	3,3%	0,8%	1,7%	90,0%	1,6%	5,0%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	31	10,2%	1,4%	2,9%	90,0%	7,4%	13,1%
Não	215	71,0%	2,2%	4,3%	90,0%	66,7%	75,3%
Não sei/Não me lembro	57	18,8%	1,9%	3,7%	90,0%	15,1%	22,5%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	55	18,2%	1,8%	3,7%	90,0%	14,5%	21,8%
Bom	78	25,7%	2,1%	4,1%	90,0%	21,6%	29,9%
Regular	37	12,2%	1,6%	3,1%	90,0%	9,1%	15,3%
Ruim	14	4,6%	1,0%	2,0%	90,0%	2,6%	6,6%
Muito ruim	19	6,3%	1,1%	2,3%	90,0%	4,0%	8,6%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	65	21,5%	1,9%	3,9%	90,0%	17,6%	25,3%
Não sei/Não me lembro	35	11,6%	1,5%	3,0%	90,0%	8,5%	14,6%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Lista de médicos (acesso aos prestadores)	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	32	10,6%	1,5%	2,9%	90,0%	7,6%	13,5%
Bom	69	22,8%	2,0%	4,0%	90,0%	18,8%	26,7%
Regular	52	17,2%	1,8%	3,6%	90,0%	13,6%	20,7%
Ruim	33	10,9%	1,5%	3,0%	90,0%	7,9%	13,8%
Muito ruim	38	12,5%	1,6%	3,1%	90,0%	9,4%	15,7%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	55	18,2%	1,8%	3,7%	90,0%	14,5%	21,8%
Não sei/Não me lembro	24	7,9%	1,3%	2,6%	90,0%	5,4%	10,5%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	41	13,5%	1,6%	3,2%	90,0%	10,3%	16,8%
Bom	74	24,4%	2,0%	4,1%	90,0%	20,4%	28,5%
Regular	44	14,5%	1,7%	3,3%	90,0%	11,2%	17,9%
Ruim	27	8,9%	1,4%	2,7%	90,0%	6,2%	11,6%
Muito ruim	23	7,6%	1,3%	2,5%	90,0%	5,1%	10,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	84	27,7%	2,1%	4,2%	90,0%	23,5%	32,0%
Não sei/Não me lembro	10	3,3%	0,8%	1,7%	90,0%	1,6%	5,0%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	42	13,9%	1,6%	3,3%	90,0%	10,6%	17,1%
Não	45	14,9%	1,7%	3,4%	90,0%	11,5%	18,2%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	184	60,7%	2,3%	4,6%	90,0%	56,1%	65,4%
Não sei/ Não me lembro	32	10,6%	1,5%	2,9%	90,0%	7,6%	13,5%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	18	5,9%	1,1%	2,2%	90,0%	3,7%	8,2%
Bom	47	15,5%	1,7%	3,4%	90,0%	12,1%	18,9%
Regular	10	3,3%	0,8%	1,7%	90,0%	1,6%	5,0%
Ruim	10	3,3%	0,8%	1,7%	90,0%	1,6%	5,0%
Muito ruim	7	2,3%	0,7%	1,4%	90,0%	0,9%	3,7%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	172	56,8%	2,3%	4,7%	90,0%	52,1%	61,5%
Não sei/ Não me lembro	39	12,9%	1,6%	3,2%	90,0%	9,7%	16,0%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	52	17,2%	1,8%	3,6%	90,0%	13,6%	20,7%
Bom	89	29,4%	2,2%	4,3%	90,0%	25,1%	33,7%
Regular	40	13,2%	1,6%	3,2%	90,0%	10,0%	16,4%
Ruim	20	6,6%	1,2%	2,4%	90,0%	4,2%	9,0%
Muito ruim	22	7,3%	1,2%	2,5%	90,0%	4,8%	9,7%
Não sei/Não tenho como avaliar	80	26,4%	2,1%	4,2%	90,0%	22,2%	30,6%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	13	4,3%	1,0%	1,9%	90,0%	2,4%	6,2%
Recomendaria	116	38,3%	2,3%	4,6%	90,0%	33,7%	42,9%
Indiferente	19	6,3%	1,1%	2,3%	90,0%	4,0%	8,6%
Recomendaria com ressalvas	33	10,9%	1,5%	3,0%	90,0%	7,9%	13,8%
Não recomendaria	52	17,2%	1,8%	3,6%	90,0%	13,6%	20,7%
Não sei/Não tenho como avaliar	70	23,1%	2,0%	4,0%	90,0%	19,1%	27,1%

Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Belo Horizonte	32,5%	29,4%	35,7%
Poços de Caldas	12,4%	10,2%	14,7%
Contagem	10,4%	8,4%	12,5%
Uberlândia	7,8%	6,0%	9,6%
Betim	6,5%	4,8%	8,1%
Divinópolis	5,6%	4,1%	7,2%
Patos de Minas	4,0%	2,7%	5,3%
Pouso Alegre	3,5%	2,3%	4,7%
Extrema	3,3%	2,1%	4,5%
Santa Luzia	2,0%	1,1%	2,9%
Itabira	1,7%	0,8%	2,5%
Alfenas	1,7%	0,8%	2,5%
Ibirité	1,5%	0,7%	2,3%
Lavras	1,5%	0,7%	2,3%
Montes Claros	1,3%	0,6%	2,1%
Canaã dos Carajás	1,0%	0,3%	1,7%
Sete Lagoas	1,0%	0,3%	1,7%
Ribeirão das Neves	1,0%	0,3%	1,7%
Parauapebas	0,8%	0,2%	1,4%
Nova Serrana	0,5%	0,0%	1,0%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	12,4%
De 26 a 35 anos	24,2%
De 36 a 45 anos	30,3%
De 46 a 55 anos	17,7%
De 56 a 65 anos	10,0%
Mais de 65 anos	5,3%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	47,1%
Masculino	52,9%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
10,2%	14,7%
21,3%	27,1%
27,3%	33,4%
15,2%	20,3%
7,9%	12,0%
3,8%	6,8%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
43,7%	50,5%
49,5%	56,3%

Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Belo Horizonte	28,3%
Contagem	10,0%
Uberlândia	8,7%
Poços de Caldas	7,0%
Betim	6,7%
Divinópolis	6,0%
Santa Luzia	4,0%
Pouso Alegre	4,0%
Itabira	3,3%
Patos de Minas	3,0%
Lavras	3,0%
Ibirité	3,0%
Montes Claros	2,7%
Extrema	2,7%
Sete Lagoas	2,0%
Ribeirão das Neves	2,0%
Canaã dos Carajás	2,0%
Parauapebas	1,7%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
24,0%	32,6%
7,1%	12,9%
6,0%	11,3%
4,6%	9,4%
4,3%	9,0%
3,7%	8,3%
2,1%	5,9%
2,1%	5,9%
1,6%	5,0%
1,4%	4,6%
1,4%	4,6%
1,4%	4,6%
1,1%	4,2%
1,1%	4,2%
0,7%	3,3%
0,7%	3,3%
0,7%	3,3%
0,4%	2,9%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	13,0%
De 26 a 35 anos	22,7%
De 36 a 45 anos	30,3%
De 46 a 55 anos	18,7%
De 56 a 65 anos	9,3%
Mais de 65 anos	6,0%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	43,7%
Masculino	56,3%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
9,8%	16,2%
18,7%	26,7%
26,0%	34,7%
15,0%	22,4%
6,6%	12,1%
3,7%	8,3%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
38,9%	48,4%
51,6%	61,1%

Dados Técnicos



Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Belo Horizonte	36,6%
Poços de Caldas	17,8%
Contagem	10,9%
Uberlândia	6,9%
Betim	6,3%
Divinópolis	5,3%
Patos de Minas	5,0%
Extrema	4,0%
Alfenas	3,3%
Pouso Alegre	3,0%
Nova Serrana	1,0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
32,1%	41,2%
14,2%	21,4%
7,9%	13,8%
4,5%	9,3%
4,0%	8,6%
3,2%	7,4%
2,9%	7,0%
2,1%	5,8%
1,6%	5,0%
1,4%	4,6%
0,1%	1,9%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	11,9%
De 26 a 35 anos	25,7%
De 36 a 45 anos	30,4%
De 46 a 55 anos	16,8%
De 56 a 65 anos	10,6%
Mais de 65 anos	4,6%

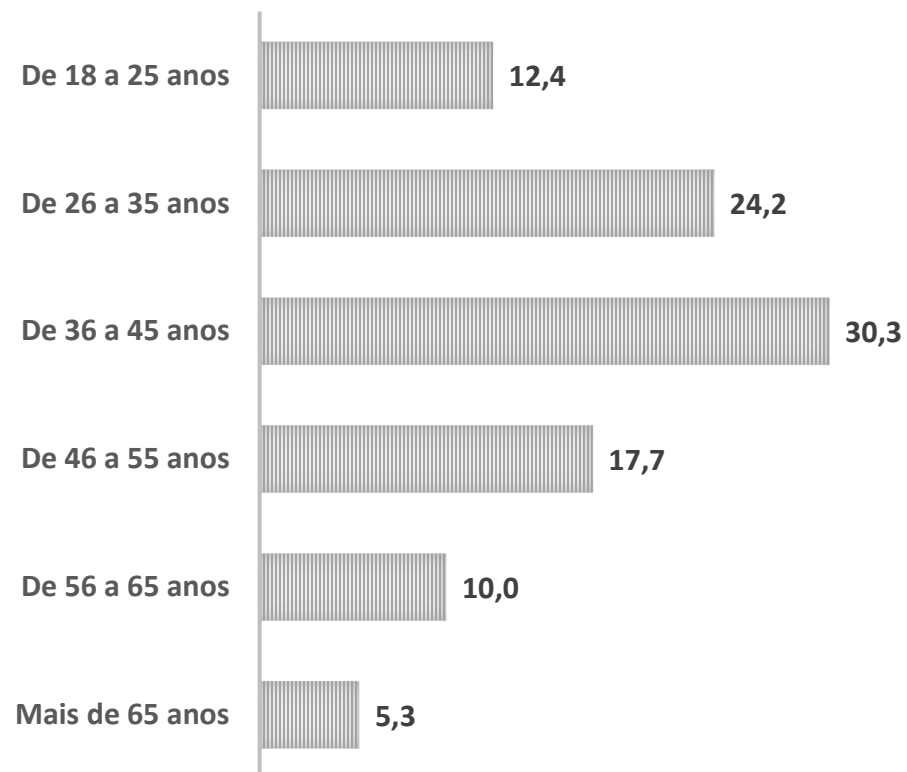
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	50,5%
Masculino	49,5%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
8,8%	14,9%
21,6%	29,9%
26,0%	34,7%
13,3%	20,4%
7,6%	13,5%
2,6%	6,6%

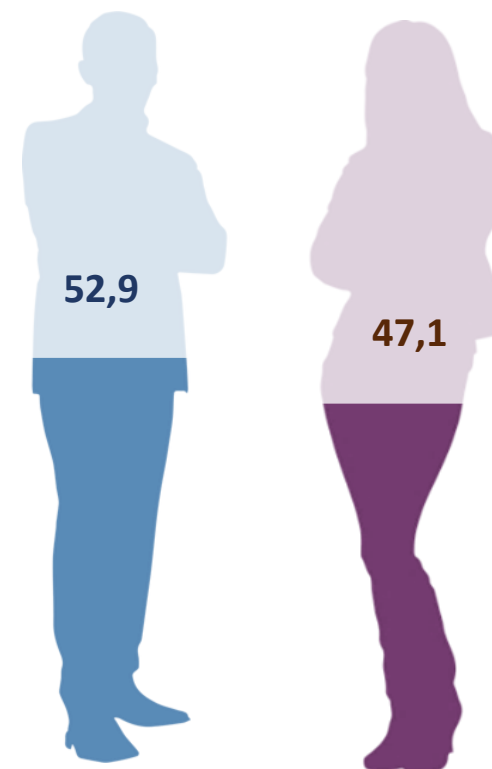
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
45,8%	55,2%
44,8%	54,2%

Descrição do Perfil

Faixa Etária



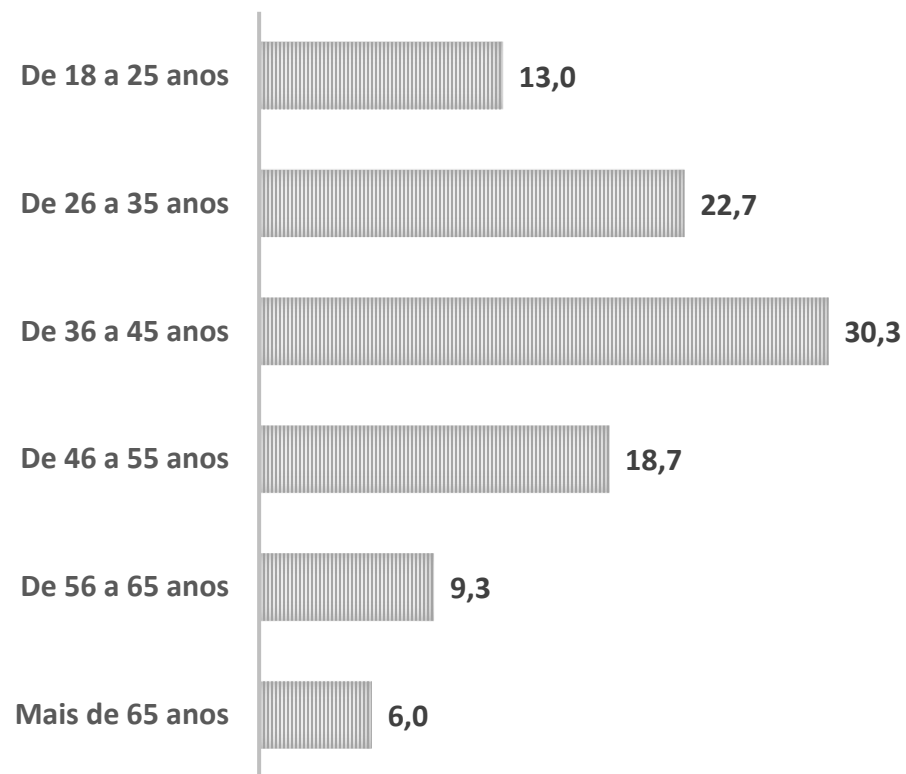
Gênero



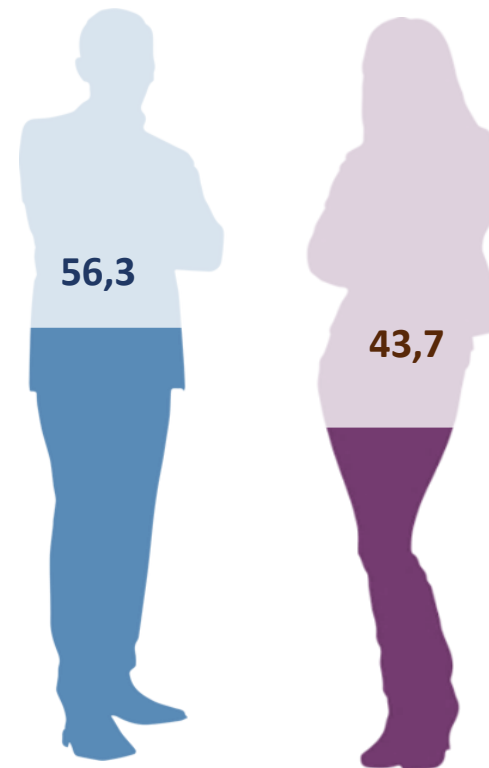
Beneficiários com 18 anos ou mais

Descrição do Perfil

Faixa Etária



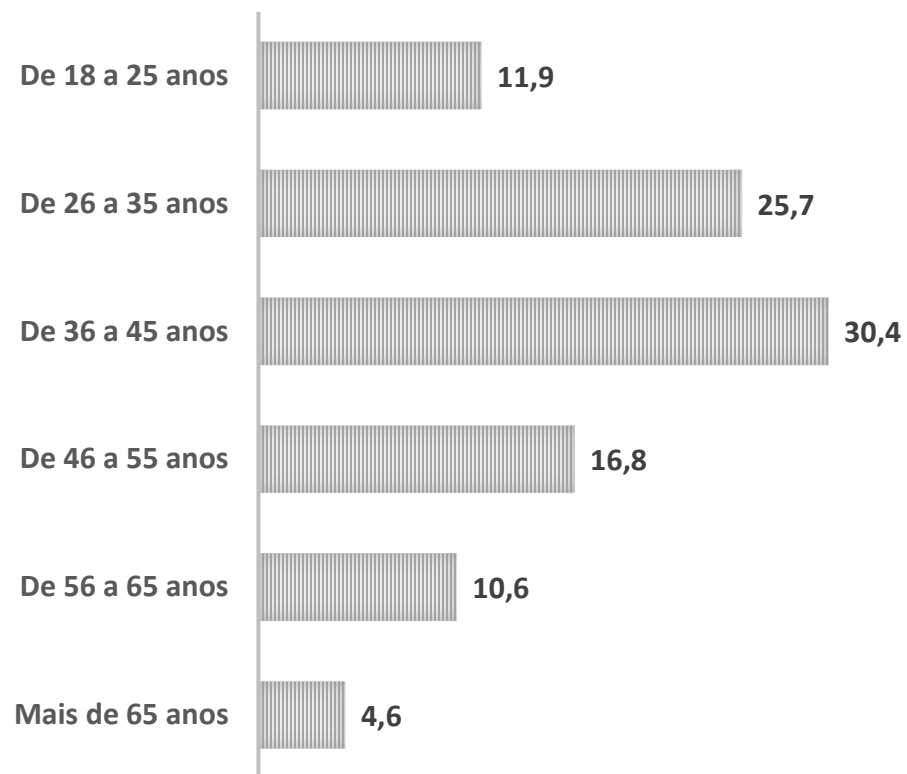
Gênero



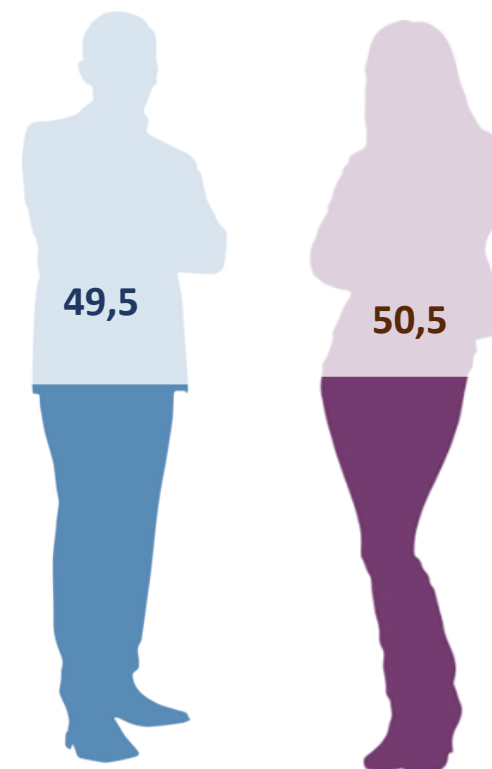
Beneficiários com 18 anos ou mais

Descrição do Perfil

Faixa Etária



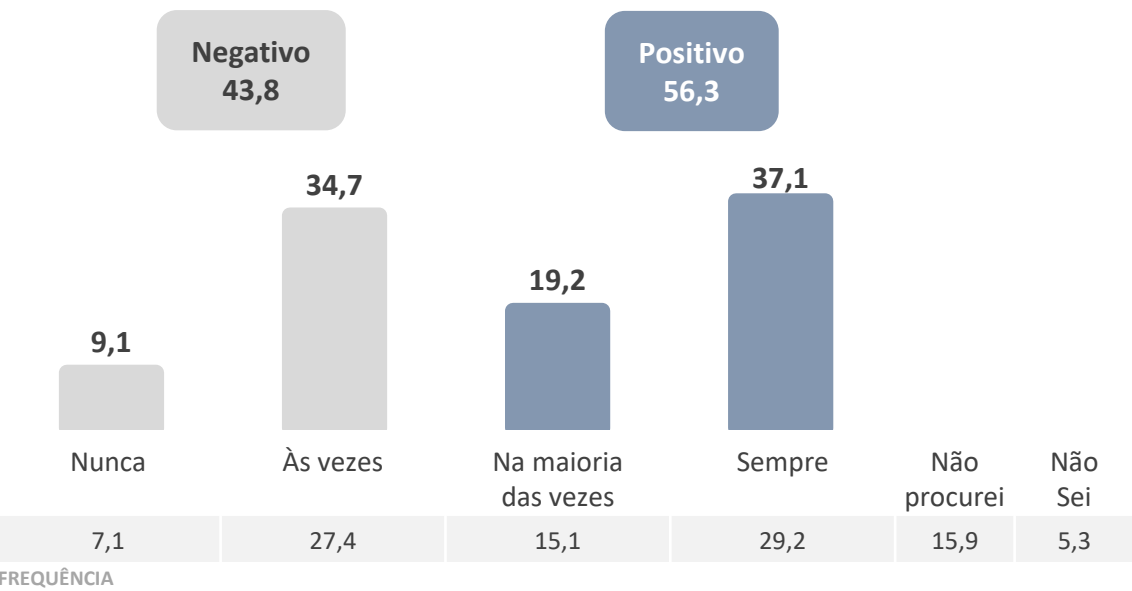
Gênero



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: 475 | Margem de Erro: 3.76

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **96 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

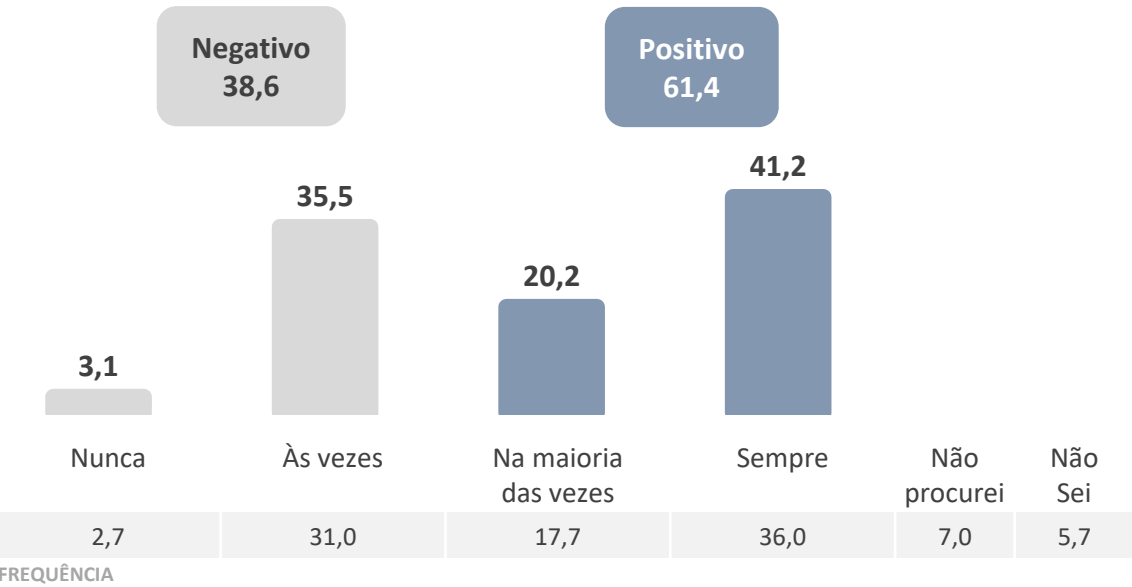
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	7,2	35,3	19,1	38,3
Positivo:				57,4
Masculino	10,8	34,2	19,2	35,8
Positivo:				55,0
De 18 a 25 anos	3,6	42,9	19,6	33,9
Positivo:				53,6
De 26 a 35 anos	8,8	28,1	21,1	42,1
Positivo:				63,2
De 36 a 45 anos	8,6	41,4	18,4	31,6
Positivo:				50,0
De 46 a 55 anos	13,6	27,2	23,5	35,8
Positivo:				59,3
De 56 a 65 anos	12,5	35,4	8,3	43,8
Positivo:				52,1
Mais de 65 anos	4,2	29,2	20,8	45,8
Positivo:				66,7

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **56,3%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. 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 **66,7%** das menções positivas. Já os beneficiários **De 36 a 45 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **50%** de menções.

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: 262 | Margem de Erro: 5.06

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: 21 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

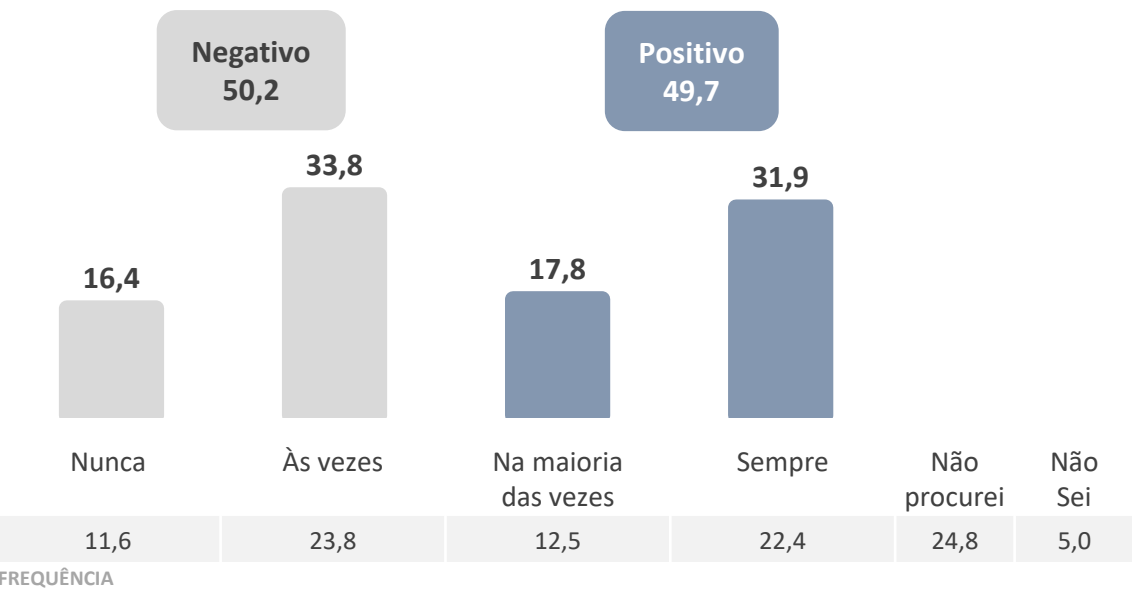
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, 61,4% conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve apenas 3,1% de menções.

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. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos** chegando a 80% das menções positivas. Já os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com 48,3% de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,4	36,6	17,9	43,1
		Positivo:	61,0	
Masculino	3,6	34,5	22,3	39,6
		Positivo:	61,9	
De 18 a 25 anos	3,4	48,3	17,2	31,0
		Positivo:	48,3	
De 26 a 35 anos	3,2	32,3	19,4	45,2
		Positivo:	64,5	
De 36 a 45 anos	3,7	40,2	22,0	34,1
		Positivo:	56,1	
De 46 a 55 anos	2,0	31,4	27,5	39,2
		Positivo:	66,7	
De 56 a 65 anos	4,3	30,4	4,3	60,9
		Positivo:	65,2	
Mais de 65 anos	0,0	20,0	20,0	60,0
		Positivo:	80,0	

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: **213** | Margem de Erro: **5.60**

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **75 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **15 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

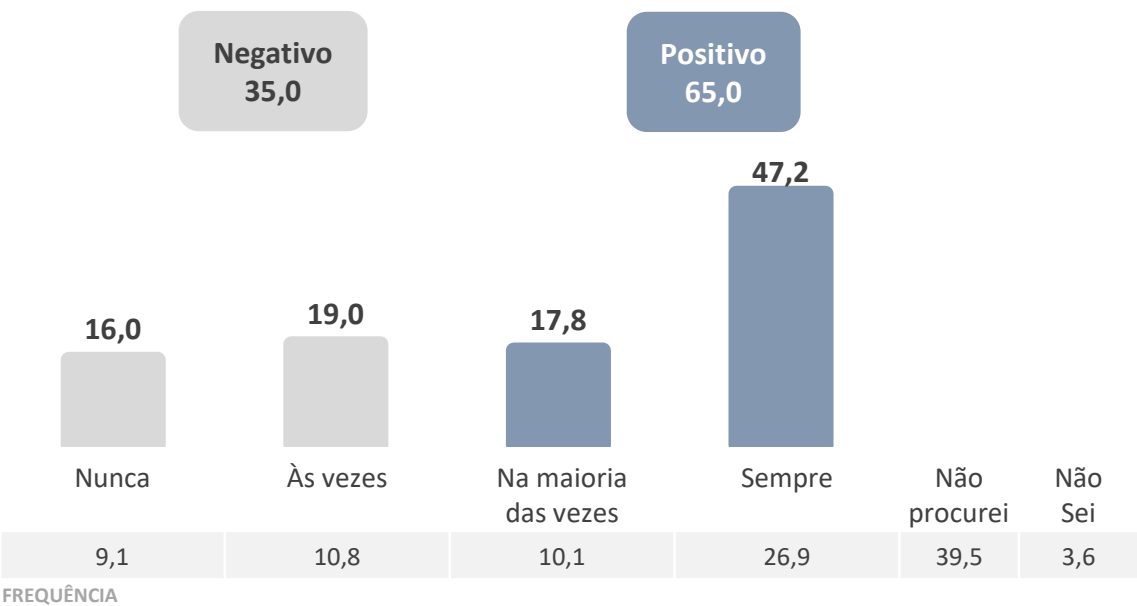
	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	12,5	33,9	20,5	33,0
Positivo:	53,6			
Masculino	20,8	33,7	14,9	30,7
Positivo:	45,5			
De 18 a 25 anos	3,7	37,0	22,2	37,0
Positivo:	59,3			
De 26 a 35 anos	15,4	23,1	23,1	38,5
Positivo:	61,5			
De 36 a 45 anos	14,3	42,9	14,3	28,6
Positivo:	42,9			
De 46 a 55 anos	33,3	20,0	16,7	30,0
Positivo:	46,7			
De 56 a 65 anos	20,0	40,0	12,0	28,0
Positivo:	40,0			
Mais de 65 anos	11,1	44,4	22,2	22,2
Positivo:	44,4			

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **49,7%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** que obteve **16,4%** 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 26 a 35 anos** chegando a **61,5%** das menções positivas. Já os beneficiários **De 56 a 65 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **40%** de menções.

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?



Base: 343 | Margem de Erro: 4.43

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: 238 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

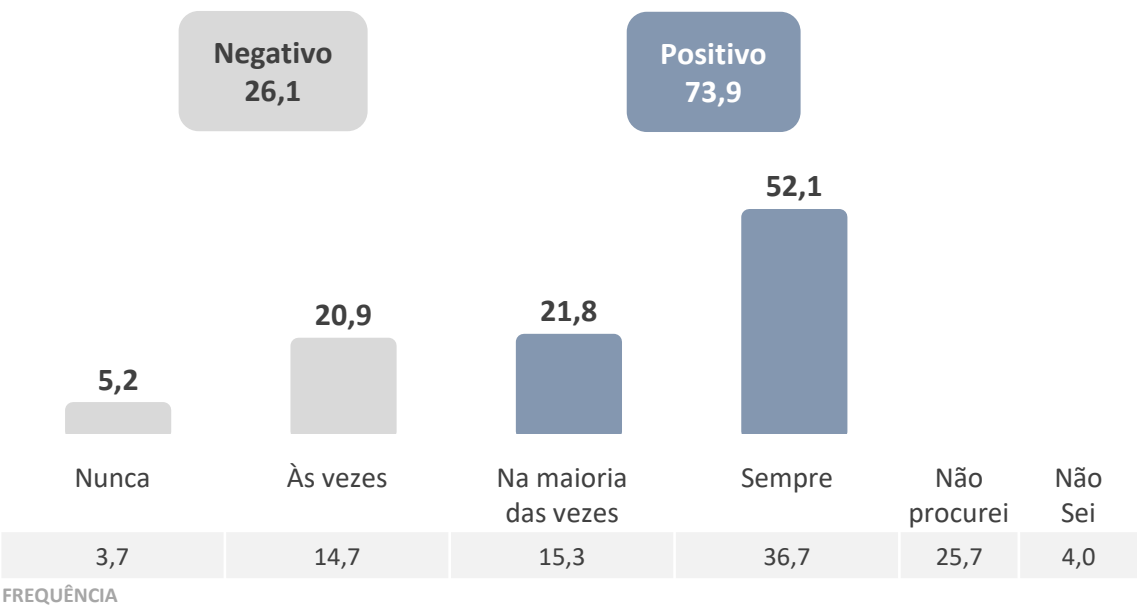
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **65%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **16%** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **74,3%** de menções positivas. Já o público **De 36 a 45 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **58,1%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	13,1	20,6	20,6	45,6
	Positivo:		66,3	
Masculino	18,6	17,5	15,3	48,6
	Positivo:		63,9	
De 18 a 25 anos	16,1	12,9	16,1	54,8
	Positivo:		71,0	
De 26 a 35 anos	10,0	15,7	21,4	52,9
	Positivo:		74,3	
De 36 a 45 anos	18,8	23,1	15,4	42,7
	Positivo:		58,1	
De 46 a 55 anos	22,7	15,2	22,7	39,4
	Positivo:		62,1	
De 56 a 65 anos	13,2	18,4	15,8	52,6
	Positivo:		68,4	
Mais de 65 anos	4,8	28,6	9,5	57,1
	Positivo:		66,7	

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?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	4,9	18,4	24,3	52,4
		Positivo:	76,7	
Masculino	5,6	23,1	19,4	51,9
		Positivo:	71,3	
De 18 a 25 anos	11,1	0,0	22,2	66,7
		Positivo:	88,9	
De 26 a 35 anos	4,4	15,6	26,7	53,3
		Positivo:	80,0	
De 36 a 45 anos	8,5	29,6	16,9	45,1
		Positivo:	62,0	
De 46 a 55 anos	2,3	18,6	27,9	51,2
		Positivo:	79,1	
De 56 a 65 anos	0,0	19,0	23,8	57,1
		Positivo:	81,0	
Mais de 65 anos	0,0	30,8	7,7	61,5
		Positivo:	69,2	

Base: 211 | Margem de Erro: 5.64

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **77 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

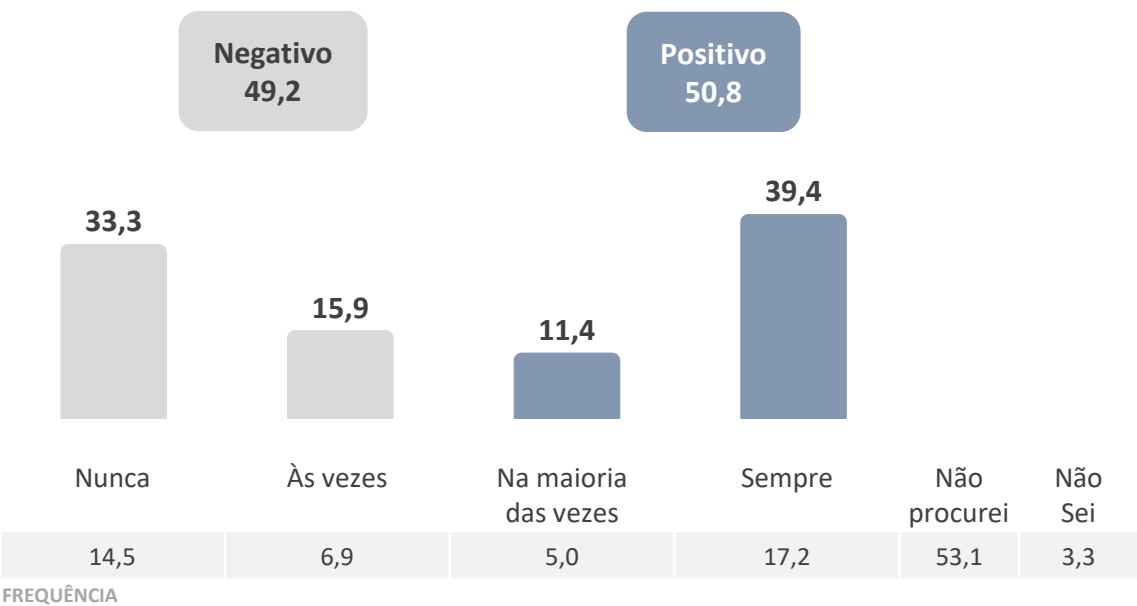
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **73,9%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **5,2%** 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 18 a 25 anos**, com **88,9%** de menções positivas. Já o público **De 36 a 45 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **62%** de menções.

Urgências e Emergências

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



Base: 132 | Margem de Erro: 7.12

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **161 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

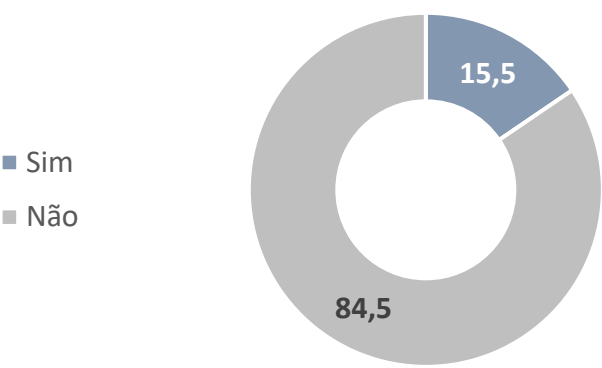
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **50,8%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **33,3%** de menções.

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 26 a 35 anos**, com **64%** de menções positivas. Já o público **De 46 a 55 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **30,4%** de menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	28,1	24,6	14,0	33,3
	Positivo: 47,4			
Masculino	37,3	9,3	9,3	44,0
	Positivo: 53,3			
De 18 a 25 anos	23,1	30,8	7,7	38,5
	Positivo: 46,2			
De 26 a 35 anos	20,0	16,0	12,0	52,0
	Positivo: 64,0			
De 36 a 45 anos	34,8	13,0	13,0	39,1
	Positivo: 52,2			
De 46 a 55 anos	60,9	8,7	13,0	17,4
	Positivo: 30,4			
De 56 a 65 anos	29,4	17,6	5,9	47,1
	Positivo: 52,9			
Mais de 65 anos	12,5	25,0	12,5	50,0
	Positivo: 62,5			

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
12,8	69,7	17,6

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	87,0	13,0
Masculino	82,2	17,8

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	80,4	19,6
De 26 a 35 anos	81,8	18,2
De 36 a 45 anos	88,7	11,3
De 46 a 55 anos	86,8	13,2
De 56 a 65 anos	75,9	24,1
Mais de 65 anos	88,5	11,5

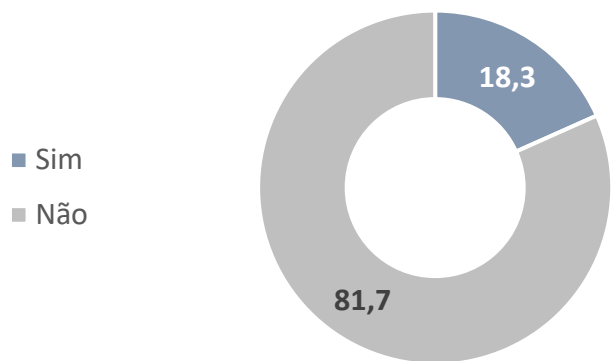
Base: **497** | Margem de Erro: **3.68**
Não sei = Não sei/Não me lembro: **106 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **15,5%** disseram que receberam comunicação do plano, enquanto **84,5%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

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 respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **24,1%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 36 a 45 anos**, dos respondentes **88,7%** 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
15,3	68,3	16,3

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	85,6	14,4
Masculino	78,6	21,4

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	76,9	23,1
De 26 a 35 anos	85,5	14,5
De 36 a 45 anos	85,2	14,8
De 46 a 55 anos	79,2	20,8
De 56 a 65 anos	73,1	26,9
Mais de 65 anos	80,0	20,0

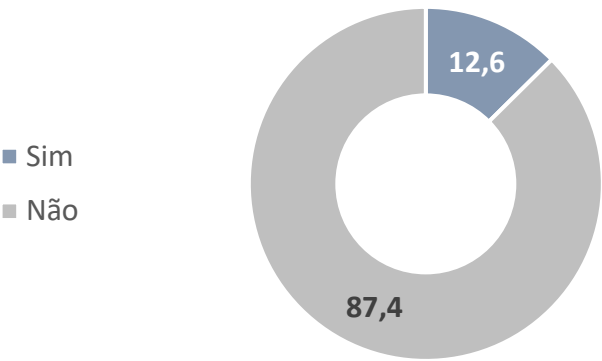
Base: **251** | Margem de Erro: **5.17**
Não sei = Não sei/Não me lembro: **49 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **18,3%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto **81,7%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

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 respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **26,9%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 26 a 35 anos**, dos respondentes **85,5%** 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
10,2	71,0	18,8

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	88,3	11,7
Masculino	86,4	13,6

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	85,0	15,0
De 26 a 35 anos	78,8	21,2
De 36 a 45 anos	92,3	7,7
De 46 a 55 anos	95,3	4,7
De 56 a 65 anos	78,6	21,4
Mais de 65 anos	100,0	0,0

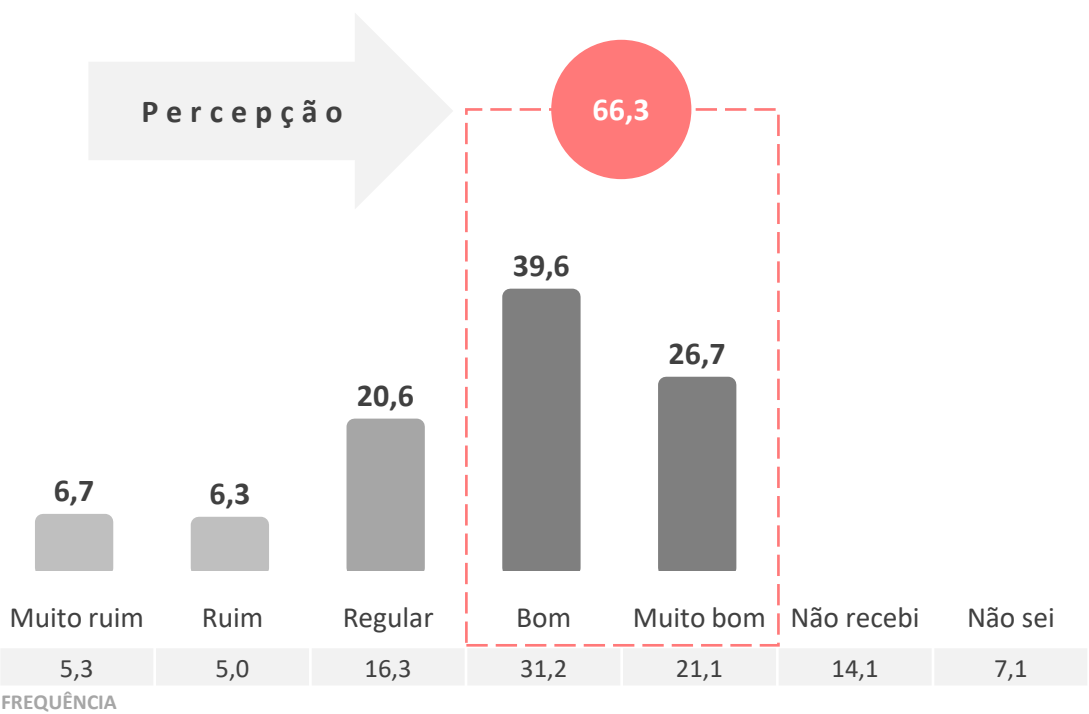
Base: **246** | Margem de Erro: **5.21**
Não sei = Não sei/Não me lembro: **57 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **12,6%** disseram que receberam comunicação do plano odontológico, enquanto **87,4%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

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 respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **21,4%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **Mais de 65 anos**, dos respondentes **100%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc

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

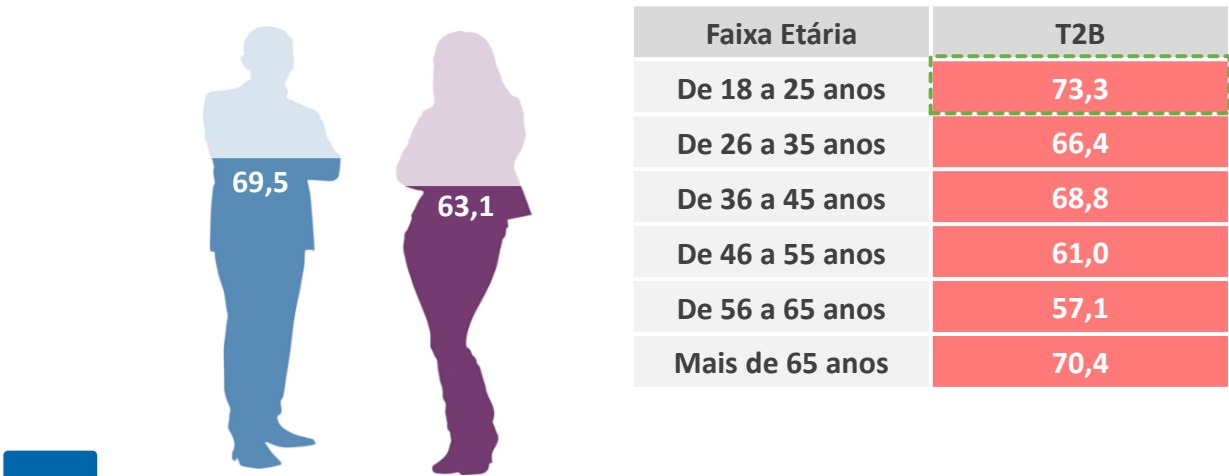


Base: **475** | Margem de Erro: **3.76**

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **85 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **43 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



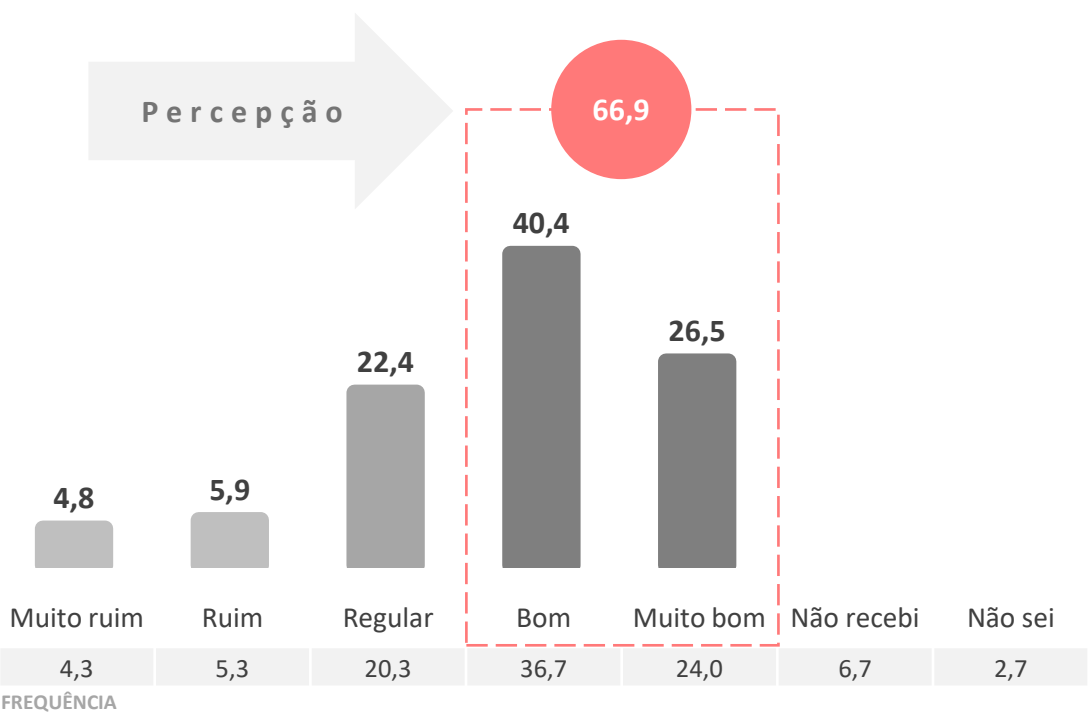
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **66,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **6,7%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **20,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **12,9pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analizando 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 18 a 25 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **73,3%** na avaliação . Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 56 a 65 anos** com **57,1%**.

Hospitais, Clínicas, etc

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

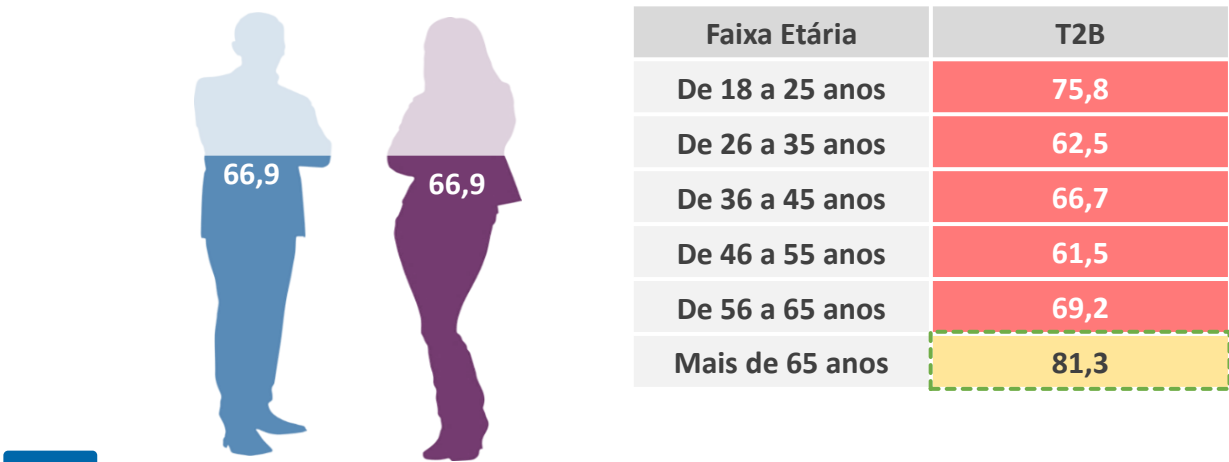


Base: 272 | Margem de Erro: 4.97

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: 20 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



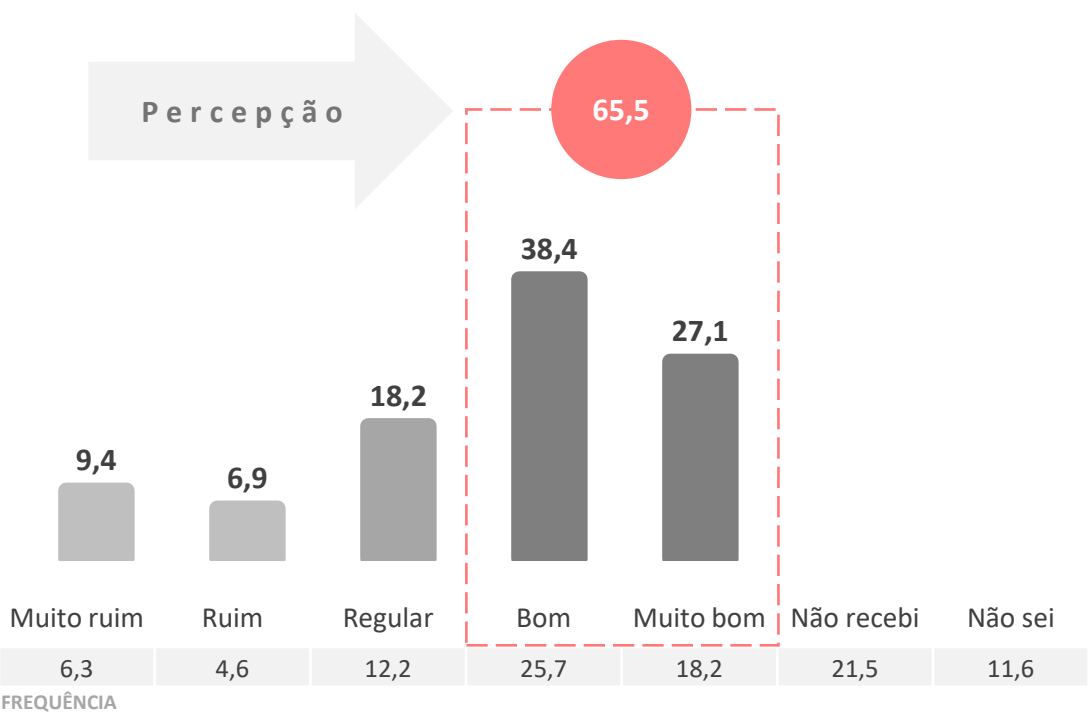
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **66,9%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **4,8%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **22,4%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **13,9pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, não há variação entre os gêneros, 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 **81,3%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 46 a 55 anos** com **61,5%**.

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)?

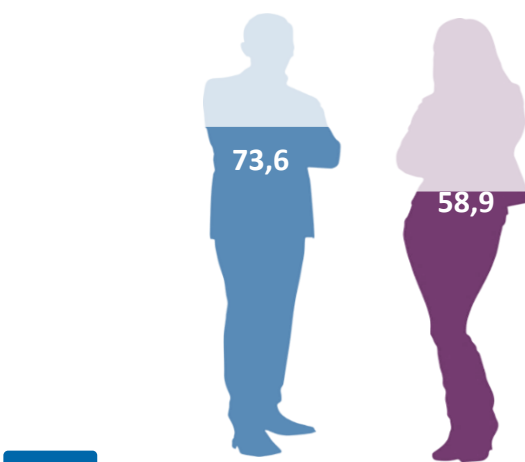


Base: **203** | Margem de Erro: **5.74**

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **65 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	70,4
De 26 a 35 anos	71,4
De 36 a 45 anos	71,4
De 46 a 55 anos	60,0
De 56 a 65 anos	43,5
Mais de 65 anos	54,5

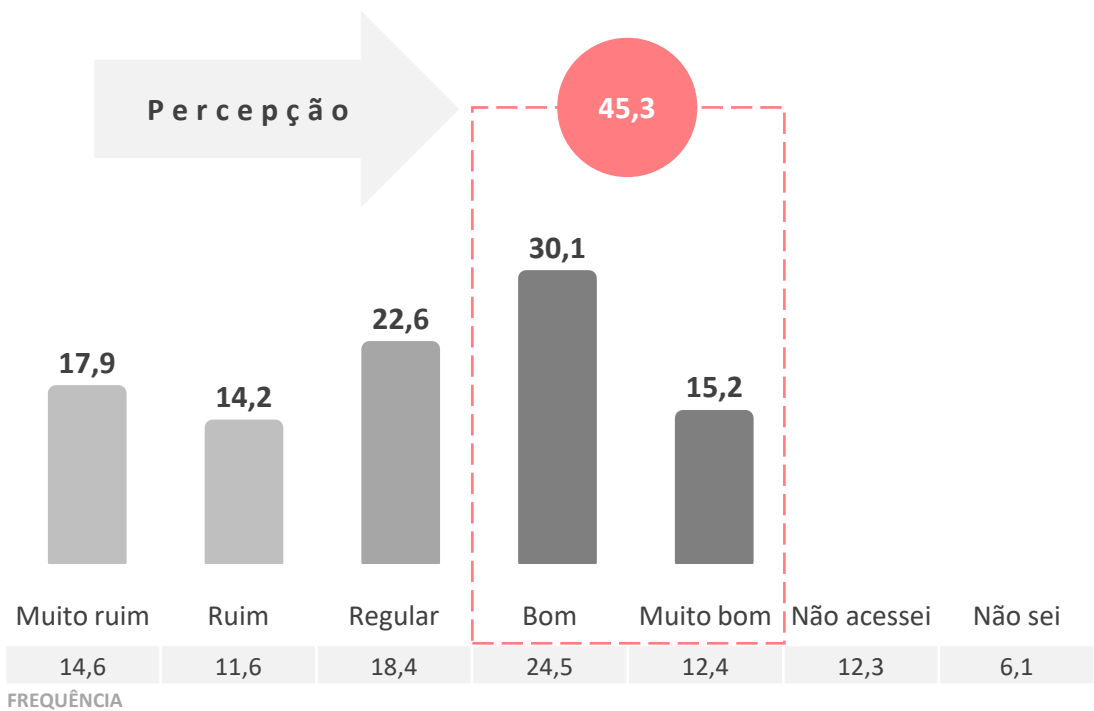
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **65,5%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **9,4%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **18,2%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **11,3pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, por gênero quem melhor avaliou foi o público **Masculino** com **73,6%** das citações positivas. Por faixa etária, os beneficiários **De 26 a 45 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **71,4%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 56 a 65 anos** com **43,5%**.

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)?

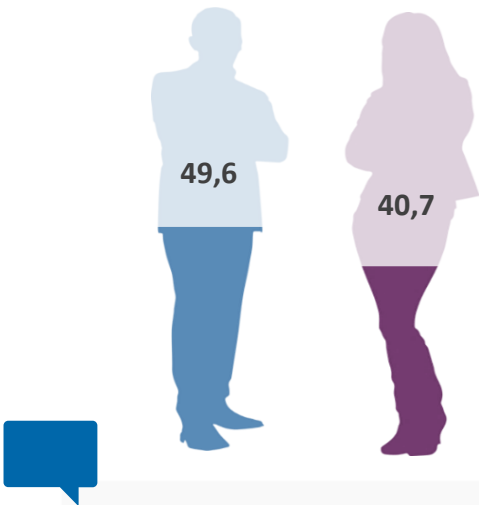


Base: 492 | Margem de Erro: 3.69

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: 74 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	54,1
De 26 a 35 anos	44,4
De 36 a 45 anos	42,7
De 46 a 55 anos	39,1
De 56 a 65 anos	46,7
Mais de 65 anos	64,0

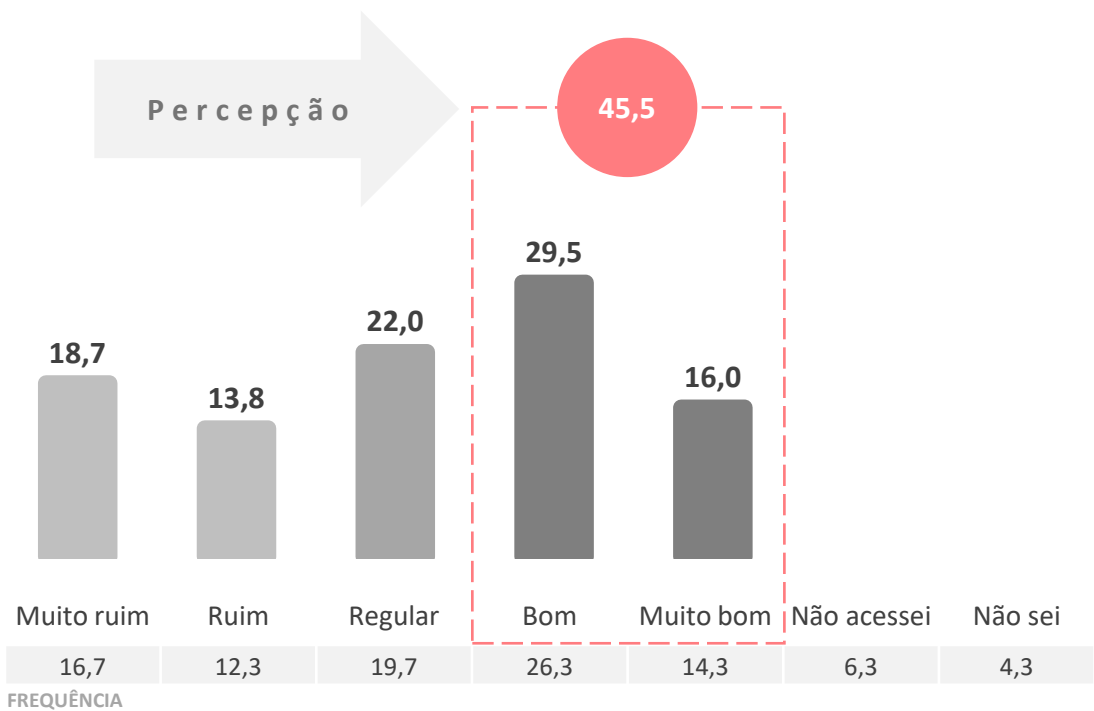
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **45,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **17,9%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **22,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **14,9pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analizando os perfis, por gênero quem melhor avaliou foi o público **Masculino** com **49,6%** das citações positivas. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **64%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 46 a 55 anos** com **39,1%**.

Lista de Prestadores

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

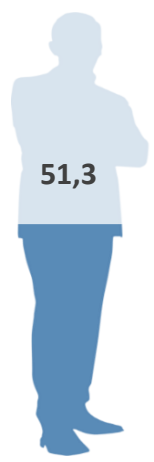


Base: 268 | Margem de Erro: 5.01

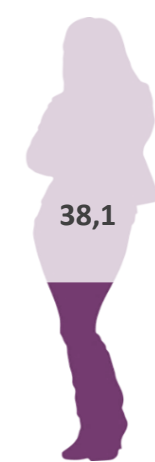
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: 19 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



51,3



38,1

Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	46,9
De 26 a 35 anos	44,8
De 36 a 45 anos	39,5
De 46 a 55 anos	42,3
De 56 a 65 anos	56,0
Mais de 65 anos	73,3

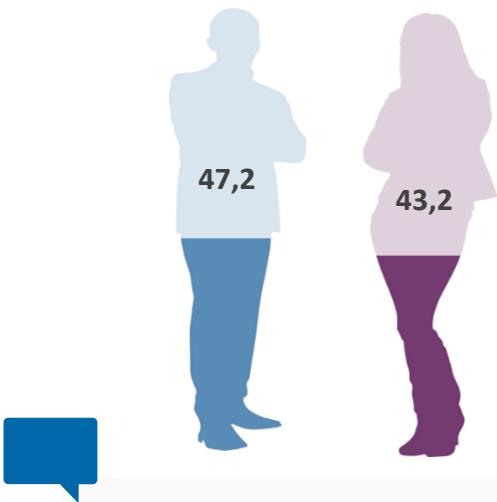
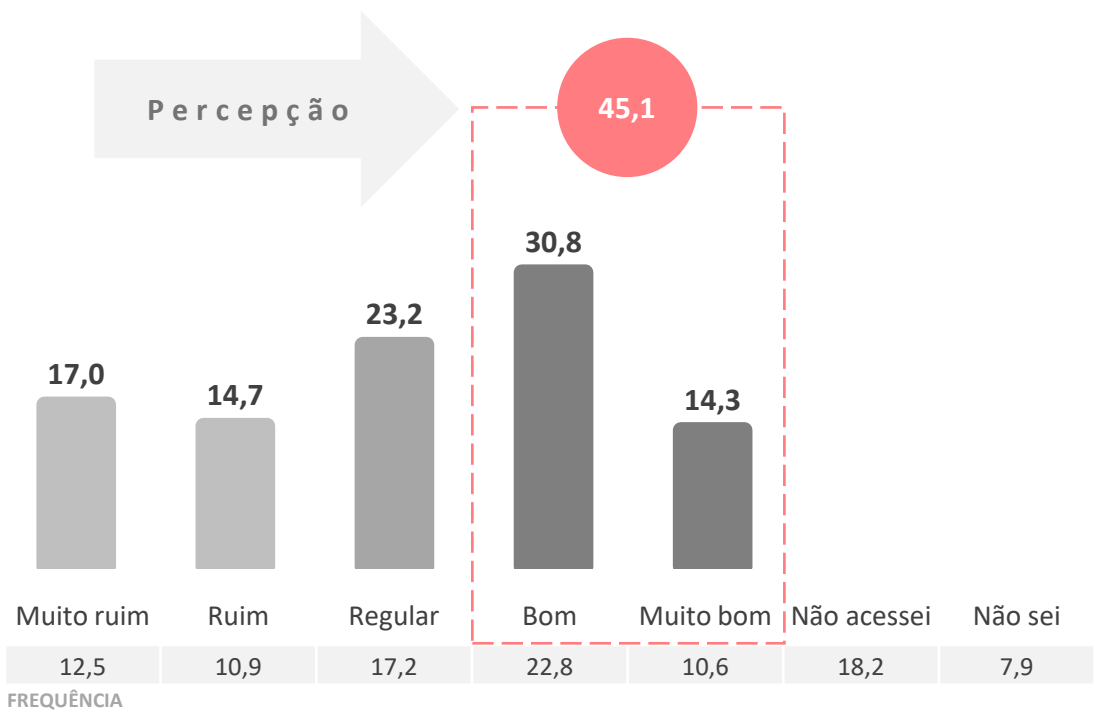
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **45,5%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **18,7%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **22%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **13,5pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, por gênero quem melhor avaliou foi o público **Masculino** com **51,3%** das citações positivas. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **73,3%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com **39,5%**.

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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	62,1
De 26 a 35 anos	44,1
De 36 a 45 anos	46,5
De 46 a 55 anos	34,3
De 56 a 65 anos	35,0
Mais de 65 anos	50,0

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **45,1%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **17%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **23,2%**.

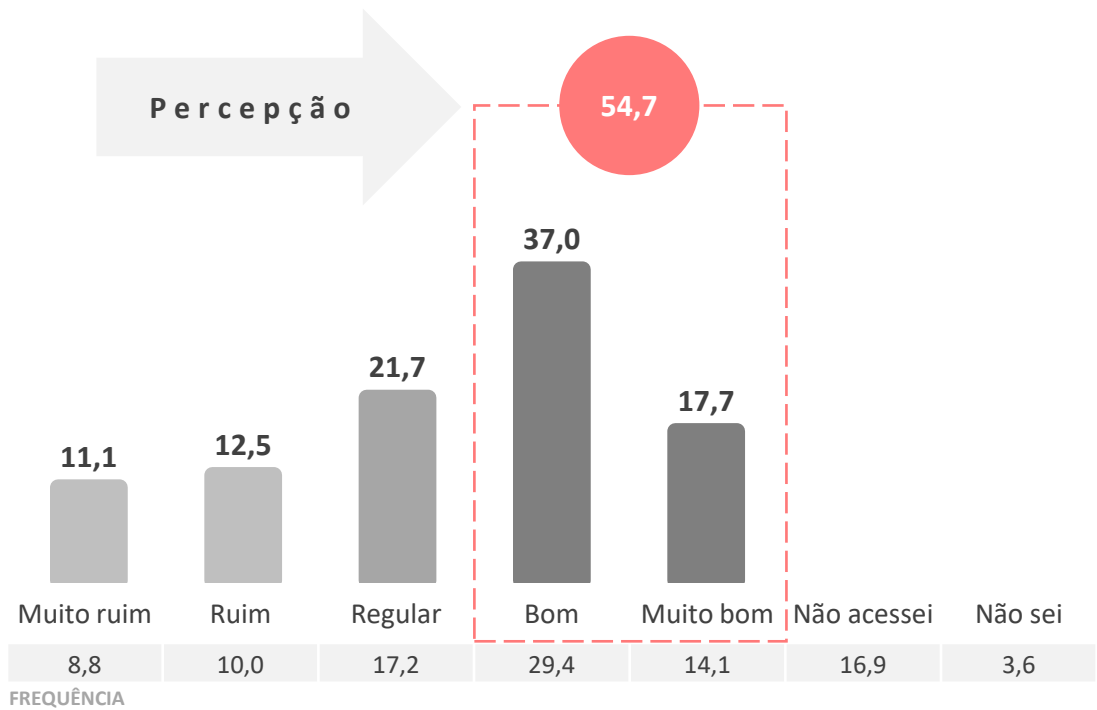
Ponto de atenção ao viés de baixa de **16,5pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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 18 a 25 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **62,1%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 46 a 55 anos** com **34,3%**.

Base: **224** | Margem de Erro: **5.46**
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **55 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **24 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atendimento - Informação

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

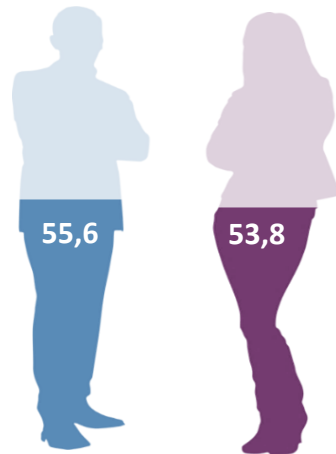


Base: 479 | Margem de Erro: 3.74

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 102 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	66,7
De 26 a 35 anos	53,6
De 36 a 45 anos	53,3
De 46 a 55 anos	45,0
De 56 a 65 anos	59,6
Mais de 65 anos	60,0

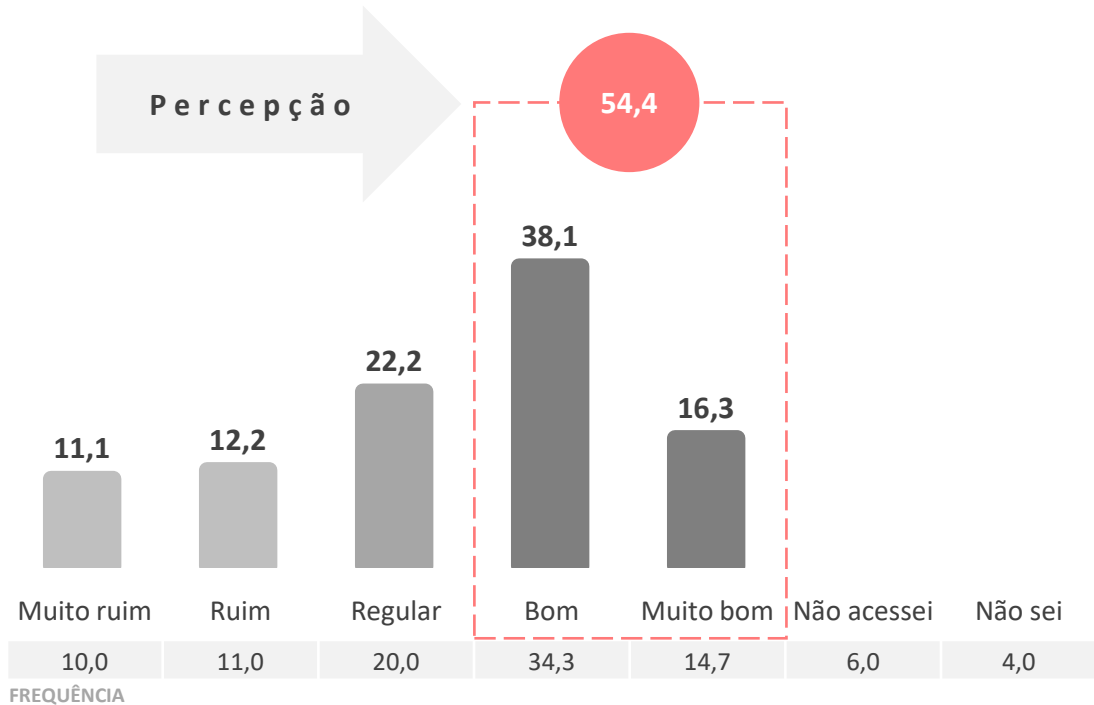
Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **54,7%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito Ruim** que obteve **11,1%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **21,7%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **19,3pp** 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 **De 18 a 25 anos** que avaliaram com **66,7%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 46 a 55 anos** com **45%** das menções.

Atendimento - Informação

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



Base: 270 | Margem de Erro: 4.99

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 18 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	63,6
De 26 a 35 anos	52,5
De 36 a 45 anos	47,7
De 46 a 55 anos	52,0
De 56 a 65 anos	69,2
Mais de 65 anos	62,5

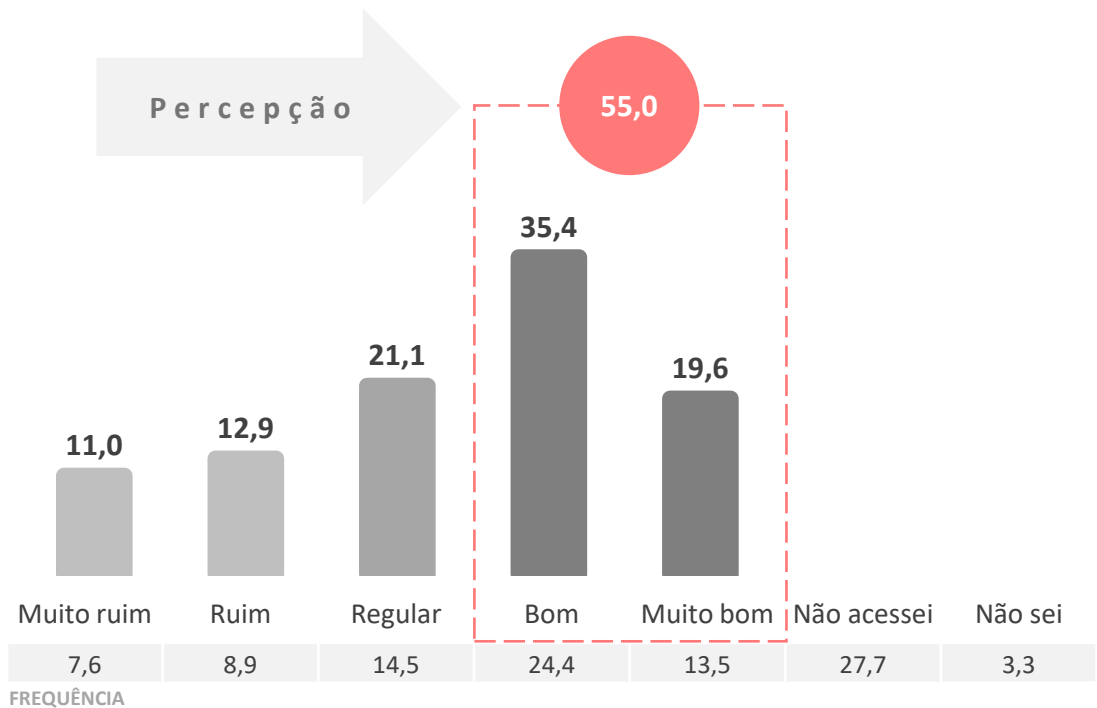
Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **54,4%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito Ruim** que obteve **11,1%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **22,2%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **21,8pp** 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 **De 56 a 65 anos** que avaliaram com **69,2%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 36 a 45 anos** com **47,7%** das menções.

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?

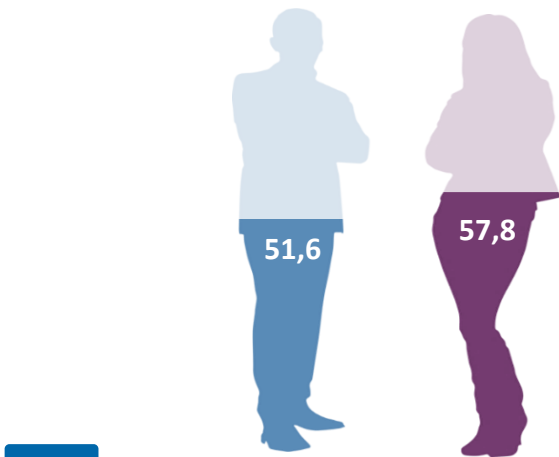


Base: 209 | Margem de Erro: 5.66

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **84 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	70,0
De 26 a 35 anos	54,7
De 36 a 45 anos	60,6
De 46 a 55 anos	33,3
De 56 a 65 anos	47,6
Mais de 65 anos	55,6

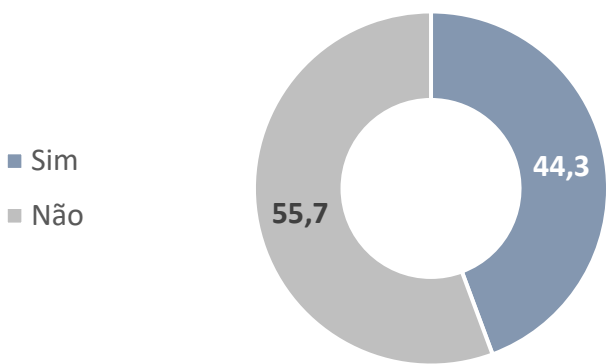
Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **55%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito Ruim** que obteve **11%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **21,1%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **15,8pp** 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 **De 18 a 25 anos** que avaliaram com **70%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 46 a 55 anos** com **33,3%** das menções.

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
16,3	20,4	52,6	10,8

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	57,4	42,6
Masculino	54,0	46,0

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	30,0	70,0
De 26 a 35 anos	54,7	45,3
De 36 a 45 anos	61,0	39,0
De 46 a 55 anos	62,9	37,1
De 56 a 65 anos	56,5	43,5
Mais de 65 anos	46,2	53,8

Base: **221** | Margem de Erro: **5.51**

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **317 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **65 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

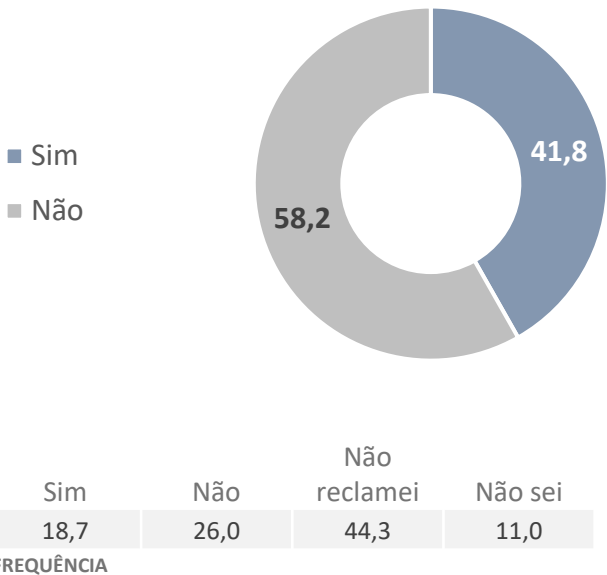
36,7% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **44,3%** disseram ter suas demandas resolvidas.

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 **70%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos** mencionando **Sim**. Já o público **De 46 a 55 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **62,9%** 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?



Base: 134 | Margem de Erro: 7.08

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 133 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 33 entrevistados não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	57,8	42,2
Masculino	58,6	41,4

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	41,7	58,3
De 26 a 35 anos	62,1	37,9
De 36 a 45 anos	69,4	30,6
De 46 a 55 anos	45,0	55,0
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	50,0	50,0

44,7% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes 41,8% 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 58,3% dos beneficiários De 18 a 25 anos mencionando Sim. Já o público De 36 a 45 anos foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, 69,4% 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
13,9	14,9	60,7	10,6

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	56,8	43,2
Masculino	46,5	53,5

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	12,5	87,5
De 26 a 35 anos	45,8	54,2
De 36 a 45 anos	46,4	53,6
De 46 a 55 anos	86,7	13,3
De 56 a 65 anos	71,4	28,6
Mais de 65 anos	40,0	60,0

Base: 87 | Margem de Erro: 8.78

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 184 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

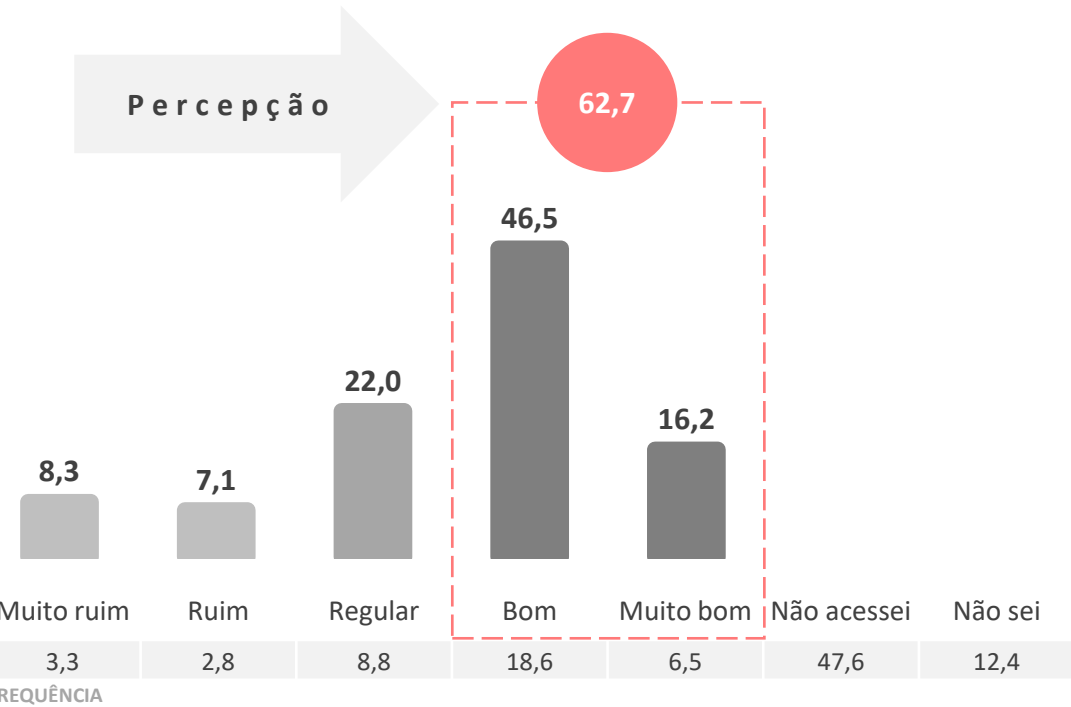
Não sei = Não sei/Não me lembro: 32 entrevistados não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

28,8% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes 48,3% 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 87,5% dos beneficiários De 18 a 25 anos mencionando Sim. Já o público De 46 a 55 anos foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, 86,7% 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?

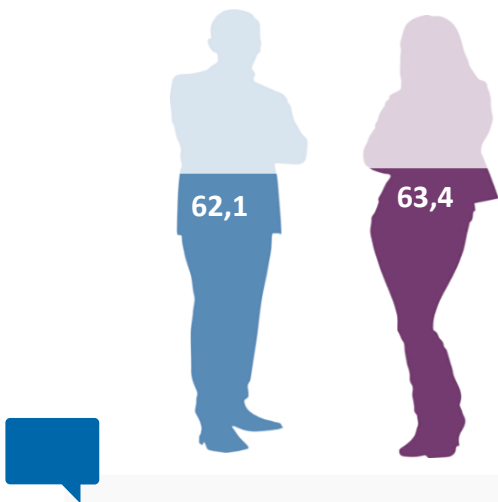


Base: 241 | Margem de Erro: 5.28

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: 287 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados)

Não sei = Não sei/Não me lembro: 75 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	78,9
De 26 a 35 anos	69,0
De 36 a 45 anos	56,2
De 46 a 55 anos	53,7
De 56 a 65 anos	58,3
Mais de 65 anos	57,1

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **62,7%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**).

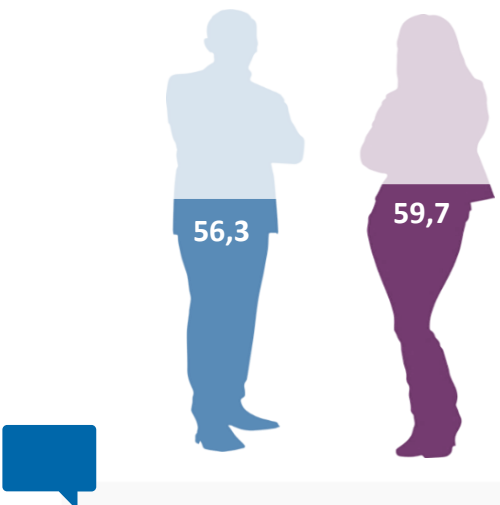
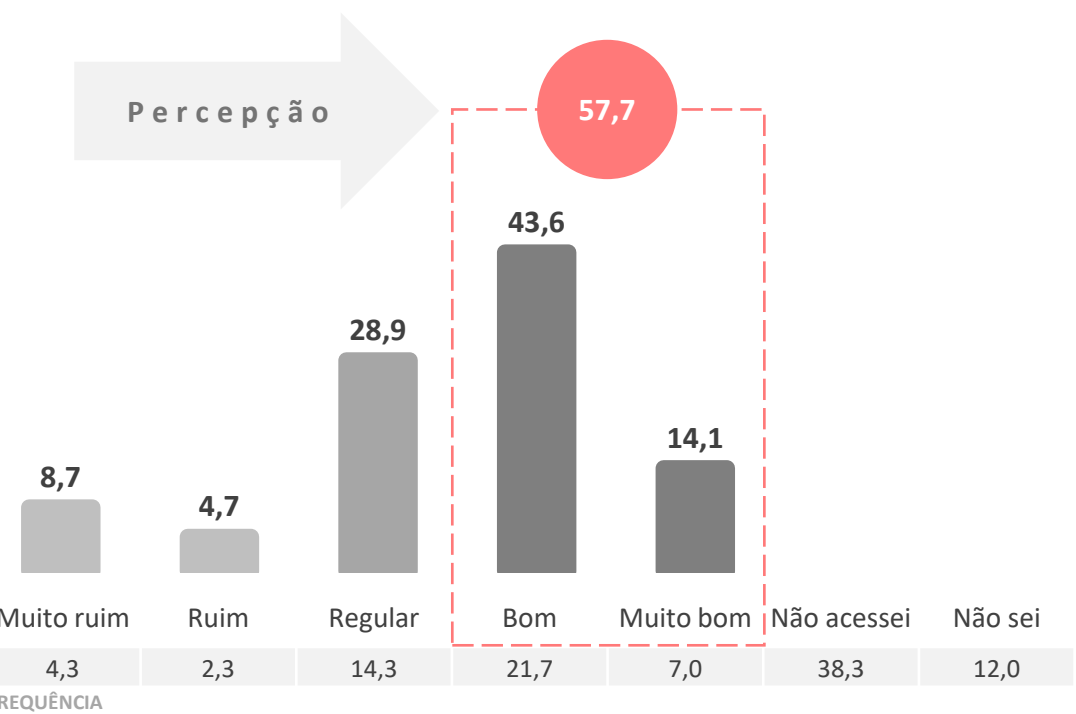
Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **8,3%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **22%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **30,3pp** 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 18 a 25 anos** com **78,9%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** atingindo **53,7%** na avaliação.

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	72,7
De 26 a 35 anos	61,1
De 36 a 45 anos	53,2
De 46 a 55 anos	48,3
De 56 a 65 anos	58,3
Mais de 65 anos	66,7

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **57,7%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**).

Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **8,7%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **28,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **29,5pp** 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 18 a 25 anos** com **72,7%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** atingindo **48,3%** na avaliação.

Base: **149** | Margem de Erro: **6.72**

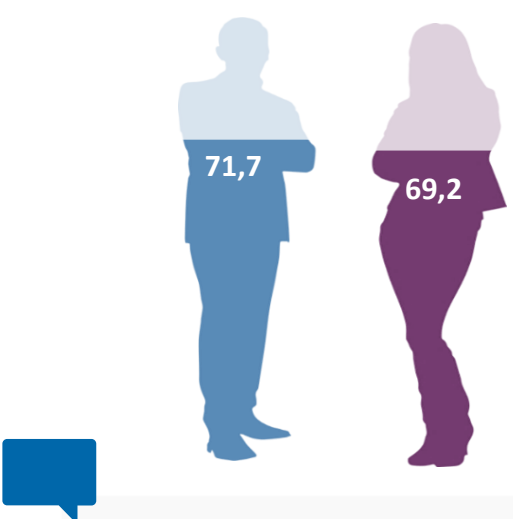
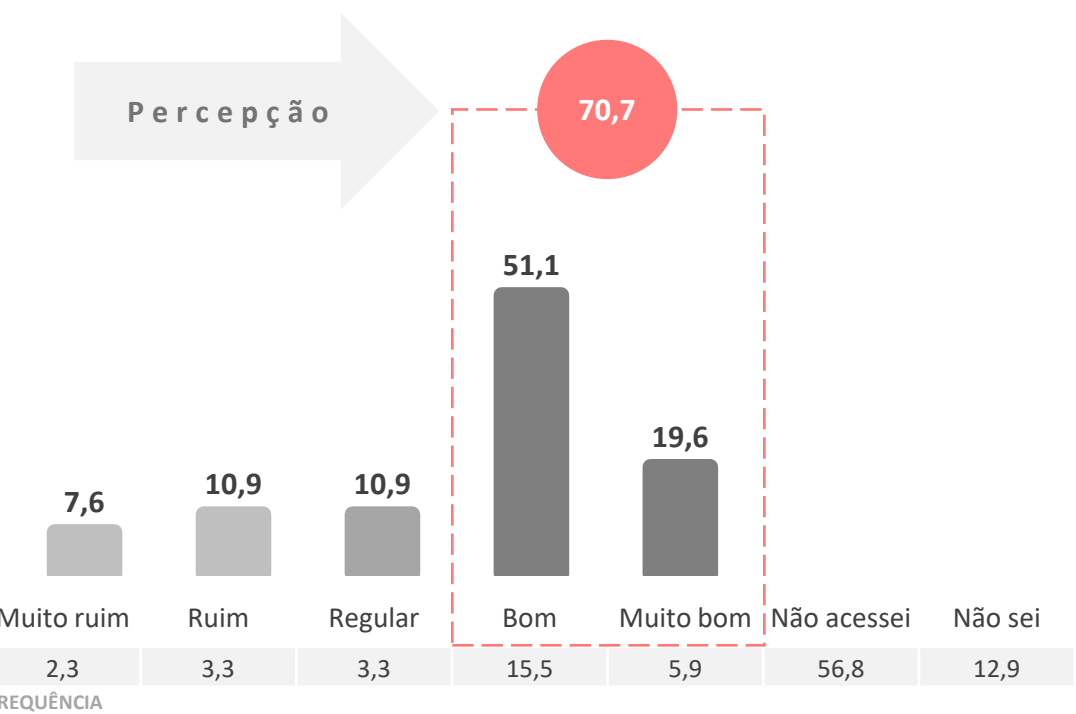
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **115 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados)

Não sei = Não sei/Não me lembro: **36 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	87,5
De 26 a 35 anos	81,8
De 36 a 45 anos	61,5
De 46 a 55 anos	66,7
De 56 a 65 anos	58,3
Mais de 65 anos	50,0

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **70,7%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**).

Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **7,6%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **10,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **31,5pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analizando 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 18 a 25 anos** com **87,5%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** atingindo **50%** na avaliação.

Base: 92 | Margem de Erro: 8.54

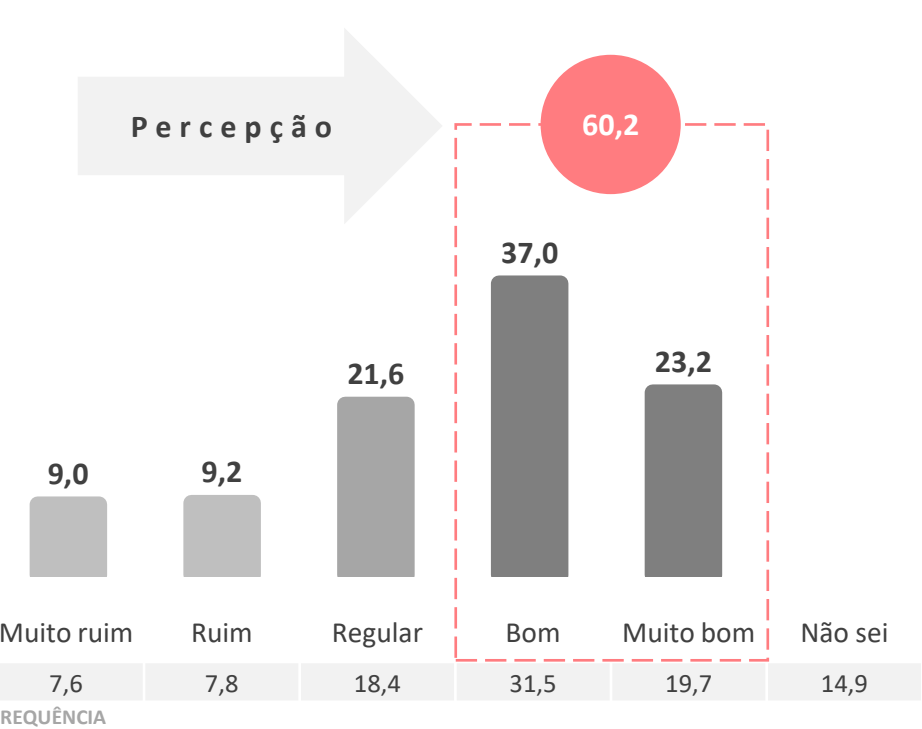
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: 172 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados)

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação Geral

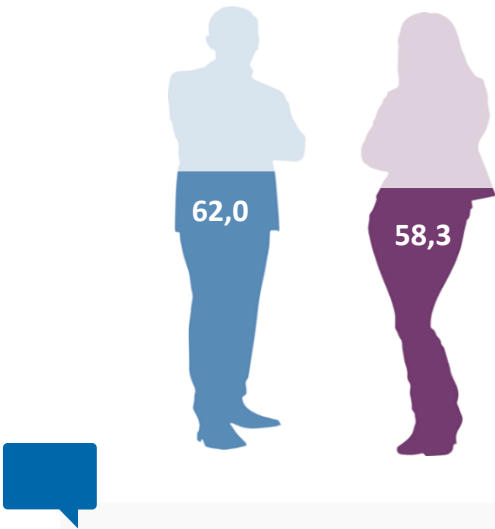
9 - Como você avalia seu plano?



Base: **513** | Margem de Erro: **3.62**

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **90 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	76,1
De 26 a 35 anos	62,1
De 36 a 45 anos	52,2
De 46 a 55 anos	53,9
De 56 a 65 anos	63,8
Mais de 65 anos	74,1

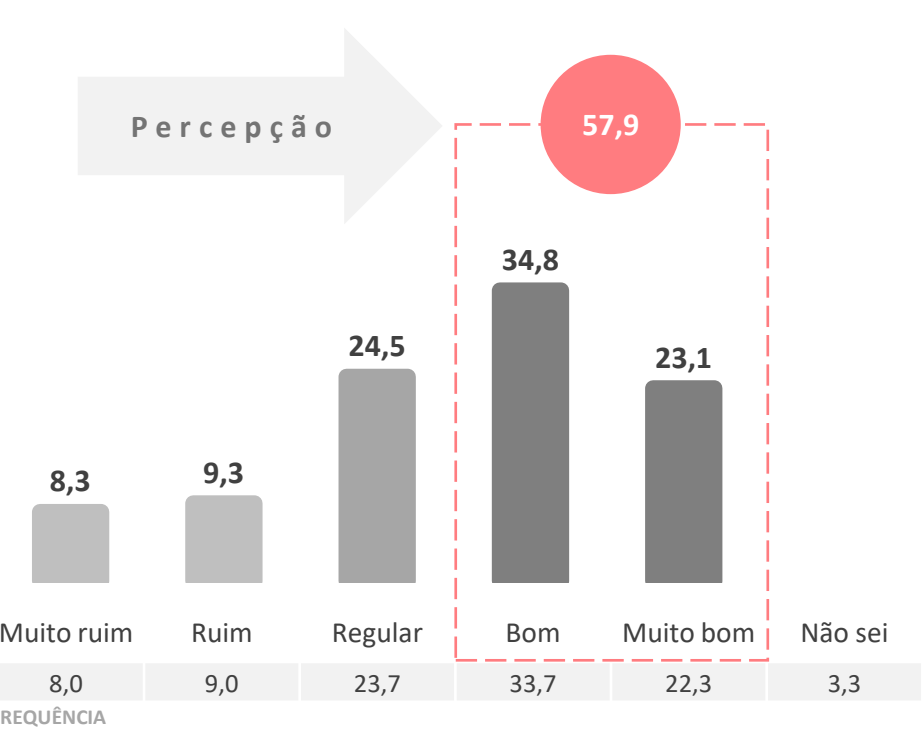
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano, **60,2%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **18,2%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **21,6%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **13,8pp** 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 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, com **76,1%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **52,2%**.

Avaliação Geral

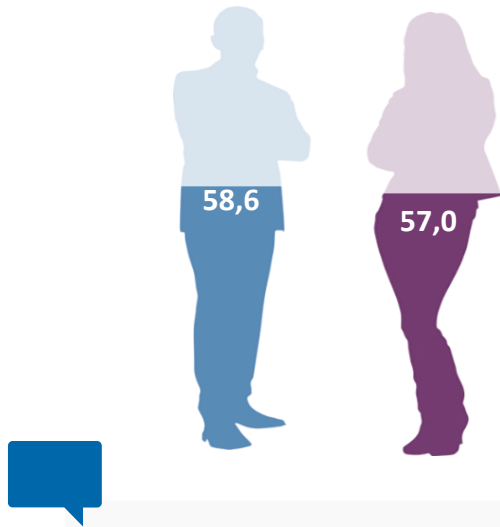
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 290 | Margem de Erro: 4.81

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 10 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	66,7
De 26 a 35 anos	54,5
De 36 a 45 anos	48,9
De 46 a 55 anos	57,1
De 56 a 65 anos	70,4
Mais de 65 anos	82,4

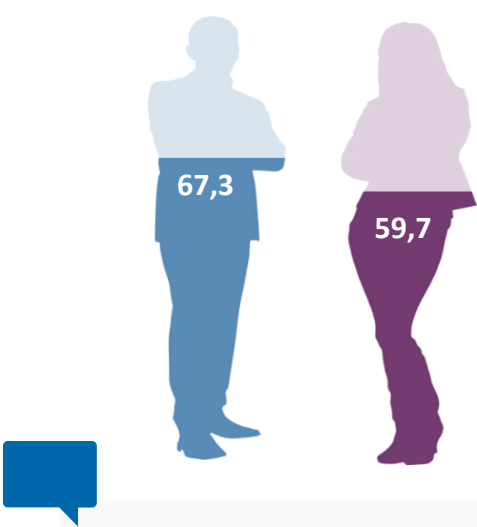
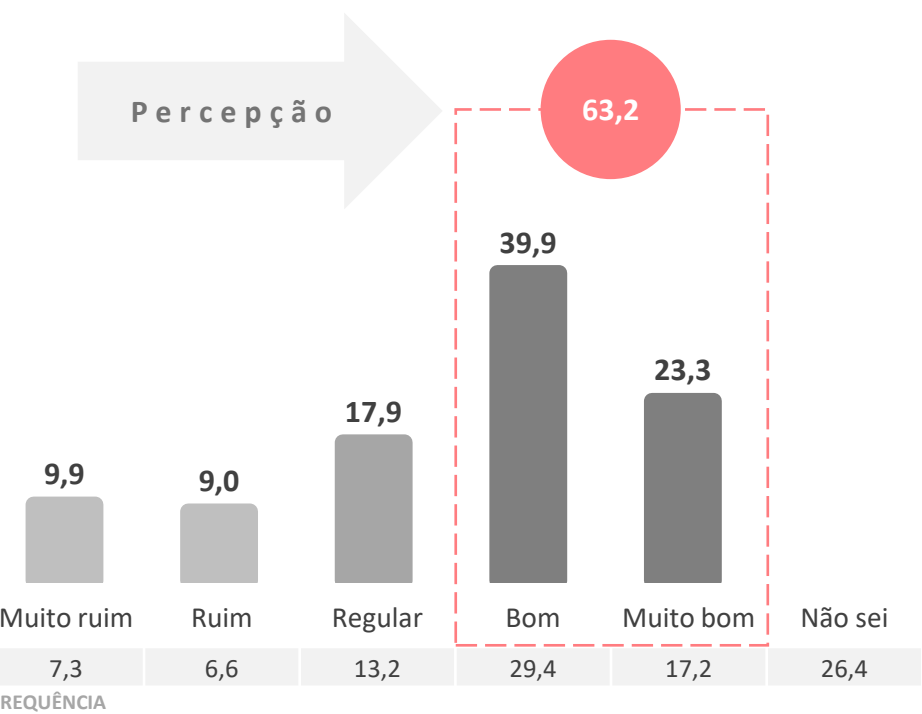
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **57,9%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **17,6%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **24,5%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **11,7pp** 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 **82,4%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **48,9%**.

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	87,1
De 26 a 35 anos	70,7
De 36 a 45 anos	56,3
De 46 a 55 anos	48,5
De 56 a 65 anos	55,0
Mais de 65 anos	60,0

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **63,2%** avaliaram positivamente. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **18,9%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos conta com o gradiente **Regular** com **17,9%** de citações.

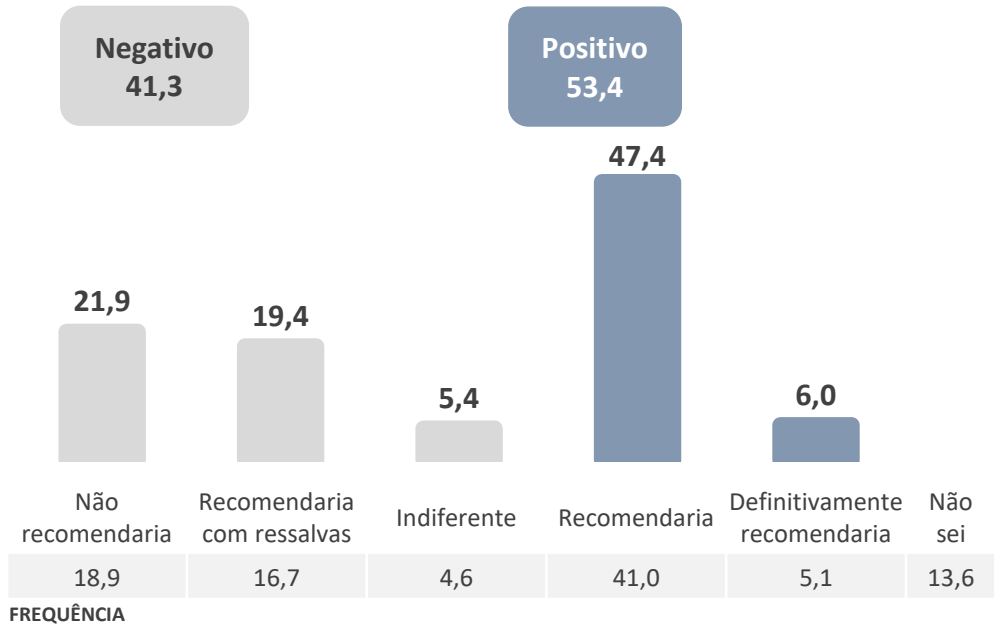
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **16,6pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, com **87,1%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** com **48,5%**.

Base: **223** | Margem de Erro: **5.47**
Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **80 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Recomendação

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



Base: **521** | Margem de Erro: **3.59**

Não sei/Não tenho como avaliar: **82 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

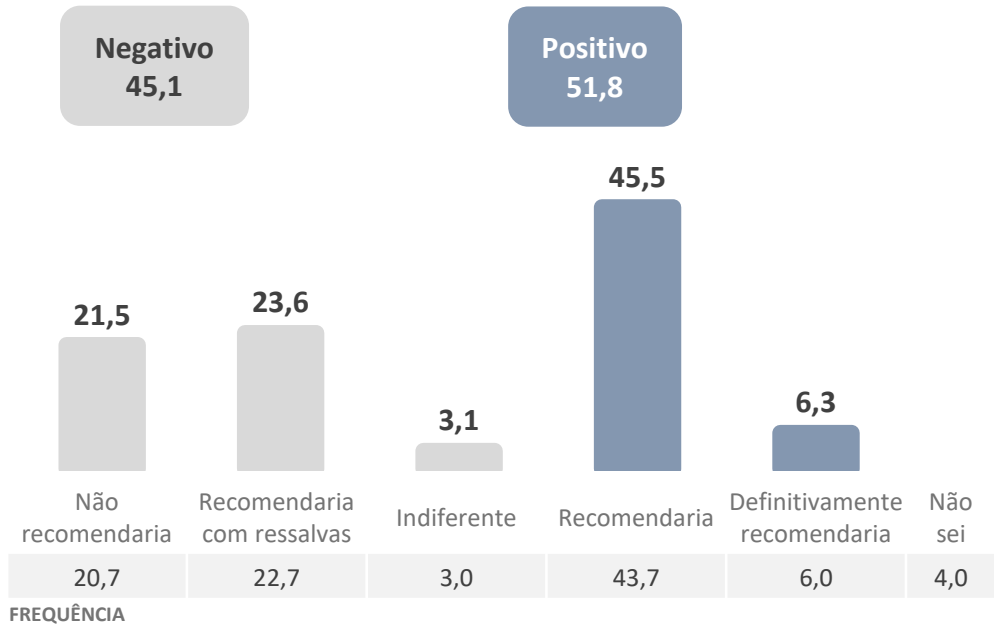
Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano, **53,4%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **41,4pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria e Recomendaria com ressalva** com **41,3%** de citações negativas.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **67,9%** de citações positivas e o público **De 26 a 35 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **10,2%**.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	25,0	18,7	5,6	44,8	6,0
	Positivo:				50,8
Masculino	19,0	20,1	5,2	49,8	5,9
	Positivo:				55,8
De 18 a 25 anos	13,2	16,2	5,9	58,8	5,9
	Positivo:				64,7
De 26 a 35 anos	21,3	20,5	4,7	43,3	10,2
	Positivo:				53,5
De 36 a 45 anos	24,2	21,7	5,6	46,0	2,5
	Positivo:				48,4
De 46 a 55 anos	25,0	25,0	4,3	38,0	7,6
	Positivo:				45,7
De 56 a 65 anos	28,9	6,7	4,4	53,3	6,7
	Positivo:				60,0
Mais de 65 anos	10,7	10,7	10,7	67,9	0,0
	Positivo:				67,9

Recomendação

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



Base: **288** | Margem de Erro: **4.83**

Não sei/Não tenho como avaliar: **12 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

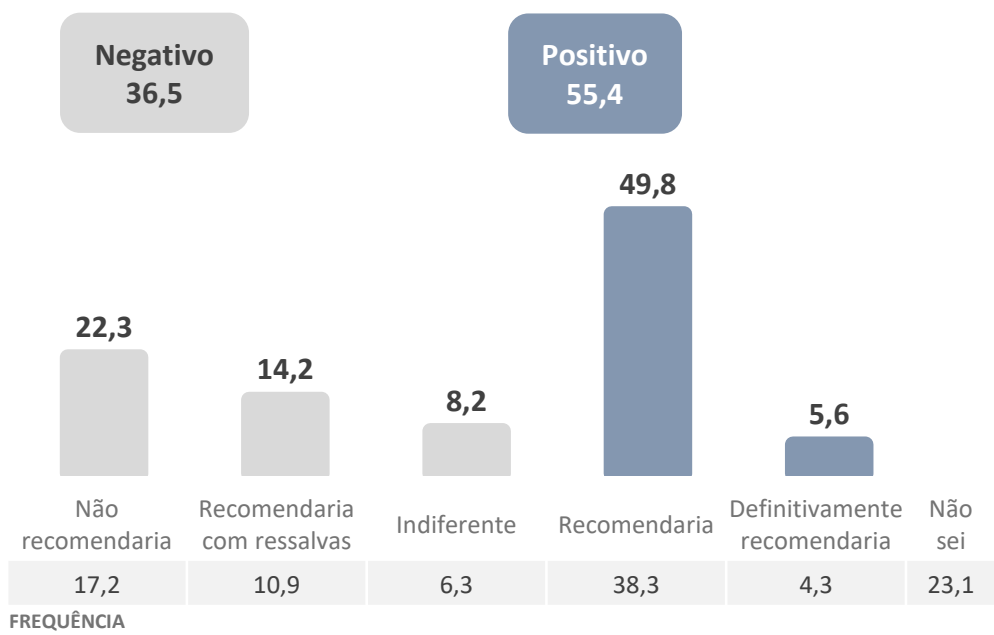
Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **51,8%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **39,2pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalva** com **45,1%** 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 **72,2%** de citações positivas e o público **De 26 a 35 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **14,1%**.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	25,2	21,3	3,1	44,1	6,3
	Positivo:				50,4
Masculino	18,6	25,5	3,1	46,6	6,2
	Positivo:				52,8
De 18 a 25 anos	19,4	22,2	5,6	47,2	5,6
	Positivo:				52,8
De 26 a 35 anos	21,9	26,6	1,6	35,9	14,1
	Positivo:				50,0
De 36 a 45 anos	24,1	24,1	5,7	44,8	1,1
	Positivo:				46,0
De 46 a 55 anos	21,4	30,4	0,0	42,9	5,4
	Positivo:				48,2
De 56 a 65 anos	25,9	7,4	0,0	55,6	11,1
	Positivo:				66,7
Mais de 65 anos	5,6	16,7	5,6	72,2	0,0
	Positivo:				72,2

Recomendação

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



Base: **233** | Margem de Erro: **5.35**

Não sei/Não tenho como avaliar: **70 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **55,4%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **44,2pp** 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 **36,5%** de citações negativas.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária se destacam os beneficiários **De 18 a 25 anos** com **78,1%** de citações positivas e o público **De 46 a 55 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **11,1%**.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	24,8	16,0	8,0	45,6	5,6
	Positivo:				51,2
Masculino	19,4	12,0	8,3	54,6	5,6
	Positivo:				60,2
De 18 a 25 anos	6,3	9,4	6,3	71,9	6,3
	Positivo:				78,1
De 26 a 35 anos	20,6	14,3	7,9	50,8	6,3
	Positivo:				57,1
De 36 a 45 anos	24,3	18,9	5,4	47,3	4,1
	Positivo:				51,4
De 46 a 55 anos	30,6	16,7	11,1	30,6	11,1
	Positivo:				41,7
De 56 a 65 anos	33,3	5,6	11,1	50,0	0,0
	Positivo:				50,0
Mais de 65 anos	20,0	0,0	20,0	60,0	0,0
	Positivo:				60,0

- ❖ De maneira geral, analisando o desempenho dos planos Saúde e Odonto da operadora **NotreDame Intermédica Minas**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que todos os atributos estão classificados abaixo de 80%.
- ❖ Para o plano de **Saúde**, o maior desempenho ocorreu na questão 4, que se refere toda atenção em saúde recebida pelo plano, com o resultado de **66,9%**. Já no plano **Odontológico** o maior desempenho ocorreu na questão 8, que se refere a facilidade no preenchimento e envio os documentos ou formulários exigidos pelo plano, com o resultado de **70,7%**. A questão 5 que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano é a que tem o índice mais baixo em ambos os planos, sendo que para o plano de **Saúde** o resultado foi de **45,5%**, e para o plano **Odontológico** o resultado foi de **45,1%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa para ambos os planos, nas cinco 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 **60,2%** de satisfação. Um ponto importante a ser citado, é que a soma dos insatisfeitos chegam a **18,2%** (soma de **Muito Ruim e Ruim**), e também a não satisfação no gradiente **Regular**, com **21,6%**.
- ❖ Por fim, em relação a recomendação unificando os planos, temos um percentual positivo de **53,4%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **6,8pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.



Obrigado!

