



@CAREP LUSNAREDE

@CAREP LUSOFICIAL



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2023



Ano Base 2022

WWW.CAREPLUS.COM.BR





# Introdução e Planejamento



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.

# Introdução

## Auditoria independente

- ✓ Fernando Bortoletto – FJB Gestão Estratégica e Auditoria.

## Descrição da População Amostrada

- ✓ O universo deste estudo é composto pelos(as) beneficiários(as) 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(as) da Care Plus, pela região demográfica e, neste, por faixas etárias e por gênero dos beneficiários(as).

## 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(a), erro de condução do(a) pesquisador(a), percepção de que o(a) beneficiário(a) não tinha conhecimento sobre o assunto, etc.) – Desconsideraremos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando (pelo sistema aleatório eletrônico) outro, de característica similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;
  - ✓ Mudança de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro(a) sorteado(a) a ser entrevistado;
  - ✓ Ausência / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista recolocando o elemento de volta a lista de beneficiários(as) para o mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente;
  - ✓ A qualidade de tentativas de contato com um(a) beneficiário(a) 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(a) supervisor(a), acompanhando o desempenho do(a) entrevistador(a) ao aplicar o questionário.



### Quantidade de abordagens aos(às) beneficiário(as)

- ✓ A quantidade de tentativas de contato com um(a) mesmo(a) beneficiário(a) 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, contatos sem CPF e contatos sem CCO.
- ✓ 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:

- ✓ **164.741** Beneficiários(as)

## População elegível à pesquisa:

- ✓ **127.723** Beneficiários(as) com 18 anos ou mais

## Planejamento da Pesquisa:

- ✓ Fevereiro 2023

## Período de Campo

- ✓ 09/03/2022 a 17/03/2022

## Método de Coleta

- ✓ Pesquisa telefônica (CATI)



# Dados Técnicos



Part of Bupa

# Dados Técnicos



## 360

ENTREVISTADOS(AS)

Nível de Confiança: 95%

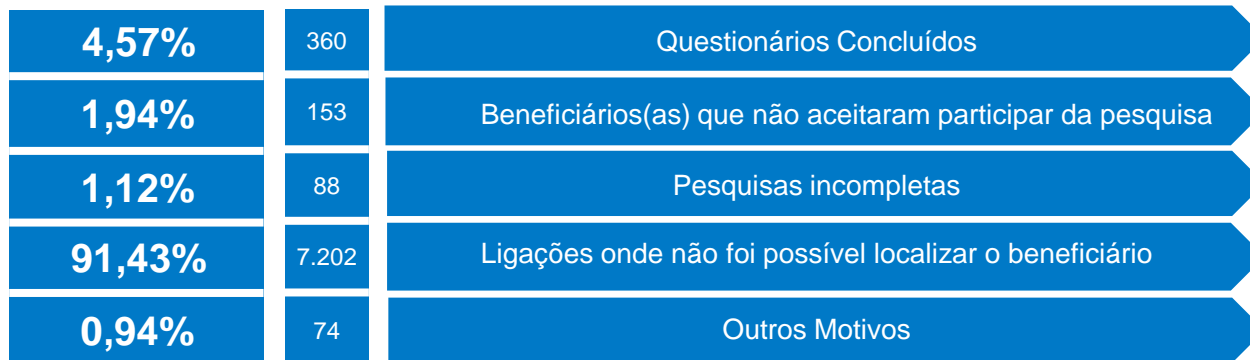
Margem de Erro: 5,17%



TAXA DE RESPONDENTES

## 5%

Total de Ligações: 7.877



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário(a) está impossibilitado de responder)



# Dados Técnicos

## Margem de Erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro (Considerando 95% de Nível de Confiança)
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	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%
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6. Atendimento Multicanal	360	5,17%
	7. Resolutividade	360	5,17%
	8. Documentos e Formulários	360	5,17%
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	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	181	50,3%	2,6%	5,2%	5,0%	45,1%	55,4%
A maioria das vezes	92	25,6%	2,3%	4,5%	5,0%	21,0%	30,1%
Às vezes	71	19,7%	2,1%	4,1%	5,0%	15,6%	23,8%
Nunca	3	0,8%	0,5%	0,9%	5,0%	-0,1%	1,8%
Não Procurei	9	2,5%	0,8%	1,6%	5,0%	0,9%	4,1%
Não sei / Não Lembro	4	1,1%	0,6%	1,1%	5,0%	0,0%	2,2%

### 2. Atenção Imediata

Base:360  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	207	57,5%	2,6%	5,1%	5,0%	52,4%	62,6%
A maioria das vezes	31	8,6%	1,5%	2,9%	5,0%	5,7%	11,5%
Às vezes	25	6,9%	1,3%	2,6%	5,0%	4,3%	9,6%
Nunca	6	1,7%	0,7%	1,3%	5,0%	0,3%	3,0%
Não Precisei	84	23,3%	2,2%	4,4%	5,0%	19,0%	27,7%
Não sei / Não Lembro	7	1,9%	0,7%	1,4%	5,0%	0,5%	3,4%



# 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	175	48,6%	2,6%	5,2%	5,0%	43,4%	53,8%
Não	104	28,9%	2,4%	4,7%	5,0%	24,2%	33,6%
Não sei / Não Lembro	81	22,5%	2,2%	4,3%	5,0%	18,2%	26,8%

### 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	185	51,4%	2,6%	5,2%	5,0%	46,2%	56,6%
Bom	130	36,1%	2,5%	5,0%	5,0%	31,1%	41,1%
Regular	27	7,5%	1,4%	2,7%	5,0%	4,8%	10,2%
Ruim	3	0,8%	0,5%	0,9%	5,0%	-0,1%	1,8%
Muito Ruim	1	0,3%	0,3%	0,5%	5,0%	-0,3%	0,8%
Não Recebeu	9	2,5%	0,8%	1,6%	5,0%	0,9%	4,1%
Não sei / Não Lembro	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%



# 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	110	30,6%	2,4%	4,8%	5,0%	25,8%	35,3%
Bom	114	31,7%	2,5%	4,8%	5,0%	26,9%	36,5%
Regular	58	16,1%	1,9%	3,8%	5,0%	12,3%	19,9%
Ruim	19	5,3%	1,2%	2,3%	5,0%	3,0%	7,6%
Muito Ruim	12	3,3%	0,9%	1,9%	5,0%	1,5%	5,2%
Nunca Acessou	35	9,7%	1,6%	3,1%	5,0%	6,7%	12,8%
Não sei / Não Lembro	12	3,3%	0,9%	1,9%	5,0%	1,5%	5,2%



# 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	129	35,8%	2,5%	5,0%	5,0%	30,9%	40,8%
Bom	154	42,8%	2,6%	5,1%	5,0%	37,7%	47,9%
Regular	39	10,8%	1,6%	3,2%	5,0%	7,6%	14,0%
Ruim	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
Muito Ruim	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
Nunca Acessou	13	3,6%	1,0%	1,9%	5,0%	1,7%	5,5%
Não sei / Não Lembro	15	4,2%	1,1%	2,1%	5,0%	2,1%	6,2%

### 7. Resolutividade

Base:360  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	89	24,7%	2,3%	4,5%	5,0%	20,3%	29,2%
Não	25	6,9%	1,3%	2,6%	5,0%	4,3%	9,6%
Não Reclamou	230	63,9%	2,5%	5,0%	5,0%	58,9%	68,9%
Não sei / Não Lembro	16	4,4%	1,1%	2,1%	5,0%	2,3%	6,6%



# 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	90	25,0%	2,3%	4,5%	5,0%	20,5%	29,5%
Bom	117	32,5%	2,5%	4,8%	5,0%	27,7%	37,3%
Regular	33	9,2%	1,5%	3,0%	5,0%	6,2%	12,1%
Ruim	10	2,8%	0,9%	1,7%	5,0%	1,1%	4,5%
Muito Ruim	3	0,8%	0,5%	0,9%	5,0%	-0,1%	1,8%
Nunca Preencheu	71	19,7%	2,1%	4,1%	5,0%	15,6%	23,8%
Não sei / Não Lembro	36	10,0%	1,6%	3,1%	5,0%	6,9%	13,1%



# 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	202	56,1%	2,6%	5,1%	5,0%	51,0%	61,2%
Bom	118	32,8%	2,5%	4,8%	5,0%	27,9%	37,6%
Regular	31	8,6%	1,5%	2,9%	5,0%	5,7%	11,5%
Ruim	1	0,3%	0,3%	0,5%	5,0%	-0,3%	0,8%
Muito Ruim	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
Não sei / Não tenho como avaliar	3	0,8%	0,5%	0,9%	5,0%	-0,1%	1,8%

### 10. Recomendação

Base:360  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	111	30,8%	2,4%	4,8%	5,0%	26,1%	35,6%
Recomendaria	172	47,8%	2,6%	5,2%	5,0%	42,6%	52,9%
Indiferente	8	2,2%	0,8%	1,5%	5,0%	0,7%	3,7%
Recomendaria com Ressalvas	48	13,3%	1,8%	3,5%	5,0%	9,8%	16,8%
Não Recomendaria	13	3,6%	1,0%	1,9%	5,0%	1,7%	5,5%
Não sei / Não tenho como avaliar	8	2,2%	0,8%	1,5%	5,0%	0,7%	3,7%

# 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	5	1,4%	0,6%	1,2%	5,0%	0,2%	2,6%
De 21 a 30 Anos	35	9,7%	1,6%	3,1%	5,0%	6,7%	12,8%
De 31 a 40 Anos	115	31,9%	2,5%	4,8%	5,0%	27,1%	36,8%
De 41 a 50 Anos	136	37,8%	2,6%	5,0%	5,0%	32,8%	42,8%
De 51 a 60 Anos	47	13,1%	1,8%	3,5%	5,0%	9,6%	16,5%
Acima de 60 Anos	22	6,1%	1,3%	2,5%	5,0%	3,6%	8,6%

### Gênero

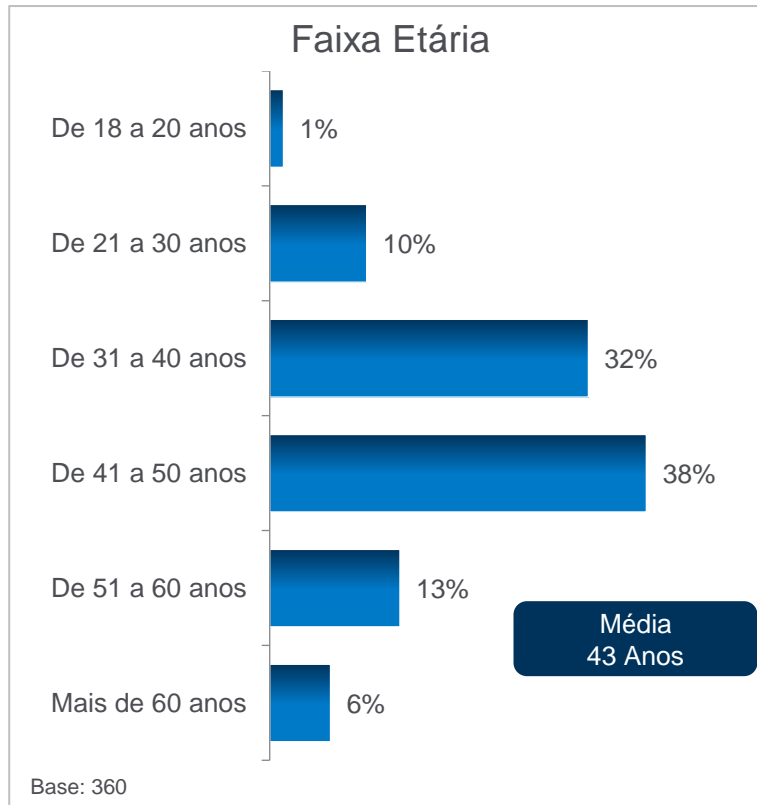
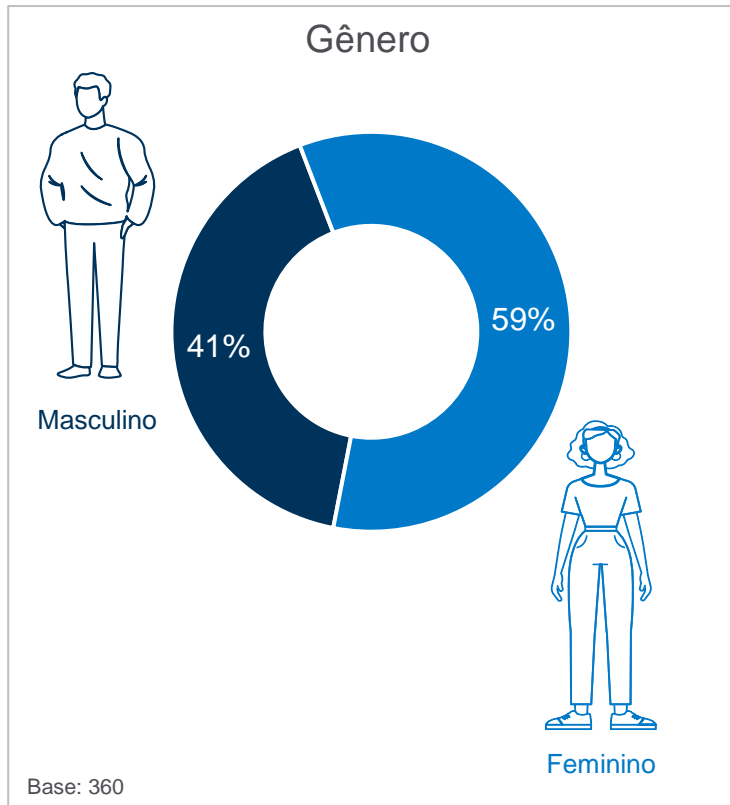
Base:360  
Nível de Confiança: 95%

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Masculino	148	41,1%	2,6%	5,1%	5,0%	36,0%	46,2%
Feminino	212	58,9%	2,6%	5,1%	5,0%	53,8%	64,0%



# Dados Técnicos

## Perfil





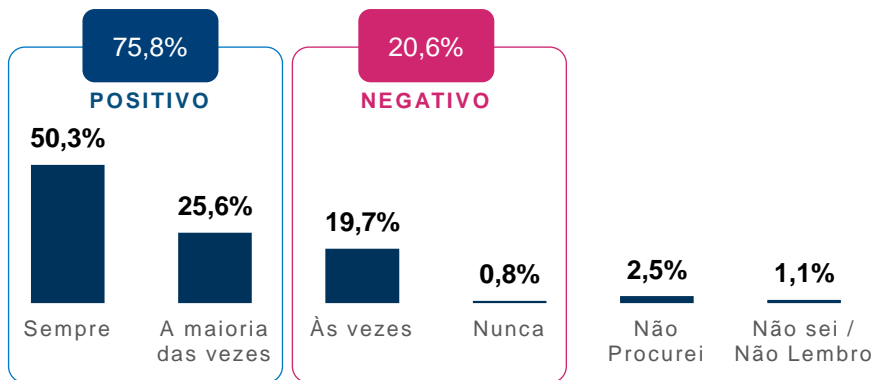
# Avaliações Atenção à Saúde



Part of Bupa

# 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 últimos 12 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	50,0%	18,9%	23,0%	2,0%	4,7%	1,4%	148
Feminino	50,5%	30,2%	17,5%	0,0%	0,9%	0,9%	212

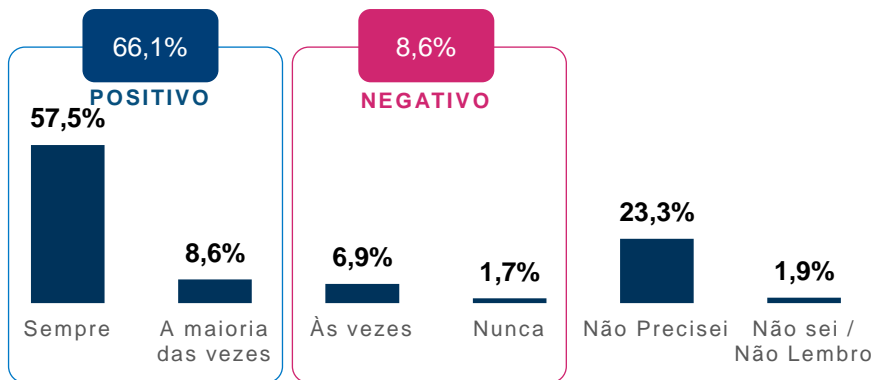
Faixa Etária	Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não Procurei	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	5*
De 21 a 30 Anos	40,0%	28,6%	22,9%	2,9%	2,9%	2,9%	35
De 31 a 40 Anos	48,7%	31,3%	14,8%	1,7%	1,7%	1,7%	115
De 41 a 50 Anos	50,7%	22,1%	24,3%	0,0%	2,9%	0,0%	136
De 51 a 60 Anos	63,8%	19,1%	14,9%	0,0%	2,1%	0,0%	47
Acima de 60 Anos	40,9%	27,3%	27,3%	0,0%	4,5%	0,0%	22*



- ✓ A maioria dos(as) entrevistados(as) respondeu que, “Sempre” ou na “Maioria das vezes”, conseguiu ter cuidados de saúde por meio da operadora, quando necessitou. Analisando os perfis, se destaca o **gênero Feminino com 80,7%** das citações “Sempre” e “Na maioria das vezes”.
- ✓ Por faixa etária o destaque fica entre os(as) respondentes **De 51 a 60 anos com 83,0%** das citações “Sempre” e “Na maioria das vezes”.

# Atenção à Saúde | Atenção Imediata

P2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr(a) necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido(a) pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

Não Procurei → Nos últimos 12 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	54,7%	8,1%	10,1%	1,4%	23,6%	2,0%	148
Feminino	59,4%	9,0%	4,7%	1,9%	23,1%	1,9%	212

Faixa Etária	Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não Precisei	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	5*
De 21 a 30 Anos	68,6%	17,1%	2,9%	0,0%	8,6%	2,9%	35
De 31 a 40 Anos	60,9%	7,0%	10,4%	0,9%	18,3%	2,6%	115
De 41 a 50 Anos	57,4%	8,1%	4,4%	2,2%	26,5%	1,5%	136
De 51 a 60 Anos	55,3%	6,4%	4,3%	0,0%	31,9%	2,1%	47
Acima de 60 Anos	22,7%	13,6%	18,2%	9,1%	36,4%	0,0%	22*



- ✓ A frequência de acesso para a atenção imediata é outro aspecto com **resultado positivo, 66,1% dos(as) entrevistados(as)** mencionam que, sempre ou na maioria das vezes, conseguiram atenção imediata quando necessitaram.
- ✓ Analisando os perfis, se destaca o **gênero Feminino com 68,4%** das citações “Sempre” e “Na maioria das vezes”.
- ✓ Por faixa etária o destaque fica entre os(as) respondentes **De 21 a 30 anos com 85,7%** 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	53,4%	29,1%	17,6%	148
Feminino	45,3%	28,8%	25,9%	212

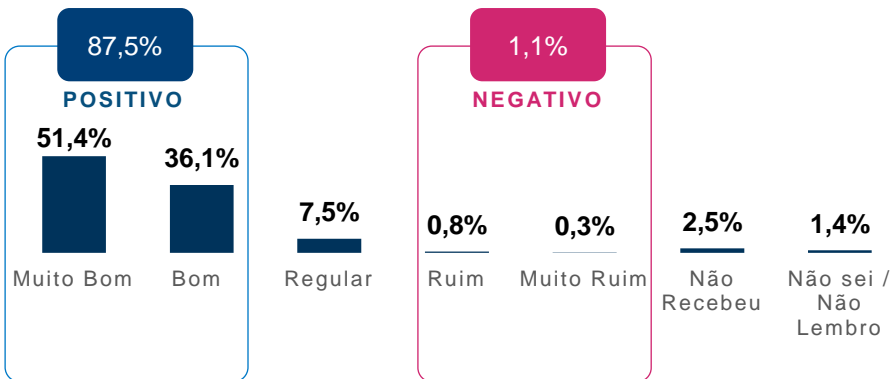
Faixa Etária	Sim	Não	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	20,0%	20,0%	60,0%	5*
De 21 a 30 Anos	51,4%	34,3%	14,3%	35
De 31 a 40 Anos	53,0%	22,6%	24,3%	115
De 41 a 50 Anos	51,5%	25,0%	23,5%	136
De 51 a 60 Anos	44,7%	36,2%	19,1%	47
Acima de 60 Anos	18,2%	63,6%	18,2%	22*



- ✓ 48,6% dos(as) entrevistados(as) receberam um comunicado sobre a necessidade de realizar consultas ou exames preventivos.
- ✓ Analisando os perfis, destaque para o **gênero Masculino com 53,4%** dos(as) entrevistados(as) que receberam comunicado.
- ✓ Já por faixa etária, o destaque fica entre os(as) respondentes **De 31 a 40 anos com 53,0%**.

# 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)?



Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Recebeu	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	47,3%	36,5%	8,1%	1,4%	0,7%	3,4%	2,7%	148
Feminino	54,2%	35,8%	7,1%	0,5%	0,0%	1,9%	0,5%	212

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Recebeu	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5*
De 21 a 30 Anos	51,4%	31,4%	11,4%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	35
De 31 a 40 Anos	47,0%	36,5%	9,6%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	115
De 41 a 50 Anos	52,9%	37,5%	6,6%	0,7%	0,0%	2,2%	0,0%	136
De 51 a 60 Anos	53,2%	40,4%	2,1%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	47
Acima de 60 Anos	54,5%	27,3%	9,1%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	22*

Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

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

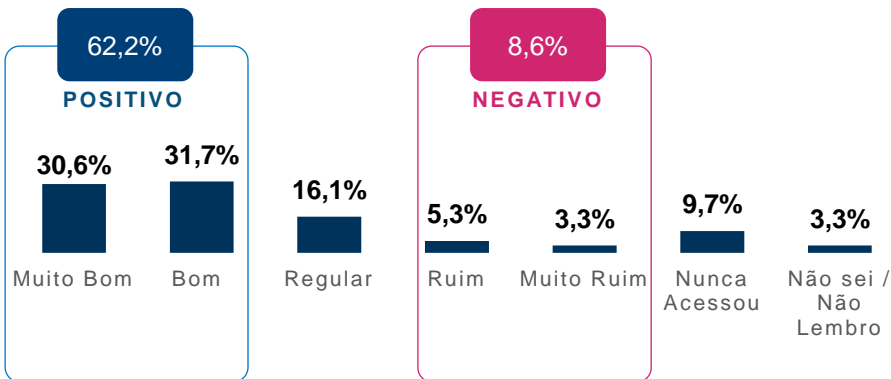
\*Base reduzida para análise



- ✓ De uma maneira geral, estão satisfeitos com toda atenção recebida pela equipe de saúde, **87,5% dos beneficiários(as) avaliam como “Muito bom” ou “Bom”** à atenção em saúde recebida.
- ✓ Analisando o público **feminino temos 90,1%** e, na faixa etária **de 51 a 60 anos, chegamos em 93,6% 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	29,1%	32,4%	17,6%	4,1%	2,7%	10,8%	3,4%	148
Feminino	31,6%	31,1%	15,1%	6,1%	3,8%	9,0%	3,3%	212

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca Acessou	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	5*
De 21 a 30 Anos	31,4%	34,3%	14,3%	8,6%	2,9%	8,6%	0,0%	35
De 31 a 40 Anos	28,7%	28,7%	22,6%	5,2%	2,6%	8,7%	3,5%	115
De 41 a 50 Anos	32,4%	31,6%	14,0%	5,1%	4,4%	8,1%	4,4%	136
De 51 a 60 Anos	25,5%	38,3%	10,6%	2,1%	4,3%	14,9%	4,3%	47
Acima de 60 Anos	31,8%	31,8%	13,6%	9,1%	0,0%	13,6%	0,0%	22*

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



- ✓ 62,2% dos beneficiários(as) avaliam o acesso à lista de prestadores como “Muito bom” ou “Bom”.
- ✓ Destaque **Positivo** para faixa etária de **21 a 30 anos**, que atingimos **65,7%** de satisfação.
- ✓ Destaque **Negativo** para faixa etária de **31 a 40 anos**, que atingimos o menor índice de satisfação **57,4%**.



# Avaliação Canais de Atendimento

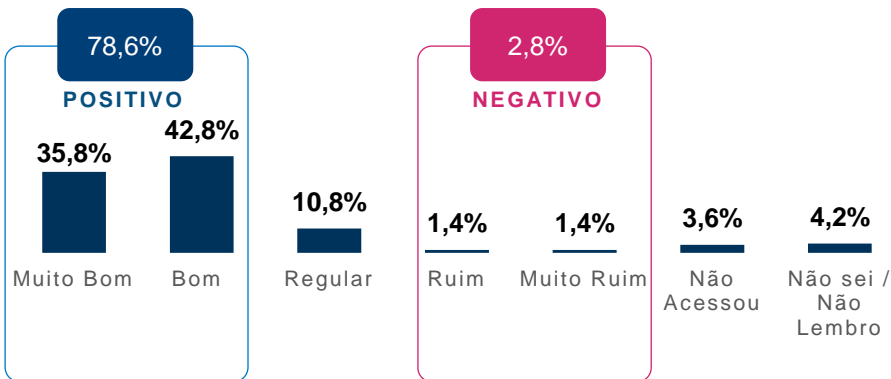


Part of Bupa



# 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	35,8%	40,5%	12,8%	1,4%	2,0%	5,4%	2,0%	148
Feminino	35,8%	44,3%	9,4%	1,4%	0,9%	2,4%	5,7%	212

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não Acessou	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	5*
De 21 a 30 Anos	28,6%	40,0%	11,4%	5,7%	2,9%	5,7%	5,7%	35
De 31 a 40 Anos	30,4%	53,0%	8,7%	0,0%	0,9%	3,5%	3,5%	115
De 41 a 50 Anos	44,1%	33,8%	13,2%	2,2%	1,5%	1,5%	3,7%	136
De 51 a 60 Anos	34,0%	48,9%	4,3%	0,0%	2,1%	6,4%	6,3%	47
Acima de 60 Anos	27,3%	40,9%	22,7%	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	22*

Base:360 | Margem de Erro: 5.2pp

Nível de Confiança: 95%

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

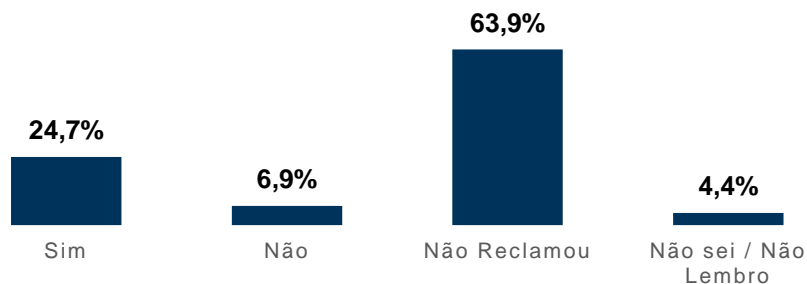
\*Base reduzida para análise



- ✓ 78,6% dos beneficiários(as) avaliam o acesso à lista de prestadores como “Muito bom” ou “Bom”.
- ✓ Destaque **Positivo** para faixa etária de **31 a 40 anos**, que atingimos **83,5%** de satisfação.
- ✓ Destaque **Negativo** entre o público de **21 a 30 anos**, que atingimos o menor índice de satisfação **68,6%**.

# 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 últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde

\*Base reduzida para análise

Gênero	Sim	Não	Não Reclamou	Não sei / Não Lembro	Base
Masculino	21,6%	6,1%	68,2%	4,1%	148
Feminino	26,9%	7,5%	60,8%	4,7%	212

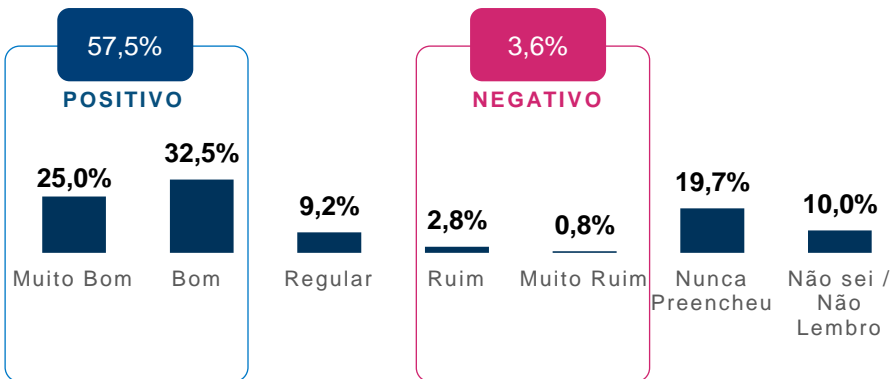
Gênero	Sim	Não	Não Reclamou	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	5*
De 21 a 30 Anos	11,4%	5,7%	82,9%	0,0%	35
De 31 a 40 Anos	29,6%	4,6%	65,2%	0,9%	115
De 41 a 50 Anos	29,4%	5,1%	56,6%	8,8%	136
De 51 a 60 Anos	19,1%	12,8%	68,1%	0,0%	47
Acima de 60 Anos	9,1%	18,2%	63,6%	9,1%	22*



- ✓ 63,9% dos beneficiários(as) não fizeram reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses.
- ✓ Analisando os perfis, destaque **positivo para faixa etária de 31 a 40 anos, com maior percentual de demandas resolvidas com 29,6%.**
- ✓ Já o público **de 51 a 60 anos tem o maior percentual de demandas não resolvidas, com 12,8%** 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	25,0%	33,1%	10,1%	1,4%	1,4%	17,6%	11,5%	148
Feminino	25,0%	32,1%	8,5%	3,8%	0,5%	21,2%	9,0%	212

Gênero	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca Preencheu	Não sei / Não Lembro	Base
De 18 a 20 Anos	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	5*
De 21 a 30 Anos	22,9%	31,4%	2,9%	5,7%	0,0%	17,1%	20,0%	35
De 31 a 40 Anos	27,8%	34,8%	7,8%	4,3%	1,7%	17,4%	6,1%	115
De 41 a 50 Anos	27,2%	27,2%	11,8%	2,2%	0,0%	21,3%	10,3%	136
De 51 a 60 Anos	17,0%	40,4%	8,5%	0,0%	2,1%	23,4%	8,5%	47
Acima de 60 Anos	13,6%	45,5%	13,6%	0,0%	0,0%	18,2%	9,1%	22*

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



- ✓ 57,5% dos beneficiários(as) estão satisfeitos com os documentos exigidos no quesito facilidade no preenchimento e envio, sendo que 19,7% nunca preencheu documentos ou formulários.
- ✓ Destaque **Positivo** para faixa etária de **31 a 40 anos**, que atingimos **62,6%** de satisfação.
- ✓ Destaque **Negativo** para faixa etária de **21 a 30 anos**, que atingimos o menor índice de satisfação **54,3%**.



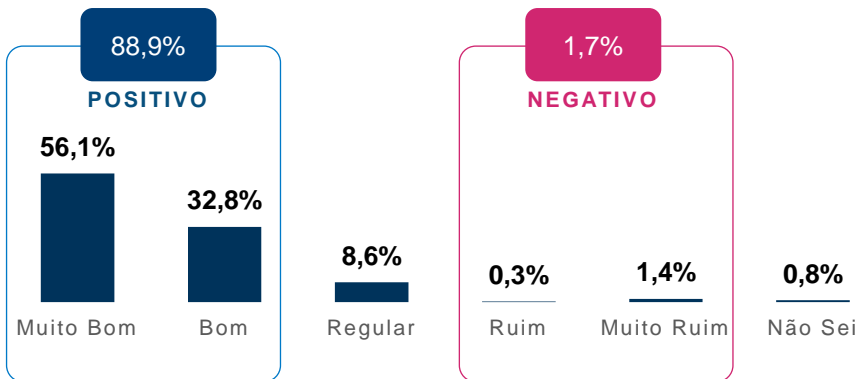
# Avaliação Satisfação Geral



Part of Bupa

# 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	53,4%	31,8%	10,8%	0,0%	2,7%	1,4%	148
Feminino	58,0%	33,5%	7,1%	0,5%	0,5%	0,5%	212

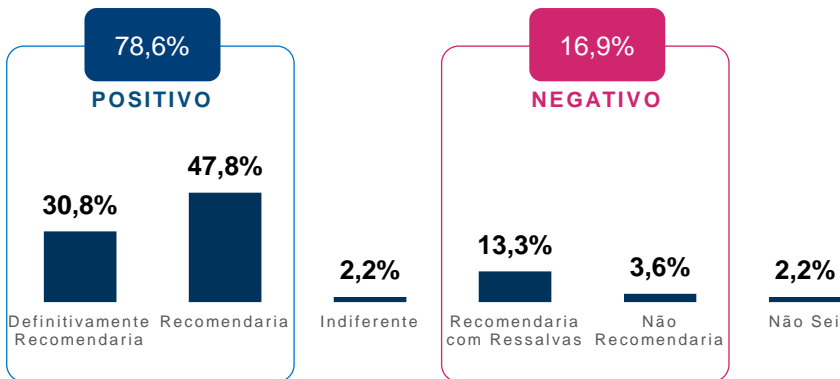
Faixa Etária	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não sei	Base
De 18 a 20 Anos	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5*
De 21 a 30 Anos	54,3%	34,3%	8,6%	0,0%	2,9%	0,0%	35
De 31 a 40 Anos	55,7%	33,9%	7,8%	0,0%	1,7%	0,9%	115
De 41 a 50 Anos	56,6%	28,7%	11,8%	0,7%	0,7%	1,5%	136
De 51 a 60 Anos	57,4%	40,4%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	47
Acima de 60 Anos	50,0%	40,9%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	22*



- ✓ A Avaliação Geral **está muito satisfatória** com o plano de saúde, **88,9% dos beneficiários(as)** avaliam como “Muito bom” ou “Bom”.
- ✓ Por faixa etária, o destaque fica entre os respondentes **De 51 a 60 anos**, com **97,9%** 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	29,7%	45,3%	3,4%	15,5%	4,1%	2,0%	148
Feminino	31,6%	49,5%	1,4%	11,8%	3,3%	2,4%	212
Faixa Etária	Definitivamente Recomendaria	Recomendaria	Indiferente	Recomendaria com Ressalvas	Não Recomendaria	Não sei	Base
De 18 a 20 Anos	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	5*
De 21 a 30 Anos	28,6%	45,7%	5,7%	14,3%	5,7%	0,0%	35
De 31 a 40 Anos	29,6%	50,4%	1,7%	12,2%	3,5%	2,6%	115
De 41 a 50 Anos	33,8%	42,6%	2,9%	14,7%	3,7%	2,2%	136
De 51 a 60 Anos	27,7%	59,6%	0,0%	10,6%	2,1%	0,0%	47
Acima de 60 Anos	22,7%	50,0%	0,0%	18,2%	4,5%	4,5%	22*



- ✓ É quase unânime a intenção em recomendar o plano de saúde para amigos e familiares, **78,6% dos beneficiários(as)** “Definitivamente recomendaria” ou “Recomendaria”.
- ✓ Entre a **faixa etária de 51 a 60 anos**, alcançamos o patamar de **87,2%** que “Definitivamente recomendaria” ou “Recomendaria” o plano de saúde para amigos e familiares.

## Conclusões

- ✓ De maneira geral, há um baixo índice de insatisfeitos(as), a Care Plus é **muito bem avaliada** pelos beneficiários(as) nos quesitos investigados.
- ✓ Destaca-se como **ponto de melhor avaliação** a atenção à saúde recebida, com **87,5% de satisfação**.
- ✓ Por outro lado, temos o quesito referente aos documentos e formulários, que **tem o menor índice de satisfação, com 57,5%**.
- ✓ A pesquisa aponta que **88,9%** dos entrevistados(as) consideram o plano como “Muito Bom” ou “Bom”;
- ✓ Por fim, o nível de recomendação obteve **78,6% de avaliações concentradas** em “Definitivamente recomendaria” e “Recomendaria”. Se considerarmos aqueles que “Recomendaria com ressalvas” alcançamos o percentual de **91,9%, o que é extremamente positivo**.



