

PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2023

Operadora: 418803 - ASSOCIAÇÃO SANTA CASA SAÚDE DE ARAÇATUBA

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **SANTA CASA SAÚDE DE ARAÇATUBA**, constatamos que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa e a Nota Técnica emitidos pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora estão em consonância ao escopo do planejamento descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 010/2022, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **1013/24** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre a aderência ao escopo do planejamento, o processo de coleta, a condução da pesquisa e o relatório final, validando-os, além de verificar a ausência de fraudes.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria.

Em nossa opinião, todos os itens verificados representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 no tocante à:

- (a) a aderência da pesquisa ao escopo,
- (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- (c) a fidedignidade das respostas;
- (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Durante nossa auditoria, foi possível:

- (1) conferir o processamento dos dados obtidos e confrontá-los com os apresentados no Relatório de Resultados;
- (2) contatar uma amostra de beneficiários pesquisados para comprovar se de fato trata-se de cliente da operadora e se participaram da pesquisa no período determinado pela norma e se contribuíram com sua opinião, validando-a;
- (3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas;
- (4) usando das mesmas amostras anteriores, comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores.

Os resultados auditados e demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:



SANTA CASA SAÚDE DE ARAÇATUBA - 271 RESPONDENTES

Authoritor de seu plano de seu plano de saude quando necessitos? A maioría des vezes A avezes A vezes		
Auditorio Sempre A misoria das vezes A misoria das vezes A misoria das vezes A vezes	1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou	Resultado da
Sempre A railorid raise verses A railorid raise verses As verses Nonea As verses		
A miloria das veses A veses 1, 155% Nonce		<u> </u>
As veses Nonce 1-20% Nonce 2 ditimos meses not procured culdedos de saide 1-20% Nonce 12 ditimos meses not procured culdedos de saide 1-20% Nonce 12 ditimos meses not procured culdedos de saide 1-20% Nonce 12 ditimos not 1-20% Nonce		
Nos 12 differes meses no proverticulados de saude Nos 12 differes meses provertica de saude Nos 12 differes meses provertica de saude 15.5% No sultimos 12 meses, quando o (a) \$7.(a) necessitou de senção imediata (stendimentos de urgência ou emergência), com que requência o (a) \$7.(a) necessitou de senção imediata (stendimentos de urgência ou emergência), com que requência o (a) \$7.(a) nateridado pelo seu plano de saude seam que precisou? A misoria des veses A veses		
Nos 12 últimos 12 meses, quando o (g) \$7 (g) necessitios de atenção imediata planodimentos de urgência ou emergência), com que requência o (g) \$7 (g) necessitios de atenção imediata (planodimentos de urgência ou emergência), com que requência o (g) \$7 (g) necessitios de atenção imediata (planodimentos de urgência ou emergência), com que requência o (g) \$7 (g) fioi atendido peto seu plano de asade sante may persissor? A rational da devese		
Não sel/ Não me lembro 1,9% 1,90% 1,		
Nos difimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitu de atenção imediata plendimentos de urgência o un emergência), com que requência (s) Sr.(a) foi tendido palo seu plano de saúde sur que precissor? Amaiora das vezes Antorios das vezes Anto		
- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitiou de atéricio imediata (ateridimentos de urginica ou emerginica), com que requência o (a) Sr.(a) foi ateridido palo seu plano de saide assim que precisor? A maloris des veres A veres Non 12 últimos na lory precisis de aterição imediata 40,214, Nos sell Não me lembro 5,214, Nos sell Não me lembro 10,000 Nos 12 últimos na lory precisis de aterição imediata 40,214, Nos sell Não me lembro 10,000 10,000 Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebus algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonement, convidando e ou sectarecendo sobre a necessidade de nalização de consultas ou exames preventivos, tais como mamografa, reventivo de câncer, consulta preventiva com unologista, consulta de consulta	Não sei/ Não me lembro	1,5%
requência o (g) \$7.(a) fot atendido pelo seu plano de suide assim que precision? A maioris das veses A miscor Sempre A veses Nonca		100,0%
requência o (g) \$7.(a) fot atendido pelo seu plano de suide assim que precision? A maioris das veses A miscor Sempre A veses Nonca		
requência o (g) \$7.(a) fot atendido pelo seu plano de suide assim que precision? A maioris das veses A miscor Sempre A veses Nonca	2 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr (a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que	Resultado da
Sempre A nation das vezes A seves A se		
A maloria das veses A veses Nunca Nos 12 últimos na prociscial de tacterdo inrediata 1,5% Nos 12 últimos na prociscial de tacterdo inrediata 1,5% Nos sel Não me lembro 1,0 convidando Acus esclarecando sobre a nocessidade de realização de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema (c.) convidando Acus esclarecando sobre a nocessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografía, reventivo de cânner, consulta preventiva com urrologista, consulta preventiva com dentista, etc? Sim Não		<u> </u>
As vezes Nos 12 Ultimos não precisei de atenção imediata 1,5% Nos 12 Ultimos não precisei de atenção imediata 1,5% Nos self Não me lembro 1,5% Não 1,5		
None 12 ditimon an processe id estenção imediata 40.2% Não sel/ Não me (embro 5.2% 10.00.0% Não sel/ Não me (embro 5.2% 10		
Nos 12 últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) receive al ajum figo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplor, carta, e-mail, telefomena (c.) convidendo a foue e.o. (a) Sr.(a) receive al ajum figo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplor, carta, e-mail, telefomena (c.) convidendo a foue e.o. (a) Sr.(a) receive al ajum figo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplor, carta, e-mail, telefomena (c.) convidendo a foue e.o. (a) Sr.(a) seu plano de saúde (por exemplor, carta, e-mail, telefomena (c.) convidendo a foue e.o. (a) Sr.(a) seu plano de saúde (por exemplor, carta, e-mail, telefomena (c.) convidendo a foue exemplor (c.) carta, e-mail, telefomena (c.) convidendo a foue exemplor (c.) carta, e-mail, telefomena (c.) ca		
Não self Não me lembro Não self Não me lembro 10, convidando (nou esclarocando sobra a acessidade de realização de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema (n), convidando (nou esclarocando sobra a acessidade de realização de consulhas ou exames preventivos, this como: mamografia, reventivo de calnore, consulta preventiva com urologidas, consulta preventiva com dentista, etc? Sim Sim Sim Sim Sim Não sel Mão me lembro 17,75%. Não sel Mão me lembro 17,25%. Não sel Mão me lembro 17,25%. Não sel Mão me lembro 18,25%. Não sel Mão me lembro 19,25%. Não sel Mão me lembro 19,25%. Não sel Mão me lembro 10,05%. Regular Resultado deberatórios, clínicas, mácilcos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicológos e outros)? Muto Born Não 12 últimos nemas não recebi atempõe maside e consulta (no exemplo: seledimento em Hospitas). Regular Não 12 últimos meses não recebi atempõe maside e consulta (no exemplo: seledimento em Hospitas). Não sel Não me lembro 10,05%. Regular Não sel Não me lembro 10,05%. Resultado de cebus, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (e) Sr.(e) avalía seu tendimiento, considerando o acesso às informações de que precisar? Mutio Born Resultado Não sel Não me lembro 10,05%. Resultado Não sel N	Nunca	1,5%
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr (a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplor, carta, e-mail, telefonemas (c) convidando foto esclarecendo sobre a necessidade da realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, reventivo de clancer, consulta preventiva com unalogida, consulta preventiva com dentista, etc? Sim 9, 5,55, Não sel Mão me lembro 17,175, Não sel Mão me lembro 17,175, Não sel Mão me lembro 17,175, Não sel Mão me lembro 18,175, Não sel Mão me lembro 19,175, Não sel Mão me lembro 19,17	Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	40,2%
-Nos últimos 12 meses, o (a) Sr. (a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema fito) convidendo e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou eames preventivos, tais como: mamografía, reventivo de câncer, consulta preventiva com unalogista, consulta preventiva com dentista, etc? Sim	Não sei/ Não me lembro	5,2%
te, convidando efou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografía, reventivo de câncer, consulta preventiva com unolgista, comulta preventiva com dentista, etc? Sim Não SIM Não SIM Não SIM Não SEÍ		100,0%
te, convidando efou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografía, reventivo de câncer, consulta preventiva com unolgista, comulta preventiva com dentista, etc? Sim Não SIM Não SIM Não SIM Não SEÍ		,
te, convidando efou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografía, reventivo de câncer, consulta preventiva com unolgista, comulta preventiva com dentista, etc? Sim Não SIM Não SIM Não SIM Não SEÍ	2. Nos últimos 12 mesos la /s) Sr /s) recebeu algum tino de comunicação de cou plane de coúde (nos examples carte la mail telefoname.	T
reventivo de câncer, consulta preventiva com unologista, consulta preventiva com dentista, etc? Sim Não Não est Não ne tembro 177,1% Não selt Não me tembro 177,1% Não selt Não me tembro 170,0% 170,		Resultado da
Sim Não 17,1% Não sol Mão elembro 17,3% Não 91,3% Não 91		Auditoria
Não sel/ Não me lembro 17.3% 100.0% - Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, 100.0% - Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, 100.0% - Regular Autotrois, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicologos e outros)? - Rutin Multo Bom Sa, 5%, Rutin O, 0, 6%,	preventivo de cancer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	
Não self Não me lembro 17.3% 100,0% 1	Sim	5,5%
- Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalía toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, Aboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricoinistas, psicólogos e outros)? Multo Bom Auditorios Regular Rolim Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde - Como o (a) Sr.(a) avalía a facilidade de acesso al lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: quia médico, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: quia médico, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: quia médico, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: quia médico, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: quia médico, proposito de celular, site na internet)? Multo Bom Bom Aspira Regular Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: quia médico, partire de de dular, site na internet) proposita de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Auditoria Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Auditoria Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Auditoria Auditoria Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Auditoria Auditoria Resultado de delular, sitio institucional da operador na internet ou por meio eletrônico) como o (e) Sr.(e) avalía seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Multo Bom Auditoria Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela perador a como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (e) Sr.(e) teve sua demanda resolvida? Não selí Não me l	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	77,1%
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, Auditoria aboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicologos e outros)? Multo Bom Bom Auditoria Regular Roim Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde 7,0% Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde 7,0% Não seil Não me lembro 10,0% Não seil Não me lembro 10,0% Regular Não seil Não me lembro 10,0% Não seil Não me lembro 10,0% Regular Na seil se prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: redictos, dentistas, psicologos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio fisico ou digital (por exemplo: guia médico, vivo, aplicativo de celular, site na internet/? Muito Bom 22,5% Regular Bom 145,0% Regular Não seil Não me lembro 25,5% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 15,5% Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro 22,4% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil	Não sei/ Não me lembro	17,3%
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, Auditoria aboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicologos e outros)? Multo Bom Bom Auditoria Regular Roim Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde 7,0% Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde 7,0% Não seil Não me lembro 10,0% Não seil Não me lembro 10,0% Regular Não seil Não me lembro 10,0% Não seil Não me lembro 10,0% Regular Na seil se prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: redictos, dentistas, psicologos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio fisico ou digital (por exemplo: guia médico, vivo, aplicativo de celular, site na internet/? Muito Bom 22,5% Regular Bom 145,0% Regular Não seil Não me lembro 25,5% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 15,5% Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro 22,4% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil Não me lembro 12,2% Não seil Não me lembro Não seil		100,0%
Auditorias, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)? Muito Bom		
Auditorias, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)? Muito Bom	A. Nos últimos 12 masse, como o (a) Sr (a) avalia tada e etensão em caúda secebido (sea exempla, etendimente em Hassitais	Pocultodo do
Muito Bom		
Bom 43,5% Regular 9,5% Regular 9,5% Regular 9,4% Ruim 9,4% Multo Ruim 9,0% Nos 12 últimos messes não recebi atenção em saúde 9,7,0% Não selí Não me lembro 9,2,2% Não selí Não me lembro 9,2,2% Não selí Não me lembro 9,2,2% Não selí Não me lembro 9,3,5% Regular 9,4% Ruim 9,4% Não selí Não me lembro 9,5% Regular 9,5% Regular 9,5% Ros 0,4% Não selí Não me lembro 9,5% Regular 9,5% Regular 9,5% Ros últimos 12 messes, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (por exemplo: por meso destroire) por meso destroire por meso de		
Regular Ruim Ruim Ruim Ruim Ruim Ruim Ruim Ruim	Muito Bom	38,4%
Ruim Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde 7,7% Não seil Não me lembro 2,2% Não seil Não me lembro 2,5% Resultado de Auditoria 3,0% Regular 3,3% Ruim 3,0% Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: guia médico, virro, apticativo de celular, site na internet)? Muito Bom 45,5% Regular 3,3% Num Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7,4% Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7,4% Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu dudoría de manda de operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu dudoría de manda de operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu Auditoría 8 Bom 8 6,5% Regular 9,4% Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não seil Não me lembro 5,5% Não Seil Não me lembro 5,5% Não Seil Não me lembro 7,7% Não Seil Não me lembro 8,7% Não Seil Não me lembro 9,7% Não Seil Não me l	Bom	43,5%
Muito Ruim Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde 7.0%: Não sel/ Não mel lembro 2.2%: 100,0% - Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: neticos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio fisico ou digital (por exemplo: quia médico, vivro, aplicativo de celular, site na internet(?) Muito Bom Bom 45,0%, Regular Ruim 3,0%: Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde Nião sel/ Não mel lembro Não sel/ Não me lembro Não sel/ Não mel embro Não sel/ Não mel embro Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Regular Ruim 22,2%: Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoría, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não sel/ Não me lembro 10,0% Nos 12 últimos meses não reclameid o meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoría, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não sel/ Não me lembro 5,5% Não sel/ Não me lembro 4,1% Não sel/ Não me lembro 4,4% Não sel/ Não me lembro 6,0% Não sel/ Não me lembro 6,0% Não sel/ Não me lembro 6,0% Auditoria Muito Bom 8,0% 11,4% 100,0%	Regular	8,5%
Nos 12 últimos meses não recebi alenção em saúde 7,0%. Não sel/ Não me tembro 2,2%. Não sel/ Não me tembro 5,00,0%. - Como o (e) Sr (a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: pula médico, vor., aplicativo de celular, site na internet/? Muito Bom 2,5,5%. Bom 4,50%. Regular 13,3%. Ruim 3,0%. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: guia médico, vor.) aplicativo de celular, site na internet/? Muito Bom 2,5,5%. Regular 3,3%. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7,4%. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7,4%. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom 46,3%. Bom 46,3%. Regular 2,2%. Muito Suim 2,2%. Muito Ruim 2,2%. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos m	Ruim	0,4%
Nos 12 últimos meses não recebi alenção em saúde Não sel/ Não me lembro Não sel/ Não me lembro - Como o (e) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: pula médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio fisico ou digital (por exemplo: guia médico, vario, aplicativo de celular, site na internet/? Muito Bom Muito Bom Segular Regular Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7.4%. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços redenciados pelo meu plano de saúde 7.4%. Nos sel/ Não sel/ Não me lembro Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) o como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom 46,9% Regular Ruim 2,2% Muito Ruim 2,2% Não sel/ Não me lembro 5,2% Não sel/ Não me lembro 8 internetido por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não sel/ Não sel/ Não me lembro Não sel/ Não me lembro Sim 11,4% Não 6,6% Não sel/ Não me lembro Não sel/ Não me lembro (1,4% Não sel/ Não me lembro (2,9% Não plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao questo facilidade no preenchimento e envio? Muito Bom Nuito Sum Nuito Sum Nuito Sum Nuito Sum Nuito Sum Nuito Sum sesen ñão execute de penenchimento e envio? Auditoria Auditoria	Muito Ruim	0.0%
Não sei/ Não me lembro 2,2% 100,0% 10-Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: quia médico, viro, aplicativo de celular, site na internet)? Muito Bom 25,5% Bom 45,0% Regular Ruim 3,0% Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde 7,4% Não sei/ Não me lembro 1-Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom 46,59% Regular Muito Bom 24,4% Regular Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Alendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Alendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Alendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não me lembro 3.5% Nos 12 últimos meses não o reclamei do meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Resultado de dependora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Alendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não me lembro 3.6% Não nos elembro 4.1% Não nos elembro 5.5% Resultado de reembolso, inclusão de dependentes quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom Resultado de reembolso, inclusão de dependentes quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	
re-Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: nedicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio fisico ou digital (por exemplo: guia médico, viro, aplicativo de celular, site na internet)? Muito Bom Bom 45,5% Regular 13,3% Ruim 3,0% Muito Ruim 0,4% Não sei/ Não me lembro Não sei/ Não me lembro 5,5% Regular 1-Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom 46,9% Regular Ruim 2,2,4% Não Sei/ Não me lembro 5,5% Ros ultimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom 2,4,4%, Regular Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento formecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoría, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não sei/ Não me lembro 3im Não sei/ Não me lembro Sim Não Sei/ Não me lembro Não Sei/ Não me lembro 11,4% Não sei/ Não me lembro 14,1% Não sei/ Não me lembro 14,1% Não sei/ Não me lembro 4,1% Não sei/ Não me lembro 5,5% Resultado do dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom 22,9% Resultado do dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria		
- Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: nedicos, dentistas, psicologos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, duditoria viro, aplicativo de celular, site na internet)? Muito Bom Regular Ruim Nume Nume Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7.4% Não sei/ Não me lembro Não sei/ Não me lembro Não súltimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que preciseava? Muito Bom Muito Bom Regular Ruim 24,4% Regular Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 010,0% Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Não sei/ Não me lembro Sim Não Não Sei/ Não me lembro Não Sei/ Não me lembro Sim Não Sei/ Não me lembro Não Sei/ Não me lembro Não Sei/ Não me lembro Auditoria Muito Bom Sesultado do neu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Resultado do decendamento pera seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Resultado do peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento fornecidos pela Resultado do peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento pera seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Resultado do neu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Resultado do neu plano de saúde (nos can	New Coll Find Time To College	
nédicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, vivro, aplicativo de celular, site na internet)? Muito Bom		100,078
Muito Bom 25,5%	5 - Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico,	Resultado da
Bom Regular 13,3% Muito Ruim 0,4% Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7,4% Não sei/ Não me lembro 5,5% 100,0% Não sei/ Não me lembro 6,5% 100,0% 10,		Auditoria
Regular Ruim Muito Ruim 0,4% Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não seil Não me lembro 5,5% 100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Regular Regular Regular Roin Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Quivídoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Sim Não saíl Não me lembro Sim Não saíl Não me lembro Auditoria Sim Não Saíl Não me lembro Auditoria Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Auditoria Auditoria Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ terração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom Regular Regular Som Auditoria Auditoria		
Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não selí Não me lembro S,5% 100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim 2,2% Muito Ruim 2,2% Muito Ruim 2,2% Não selí Não me lembro Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peperadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peperadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Auditoria Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Auditoria Não la Selí Não me lembro Auditoria Não selí Não me lembro Auditoria Muito Bom Resultado do Auditoria Muito Bom Regular Resultado do Auditoria Resultado do Auditoria Resultado do Auditoria Resultado do Auditoria		
Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 7,4% Não sei/ Não me lembro 5,5% 100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom 24,4% Bom 46,9% Regular Ruim 2,2% Muito Ruim 0,4% Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,3% Não el Por exemplo: formulário de adesão/ Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom 12,3% Bom 22,9% Regular 5,5% Rejular 5,5% Ruim	Muito Bom	25,5%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 5,5% 100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, reresencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom 80m 80m Regular Ruim 2,2% Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Resultado de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom 12,3% Regular 8,9% Regular 1,4% 100,0%	Muito Bom Bom	25,5% 45,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 5,5% 100,0% 100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, resencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom 80m Regular Ruim 2,2% Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Poperadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,79% Não sei/ Não me lembro 4,1% Não sei/ Não me lembro 5,2% Auditoria 11,4% 100,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ auditoria Resultado do de plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Resultado do lateração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Resultado do Re	Muito Bom Bom Regular	25,5% 45,0% 13,3%
100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu duditoria Muito Bom Bom Regular Ruim Q.2,% Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Poperadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro Auditoria Resultado d Auditoria Resultado d Auditoria Resultado d Auditoria 71,4% Não Não sei/ Não me lembro 4,1% Não sei/ Não me lembro 5,2% Não sei/ Não me lembro 100,0%	Muito Bom Bom Regular Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0%
100,0% 1- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu duditoria Muito Bom Bom Regular Ruim Regular Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro Não Sim Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Auditoria Sim Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro Resultado of Auditoria Sim Não Não sei/ Não me lembro Sim Não sei/ Não me lembro 11,4% Não Não sei/ Não me lembro 4,1% Resultado of Auditoria Muito Bom 12,9% Bom Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4%
r- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, reresencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim 24,4% Muito Ruim 2,2% Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro Não sei/ Não me lembro Não súltimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não Não 6,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% Não sei/ Não me lembro 4,1% Não sei/ Não me lembro 4,1% Não sei/ Não me lembro 8 esultado de Auditoria de Auditor	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4%
resencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu tendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5%
Muito Bom Bom A6,9% Regular Regular Ruim Autito Ruim Avito Bom Avito Regular Avito Regular Avito Regular Regular Avito Avit	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5%
Bom 46,9% Regular 8,9% Ruim 2,2% Muito Ruim 0,4% Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% Não sei/ Não me lembro 5,2% Não sei/ Não me lembro 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Não últimos 12 meses não reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Não últimos 12 meses não reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela 100,0% - Não últimos 100,0% - Não últimos 100,0% - Não últimos 100,0%	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0%
Regular Ruim Q,4% Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 12,2% Não sei/ Não me lembro 5,2% 100,0% Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não Não Não Não eclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% Resultado de Auditoria 100,0% 100,	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalía seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0%
Ruim Muito Ruim 0,4% Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde 12,2% Não sei/ Não me lembro 5,2% 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não Não 6,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom Bom 12,9% Regular Regular S,5% Ruim	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4%
Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde 12,2% Não sei/ Não me lembro 5,2% 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não 8,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom Muito Bom Regular Regular 8,4% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro Não sei/ Não me lembro 100,0% Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ auditoria Muito Bom Muito Bom Regular Regular S,5% Ruim 12,2%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9%
Não sei/ Não me lembro 100,0% - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não Não 6,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 5 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2%
- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela peradora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não Não Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom 80 de pendentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? 80 de pendentes (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Plano de Saúde (por exemplo: formulário de Auditoria Plano de Saúde (por exemplo:	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalía seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4%
C- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim 11,4% Não 8,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% C- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom 12,9% Bom Regular Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2%
Auditoria Sim 11,4% Não 0,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 10,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ ateitação do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Muito Bom 12,9% Regular Regular S,5% Ruim 11,4% Auditoria 11,4% 100,0% 11,4% 100,0% 11,5% 100,0% 11,5% 11,4% 11,4% 100,0% 11,5% 100,0% 11,5% 11,4% 11,4% 100,0% 11,5% 11,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2%
Auditoria Sim 11,4% Não 0,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 10,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ ateitação do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Muito Bom 12,9% Regular Regular S,5% Ruim 11,4% Auditoria 11,4% 100,0% 11,4% 100,0% 11,5% 100,0% 11,5% 11,4% 11,4% 100,0% 11,5% 100,0% 11,5% 11,4% 11,4% 100,0% 11,5% 11,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2%
Sim 11,4% Não Não 6,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% 1 - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ lteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2%
Não 6,6% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 77,9% Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% 1 - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ lteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 100,0% Resultado da
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 100,0% 1 - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ lteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 100,0% Resultado da Auditoria
Não sei/ Não me lembro 4,1% 100,0% - Como o (a) Sr.(a) 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? Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 112,2% 5,2% 100,0%
100,0% 1- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ Auditoria Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro S - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela poperadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6%
- Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ lteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Auditoria Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,2% 5,2% 100,0%
Ilteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, oresencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1%
Muito Bom 12,9% Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1%
Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 12,2% 0,4% 12,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Resultado
Bom 22,9% Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 12,2% 0,4% 12,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Resultado Resultado da Resultado da Resultado da Resultado Resultado Result
Regular 5,5% Ruim 0,4%	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 5 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, oresencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 12,2% 10,0% 12,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria
Ruim 0,4%	Muito Bom Regular Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8 - Como o (a) Sr.(a) 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? Muito Bom	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0%
	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 5- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8- Como o (a) Sr.(a) 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? Muito Bom Bom	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 22,2% 22,2% 23,2%
	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro S- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu stendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Moito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8 - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ lateração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Muito Bom Bom Regular	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 112,2% 5,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 11,2,2% 5,2% 5,2% 5,5% 5,5%
	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro S- Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, oresencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu utendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8 - Como o (a) Sr.(a) 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? Muito Bom Bom Regular Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 100,0% Resultado da Auditoria 21,2% 5,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 100,0%
	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados peto meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu 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? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 11,9% 4,1% 100,0%
	Muito Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8 - Como o (a) Sr.(a) 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? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado da Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado da Auditoria 12,9% 22,9% 4,1% 10,0% 41,7%
100,0%	Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro 8 - Como o (a) Sr.(a) 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? Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim	25,5% 45,0% 13,3% 3,0% 0,4% 7,4% 5,5% 100,0% Resultado d Auditoria 24,4% 46,9% 8,9% 2,2% 0,4% 12,2% 5,2% 100,0% Resultado d Auditoria 11,4% 6,6% 77,9% 4,1% 100,0% Resultado d Auditoria 12,9% 22,9% 5,5% 0,4% 100,0%



- Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Resultado da Auditoria
Muito Bom	35,4%
Bom	53,1%
Regular	8,5%
Ruim	0,7%
Muito Ruim	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,2%
	100,0%

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Resultado da Auditoria
Definitivamente Recomendaria	5,9%
Recomendaria	79,0%
Indiferente	1,5%
Recomendaria com Ressalvas	10,0%
Não Recomendaria	1,5%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,2%
	100,0%

Concluímos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa IBRC condizem com a verdade e que amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa. Desta forma, atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos, desprovidos de fraude e sem ressalvas.

São Paulo, 28 de março de 2024.

Fernando Bortoletto

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270