

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

Ano base 2021



Part of Bupa

Introdução



Operadora

- ✓ Care Plus Medicina Assistencial LTDA | Registro ANS: 379956.

Objetivo Geral e Público Alvo

- ✓ Mensurar a satisfação dos beneficiários da Care Plus, de acordo com os critérios definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.
- ✓ Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Care Plus.

Responsável Técnico

- ✓ Lucas Chaves, inscrito no conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 9509-A.

Instituto responsável pela coleta dos dados e elaboração do relatório

- ✓ HSR Bridge Research Pesquisa de Mercado.

Auditoria independente

- ✓ Fernando Bortoletto – FJB Gestão Estratégica e Auditoria.

Introdução



Descrição da População Amostrada

- ✓ O universo deste estudo é composto pelos beneficiários da Care Plus com idade de 18 anos ou mais, dentro de todas as regiões de atuação da empresa.

Amostra Final Estratificada

- ✓ De acordo com a proporção verificada no universo de beneficiários da Care Plus, pela região demográfica e, neste, por faixa etárias e por gênero dos beneficiários.

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, percepção de que o beneficiário não tinha conhecimento sobre o assunto, 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;
 - ✓ Mudança de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;
 - ✓ Ausências / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista recolocando o elemento de volta a lista de beneficiários para o mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.
 - ✓ A qualidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistematicamente através do uso de ferramenta de discagem automática, estando limitada a 5 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



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

- ✓ A fim de garantir a qualidade dos dados coletados, os seguintes procedimentos foram adotados:
 - ✓ Entrevistas 100% gravadas
 - ✓ Monitoramento do supervisor acompanhando o desempenho do entrevistador ao aplicar o questionário.



Quantidade de abordagens ao beneficiário

- ✓ A quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 5 tentativas. Através de nossa experiência em projetos telefônicos, trabalhamos com no máximo 5 tentativas por contato, pois o índice de retorno após o 5º contato é muito baixo, improdutivo e importuno junto ao cliente.

Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

- ✓ Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes, contatos com duplicidade de CPF e contatos sem CPF.
- ✓ Após esta higienização concluímos que havia um número suficiente de registros para fazer a pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.
- ✓ No decorrer do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificassem uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População Total:

- ✓ **134.777** Beneficiários

População elegível à pesquisa:

- ✓ **104.402** Beneficiários com 18 anos ou mais

Planejamento da Pesquisa:

- ✓ Fevereiro 2022

Período de Campo

- ✓ 02/03/2022 a 10/03/2022

Método de Coleta

- ✓ Pesquisa telefônica (CATI)

Dados Técnicos



360

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95%

Margem de Erro: 5,17%



TAXA DE RESPONDENTES

7%

Total de Ligações: 4.926

7,31%	360	Questionários Concluídos
2,05%	101	Beneficiários que não aceitaram participar da pesquisa
3,35%	165	Pesquisas incompletas
83,34%	4.130	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
3,45%	170	Outros Motivos

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

Dados Técnicos

Margem de Erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro (Considerando 95% de Nível de Confiança)
Bloco A: Atenção à Saúde	1. Cuidados de Saúde	360	5,17%
	2. Atenção Imediata	360	5,17%
	3. Comunicação	360	5,17%
	4. Atenção à Saúde Recebida	360	5,17%
	5. Acesso aos Prestadores	360	5,17%
Bloco B: Canais de Atendimento	6. Atendimento Multicanal	360	5,17%
	7. Resolutividade	360	5,17%
	8. Documentos e Formulários	360	5,17%
Bloco C: Satisfação Geral	9. Avaliação Geral	360	5,17%
	10. Recomendação	360	5,17%

Dados Técnicos

Bloco A: Atenção à Saúde | Intervalo de Confiança

1.Cuidados de Saúde

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	194	53,9%	2,6%	5,1%	5,0%	48,7%	59,0%
A maioria das vezes	98	27,2%	2,3%	4,6%	5,0%	22,6%	31,8%
Às vezes	47	13,1%	1,8%	3,5%	5,0%	9,6%	16,5%
Nunca	2	0,6%	0,4%	0,8%	5,0%	-0,2%	1,3%
Não Procurei	17	4,7%	1,1%	2,2%	5,0%	2,5%	6,9%
Não sei / Não Lembro	2	0,6%	0,4%	0,8%	5,0%	-0,2%	1,3%

2.Atenção Imediata

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	223	61,9%	2,6%	5,0%	5,0%	56,9%	67,0%
A maioria das vezes	38	10,6%	1,6%	3,2%	5,0%	7,4%	13,7%
Às vezes	9	2,5%	0,8%	1,6%	5,0%	0,9%	4,1%
Nunca	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
Não Precisei	80	22,2%	2,2%	4,3%	5,0%	17,9%	26,5%
Não sei / Não Lembro	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%

Nota: Não Procurei → Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | Não Precisei → Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata

Dados Técnicos

Bloco A: Atenção à Saúde | Intervalo de Confiança

3.Comunicação

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	156	43,3%	2,6%	5,1%	5,0%	38,2%	48,5%
Não	109	30,3%	2,4%	4,7%	5,0%	25,5%	35,0%
Não sei / Não Lembro	95	26,4%	2,3%	4,6%	5,0%	21,8%	30,9%

4.Atenção à Saúde Recebida

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	214	59,4%	2,6%	5,1%	5,0%	54,4%	64,5%
Bom	106	29,4%	2,4%	4,7%	5,0%	24,7%	34,2%
Regular	13	3,6%	1,0%	1,9%	5,0%	1,7%	5,5%
Ruim	2	0,6%	0,4%	0,8%	5,0%	-0,2%	1,3%
Muito Ruim	2	0,6%	0,4%	0,8%	5,0%	-0,2%	1,3%
Não Recebeu	13	3,6%	1,0%	1,9%	5,0%	1,7%	5,5%
Não sei / Não Lembro	10	2,8%	0,9%	1,7%	5,0%	1,1%	4,5%

Nota: Não Recebeu → Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde

Dados Técnicos

Bloco A: Atenção à Saúde | Intervalo de Confiança

5. Acesso aos Prestadores

Base: 360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	125	34,7%	2,5%	4,9%	5,0%	29,8%	39,6%
Bom	125	34,7%	2,5%	4,9%	5,0%	29,8%	39,6%
Regular	56	15,6%	1,9%	3,7%	5,0%	11,8%	19,3%
Ruim	10	2,8%	0,9%	1,7%	5,0%	1,1%	4,5%
Muito Ruim	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
Nunca Acessou	31	8,6%	1,5%	2,9%	5,0%	5,7%	11,5%
Não sei / Não Lembro	8	2,2%	0,8%	1,5%	5,0%	0,7%	3,7%

Nota: Nunca Acessou → Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde

Dados Técnicos

Bloco B: Canais de Atendimento | Intervalo de Confiança

6.Atendimento Multicanal

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	168	46,7%	2,6%	5,2%	5,0%	41,5%	51,8%
Bom	118	32,8%	2,5%	4,8%	5,0%	27,9%	37,6%
Regular	39	10,8%	1,6%	3,2%	5,0%	7,6%	14,0%
Ruim	7	1,9%	0,7%	1,4%	5,0%	0,5%	3,4%
Muito Ruim	8	2,2%	0,8%	1,5%	5,0%	0,7%	3,7%
Não Acessou	11	3,1%	0,9%	1,8%	5,0%	1,3%	4,8%
Não sei / Não Lembro	9	2,5%	0,8%	1,6%	5,0%	0,9%	4,1%

7.Resolutividade

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	92	25,6%	2,3%	4,5%	5,0%	21,0%	30,1%
Não	21	5,8%	1,2%	2,4%	5,0%	3,4%	8,3%
Não Reclamou	225	62,5%	2,6%	5,0%	5,0%	57,5%	67,5%
Não sei / Não Lembro	22	6,1%	1,3%	2,5%	5,0%	3,6%	8,6%

Nota: Não Acessou → Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | Não Reclamou → Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde

Dados Técnicos

Bloco B: Canais de Atendimento | Intervalo de Confiança

8.Documentos e Formulários

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	109	30,3%	2,4%	4,7%	5,0%	25,5%	35,0%
Bom	101	28,1%	2,4%	4,6%	5,0%	23,4%	32,7%
Regular	35	9,7%	1,6%	3,1%	5,0%	6,7%	12,8%
Ruim	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
Muito Ruim	3	0,8%	0,5%	0,9%	5,0%	-0,1%	1,8%
Nunca Preencheu	73	20,3%	2,1%	4,2%	5,0%	16,1%	24,4%
Não sei / Não Lembro	34	9,4%	1,5%	3,0%	5,0%	6,4%	12,5%

Nota: Nunca Preencheu → Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde

Dados Técnicos

Bloco C: Satisfação Geral | Intervalo de Confiança

9.Avaliação Geral

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	225	62,5%	2,6%	5,0%	5,0%	57,5%	67,5%
Bom	101	28,1%	2,4%	4,6%	5,0%	23,4%	32,7%
Regular	25	6,9%	1,3%	2,6%	5,0%	4,3%	9,6%
Ruim	3	0,8%	0,5%	0,9%	5,0%	-0,1%	1,8%
Muito Ruim	4	1,1%	0,6%	1,1%	5,0%	0,0%	2,2%
Não sei / Não tenho como avaliar	2	0,6%	0,4%	0,8%	5,0%	-0,2%	1,3%

10.Recomendação

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	159	44,2%	2,6%	5,1%	5,0%	39,0%	49,3%
Recomendaria	141	39,2%	2,6%	5,0%	5,0%	34,1%	44,2%
Indiferente	10	2,8%	0,9%	1,7%	5,0%	1,1%	4,5%
Recomendaria com Ressalvas	35	9,7%	1,6%	3,1%	5,0%	6,7%	12,8%
Não Recomendaria	10	2,8%	0,9%	1,7%	5,0%	1,1%	4,5%
Não sei / Não tenho como avaliar	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%

Dados Técnicos

Perfil | Intervalo de Confiança

Faixa Etária

Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 Anos	2	0,6%	0,4%	0,8%	5,0%	-0,2%	1,3%
De 21 a 30 Anos	49	13,6%	1,8%	3,5%	5,0%	10,1%	17,2%
De 31 a 40 Anos	148	41,1%	2,6%	5,1%	5,0%	36,0%	46,2%
De 41 a 50 Anos	107	29,7%	2,4%	4,7%	5,0%	25,0%	34,4%
De 51 a 60 Anos	38	10,6%	1,6%	3,2%	5,0%	7,4%	13,7%
Acima de 60 Anos	16	4,4%	1,1%	2,1%	5,0%	2,3%	6,6%

Gênero

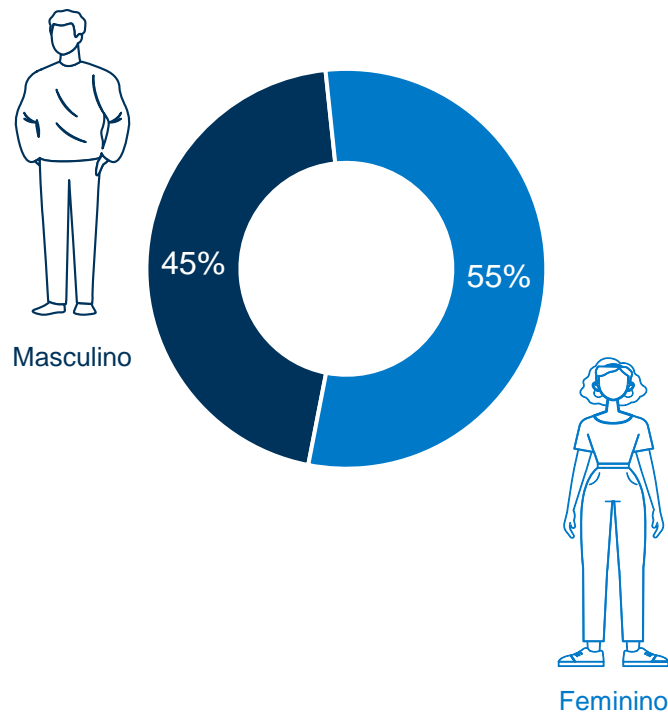
Base:360
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Masculino	163	45,3%	2,6%	5,1%	5,0%	40,1%	50,4%
Feminino	197	54,7%	2,6%	5,1%	5,0%	49,6%	59,9%

Dados Técnicos

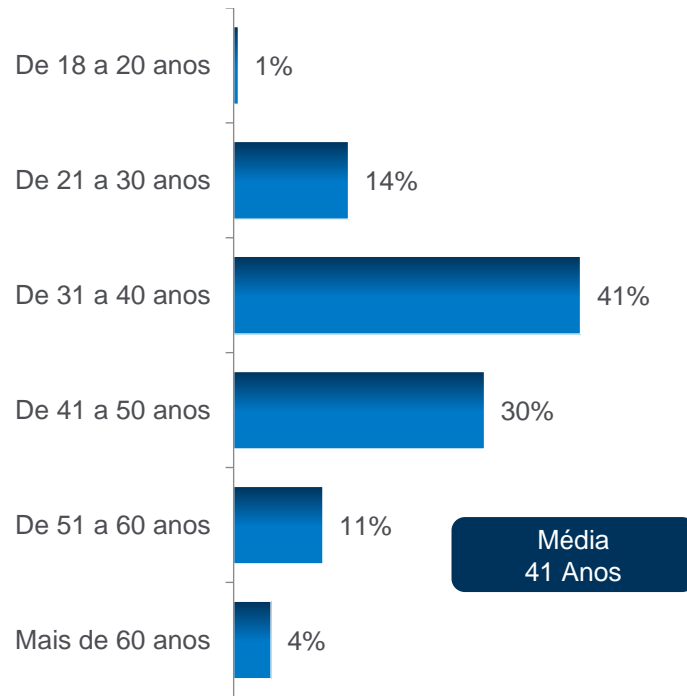
Perfil

Gênero



Base: 360

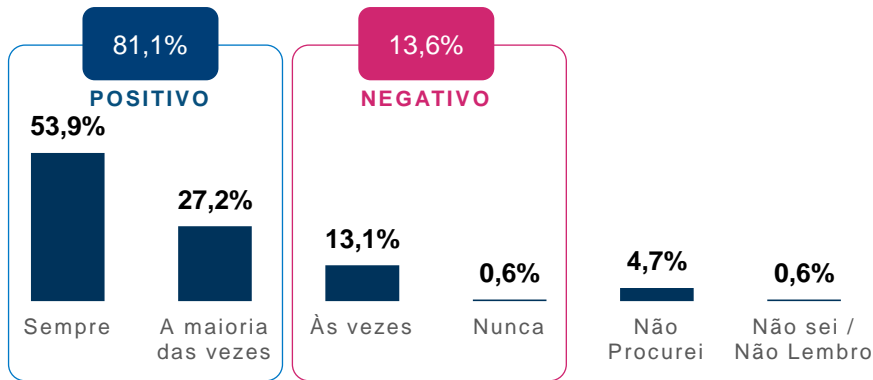
Faixa Etária



Base: 360

Atenção à Saúde | Cuidados de Saúde

P1. Nos últimos 12 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:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Não Procurei → Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde

*Base reduzida para análise

Gênero	Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não Procurei	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	52,1%	26,4%	14,1%	0,6%	6,1%	0,6%	163
Feminino	55,3%	27,9%	12,2%	0,5%	3,6%	0,5%	197

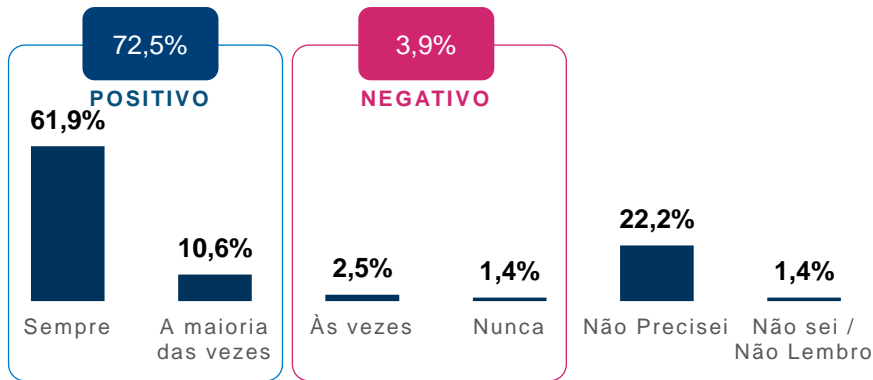
Faixa Etária	Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não Procurei	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	57,1%	28,6%	12,2%	0,0%	2,0%	0,0%	49
De 31 a 40 Anos	52,0%	26,4%	16,2%	0,7%	4,1%	0,7%	148
De 41 a 50 Anos	51,4%	29,9%	13,1%	0,9%	4,7%	0,0%	107
De 51 a 60 Anos	60,5%	26,3%	5,3%	0,0%	7,9%	0,0%	38
Acima de 60 Anos	62,5%	18,8%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	16*



- ✓ A maioria dos entrevistados respondeu que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiu ter cuidados de saúde por meio da seguradora, quando necessitou. Analisando os perfis, se destaca o **gênero Feminino com 83,2%** das citações Sempre e Na maioria das vezes.
- ✓ Por faixa etária o destaque fica entre os respondentes **De 51 a 60 anos com 86,8%** das citações Sempre e Na maioria das vezes.

Atenção à Saúde | Atenção Imediata

P2. 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 eu precisou?



Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Não Precisei → Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata

*Base reduzida para análise

Gênero	Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não Precisei	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	62,0%	9,2%	3,1%	1,8%	22,1%	1,8%	163
Feminino	61,9%	11,7%	2,0%	1,0%	22,3%	1,0%	197

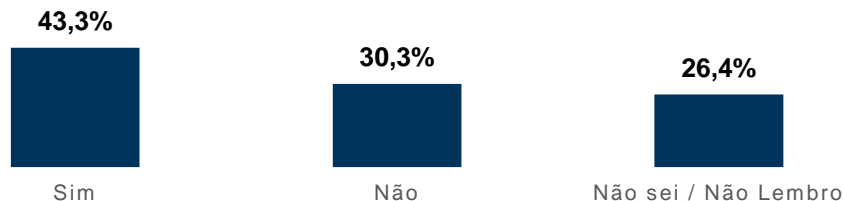
Faixa Etária	Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não Precisei	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	57,1%	14,3%	0,0%	0,0%	26,5%	2,0%	49
De 31 a 40 Anos	64,2%	9,5%	3,4%	1,4%	20,3%	1,4%	148
De 41 a 50 Anos	65,4%	8,4%	1,9%	2,8%	19,6%	1,9%	107
De 51 a 60 Anos	60,5%	15,8%	0,0%	0,0%	23,7%	0,0%	38
Acima de 60 Anos	37,5%	12,5%	12,5%	0,0%	37,5%	0,0%	16*



- ✓ A frequência de acesso para a atenção imediata é outro aspecto com **resultado positivo, 72,5% dos entrevistados** mencionam que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiram atenção imediata quando necessitaram.
- ✓ Analisando os perfis, se destaca o **gênero Feminino com 73,6%** das citações Sempre e Na maioria das vezes.
- ✓ Por faixa etária o destaque fica entre os respondentes **De 51 a 60 anos com 76,3%** das citações Sempre e Na maioria das vezes.

Atenção à Saúde | Comunicação

P3. 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.?



Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

*Base reduzida para análise

Gênero	Sim	Não	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	46,6%	26,4%	27,0%	163
Feminino	40,6%	33,5%	25,9%	197

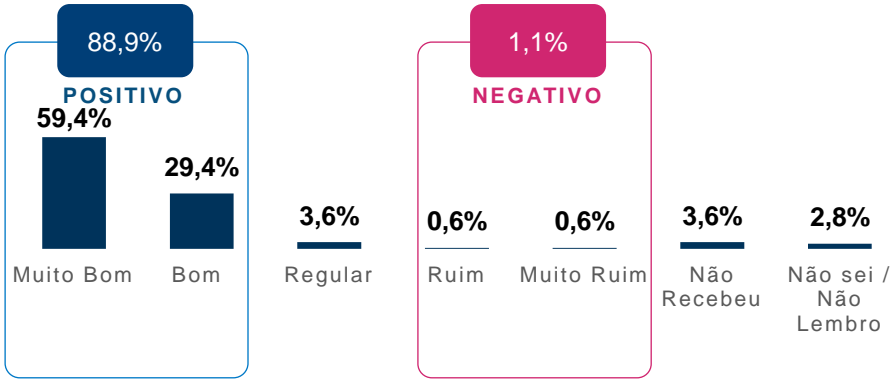
Faixa Etária	Sim	Não	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	0,0%	50,0%	2*
De 21 a 30 Anos	44,9%	18,4%	36,7%	49
De 31 a 40 Anos	39,9%	29,1%	31,1%	148
De 41 a 50 Anos	43,0%	35,5%	21,5%	107
De 51 a 60 Anos	50,0%	34,2%	15,8%	38
Acima de 60 Anos	56,3%	37,5%	6,3%	16*



- ✓ 43,3% dos entrevistados receberam um comunicado sobre a necessidade de realizar consultas ou exames preventivos.
- ✓ Analisando os perfis, destaque para o **gênero Masculino com 46,6%** dos entrevistados que receberam comunicado...
- ✓ ... Já por faixa etária o destaque fica entre os respondentes **De 51 a 60 anos com 50,0%**.

Atenção à Saúde | Atenção à Saúde Recebida

P4. 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)?



Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Não Recebeu → Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde

*Base reduzida para análise

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Recebeu	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	54,0%	32,5%	3,7%	0,0%	0,6%	5,5%	3,7%	163
Feminino	64,0%	26,9%	3,6%	1,0%	0,5%	2,0%	2,0%	197

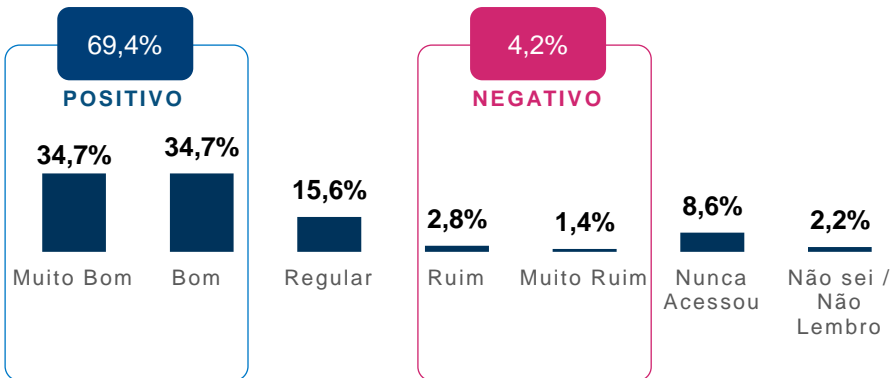
Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Recebeu	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	67,3%	26,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	2,0%	49
De 31 a 40 Anos	52,7%	35,8%	3,4%	0,0%	0,7%	2,7%	4,7%	148
De 41 a 50 Anos	62,6%	23,4%	4,7%	1,9%	0,9%	4,7%	1,9%	107
De 51 a 60 Anos	65,8%	26,3%	5,3%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	38
Acima de 60 Anos	62,5%	25,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	16*



- ✓ De uma maneira geral, estão satisfeitos com toda atenção recebida pela equipe de saúde, **88,9% dos beneficiários avaliam como “Muito bom” ou “Bom”** à atenção em saúde recebida.
- ✓ Analisando o público **feminino temos 90,9%** e a faixa etária **de 21 a 30 anos chegamos em 93,8% de satisfação**.

Atenção à Saúde | Acesso aos Prestadores

P5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: Médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca Acessou	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	31,9%	38,0%	16,6%	3,7%	2,5%	4,9%	2,5%	163
Feminino	37,1%	32,0%	14,7%	2,0%	0,5%	11,7%	2,0%	197

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca Acessou	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	34,7%	36,7%	20,4%	2,0%	0,0%	2,0%	4,1%	49
De 31 a 40 Anos	34,5%	31,8%	14,9%	4,1%	2,0%	9,5%	3,4%	148
De 41 a 50 Anos	29,9%	39,3%	16,8%	1,9%	0,9%	10,3%	0,9%	107
De 51 a 60 Anos	44,7%	36,8%	7,9%	0,0%	2,6%	7,9%	0,0%	38
Acima de 60 Anos	43,8%	18,8%	18,8%	6,3%	0,0%	12,5%	0,0%	16*

Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Nunca Acessou → Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde

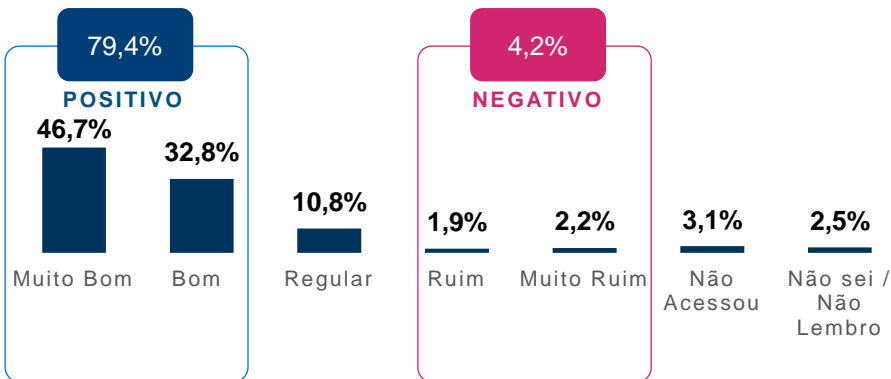
*Base reduzida para análise



- ✓ 69,4% dos beneficiários avaliam o acesso à lista de prestadores como “Muito bom” ou “Bom”.
- ✓ Destaque **Positivo** para faixa etária de **51 a 60 anos** que atingimos **81,5% de satisfação**.
- ✓ Destaque **Negativo** para faixa etária de **31 a 40 anos** que atingimos o menor índice de satisfação **66,3%**.

Canais de Atendimento| Atendimento Multicanal

P6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento, ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações que precisava?



Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Acessou	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	44,8%	31,3%	12,9%	3,1%	3,1%	3,1%	1,8%	163
Feminino	48,2%	34,0%	9,1%	1,0%	1,5%	3,0%	3,0%	197

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Acessou	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	57,1%	26,5%	8,2%	4,1%	2,0%	0,0%	2,0%	49
De 31 a 40 Anos	45,3%	32,4%	13,5%	1,4%	3,4%	1,4%	2,7%	148
De 41 a 50 Anos	44,9%	35,5%	9,3%	1,9%	1,9%	3,7%	2,8%	107
De 51 a 60 Anos	39,5%	39,5%	7,9%	0,0%	0,0%	10,5%	2,6%	38
Acima de 60 Anos	56,3%	25,0%	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	16*

Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Não Acessou → Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde

*Base reduzida para análise



- ✓ 79,4% dos beneficiários avaliam o acesso à lista de prestadores como “Muito bom” ou “Bom”.
- ✓ Destaque **Positivo** para faixa etária de **21 a 30 anos** que atingimos **83,6% de satisfação**.
- ✓ Destaque **Negativo** entre o público masculino que atingimos o menor índice de satisfação **76,1%**.

Canais de Atendimento| Atendimento Multicanal

P7. 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:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Não Reclamou → Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde

*Base reduzida para análise

Gênero	Sim	Não	Não Reclamou	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	23,9%	6,1%	62,6%	7,4%	163
Feminino	26,9%	5,6%	62,4%	5,1%	197

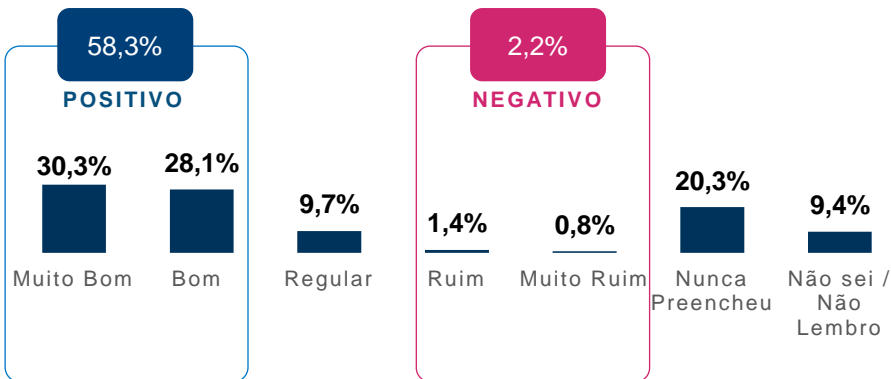
Gênero	Sim	Não	Não Reclamou	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	18,4%	0,0%	75,5%	6,1%	49
De 31 a 40 Anos	23,0%	7,4%	64,9%	4,7%	148
De 41 a 50 Anos	29,0%	6,5%	56,1%	8,4%	107
De 51 a 60 Anos	34,2%	5,3%	55,3%	5,3%	38
Acima de 60 Anos	25,0%	6,3%	62,5%	6,3%	16*



- ✓ 62,5% dos beneficiários não fizeram reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses
- ✓ Analisando os perfis, destaque **positivo** para faixa etária de **21 a 30 anos** com menor percentual de reclamações com **18,4%**...
- ✓ ... Já o público **De 51 a 60 anos** tem o maior percentual de reclamações com **34,2%** nos últimos 12 meses.

Canais de Atendimento| Documentos e Formulários

P8. 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?



Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca Preencheu	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	27,6%	23,9%	10,4%	2,5%	1,2%	20,2%	14,1%	163
Feminino	32,5%	31,5%	9,1%	0,5%	0,5%	20,3%	5,6%	197

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca Preencheu	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	26,5%	26,5%	8,2%	0,0%	0,0%	28,6%	10,2%	49
De 31 a 40 Anos	28,4%	27,7%	12,8%	2,0%	0,7%	17,6%	10,8%	148
De 41 a 50 Anos	35,5%	29,0%	6,5%	1,9%	1,9%	16,8%	8,4%	107
De 51 a 60 Anos	28,9%	26,3%	7,9%	0,0%	0,0%	31,6%	5,3%	38
Acima de 60 Anos	25,0%	31,3%	12,5%	0,0%	0,0%	18,8%	12,5%	16*

Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Nunca Preencheu → Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde

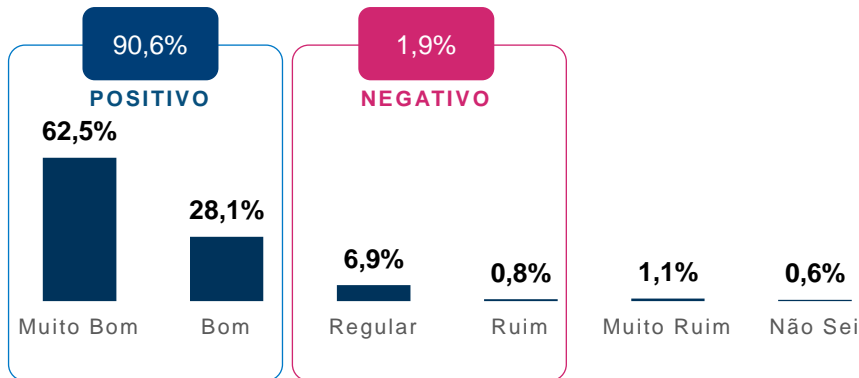
*Base reduzida para análise



- ✓ 58,3% dos beneficiários estão satisfeitos com os documentos exigidos no quesito facilidade no preenchimento e envio, sendo que 20,3% nunca preencheu documentou ou formulários.
- ✓ Destaque **Positivo** para faixa etária **de 41 a 50 anos** que atingimos **64,5% de satisfação**.
- ✓ Destaque **Negativo** entre o público masculino **que atingimos o menor índice de satisfação 51,5%**.

Satisfação Geral | Avaliação Geral

P9. Como você avalia seu plano de saúde?



Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp
Nível de Confiança: 95%
Não sei→ Não sei / Não tenho como avaliar
**Base reduzida para análise*

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não sei	Base
Masculino	60,7%	27,0%	10,4%	0,6%	1,2%	0,0%	163
Feminino	64,0%	28,9%	4,1%	1,0%	1,0%	1,0%	197

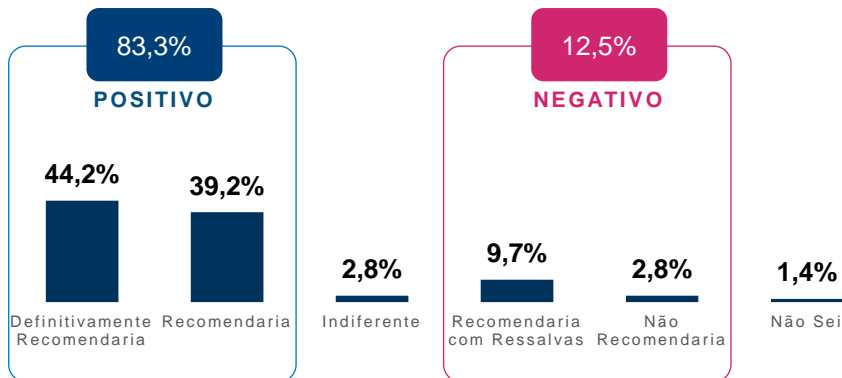
Faixa Etária	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não sei	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	65,3%	24,5%	6,1%	2,0%	2,0%	0,0%	49
De 31 a 40 Anos	58,8%	29,1%	9,5%	0,0%	1,4%	1,4%	148
De 41 a 50 Anos	64,5%	27,1%	5,6%	1,9%	0,9%	0,0%	107
De 51 a 60 Anos	71,1%	23,7%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	38
Acima de 60 Anos	56,3%	43,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16*



- ✓ A Avaliação Geral **está muito satisfatória** com o plano de saúde, **90,6% dos beneficiários** avaliam como “Muito bom” ou “Bom”...
- ✓ Por faixa etária o destaque fica entre os respondentes **De 51 a 60 anos com 94,8%** das citações “Muito Bom” ou “Bom”.

Satisfação Geral | Recomendação

P10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp
Nível de Confiança: 95%
Não sei→ Não sei / Não tenho como avaliar
**Base reduzida para análise*

Gênero	Definitivamente Recomendaria	Recomendaria	Indiferente	Recomendaria com Ressalvas	Não Recomendaria	Não sei	Base
Masculino	41,7%	38,7%	4,3%	11,0%	3,1%	1,2%	163
Feminino	46,2%	39,6%	1,5%	8,6%	2,5%	1,5%	197

Faixa Etária	Definitivamente Recomendaria	Recomendaria	Indiferente	Recomendaria com Ressalvas	Não Recomendaria	Não sei	Base
De 18 a 20 Anos	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2*
De 21 a 30 Anos	46,9%	34,7%	2,0%	12,2%	2,0%	2,0%	49
De 31 a 40 Anos	41,9%	41,9%	2,7%	9,5%	2,0%	2,0%	148
De 41 a 50 Anos	45,8%	37,4%	0,9%	9,3%	5,6%	0,9%	107
De 51 a 60 Anos	47,4%	36,8%	5,3%	10,5%	0,0%	0,0%	38
Acima de 60 Anos	37,5%	50,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	16*



- ✓ É quase unânime a intenção em recomendar o plano de saúde para amigos e familiares, 83,3% dos beneficiários “Definitivamente recomendaria” ou “Recomendaria”...
- ✓ Entre o **público feminino alcançamos o patamar de 85,8%** que Definitivamente recomendaria” ou “Recomendaria” o plano de saúde para amigos e familiares.

Conclusões

- ✓ De maneira geral, há um baixo índice de insatisfeitos, a Care Plus é **muito bem avaliada** pelos beneficiários os quesitos investigados.
- ✓ Destaca-se como **ponto de melhor avaliação** a atenção à saúde recebida, com **88,9% de satisfação**;
- ✓ Por outro lado temos o quesito referente aos documentos e formulários, que **tem o menor índice de satisfação com 58,3%**.
- ✓ A pesquisa aponta que **90,6%** dos entrevistados consideram o plano como “Muito Bom” ou “Bom”;
- ✓ Por fim, o nível de recomendação obteve **83,3% de avaliações concentradas** em “Definitivamente recomendaria” e “Recomendaria”, se considerarmos aqueles que “Recomendaria com ressalvas” alcançamos o percentual de **93,1%, o que é extremamente positivo**.



Agradecemos!



Part of Bupa