



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2026

ANO BASE 2025

# Introdução

## Objetivo Geral:

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

## Objetivo Específico:

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde e Odontológico como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde 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.





## 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, envio de link para a participação online e a quantidade de tentativas de contato por telefone e 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, por isso nosso limite a 20 tentativas.

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

O sistema de monitoramento, controle e garantia 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 prevenir, identificar e remover participação fraudulenta ou desatenta, para o caso de pesquisas 100% web, são:

### 1 – Efetividade funcional dos sistemas

- ✓ 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 aos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), verificando se estão fluindo dentro do planejado, bem como acompanhamento dos relatórios de efetividade de entrega;
- ✓ 100% da equipe de manejo web, a qual opera as ferramentas; é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades no funcionamento dos sistemas de disparo web, porventura encontradas nas conferências diárias, são alvo de correção imediata pela equipe de TI do IBRC e, se necessário, com suporte técnico dos fornecedores das respectivas ferramentas, que estão entre as mais conceituadas do mercado;
- ✓ Após a correção, é realizado acompanhamento com medição de hora em hora, por 24 horas, para garantir que o funcionamento adequado tenha se restabelecido.



2 – Efetividade de alcance do público target.

Há três formas de fazer as pesquisas chegarem ao público target pelos canais web, uma reativa onde a iniciativa de envio do link para acesso ao formulário de pesquisa é do instituto, de forma privada a um canal exclusivo do beneficiário, que apenas reage acessando, e duas proativas, onde o link é disponibilizado de forma pública, por exemplo, no site da operadora, em comunicados, em locais de grande circulação como hospitais e ambulatorios, E nesse caso a proatividade é do beneficiário que precisa acessar e seguir para o formulário, que são:

## Acesso reativo

2.1 - O envio de links exclusivos (personalizados, individuais) 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.

## Acesso proativo

### **2.2 – Acesso proativo por link geral (coletivo, não personalizado)**

No caso do acesso público, por meio de links gerais disponibilizados em site da operadora, comunicados ou pontos de grande circulação, adotamos mecanismos adicionais de segurança para garantir a efetividade e confiabilidade das respostas. O processo se dá da seguinte forma:

- Validação em dois fatores:** ao acessar o link, o beneficiário precisa inserir o CPF, e em seguida é solicitado que confirme o seu nome. Essas informações são automaticamente validadas junto ao banco de dados da operadora de saúde. Apenas quando ambos os dados coincidem com os registros, o acesso ao formulário é liberado.
- Bloqueio de duplicidade:** após a finalização da pesquisa por um CPF, qualquer nova tentativa de acesso com o mesmo CPF é automaticamente bloqueada, com indicação de que aquela pesquisa já foi respondida. Isso garante unicidade de resposta.



- **Rastreamento de IP e geolocalização:** todo acesso é registrado com o **IP da máquina/dispositivo** utilizado, e **geolocalização aproximada**, o que permite identificar padrões irregulares (como múltiplas respostas vindas de um mesmo IP), prevenindo possíveis tentativas de fraude, inclusive por parte de quem detenha os dados cadastrais.
- **Alarmes de inconsistência:** caso ocorra tentativa de utilização indevida, por exemplo, se a operadora responder no lugar de um beneficiário, o próprio cliente, ao tentar acessar posteriormente e encontrar seu CPF já utilizado, terá motivo para reportar. Isso gera um alerta imediato e reforça a robustez do mecanismo de segurança.

Em conjunto, esses fatores — validação em dois níveis (CPF + nome), rastreamento de IP, unicidade de resposta e alarmes automáticos — garantem que a pesquisa, mesmo em ambiente de acesso público, mantenha o nível de confiabilidade e proteção contra participações fraudulentas ou desatentas que o acesso reativo já proporciona de forma natural. O processo de segurança IBRC, coloca a pesquisa em um **nível de segurança compatível com as melhores práticas internacionais** de validação, rastreabilidade e unicidade em surveys digitais, e sem excesso ou demoradas verificações o que poderia interferir na efetividade da coleta, comprometendo o alcance amostral.

## 2.3 – Acesso ao formulário por QR Code

Tem o mesmo funcionamento e os mesmos mecanismos de segurança descritos no item 2.2, uma vez que o QR Code é apenas outra forma de disponibilizar o link público de acesso ao formulário.

Um fator extra de segurança, é que as respostas obtidas por meio da coleta online, independentemente da forma como o beneficiário acessa o link para responder a pesquisa, 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:**  
**521.935** Beneficiários NDI MINAS

**População elegível à pesquisa:**  
**411.791** maiores de 18 anos.

**Planejamento da Pesquisa:**  
**18/11/2025**

**Período de Campo:**  
**16/01/2026 à 23/04/2026**

**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



# 597

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%  
Margem de Erro: 3,35%



TAXA DE RESPONDENTES

# 2,9 %

Total de Contatos  
Telefônico e Online: 20.870



3%	597
1%	122
0,3%	72
5%	945
92%	19.134
100%	20.870

Questionários concluídos (banco de dados)

\*Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa (banco de dados e evidência 1)

\*Pesquisas Incompletas (banco de dados)

\*Não foi possível localizar o beneficiário (banco de dados e evidência 2)

\*Outros motivos (banco de dados e evidência 3)



# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	480	3.74
	2 - Atenção imediata	350	4.38
	3 - Comunicação	501	3.66
	4 - Atenção à saúde recebida	490	3.70
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	506	3.64
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	487	3.71
	7 - Resolutividade	183	6.06
	8 - Documentos e formulários	231	5.39
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	535	3.54
	10 - Recomendação	543	3.52



## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	207	34,7%	1,6%	3,2%	90,0%	31,5%	37,9%
Na maioria das vezes	92	15,4%	1,2%	2,4%	90,0%	13,0%	17,8%
Às vezes	147	24,6%	1,5%	2,9%	90,0%	21,7%	27,5%
Nunca	34	5,7%	0,8%	1,6%	90,0%	4,1%	7,3%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	96	16,1%	1,2%	2,5%	90,0%	13,6%	18,6%
Não sei/Não me lembro	21	3,5%	0,6%	1,2%	90,0%	2,3%	4,8%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	170	28,5%	1,5%	3,0%	90,0%	25,4%	31,5%
Na maioria das vezes	51	8,5%	0,9%	1,9%	90,0%	6,7%	10,4%
Às vezes	74	12,4%	1,1%	2,2%	90,0%	10,2%	14,6%
Nunca	55	9,2%	1,0%	2,0%	90,0%	7,3%	11,2%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	229	38,4%	1,6%	3,3%	90,0%	35,1%	41,6%
Não sei/Não me lembro	18	3,0%	0,6%	1,2%	90,0%	1,9%	4,2%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	76	12,7%	1,1%	2,3%	90,0%	10,5%	15,0%
Não	425	71,2%	1,5%	3,1%	90,0%	68,1%	74,2%
Não sei/Não me lembro	96	16,1%	1,2%	2,5%	90,0%	13,6%	18,6%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	125	20,9%	1,4%	2,7%	90,0%	18,2%	23,7%
Bom	205	34,3%	1,6%	3,2%	90,0%	31,1%	37,5%
Regular	97	16,2%	1,2%	2,5%	90,0%	13,8%	18,7%
Ruim	43	7,2%	0,9%	1,7%	90,0%	5,5%	8,9%
Muito ruim	20	3,4%	0,6%	1,2%	90,0%	2,1%	4,6%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	82	13,7%	1,2%	2,3%	90,0%	11,4%	16,1%
Não sei/Não me lembro	25	4,2%	0,7%	1,4%	90,0%	2,8%	5,5%



# 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	80	13,4%	1,2%	2,3%	90,0%	11,1%	15,7%
Bom	149	25,0%	1,5%	2,9%	90,0%	22,0%	27,9%
Regular	126	21,1%	1,4%	2,8%	90,0%	18,3%	23,9%
Ruim	76	12,7%	1,1%	2,3%	90,0%	10,5%	15,0%
Muito ruim	75	12,6%	1,1%	2,2%	90,0%	10,3%	14,8%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano	65	10,9%	1,1%	2,1%	90,0%	8,8%	13,0%
Não sei/Não me lembro	26	4,4%	0,7%	1,4%	90,0%	3,0%	5,7%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	81	13,6%	1,2%	2,3%	90,0%	11,3%	15,9%
Bom	195	32,7%	1,6%	3,2%	90,0%	29,5%	35,8%
Regular	115	19,3%	1,3%	2,7%	90,0%	16,6%	21,9%
Ruim	52	8,7%	1,0%	1,9%	90,0%	6,8%	10,6%
Muito ruim	44	7,4%	0,9%	1,8%	90,0%	5,6%	9,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano	87	14,6%	1,2%	2,4%	90,0%	12,2%	17,0%
Não sei/Não me lembro	23	3,9%	0,6%	1,3%	90,0%	2,6%	5,2%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	80	13,4%	1,2%	2,3%	90,0%	11,1%	15,7%
Não	103	17,3%	1,3%	2,6%	90,0%	14,7%	19,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano	364	61,0%	1,6%	3,3%	90,0%	57,7%	64,3%
Não sei/ Não me lembro	50	8,4%	0,9%	1,9%	90,0%	6,5%	10,2%

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%	4,9%	8,2%
Bom	93	15,6%	1,2%	2,4%	90,0%	13,1%	18,0%
Regular	57	9,5%	1,0%	2,0%	90,0%	7,6%	11,5%
Ruim	24	4,0%	0,7%	1,3%	90,0%	2,7%	5,3%
Muito ruim	18	3,0%	0,6%	1,2%	90,0%	1,9%	4,2%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano	278	46,6%	1,7%	3,4%	90,0%	43,2%	49,9%
Não sei/ Não me lembro	88	14,7%	1,2%	2,4%	90,0%	12,3%	17,1%



## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	106	17,8%	1,3%	2,6%	90,0%	15,2%	20,3%
Bom	215	36,0%	1,6%	3,2%	90,0%	32,8%	39,3%
Regular	134	22,4%	1,4%	2,8%	90,0%	19,6%	25,3%
Ruim	42	7,0%	0,9%	1,7%	90,0%	5,3%	8,8%
Muito ruim	38	6,4%	0,8%	1,6%	90,0%	4,7%	8,0%
Não sei/Não tenho como avaliar	62	10,4%	1,0%	2,1%	90,0%	8,3%	12,4%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	33	5,5%	0,8%	1,5%	90,0%	4,0%	7,1%
Recomendaria	247	41,4%	1,7%	3,3%	90,0%	38,0%	44,7%
Indiferente	40	6,7%	0,8%	1,7%	90,0%	5,0%	8,4%
Recomendaria com ressalvas	125	20,9%	1,4%	2,7%	90,0%	18,2%	23,7%
Não recomendaria	98	16,4%	1,3%	2,5%	90,0%	13,9%	18,9%
Não sei/Não tenho como avaliar	54	9,0%	1,0%	1,9%	90,0%	7,1%	11,0%



# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Belo Horizonte	33,7%
Contagem	12,7%
Poços de Caldas	11,1%
Uberlândia	7,2%
Divinópolis	5,4%
Patos de Minas	3,4%
Betim	3,4%
Ibirité	2,0%
Sete Lagoas	2,0%
Ituiutaba	1,8%
Montes Claros	1,8%
Pouso Alegre	1,7%
Extrema	1,7%
Ribeirão das Neves	1,3%
Itabira	1,2%
Nova Serrana	1,0%
Paracatu	1,0%
Lavras	1,0%
Santa Luzia	0,8%
Alfenas	0,7%
Juiz de Fora	0,7%
Varginha	0,7%
Parauapebas	0,7%
Conselheiro Lafaiete	0,5%
Canaã dos Carajás	0,3%
Araguari	0,3%
Uberaba	0,3%
Mariana	0,3%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
30,5%	36,9%
10,5%	15,0%
8,9%	13,2%
5,5%	8,9%
3,8%	6,9%
2,1%	4,6%
2,1%	4,6%
1,1%	3,0%
1,1%	3,0%
0,9%	2,8%
0,9%	2,8%
0,8%	2,5%
0,8%	2,5%
0,6%	2,1%
0,4%	1,9%
0,3%	1,7%
0,3%	1,7%
0,3%	1,7%
0,2%	1,5%
0,1%	1,2%
0,1%	1,2%
0,1%	1,2%
0,1%	1,2%
0,0%	1,0%
-0,1%	0,7%
-0,1%	0,7%
-0,1%	0,7%

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Nova Lima	0,3%
Itabirito	0,2%
Ouro Preto	0,2%
Sabará	0,2%
Governador Valadares	0,2%
Tres Coracoes	0,2%
São Luís	0,2%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
-0,1%	0,7%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%
-0,1%	0,4%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	10,1%
De 26 a 35 anos	22,8%
De 36 a 45 anos	29,5%
De 46 a 55 anos	19,4%
De 56 a 65 anos	11,6%
Mais de 65 anos	6,7%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
8,0%	12,1%
19,9%	25,6%
26,4%	32,6%
16,8%	22,1%
9,4%	13,7%
5,0%	8,4%

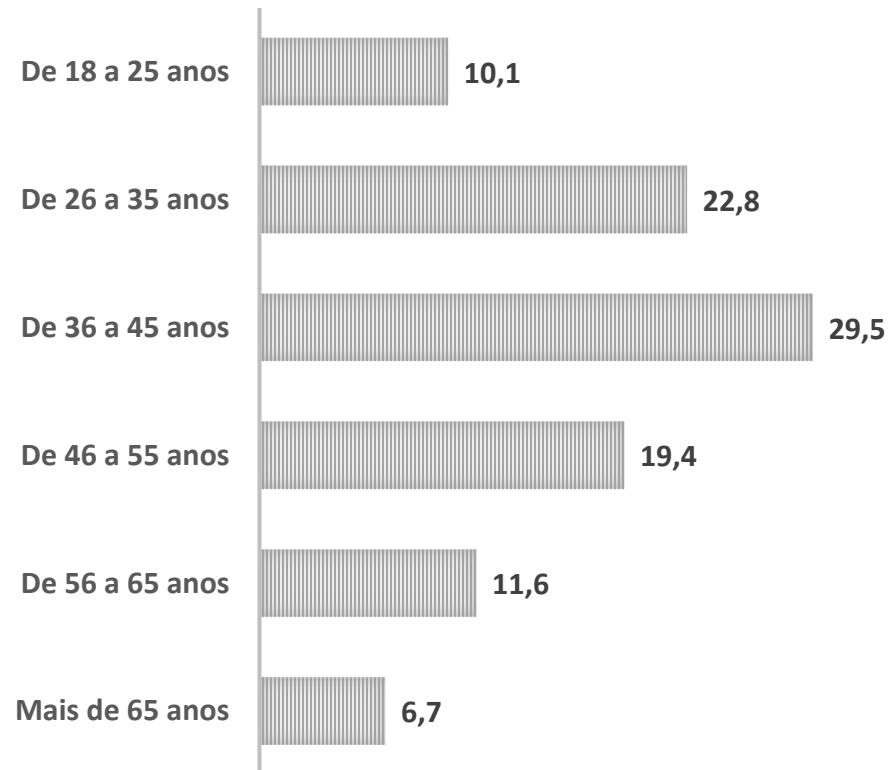
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	47,2%
Masculino	52,8%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
43,9%	50,6%
49,4%	56,1%



# Descrição do Perfil

## Faixa Etária



## Gênero

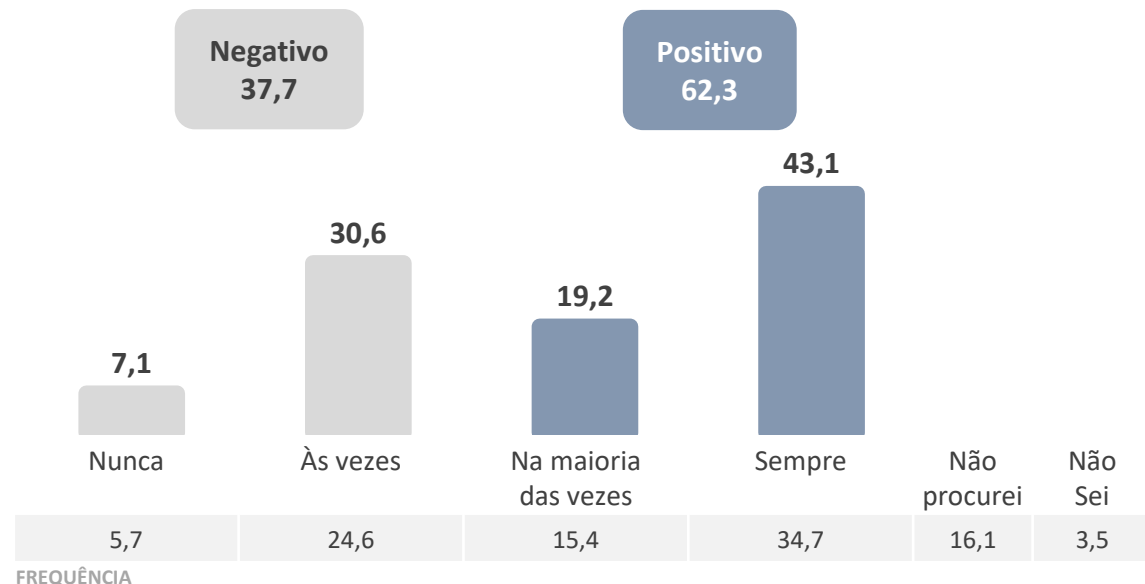


Beneficiários com 18 anos ou mais



# 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: 480 | Margem de Erro: 3.74.

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: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

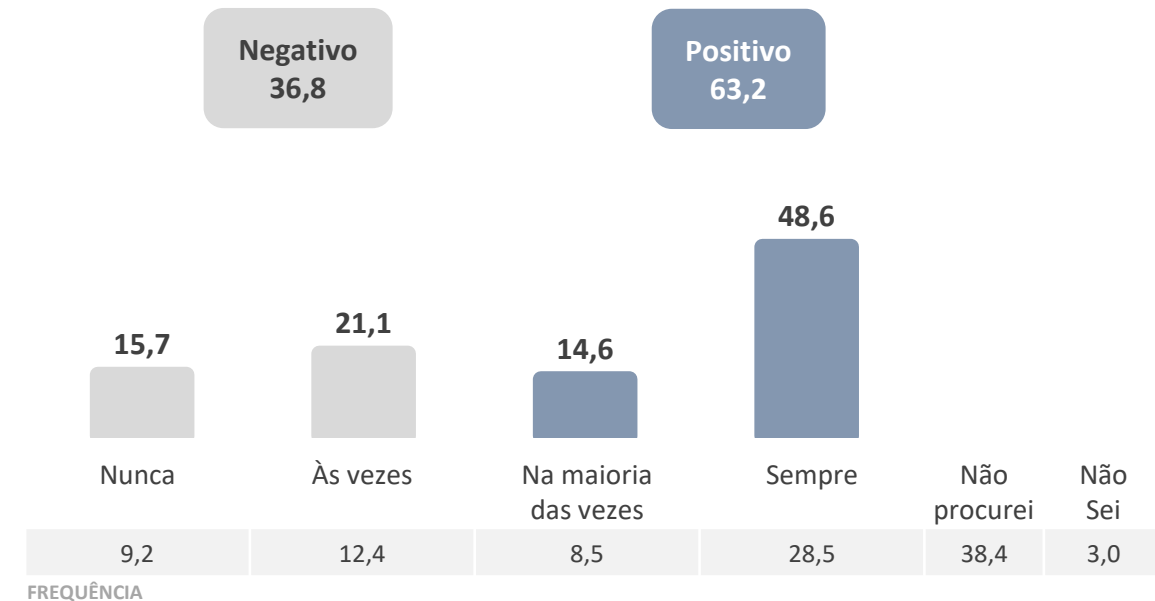
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **62,3%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** que obteve **7,1%** de menções.

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 **De 18 a 25 anos** chegando a **71,4%** das menções positivas. Já os beneficiários **De 26 a 35 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **56,7%** das menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	9,9	28,5	21,1	40,5
Positivo:	61,6			
Masculino	4,2	32,8	17,2	45,8
Positivo:	63,0			
De 18 a 25 anos	9,5	19,0	28,6	42,9
Positivo:	71,4			
De 26 a 35 anos	8,7	34,6	17,3	39,4
Positivo:	56,7			
De 36 a 45 anos	7,8	27,7	21,3	43,3
Positivo:	64,5			
De 46 a 55 anos	5,2	36,1	14,4	44,3
Positivo:	58,8			
De 56 a 65 anos	4,8	32,3	17,7	45,2
Positivo:	62,9			
Mais de 65 anos	5,9	26,5	20,6	47,1
Positivo:	67,6			

# 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: 350 | Margem de Erro: 4.38.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **229 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **18 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

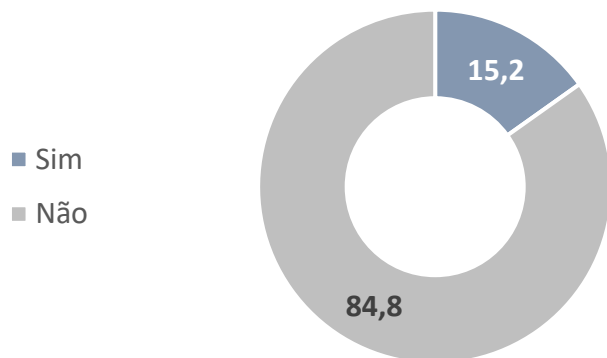
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **63,2%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **15,7%** de menções.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **67,4%** das menções. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 18 a 25 anos**, com **85,7%** de menções positivas. Já o público **De 46 a 55 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **57,4%**, das menções.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	20,9	20,9	12,3	46,0
Positivo:	58,3			
Masculino	11,2	21,4	16,6	50,8
Positivo:	67,4			
De 18 a 25 anos	10,7	3,6	28,6	57,1
Positivo:	85,7			
De 26 a 35 anos	18,4	19,7	10,5	51,3
Positivo:	61,8			
De 36 a 45 anos	13,7	22,5	11,8	52,0
Positivo:	63,7			
De 46 a 55 anos	14,7	27,9	16,2	41,2
Positivo:	57,4			
De 56 a 65 anos	20,8	18,8	14,6	45,8
Positivo:	60,4			
Mais de 65 anos	14,3	25,0	17,9	42,9
Positivo:	60,7			

# 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

Sim	Não	Não sei
12,7	71,2	16,1

FREQUÊNCIA

GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	86,1	13,9
Masculino	83,7	16,3

Faixa etária

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

	Não	Sim
De 18 a 25 anos	97,3	2,7
De 26 a 35 anos	81,0	19,0
De 36 a 45 anos	85,5	14,5
De 46 a 55 anos	85,9	14,1
De 56 a 65 anos	86,9	13,1
Mais de 65 anos	75,0	25,0

Base: 501 | Margem de Erro: 3.66.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 96 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

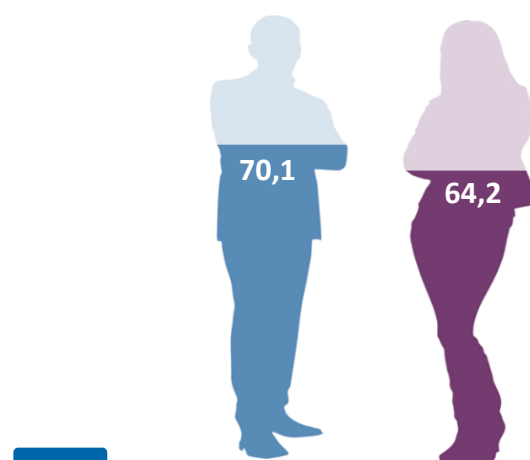
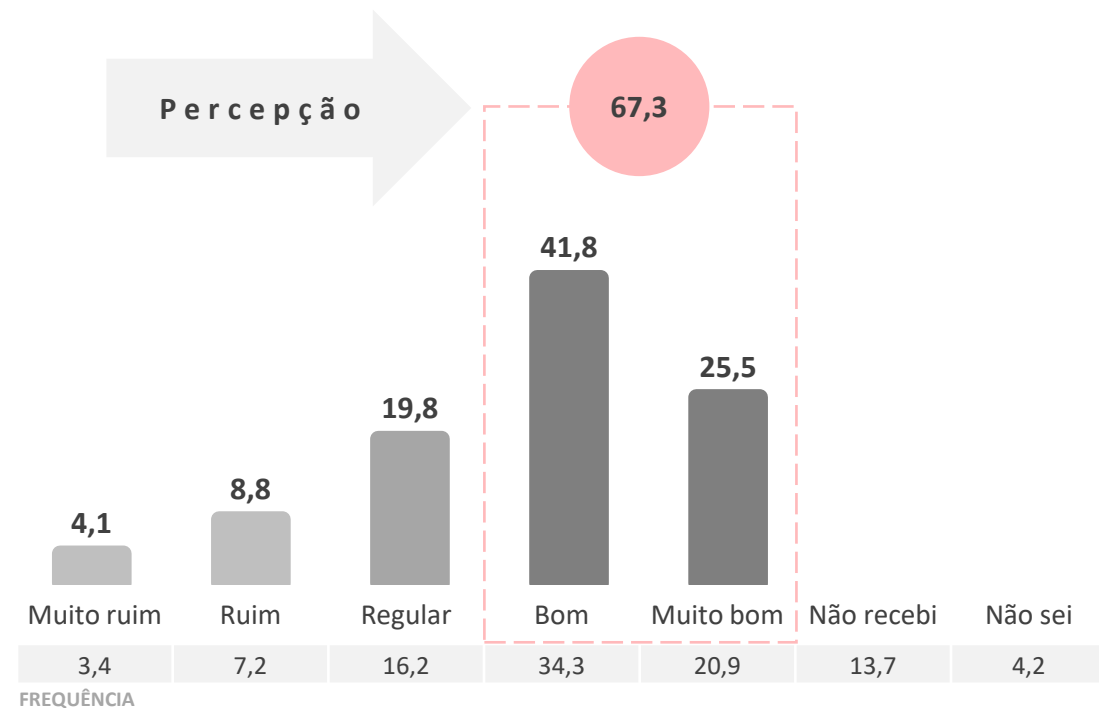
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **15,2%** disseram que receberam comunicação do plano, enquanto **84,8%** 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 com **Mais de 65 anos** com **25%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 25 anos**, dos respondentes **97,3%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

# Hospitais, Clínicas, etc.

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	76,6
De 26 a 35 anos	69,4
De 36 a 45 anos	60,8
De 46 a 55 anos	64,9
De 56 a 65 anos	73,2
Mais de 65 anos	73,5

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **67,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**). Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve **4,1%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **19,8%**.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa em função do maior volume de clientes que considera Bom dos que consideram Muito bom, indicando risco de migração para a 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 **76,6%** na avaliação. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com **60,8%**, das menções.

Base: **490** | Margem de Erro: **3.70**.

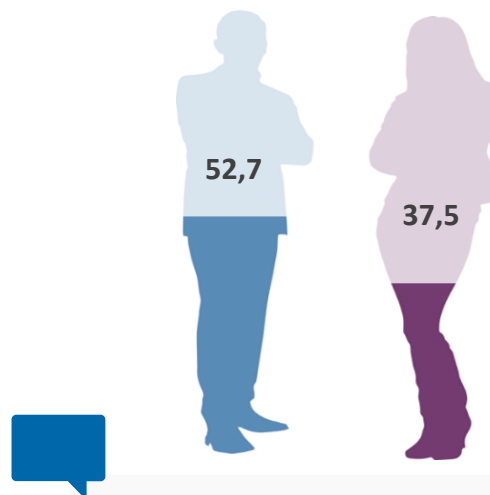
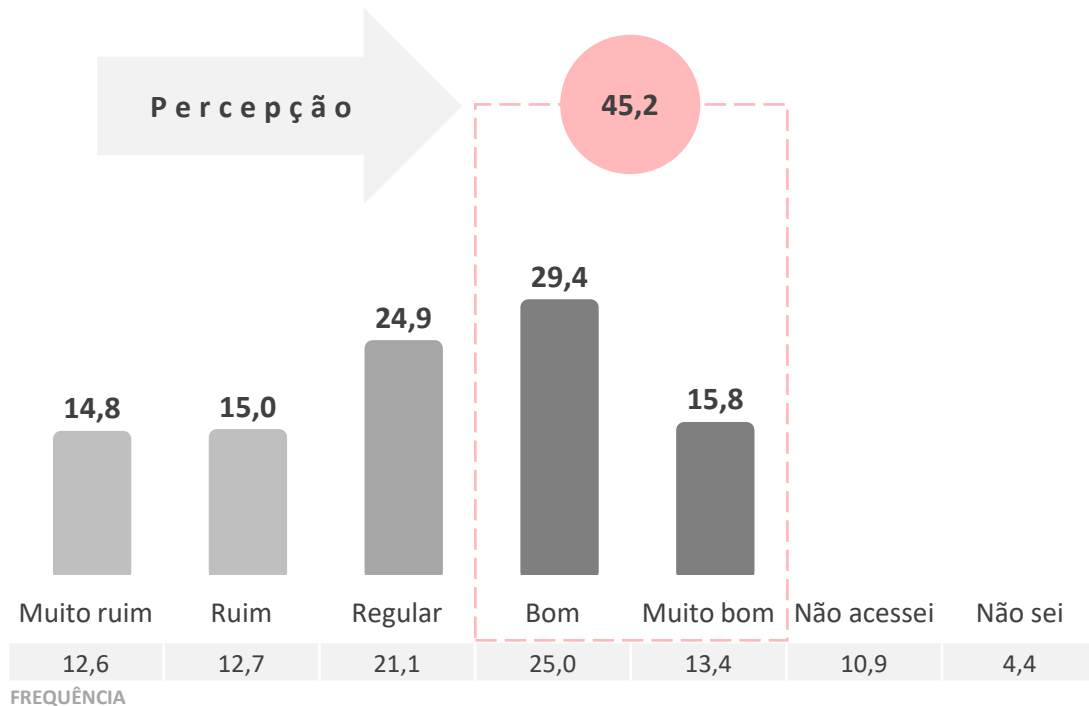
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **82 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **25 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

# Lista de Prestadores

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	61,2
De 26 a 35 anos	44,4
De 36 a 45 anos	41,3
De 46 a 55 anos	39,0
De 56 a 65 anos	50,8
Mais de 65 anos	51,6

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **45,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **14,8%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **24,9%**.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa em função do maior volume de clientes que considera Bom dos que consideram Muito bom, indicando risco de migração para a não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **52,7%** das menções. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **61,2%** das menções. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 46 a 55 anos** com **39%** das menções.

Base: 506 | Margem de Erro: 3.64

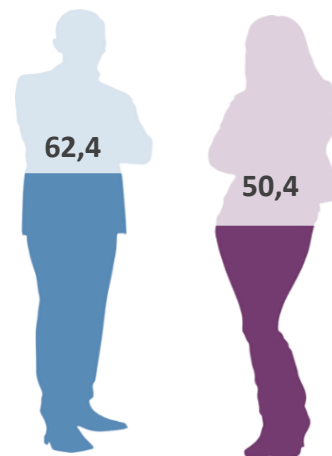
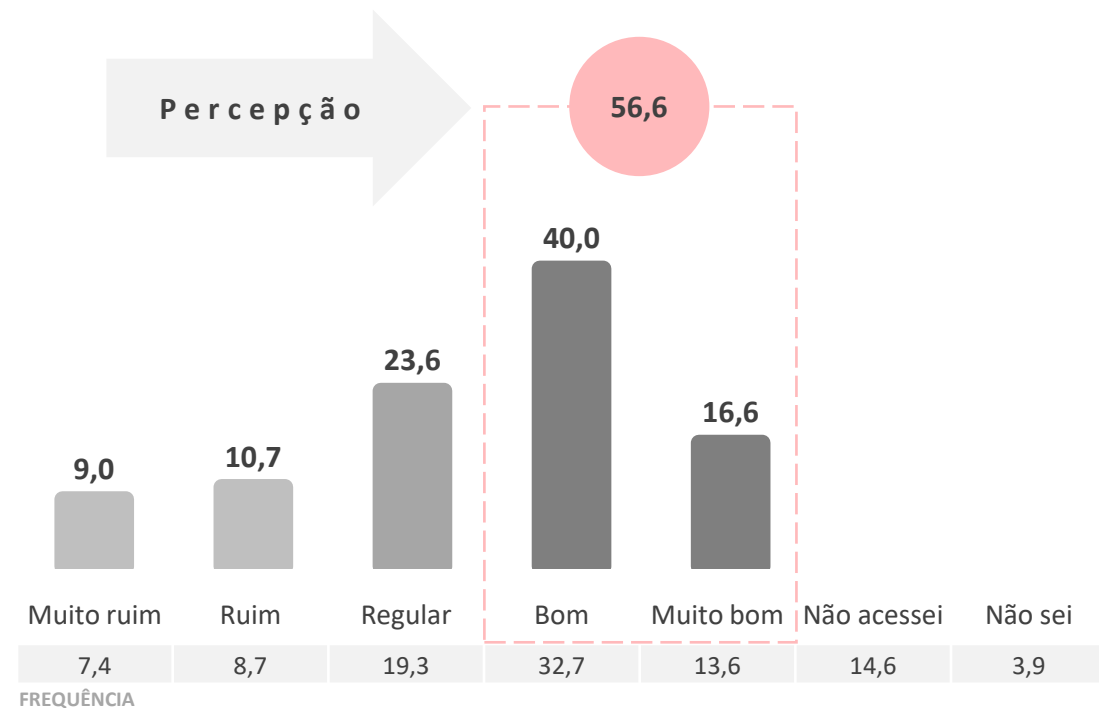
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **65 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atendimento - Informação

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	67,4
De 26 a 35 anos	60,0
De 36 a 45 anos	53,2
De 46 a 55 anos	51,0
De 56 a 65 anos	59,7
Mais de 65 anos	57,1



Dentre os beneficiários que acessaram o plano e souberam responder, **56,6%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**). Ponto de atenção para a opção **Muito Ruim** que obteve **9%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **23,6%**.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa em função do maior volume de clientes que considera Bom dos que consideram Muito bom, indicando risco de migração para a não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **62,4%** das menções. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários **De 18 a 25 anos** que avaliaram com **67,4%** de satisfação. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 46 a 55 anos** com **51%** das menções.

Base: **487** | Margem de Erro: **3.71**

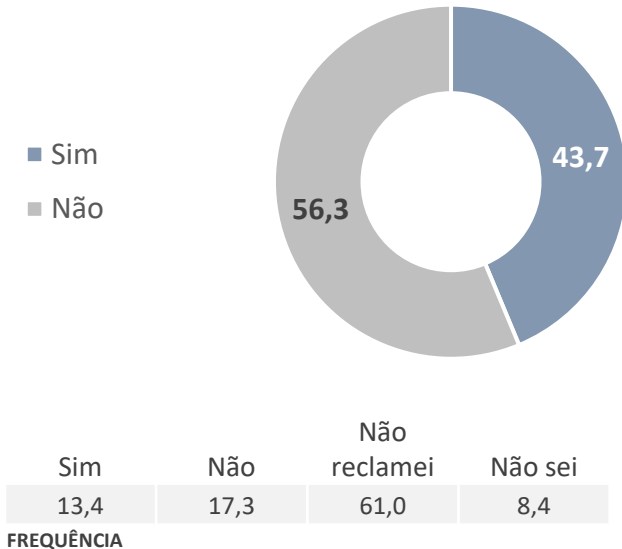
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano: **87 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atendimento - Reclamação

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	58,6	41,4
Masculino	54,2	45,8

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	28,6	71,4
De 26 a 35 anos	57,6	42,4
De 36 a 45 anos	52,8	47,2
De 46 a 55 anos	63,6	36,4
De 56 a 65 anos	60,9	39,1
Mais de 65 anos	62,5	37,5

Base: 183 | Margem de Erro: 6.06.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano: **364 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **50 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

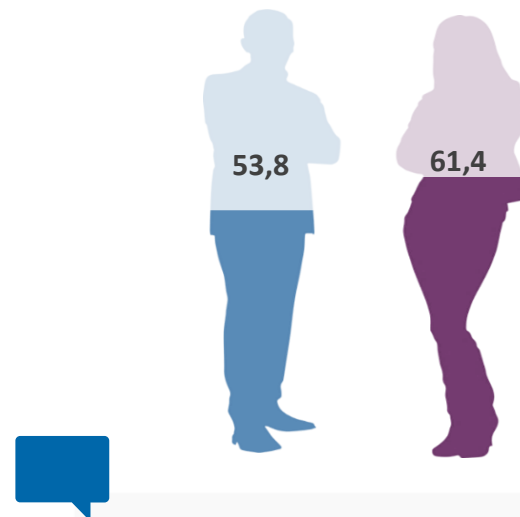
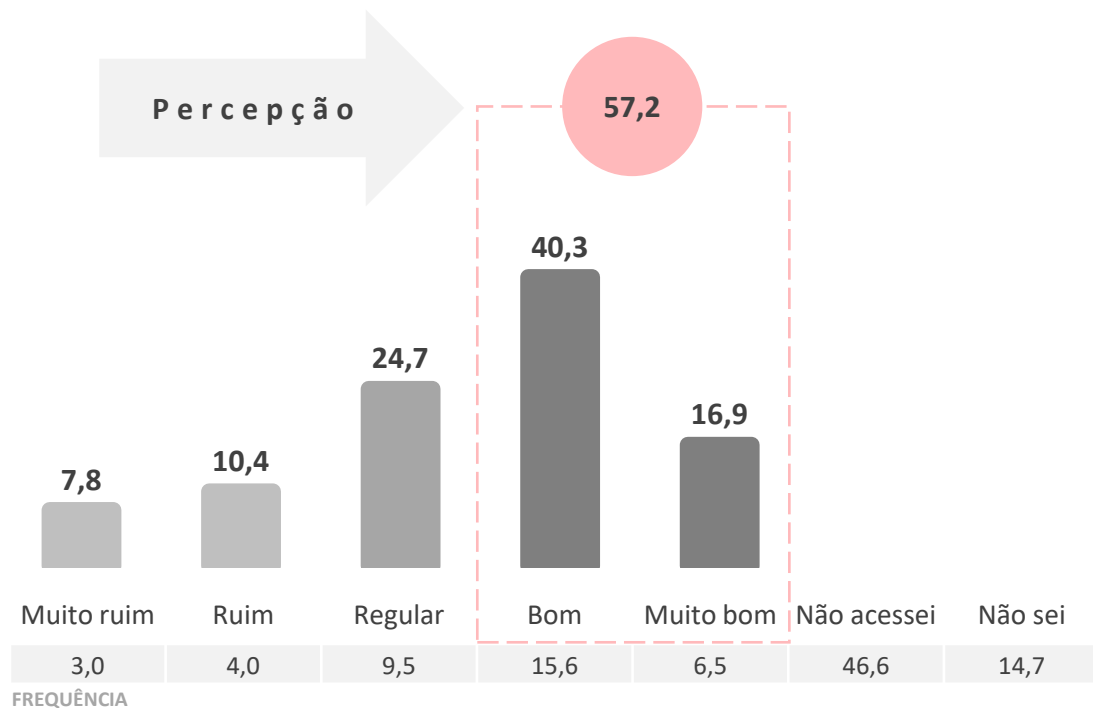
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**30,7%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **43,7%** 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 **71,4%** 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, **63,6%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

# Documentos e Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 25 anos	61,5
De 26 a 35 anos	62,3
De 36 a 45 anos	51,5
De 46 a 55 anos	54,8
De 56 a 65 anos	55,2
Mais de 65 anos	69,2

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **57,2%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**).

Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **7,8%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **24,7%**.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa em função do maior volume de clientes que considera Bom dos que consideram Muito bom, indicando risco de migração para a não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou com **61,4%** das menções. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes com **Mais de 65 anos** que atingiram **69,2%** das menções positivas. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** atingindo **51,5%** das menções.

Base: **231** | Margem de Erro: **5.39**.

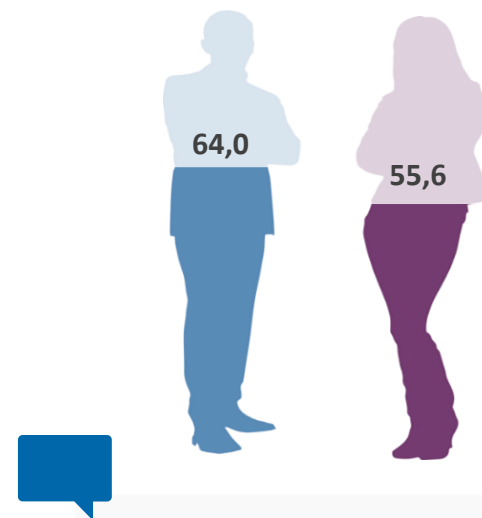
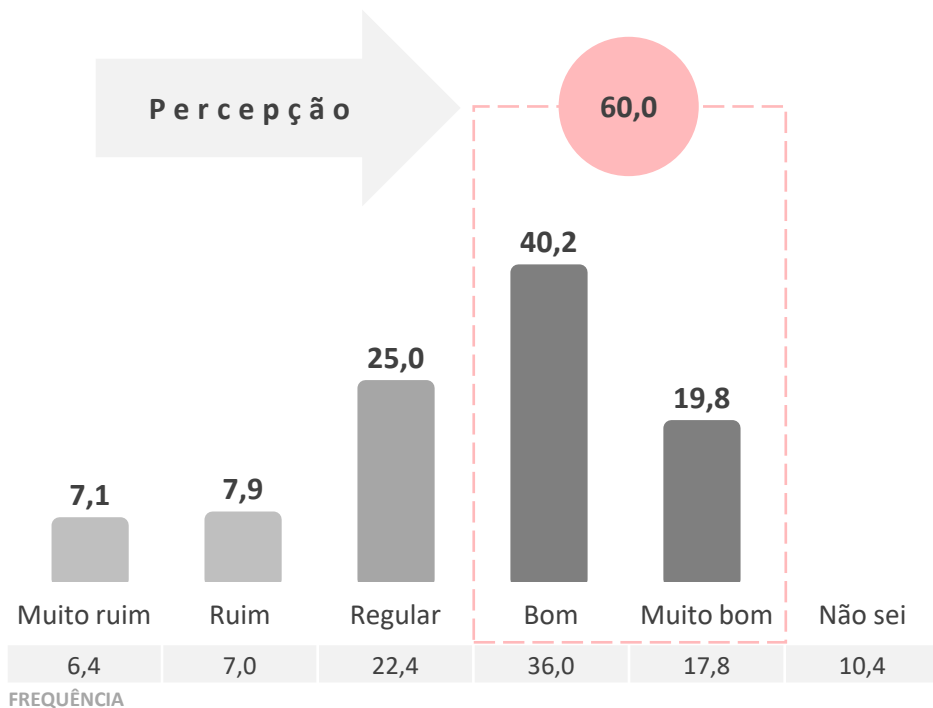
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **278 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **88 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Avaliação Geral

## 9 - Como você avalia seu plano?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	75,9
De 26 a 35 anos	58,7
De 36 a 45 anos	54,4
De 46 a 55 anos	59,4
De 56 a 65 anos	61,9
Mais de 65 anos	63,6

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano, **60%** avaliaram positivamente.

Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **15%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **25%** de citações.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa em função do maior volume de clientes que considera Bom dos que consideram Muito bom, indicando risco de migração para a não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **64%** das menções. Por faixa etária, o público **De 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, com **75,9%** das citações. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **54,4%**.

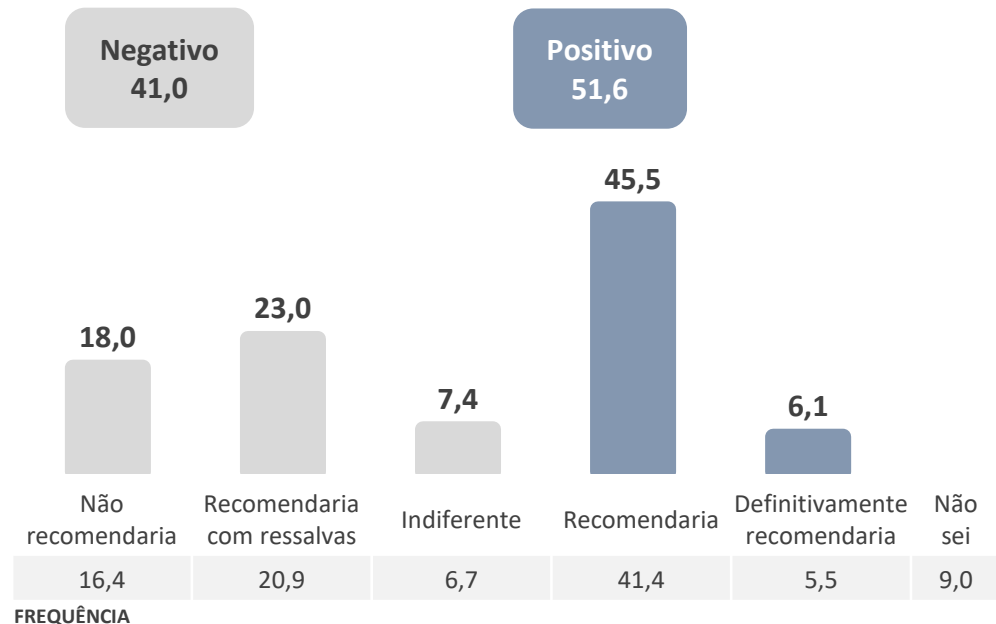
Base: **535** | Margem de Erro: **3.54**.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **62 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

# Recomendação

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



Base: 543 | Margem de Erro: 3.52.

Não sei/Não tenho como avaliar: 54 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	21,3	23,3	8,9	42,2	4,3
Positivo:	46,5				
Masculino	15,1	22,8	6,0	48,4	7,7
Positivo:	56,1				
De 18 a 25 anos	7,3	20,0	10,9	58,2	3,6
Positivo:	61,8				
De 26 a 35 anos	17,9	25,2	7,3	43,1	6,5
Positivo:	49,6				
De 36 a 45 anos	19,9	20,5	9,9	45,3	4,3
Positivo:	49,7				
De 46 a 55 anos	20,4	26,9	3,7	42,6	6,5
Positivo:	49,1				
De 56 a 65 anos	17,7	22,6	8,1	40,3	11,3
Positivo:	51,6				
Mais de 65 anos	20,6	20,6	0,0	52,9	5,9
Positivo:	58,8				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano, **51,6%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa em função do maior volume de clientes que **Recomendaria** dos que **Definitivamente recomendaria**, indicando risco de migração para a não recomendação e também para a soma de **Não Recomendaria e Recomendaria com ressalva** com **41%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é quem mais recomendaria com **56,1%** de menções. Por faixa etária se destacam os beneficiários **De 18 a 25 anos** com **61,8%** de citações positivas e o público **De 56 a 65 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **11,3%**.

# Conclusões

- ❖ De maneira geral, analisando o desempenho dos planos Saúde e Odontológico do **NOTRE DAME INTERMEDICA MINAS GERAIS SAUDE**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que todos os atributos ficaram abaixo de 80%.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que se refere a toda a atenção em saúde recebida pelo plano, com o resultado de **67,3%** das menções. 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, o resultado foi de **45,2%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa, 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 da operadora atingiu **60%** de satisfação. Um ponto importante a ser citado, é que a soma dos insatisfeitos chegam a **15%** (soma de **Muito Ruim e Ruim**), e também a não satisfação no gradiente **Regular**, com **25%**.
- ❖ Por fim, em relação a recomendação, temos um percentual positivo de **51,6%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **8,4pp**. 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!**