



AUDIBRAS

Auditoria Independente

www.audibras.com.br

Unidade I - Auditoria

9º Andar - Conj. 91 / 92 - (Sede Própria)
Telefone: +55 11 2475-2760

Unidade II - Consultoria

3º Andar - Conj. 31 - (Sede Própria)
Telefone: +55 11 2382-2666

Edifício Albert Einstein

Av. Mariana Ubaldina do Espírito Santo, 623 - Bom Clima Cep 07197-000 Guarulhos SP Brasil



Relatório Técnico de auditoria em pesquisa de satisfação de beneficiário de plano de saúde.

Programa de Qualificação de Operadoras.

Competência: abril/2018



Guarulhos, 27 de abril de 2018.

Ilmos. Srs.

Aos Acionistas, Diretores e Administradores da

Metlife Planos Odontológicos Ltda

São Paulo - SP

Prezados(s) Senhor(es):

Encaminhamos para Vossa apreciação, relatório contendo o resultado de nosso trabalho de auditoria relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela **METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA**, cadastrada no CNPJ/MF sob nº 03.273.825/0001-78, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – De acordo com a Resolução Normativa 386 e alterações posteriores, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Saúde (ANS, 2017), realizada pela empresa contratada **KANTAR TNS**.

A divulgação externa deste relatório poderá suscitar dúvidas e originar interpretações errôneas de leitores que desconheçam os objetivos e limitações dos exames desenvolvidos para atingir seu objetivo.

Agradecemos a sua equipe, que colaborou com informações e atenção necessária para a realização deste trabalho.

Permanecemos ao inteiro dispor de V.Sas., para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Sidnei Oliveira

Contador CRC 1SP160768/O-1
Sócio Responsável Técnico

Audibras Auditores e Consultores

CRC 2SP 023722/O-8-1



AudiBras
Auditores e Consultores

Relatório de Auditoria da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde.

Ilmos. Srs.

Aos Acionistas, Diretores e Administradores da

Metlife Planos Odontológicos Ltda

São Paulo - SP

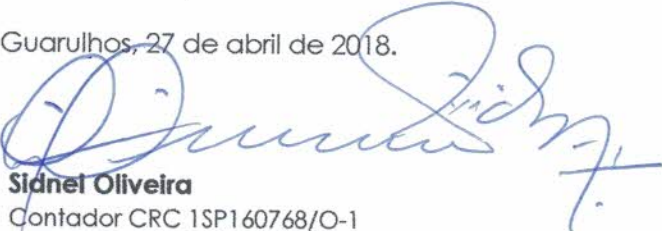
Opinião

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no relatório ora apresentado, conclui-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

- A pesquisa realizada junto aos beneficiários da Operadora, **MetLife Planos Odontológicos** é aderente ao escopo do planejamento apresentado.
- A amostra de beneficiários entrevistada representada fidedignamente o conjunto dos beneficiários da Operadora **MetLife Planos Odontológicos**.
- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão, são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados, bem como a forma da condução das entrevistas, atendem as diretrizes propostas pela ANS.
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários **MetLife Planos Odontológicos** possuem em relação a sua Operadora Odontológica.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Operadora **MetLife Planos Odontológicos**, desenvolvido pela KANTAR TNS, no período de 10/04/2018 a 19/04/2018.

Guarulhos, 27 de abril de 2018.



Sidnei Oliveira

Contador CRC 1SP160768/O-1
Sócio Responsável Técnico

Audibras Auditores e Consultores
CRC 2SP 023722/O-8-1

 **AudiBras**
Auditores e Consultores

Metlife Planos Odontológicos Ltda

CNPJ: 03.273.825/00001-78

DATA DE ABERTURA: 05/07/1999

REGISTRO ANS: 406481

Síntese da Análise da Auditoria

1. Descrição do Objeto da Auditoria.

O objeto de nossos trabalhos é a auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela **METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA**, cadastrada no CNPJ/MF sob nº 03.273.825/0001-78, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Resolução Normativa 386 e alterações posteriores da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos Saúde (ANS, 2017), realizada sob responsabilidade da empresa contratada, **KANTAR TNS** no período de 10/04/2018 a 19/04/2018.

2. Materiais e documentos disponibilizados para a realização da Auditoria.

A **METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA**, por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

- Entrevistas realizadas - Pasta Gravações, contendo 1640 arquivos de áudios;
- Banco de dados Beneficiários - METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS;
- Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
- Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários – KANTAR TNS;
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários - KANTAR TNS;

3. Atividades da auditoria - métodos e resultados.

3.1. Verificação da aderência da pesquisa realizada ao escopo do planejamento proposto e validado pela OPS e empresa de pesquisa, assim como as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2017).

Método:

- Análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa, ambos elaborados pela empresa contratada para a realização da pesquisa;
- Realização de escuta de 164 (cento e sessenta e quatro) das 1.640 (mil, seiscentos e quarenta) entrevistas realizadas.

Itens de verificação para a avaliação da conformidade da condução da pesquisa por parte dos entrevistadores:

- **Participação voluntária do beneficiário:** inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.

3



- **Livre autonomia do respondente:** inexistência de qualquer tipo de condução indevida ou direcionamento de respostas por parte do entrevistador.

- **Informação sobre diretrizes ANS:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

- **Informação sobre a gravação da entrevista:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa seria gravada.

- **Informação sobre posterior contato:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria e controles internos.

- **Utilização dos dados:** totalidade dos beneficiários informados que os dados obtidos nas entrevistas serão para uso exclusivo da referida pesquisa.

- **Maioridade dos respondentes:** totalidade dos beneficiários respondentes com idade igual ou superior a 18 anos.

Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas, consideramos como amostra geral, 10% (dez por cento) do total como parâmetro inicial.

Resultados:

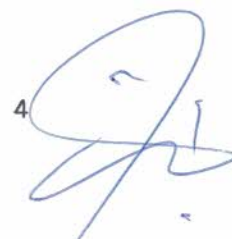
Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas, e todos os itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 1).

Tabela 1: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

<u>Diretrizes para a condução da entrevista</u>	<u>Conformidade nas audições (%)</u>
Participação voluntária do beneficiário	100,0
Livre autonomia do respondente	100,0
Informação sobre diretrizes ANS	100,0
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	100,0
Utilização dos dados	100,0
Maioridade dos respondentes	100,0

Após a verificação do relatório e da nota técnica da pesquisa, constatou-se que tais documentos atendem plenamente às diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2017).

4



Na Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, desenvolvida pelo seu responsável técnico, foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória, todos os itens solicitados no que tange aos aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa. Ressalta-se também, a inserção do Termo de Responsabilidade assinado pela responsável técnico da pesquisa.

No Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários produzido pela empresa contratada KANTAR TNS, foram identificados todos os itens requisitados, não comprometendo a qualidade e o alcance dos propósitos da pesquisa realizada.

Tanto no Relatório da Pesquisa quanto na Nota Técnica está presente, conforme exigência da ANS, o quadro 1 que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa.

Quadro 1 - Controle do mailing

Status		Beneficiários contatados
i)	Entrevistas realizadas pela Kantar TNS	1.640
ii)	Mailing recebido pela Kantar TNS	155.692
iii)	Mailing validado para a pesquisa pela Kantar TNS	87.055
iv)	Mailing invalidado para a pesquisa pela Kantar TNS	68.637

Fonte: KANTAR TNS, 2018

A partir da verificação do banco de dados fornecido, os dados contidos no quadro foram confirmados.

Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados, conclui-se que a pesquisa realizada, possui total aderência ao escopo do planejamento e da mesma forma, com as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2017).

3.2 Verificação da fidedignidade dos beneficiários entrevistados em relação à base total de beneficiários, com o objetivo de atestar a equivalência entre os extratos da base e do plano amostral executado, com o cadastro de beneficiários da Operadora.

Método: Análise do banco de dados de beneficiários cedido pela **METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS** e comparação com o perfil da amostra dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa e com a base cadastral cedida por estratificação de informações contidas no último Arquivo de Conferência (.CNX), com vistas a confirmação da existência do beneficiário entrevistado junto a base cadastral da operadora, informada à ANS, através do SIBXML.

Itens de verificação:

- **Comparação da amostra de auditoria selecionada** com a base de cadastro de beneficiários, verificada no cruzamento entre amostra selecionada para as entrevistas x estratificação do Arquivo de Conferência – SIBXML, levando-se em consideração o número do C.C.O. – Código de Controle Operacional para efeitos de exames,
- **Comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **Comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **Comparação da proporção em relação à titularidade do plano** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **Comparação da proporção em relação ao tipo de plano** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **Comparação da proporção em relação à modalidade do plano** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **Comparação da proporção em relação à cidade a qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **Comparação da proporção em relação aos procedimentos utilizados pelos beneficiários** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 2, evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa não apresenta nenhuma concentração indevida em nenhuma das regiões consideradas, portanto trata-se de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS.

Tabela 2: Comparação da proporção em relação aos extratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados.

	Mailing Recebido	Mailing Valido	Mailing invalido	Recusa	Realizadas	% de retorno
Total	155.692	87.055	68.637		1.640	2%
Total Coletivos	108.127	53.119	55.008	269	1.114	2%
Norte	701	507	194	10	40	8%
Nordeste	8884	4.135	4.749	35	213	5%
Sudeste	77.315	38.677	38.638	142	503	1%
Sul	14.701	7.283	7.418	64	233	3%
Centro Oeste	6.526	2.517	4.009	18	125	5%
Até 1 ano	33.324	20.745	12.579	90	412	2%
De 2 a 5 anos	59.048	25.396	33.652	126	537	2%
Mais de 5 anos	1.5755	6.978	8.777	53	165	2%
Total Individual	47.565	33.936	13.629	191	526	2%
Norte	896	707	189	5	27	4%
Nordeste	4.490	3.120	1.370	38	114	4%

(Continua)

Sudeste	33.514	25.307	8.207	97	219	1%
Sul	5.626	2.750	2.876	33	110	4%
Centro Oeste	3.039	2.052	987	18	56	3%
Até 1 ano	28.345	24.231	4.114	127	410	2%
De 2 a 5 anos	19.146	9.687	9.459	64	114	1%
Mais de 5 anos	74	18	56	0	2	11%

Fonte: KANTAR TNS, 2018.

Desenho Amostral - Região

Região	N. VIDAS INDIVIDUAL	COLETIVOS	TOTAL	Erro a 95% Individual	Erro a 95% Coletivo	Erro 95% total
Norte	50	120	170	13%	9%	7%
Nordeste	120	200	320	9%	7%	5%
Sudeste	210	450	660	7%	5%	4%
Sul	120	200	320	9%	7%	5%
Centro Oeste	50	120	170	14%	9%	7%
Total	550	1.090	1.640	4%	3%	2%
Erro a 95%	4%	3%	2%			

Fonte: KANTAR TNS, 2018.

Desenho Amostral Coletivos – Tempo de Plano

COLETIVOS	Até 1 ano	De 2 a 5 anos	+ 5 anos	Total
Total	372	565	153	1.090

Fonte: KANTAR TNS, 2018.

DESENHO AMOSTRAL INDIVIDUAL – TEMPO DE PLANO

INDIVIDUAL	Até 1 ano	De 2 a 5 anos	+ 5 anos	Total
Total	407	127	16	550

Fonte: KANTAR TNS, 2018.

Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados, conclui-se que o plano amostral realizado é plenamente fidedigno em relação ao perfil dos beneficiários da METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS, assim como são fidedignos em relação à base cadastral disponibilizada através da estratificação de informações contidas no Arquivo de Conferência – CNX.

3.3 Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.

Método: Por meio da escuta das entrevistas, realizadas por nosso pessoal técnico, foi verificada a devida correspondência das respostas contidas no banco de dados da pesquisa e a efetiva resposta prestada pelos entrevistados, referente às 10 (dez) questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde, conforme diretrizes determinadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em Documento Técnico mencionado anteriormente.

A partir dessa verificação foi calculado o “Índice de correspondência do banco de dados - ICBD”, calculado pela fórmula:

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de respostas correspondentes}}{\text{n.º total de respostas}}$$

- N.º de respostas correspondentes → é o número total de respostas verificadas, menos a quantidade de respostas em que foi constatada distorção entre a resposta efetivamente dada (escuta) e a indicada no banco de dados gerado pela empresa de pesquisa.

- N.º total de respostas → número total de entrevistas ouvidas, multiplicado pelo número de questões do questionário. Para a pesquisa em questão o n.º total de respostas será 1640 (164 escutas x 10 questões verificadas)

Além da avaliação da conformidade em relação às respostas dadas, avaliou-se também, a integridade na pergunta, que se refere a exatidão na colocação de cada questão para o entrevistado tomando por base o questionário padrão e o entendimento da pergunta, diz respeito a compreensão da questão sem a necessidade de explicação adicional. Assim sendo, para avaliação do entendimento da pergunta, considerou-se número de incidências em que foi necessário repetir ou explicar cada uma das dez perguntas.

Resultados:

Após realizarmos escuta de 164 (cento e sessenta e quatro) entrevistas, selecionadas em nossa Amostra de Auditoria, identificou-se um número muito baixo de divergências de respostas dadas em relação ao banco de dados. Em apenas seis respostas ficou evidente essa inconsistência.

Assim sendo, tem-se:

$$\text{ICBD} = (1640 - 6) / 1640 = 0,9963 \text{ (ou } 99,63\% \text{)*}$$

*A escuta de 164 entrevistas (10% do total), foi considerada suficiente, pois o ICBD calculado, foi superior a 99%, indicando não haver necessidade da ampliação da quantidade de entrevistas ouvidas, nem tampouco de nossa base amostral de auditoria.

As respostas presentes no banco de dados, portanto, são fidedignas às respostas dadas pelos respondentes e as inconsistências detectadas tem um impacto irrelevante para a pesquisa e imateriais do ponto de vista de materialidade de auditoria.



A tabela 3, abaixo, apresenta os indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas para cada uma das perguntas do questionário padrão. Todas as perguntas, em todas as entrevistas ouvidas, foram apresentadas ao entrevistado de forma íntegra, ou seja, com formulação idêntica à proposta.

Em relação ao entendimento da pergunta, em 38 (trinta e oito) dos 164 (cento e sessenta e quatro) beneficiários, cuja pesquisa foi ouvida por nosso pessoal técnico, foi necessária uma explicação adicional por parte do entrevistador. Importante registrar que nesses casos, não se constatou qualquer interferência ou direcionamento das respostas. As explicações suplementares, permitiram o entendimento por parte do entrevistado após este ter demonstrado incompreensão da questão em sua formulação original.

Tabela 3 - Indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas

<u>PERGUNTAS</u>	<u>Conformidade nas audições (%)</u>
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	
Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	
Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00
3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, etc.?	
Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	
Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	99,60

5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	99,80

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	99,60

9. Como o senhor qualifica o seu plano?

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	99,80

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

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00

TOTAL (considerando todas as perguntas)

Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00



Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas, chegou-se a um Índice de Correspondência do Banco de Dados (ICBD) de 99,63%, o que permite concluir que são fidedignas as respostas contidas no banco de dados e representam as opiniões dos respondentes. As mínimas distorções constatadas, não afetam os resultados apresentados pela empresa de pesquisa.

3.4 Replicação dos resultados obtidos para aferir a fidedignidade do relatório de pesquisa.

Método: Realização do reprocessamento dos resultados a partir da base de dados fornecida pela empresa contratada para a realização da pesquisa, utilizando como suporte técnico o editor de planilhas Microsoft Office Excel.

Item de verificação:

- Percentual de distorção entre as frequências indicadas no relatório produzido pela empresa contratada para a realização da pesquisa, para cada uma das questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Planos de Saúde e as frequências calculadas a partir do reprocessamento dos dados.

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da **Metlife Planos Odontológicos**, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa, elaborado pela empresa contratada **KANTAR TNS**. Com base nos cálculos realizados nesta atividade da auditoria, não foram encontradas divergências com relação aos resultados presentes no relatório já mencionado.

A tabela 4, evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. As pequenas diferenças decimais que a tabela registra, se devem aos critérios de arredondamento utilizados no cálculo e não afetam os resultados.

Perguntas	Total	Relatório Pesq. Quantitativa					Total	Reprocessamento de dados					Total	Diferença				
		Respostas						Respostas						Respostas				
		Nunca	Às vezes	A maioria	Sempre	N/A		Nunca	Às vezes	A maioria	Sempre	N/A		Nunca	Às vezes	A maioria	Sempre	N/A
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?																		
Norte	1,00	0,10	0,39	0,19	0,31	0,01	1,00	0,10	0,39	0,19	0,31	0,01	-	-	-	-	-	-
Nordeste	1,00	0,06	0,34	0,22	0,35	0,02	1,00	0,06	0,34	0,22	0,35	0,02	-	-	-	-	-	-
Sudeste	1,00	0,08	0,32	0,19	0,37	0,04	1,00	0,08	0,32	0,19	0,37	0,04	-	-	-	-	-	-
Sul	1,00	0,11	0,26	0,20	0,41	0,01	1,00	0,11	0,26	0,20	0,41	0,01	-	-	-	-	-	-
Centro Oeste	1,00	0,08	0,36	0,22	0,33	0,01	1,00	0,08	0,36	0,22	0,33	0,01	-	-	-	-	-	-

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	Total	Nunca	Às vezes	A maioria	Sempre	N/A	Total	Nunca	Às vezes	A maioria	Sempre	N/A	Total	Nunca	Às vezes	A maioria	Sempre	N/A
Norte	1,00	0,14	0,17	0,19	0,41	0,09	1,00	0,14	0,17	0,19	0,41	0,09	-	-	-	-	-	-
Nordeste	1,00	0,15	0,12	0,21	0,43	0,10	1,00	0,15	0,12	0,21	0,43	0,10	-	-	-	-	-	-
Sudeste	1,00	0,12	0,15	0,20	0,40	0,13	1,00	0,12	0,15	0,20	0,40	0,13	-	-	-	-	-	-
Sul	1,00	0,14	0,14	0,19	0,41	0,12	1,00	0,14	0,14	0,19	0,41	0,12	-	-	-	-	-	-
Centro Oeste	1,00	0,14	0,15	0,24	0,38	0,08	1,00	0,14	0,15	0,24	0,38	0,08	-	-	-	-	-	-

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, etc.?	Total	Sim	Não	Total	Sim	Não	Total	Sim	Não
	1,00	0,82	0,18	1,00	0,82	0,18	-	-	-
	1,00	0,91	0,09	1,00	0,91	0,09	-	-	-
	1,00	0,92	0,08	1,00	0,92	0,08	-	-	-
	1,00	0,90	0,10	1,00	0,90	0,10	-	-	-
	1,00	0,93	0,07	1,00	0,93	0,07	-	-	-

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Clínicas, Dentistas e outros)?	Total	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A
	1,00	0,05	0,02	0,18	0,52	0,23	0,02	1,00	0,04	0,03	0,18	0,52	0,23	0,02	0,00	0,01	0,01	-	-	-	-
	1,00	0,02	0,04	0,23	0,46	0,22	0,02	1,00	0,02	0,04	0,24	0,46	0,22	0,01	0,00	-	-	0,01	-	-	0,01
	1,00	0,03	0,05	0,15	0,51	0,24	0,02	1,00	0,03	0,05	0,15	0,51	0,24	0,02	-	-	-	-	-	-	-
	1,00	0,05	0,04	0,18	0,47	0,25	0,01	1,00	0,05	0,04	0,18	0,47	0,25	0,01	-	-	-	-	-	-	-
	1,00	0,04	0,05	0,23	0,44	0,23	0,01	1,00	0,04	0,05	0,23	0,44	0,23	0,01	-	-	-	-	-	-	-

5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A
Norte	1,00	0,07	0,05	0,23	0,49	0,17	0,02	1,00	0,07	0,05	0,23	0,48	0,17	0,03	-	-	-	-	0,01	-	0,01
Nordeste	1,00	0,04	0,08	0,25	0,43	0,17	0,03	1,00	0,04	0,08	0,25	0,43	0,17	0,03	-	-	-	-	-	-	-
Sudeste	1,00	0,04	0,06	0,19	0,48	0,21	0,02	1,00	0,04	0,06	0,19	0,48	0,21	0,02	-	-	-	-	-	-	-
Sul	1,00	0,05	0,06	0,17	0,50	0,20	0,02	1,00	0,05	0,06	0,17	0,50	0,20	0,02	-	-	-	-	-	-	-
Centro Oeste	1,00	0,04	0,07	0,25	0,49	0,14	0,01	1,00	0,04	0,07	0,25	0,49	0,14	0,01	-	-	-	-	-	-	-

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A
Norte	1,00	0,02	0,04	0,17	0,59	0,15	0,03	1,00	0,02	0,04	0,17	0,59	0,15	0,03	-	-	-	-	-	-	-
Nordeste	1,00	0,02	0,04	0,24	0,47	0,18	0,08	1,00	0,02	0,04	0,24	0,47	0,18	0,08	-	-	-	-	-	-	-
Sudeste	1,00	0,02	0,03	0,17	0,44	0,24	0,09	1,00	0,02	0,03	0,17	0,44	0,24	0,09	-	-	-	-	-	-	-
Sul	1,00	0,04	0,04	0,16	0,46	0,23	0,07	1,00	0,04	0,04	0,16	0,46	0,23	0,07	-	-	-	-	-	-	-
Centro Oeste	1,00	0,03	0,05	0,18	0,50	0,18	0,06	1,00	0,03	0,05	0,18	0,50	0,18	0,06	-	-	-	-	-	-	-

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Total	Não	Sim	N/A	Total	Não	Sim	N/A	Total	Não	Sim	N/A
Norte	1,01	0,14	0,56	0,31	1,01	0,14	0,56	0,31	-	-	-	-
Nordeste	0,99	0,21	0,39	0,39	0,99	0,21	0,39	0,39	-	-	-	-
Sudeste	0,99	0,14	0,42	0,43	0,99	0,14	0,42	0,43	-	-	-	-
Sul	1,00	0,16	0,43	0,41	1,00	0,16	0,43	0,41	-	-	-	-
Centro Oeste	0,99	0,21	0,43	0,35	0,99	0,21	0,43	0,35	-	-	-	-

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	N/A	
	1,00	0,02	0,03	0,10	0,60	0,22	0,03	1,00	0,02	0,03	0,10	0,60	0,23	0,02	-	-	-	-	-	-	0,01	0,01
	1,00	0,01	0,03	0,23	0,51	0,13	0,09	1,00	0,01	0,03	0,23	0,51	0,13	0,09	-	-	-	-	-	-	-	-
	1,00	0,02	0,04	0,15	0,57	0,15	0,09	1,00	0,02	0,04	0,15	0,57	0,16	0,08	-	-	-	-	-	-	0,01	0,01
	1,00	0,02	0,02	0,15	0,53	0,16	0,12	1,00	0,02	0,02	0,15	0,53	0,16	0,12	-	-	-	-	-	-	-	-
	1,00	0,01	0,01	0,19	0,52	0,15	0,10	1,00	0,01	0,01	0,19	0,52	0,15	0,10	-	-	-	-	-	-	-	-

9. Como o senhor qualifica o seu plano?	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Total	Muito Bom	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom
Norte	1,00	0,03	0,01	0,12	0,63	0,20	1,00	0,03	0,01	0,12	0,63	0,20	-	-	-	-	-	-
Nordeste	1,00	0,03	0,05	0,21	0,51	0,20	1,00	0,03	0,05	0,21	0,51	0,20	-	-	-	-	-	-
Sudeste	1,00	0,02	0,05	0,17	0,55	0,21	1,00	0,02	0,05	0,17	0,54	0,22	-	-	-	-	0,01	-
Sul	1,00	0,04	0,05	0,16	0,48	0,27	1,00	0,04	0,05	0,16	0,48	0,27	-	-	-	-	-	-
Centro Oeste	1,00	0,02	0,04	0,27	0,46	0,21	1,00	0,02	0,04	0,27	0,46	0,21	-	-	-	-	-	-

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Total	Nunca recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria	Total	Nunca recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria	Total	Nunca recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Norte	1,00	0,06	0,20	0,71	0,03	1,00	0,06	0,20	0,71	0,03	-	-	-	-	-
Nordeste	0,90	0,13	0,09	0,65	0,03	0,90	0,13	0,09	0,65	0,03	-	-	-	-	-
Sudeste	0,90	0,07	0,09	0,66	0,08	0,90	0,07	0,09	0,66	0,08	-	-	-	-	-
Sul	0,91	0,13	0,09	0,60	0,09	0,91	0,13	0,09	0,60	0,09	-	-	-	-	-
Centro Oeste	1,00	0,11	0,25	0,61	0,04	1,00	0,11	0,25	0,61	0,04	-	-	-	-	-

Conclusão sobre a fidedignidade do relatório de pesquisa

Com base no reprocessamento dos dados por nós realizado, atestamos a fidedignidade dos resultados da pesquisa que constam no Relatório de pesquisa quantitativa da pesquisa com beneficiários da **Metlife Planos Odontológicos**, elaborado pela empresa contratada **KANTAR TNS**. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado, atende às diretrizes do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2017).

