



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

602

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:
95pp

MARGEM DE ERRO:
3.99pp

Erros não amostrais: Ao proceder a aplicação da pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados erros não amostrais, que ensejassem a adoção de medidas de adequação

- ❖ **População total:** 441.606 beneficiários possuidores do plano Prevent Senior.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 431.002.
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 30%. Falamos com 1.977 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - ❖ 1 - Questionário concluído: 602.
 - ❖ 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 46 (2%).
 - ❖ 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 137 (7%).
 - ❖ 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.192 (60%).
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI).
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	589	4.04
	2 - Atenção imediata	449	4.62
	3 - Comunicação	589	4.04
	4 - Atenção à saúde recebida	582	4.06
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	553	4.16
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	586	4.05
	7 - Resolutividade	217	6.65
	8 - Documentos e formulários	486	4.44
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	600	4.00
	10 - Recomendação	600	4.00



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	359	61,0%	53%	69%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	123	20,9%	14%	28%	95%	3,3%
Às vezes	105	17,8%	12%	24%	95%	3,1%
Nunca	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	305	67,9%	59%	77%	95%	4,4%
Na maioria das vezes	79	17,6%	10%	25%	95%	3,6%
Às vezes	52	11,6%	6%	18%	95%	3,0%
Nunca	13	2,9%	0%	6%	95%	1,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	176	29,9%	22%	37%	95%	3,8%
Não	413	70,1%	63%	78%	95%	3,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	285	49,0%	41%	57%	95%	4,1%
Bom	243	41,8%	34%	50%	95%	4,1%
Regular	49	8,4%	4%	13%	95%	2,3%
Ruim	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	168	30,4%	23%	38%	95%	3,9%
Bom	289	52,3%	44%	61%	95%	4,2%
Regular	80	14,5%	8%	20%	95%	3,0%
Ruim	12	2,2%	0%	5%	95%	1,2%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	236	40,3%	32%	48%	95%	4,0%
Bom	281	48,0%	40%	56%	95%	4,1%
Regular	64	10,9%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	168	77,4%	66%	89%	95%	5,7%
Não	49	22,6%	11%	34%	95%	5,7%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	167	34,4%	26%	43%	95%	4,3%
Bom	285	58,6%	50%	68%	95%	4,5%
Regular	29	6,0%	2%	10%	95%	2,1%
Ruim	3	0,6%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	2	0,4%	-1%	2%	95%	0,6%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	245	40,8%	33%	49%	95%	4,0%
Bom	299	49,8%	42%	58%	95%	4,1%
Regular	50	8,3%	4%	13%	95%	2,3%
Ruim	5	0,8%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	1	0,2%	0%	1%	95%	0,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	59	9,8%	5%	15%	95%	2,4%
Recomendaria	469	78,2%	71%	85%	95%	3,4%
Recomendaria com ressalvas	60	10,0%	5%	15%	95%	2,4%
Não recomendaria	12	2,0%	0%	4%	95%	1,1%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
São Paulo	84
Santos	3
Guarulhos	3
São Bernardo Do Campo	2
Santo André	2
Osasco	2
Cotia	1
Praia Grande	1
São Caetano Do Sul	1
Taboão Da Serra	1
Diadema	0
São Vicente	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
81	87
2	4
1	4
1	4
1	3
1	3
1	2
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1

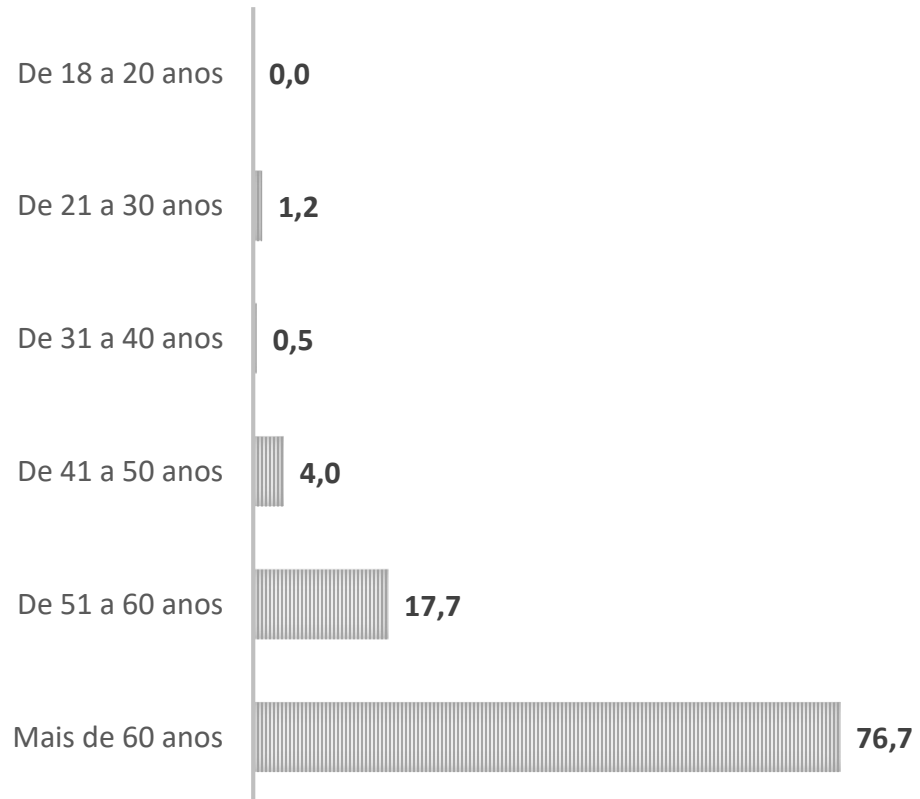
Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	0
De 21 a 30 anos	1
De 31 a 40 anos	0
De 41 a 50 anos	4
De 51 a 60 anos	18
Mais de 60 anos	77

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	0
0	2
0	1
2	6
15	21
73	80

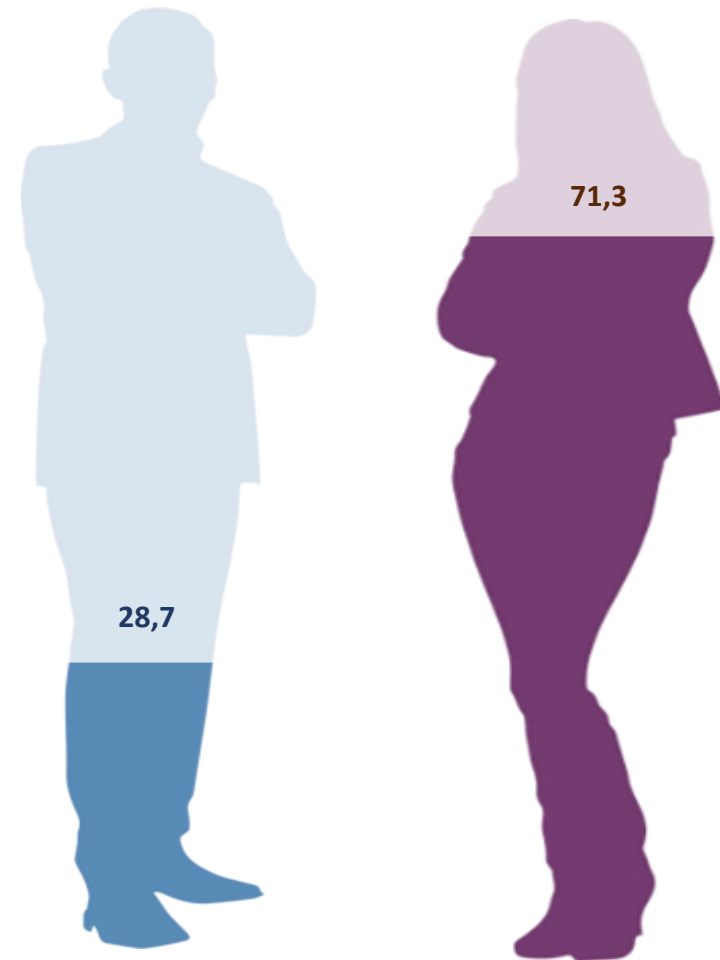
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	29
Feminino	71

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
25	32
68	75

Faixa Etária

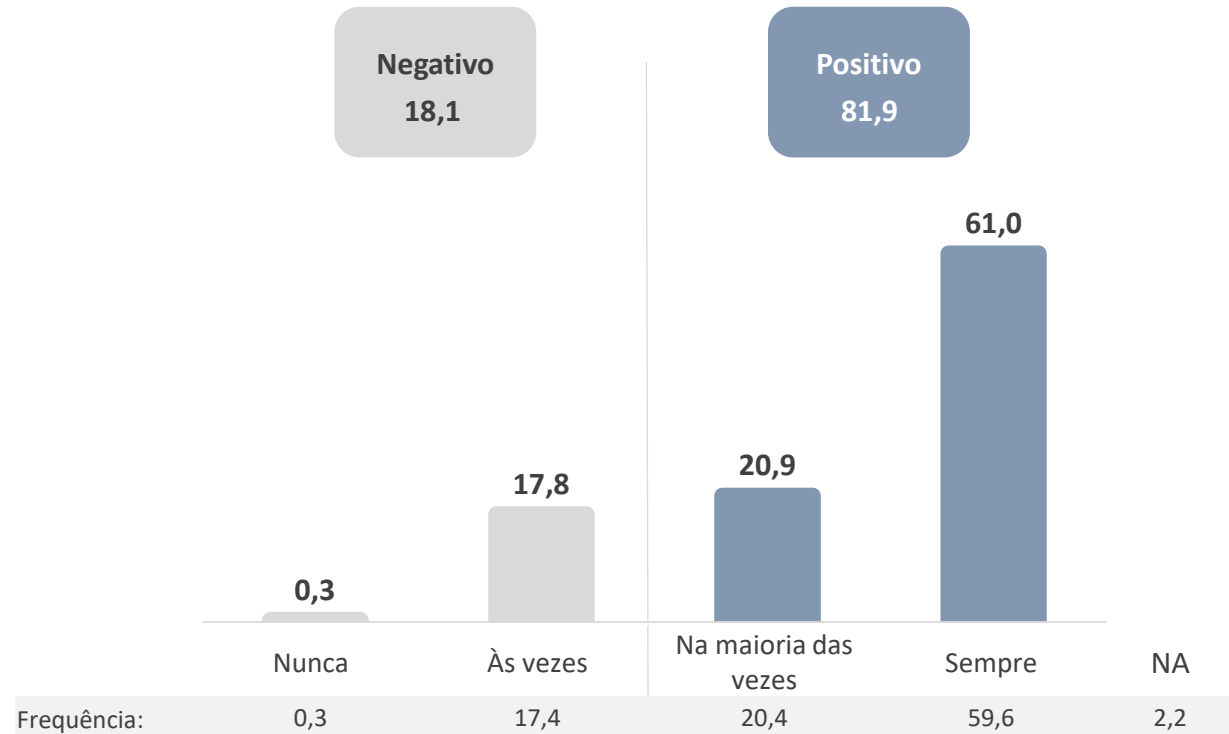


Gênero



Atenção à Saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,5	17,9	20,5	61,1
Masculino	0,0	17,6	21,8	60,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	-	-	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	16,7	83,3
De 31 a 40 anos	0,0	0,0	50,0	50,0
De 41 a 50 anos	0,0	36,4	18,2	45,5
De 51 a 60 anos	1,0	17,5	20,4	61,2
Mais de 60 anos	0,2	17,0	21,1	61,7

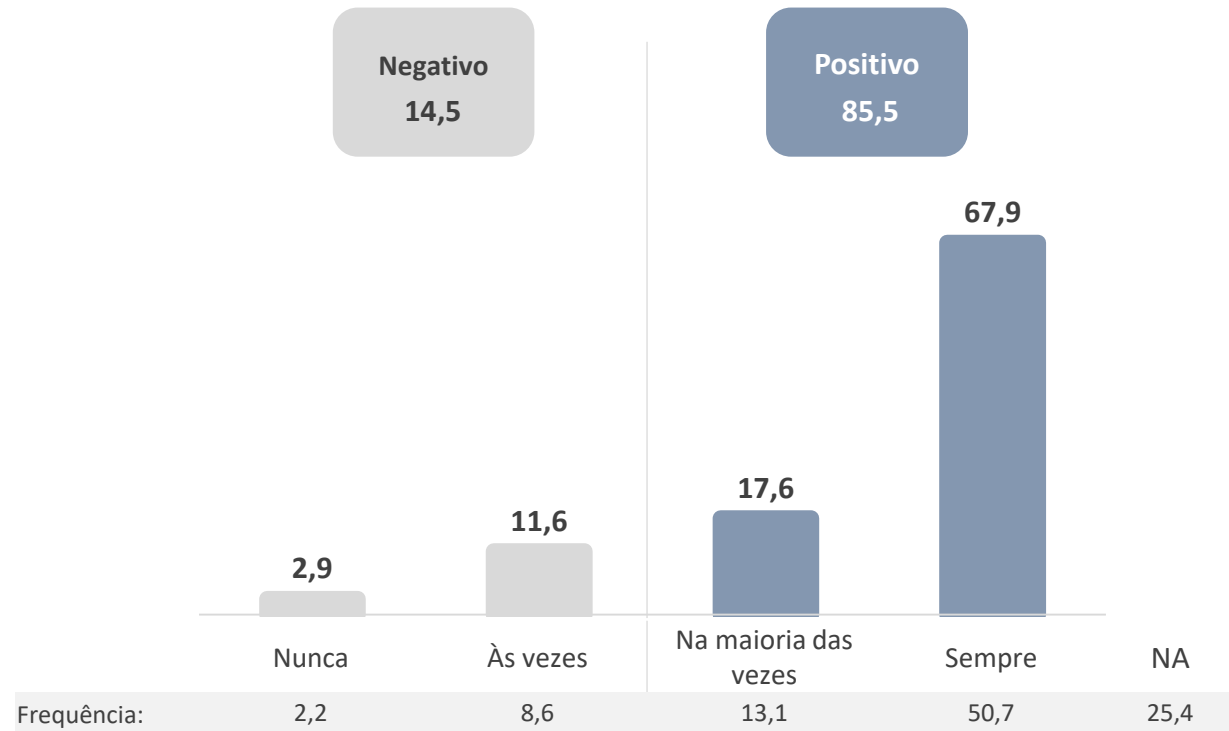
Base: 589 Margem de Erro: 4.04
 Não se aplica: 13 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Ao questionarmos sobre a obtenção de cuidados de saúde, 81,9% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na Maioria das Vezes**, caracterizando-o em **Conformidade**. Apesar disso, o percentual de **Às vezes** está tecnicamente empatado com **Na Maioria das Vezes**, o que cabe um ponto de atenção. Destaque positivo para o **Nunca** que recebeu apenas 0,3 pp.

Analisando por **Faixa Etária**, beneficiários **De 21 a 30 anos** são os que mais conseguiram ter cuidados de saúde quando comparados aos demais. Por outro lado, o gradiente **Às Vezes** prevalece na **Faixa de 41 a 50 anos** e o que preocupa é que ele está 18,2pp à frente de **Na Maioria das Vezes**.

Atenção à Saúde

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



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,7	11,8	18,1	67,4
Masculino	3,4	11,0	16,1	69,5

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	-	-	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	20,0	80,0
De 31 a 40 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 41 a 50 anos	0,0	7,1	21,4	71,4
De 51 a 60 anos	1,3	14,1	15,4	69,2
Mais de 60 anos	3,4	11,5	18,1	67,0

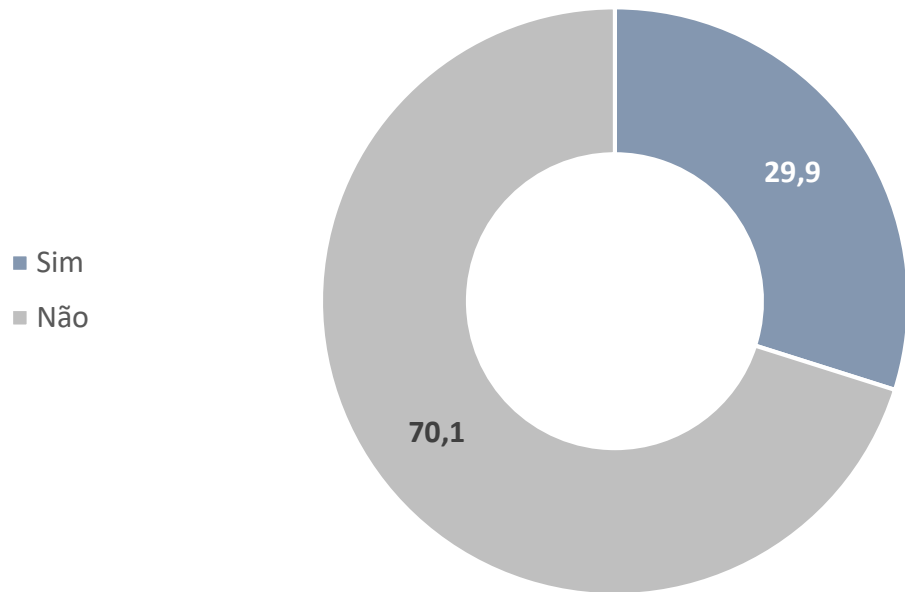
Base: 449 Margem de Erro: 4.62
 Não se aplica: 153 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Em atenção imediata, o plano obteve 85,5% de menções positivas (**Sempre** e **Na Maioria das Vezes**), ou seja, dentro da **Conformidade**. Vale destacar que destes, 67,9pp estão concentrados na resposta **Sempre**, bom índice.

Ponto de atenção: por faixa etária, quem possui **De 51 a 60 anos** opta estão empatados tecnicamente, o que nos permite dizer que pode haver uma migração de nível positivo para o negativo. Em contra partida quem possui **De 21 a 40 anos** não houve menções negativas.

Atenção à Saúde

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	72,6	27,4
Masculino	63,6	36,4

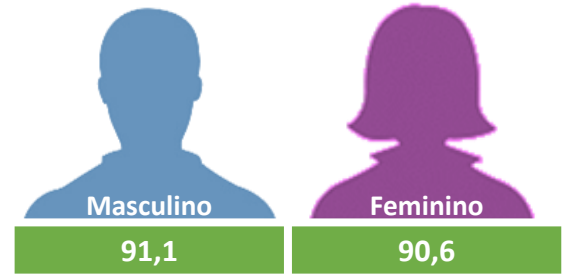
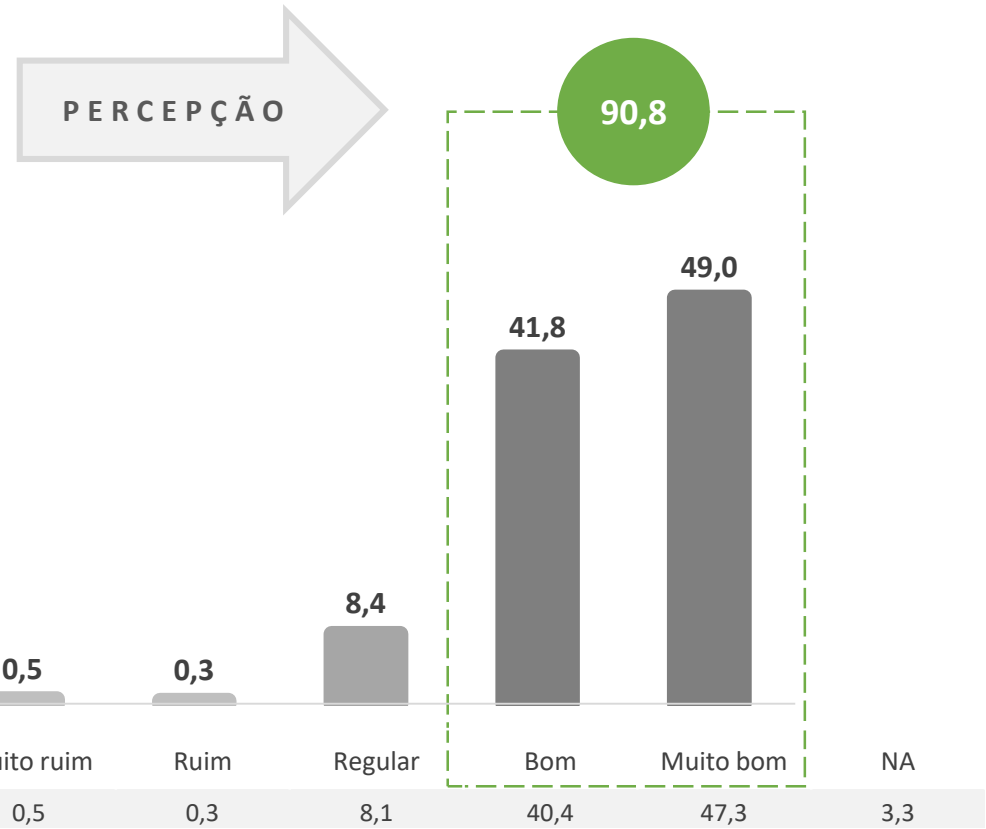
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	71,4	28,6
De 31 a 40 anos	66,7	33,3
De 41 a 50 anos	82,6	17,4
De 51 a 60 anos	61,2	38,8
Mais de 60 anos	71,4	28,6

Base: 589 Margem de Erro: 4.04
 Não soube responder: 13 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maioria dos beneficiários (70,1%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, cabe um ponto de atenção, pois receber comunicados relacionados a saúde é muito importante. Quem mais recebe este tipo de comunicação são os **Homens** e quem está na faixa **De 51 a 60 anos**, seguido por quem possui **De 21 a 30 anos**. Já os usuários **De 41 e 50 anos** são os que menos recebem.

Atenção à Saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	91,3
De 51 a 60 anos	88,0
Mais de 60 anos	91,1

Neste atributo, 90,8% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência** por estar acima de 90pp. Vale Ressaltar que **Muito Ruim** e **Ruim** juntos não alcançam nem 1 pp.

Analisando por faixa etária, usuários **De 51 a 60 anos** se distingue dos demais por serem os únicos dentro da **Conformidade** e não na **Excelência**, com 88%.

Destaque positivo: quem está na faixa **De 21 a 40 anos** são os mais satisfeitos com a atenção à saúde recebida, atingindo nível máximo de **Excelência**.

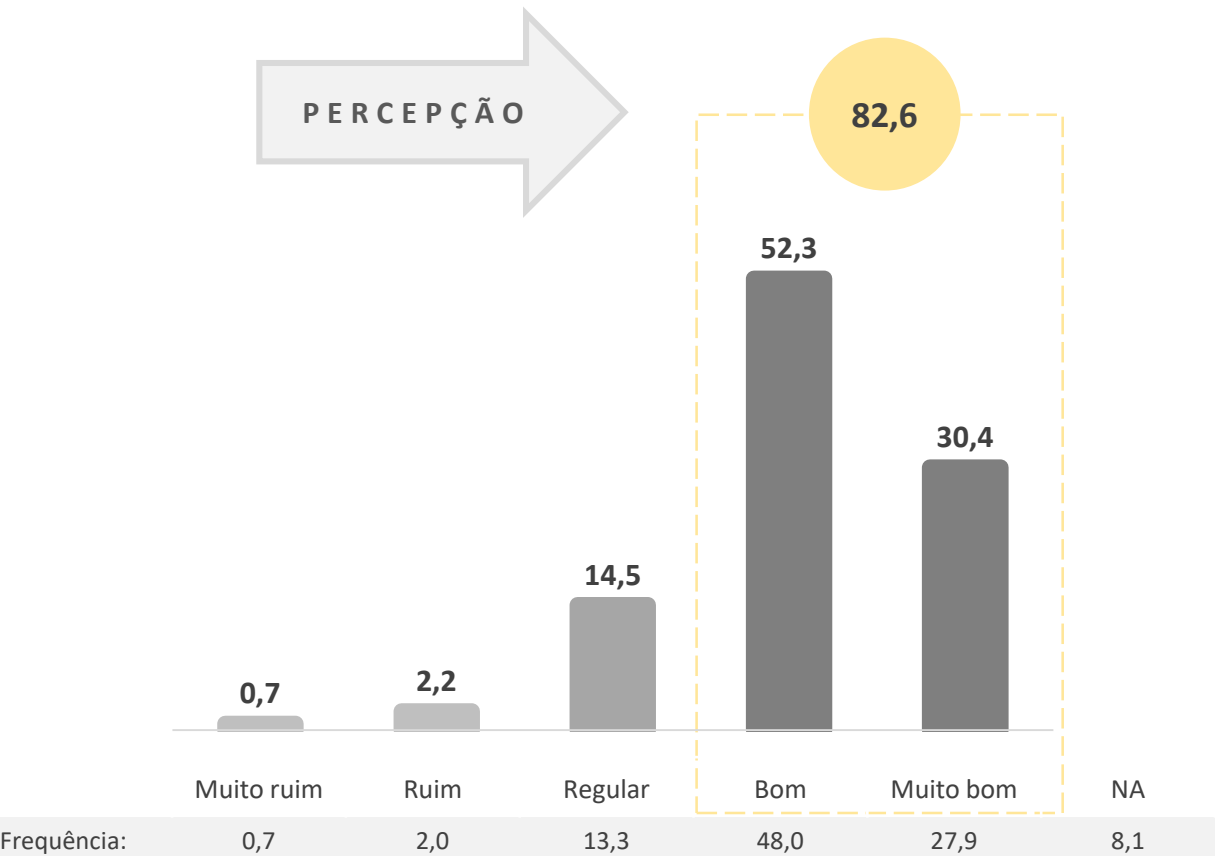
Base: 582 Margem de Erro: 4.06
 Não se aplica: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atenção à Saúde

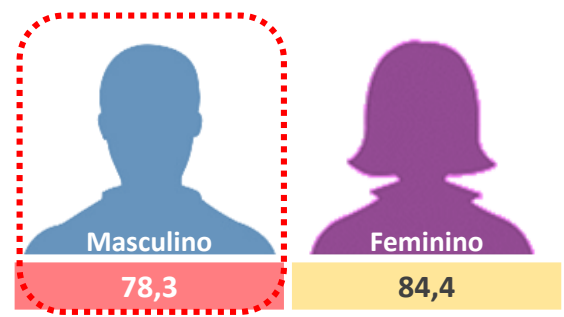
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 553 Margem de Erro: 4.16
 Não se aplica: 49 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) 0 a 79 (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	66,7
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	83,3
De 51 a 60 anos	84,0
Mais de 60 anos	82,5

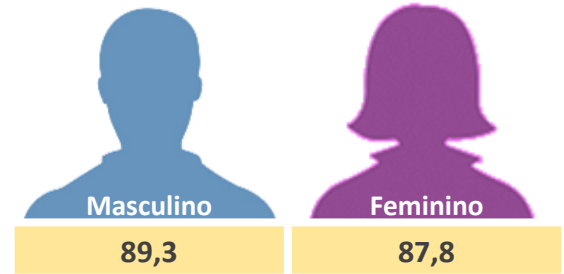
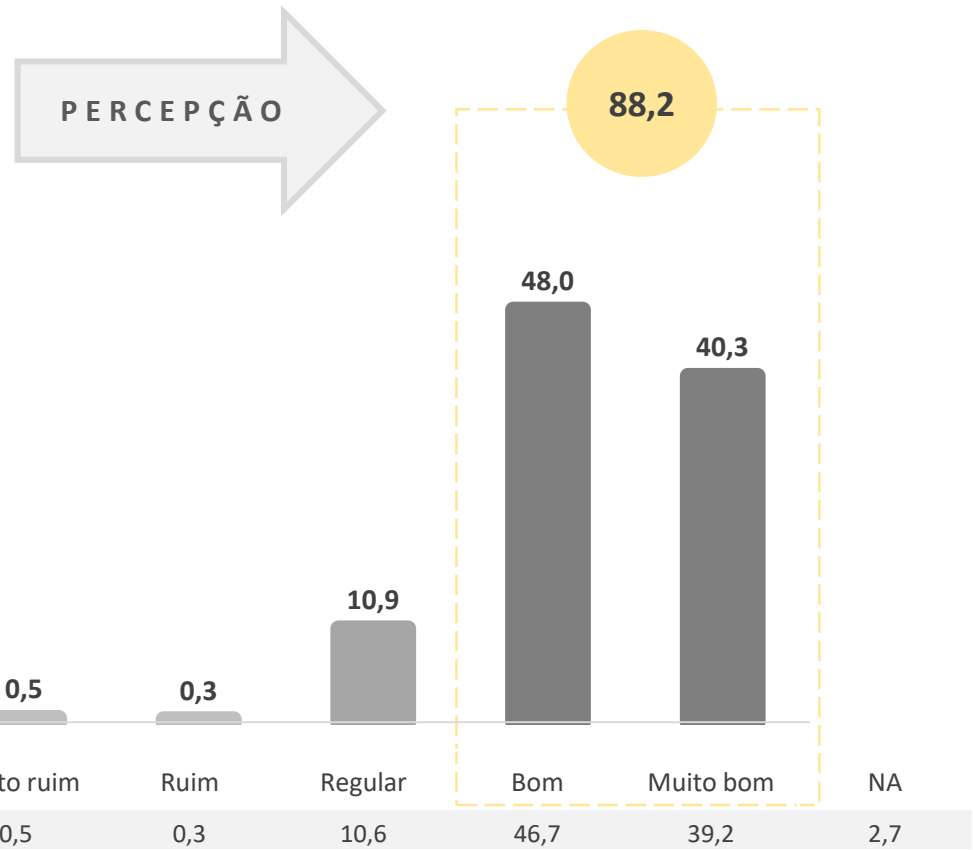
O acesso à lista de prestadores alcançou 82,6% de satisfação, classificando-o dentro da **Conformidade**. Muito importante destacar que os gradientes de insatisfação, encontra-se abaixo de 3 pp.

Ponto de atenção: há um viés de baixa ente as opções **Bom** e **Muito Bom** (são 21,9 pp de diferença), o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Apesar disso, gênero **Masculino** e beneficiários **De 21 a 30 anos** são os menos contentes, classificando-os dentro da não conformidade.

Destaque positivo: Aos beneficiários entre **31 a 40 anos**, único em patamar de excelência.

Canais de Atendimento

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	85,7
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	95,7
De 51 a 60 anos	84,5
Mais de 60 anos	88,6

A satisfação com os canais de atendimento ficou com 88,2%, ou seja, dentro da **Conformidade**. Aqui, assim como na questão anterior, há um viés de baixa entre os índices positivos (**Bom** e **Muito bom**): de 7,7pp. Vale ressaltar, que o **Muito Ruim** e o **Ruim** somam apenas 0,8 pp, demonstrando que na maioria das vezes recebem atendimento dentro do esperado.

Destaque: As faixas **De 31 a 40** e **De 41 a 50 anos** são as mais satisfeitas, sendo a primeira o grande ponto positivo, pois estão 100% felizes com o atendimento.

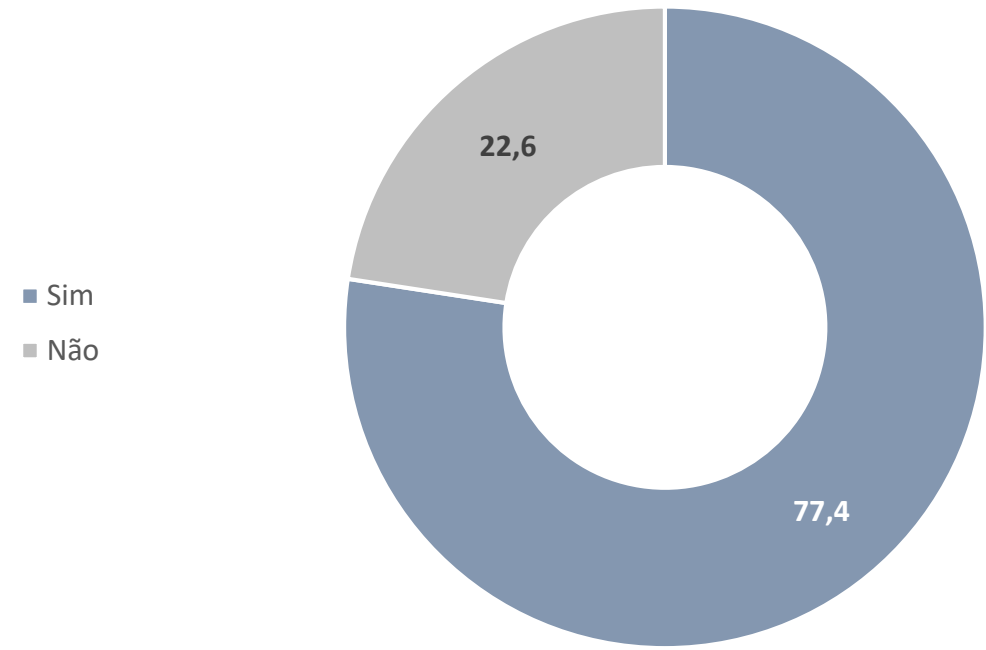
Base: 586 Margem de Erro: 4.05
 Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (Não conforme / Fraquezas ou Ameaças)

Canais de Atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



	Sim	Não	NA
Frequência:	27,9	8,1	64,0

Base: 217 Margem de Erro: 6.65
 Não se aplica: 385 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	24,3	75,7
Masculino	18,5	81,5

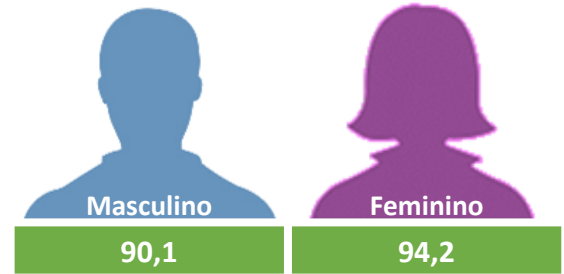
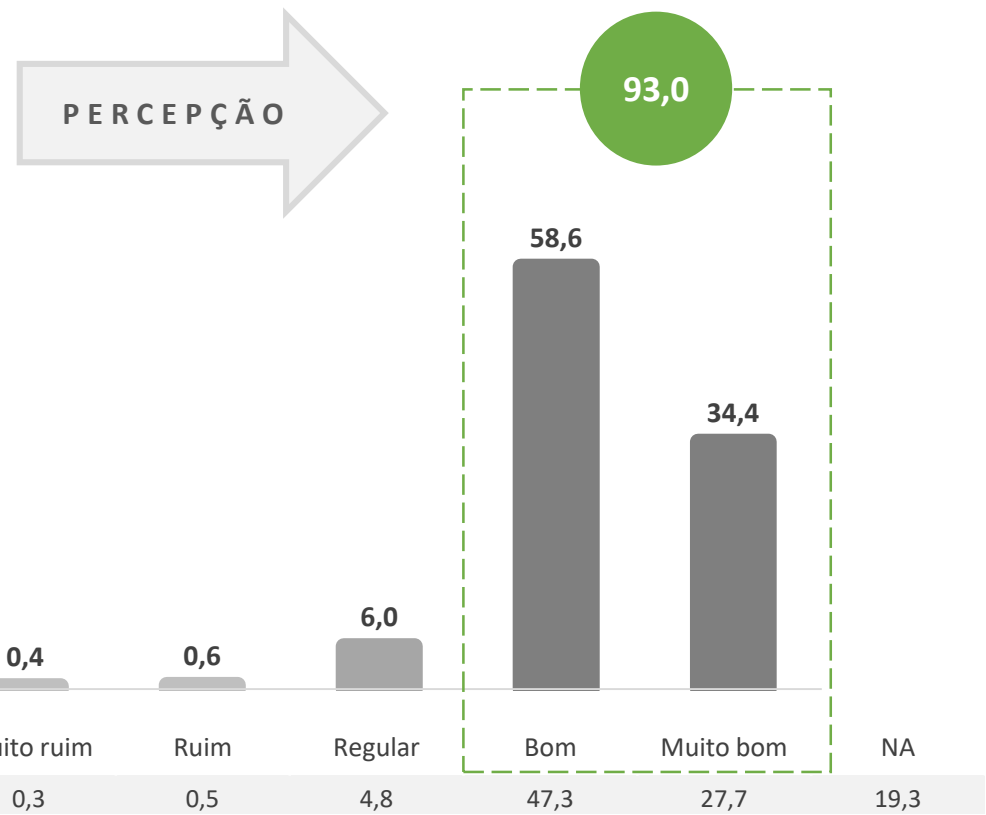
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	-	-
De 31 a 40 anos	-	-
De 41 a 50 anos	11,1	88,9
De 51 a 60 anos	17,5	82,5
Mais de 60 anos	24,0	76,0

Das pessoas pesquisadas, 64% optaram pela opção “não aplicável”, o que nos permite dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Dos que abriram reclamação, **77,4%** informaram ter sua demanda resolvida, sendo assim, fica um alerta por conta de 22,6% dos beneficiários não obterem resolutividade de suas demandas.

Ponto de atenção: usuários do gênero **Feminino** e da faixa **Mais de 60 anos** foram os que menos receberam resolutividade. Entretanto, os **Homens** e beneficiários **de 41 a 50 anos** são os que mais foram atendidos em suas demandas.

Canais de Atendimento

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	100,0
De 51 a 60 anos	94,0
Mais de 60 anos	92,3

No quesito que avalia a facilidade no preenchimento de documentos/formulários, 93% avaliam como (**Bom + Muito Bom**), dentro da **Excelência**. Ressaltamos mais uma vez o índice muito baixo entre (**Muito Ruim + Ruim**): 1pp.

Ponto positivo: beneficiários **De 21 a 50 anos** estão 100% satisfeitos, sendo este o patamar máximo de **Excelência**.

Ponto de atenção: mais uma vez, podemos observar um viés de baixa entre os atributos de satisfação com diferença ainda maior: 24,2pp, lembrando que isso pode gerar uma queda no nível de satisfação.

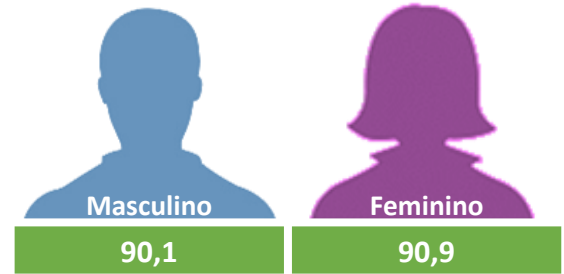
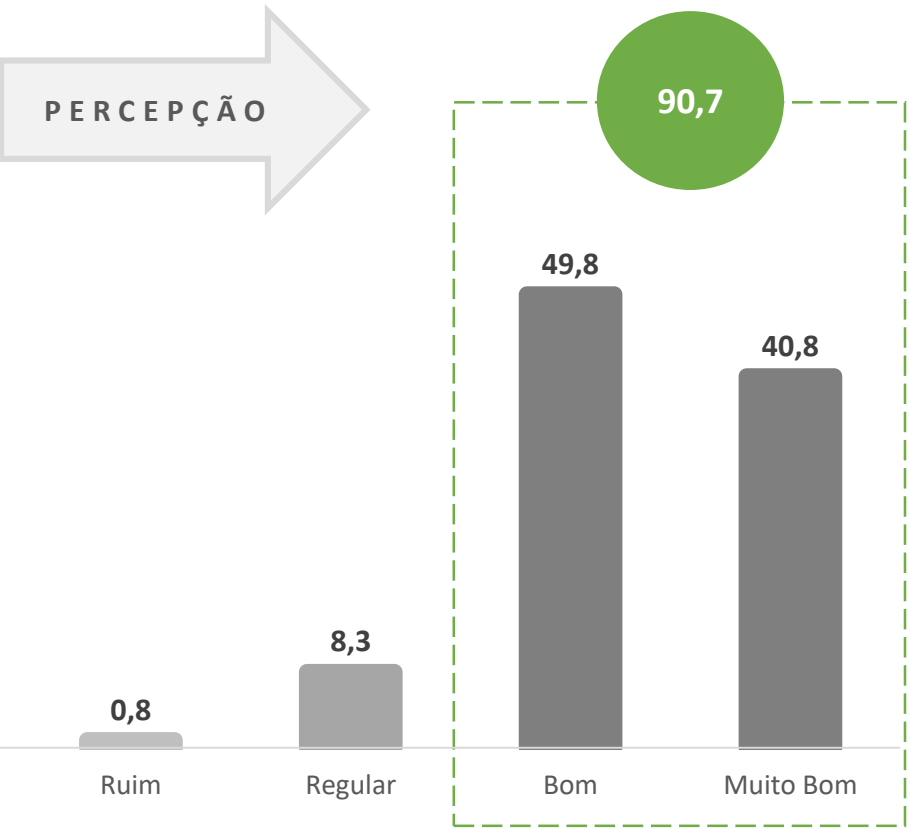
Base: 486 Margem de Erro: 4.44
 Não se aplica: 116 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	-
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	100,0
De 41 a 50 anos	83,3
De 51 a 60 anos	88,7
Mais de 60 anos	91,3

Na avaliação geral, o plano atingiu 90,7% de satisfação, dentro da **Excelência**.

Ponto de atenção: ao viés de baixa com diferença de 9pp e em patamar diferente das outras faixas, o grupo **De 41 a 60 anos** são os menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Conformidade**.

Positivamente, 100% quem possui **De 21 a 40 anos** avalia o plano como **Bom** ou **Muito Bom**. Vale destacar ainda que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** não ultrapassa 1pp.

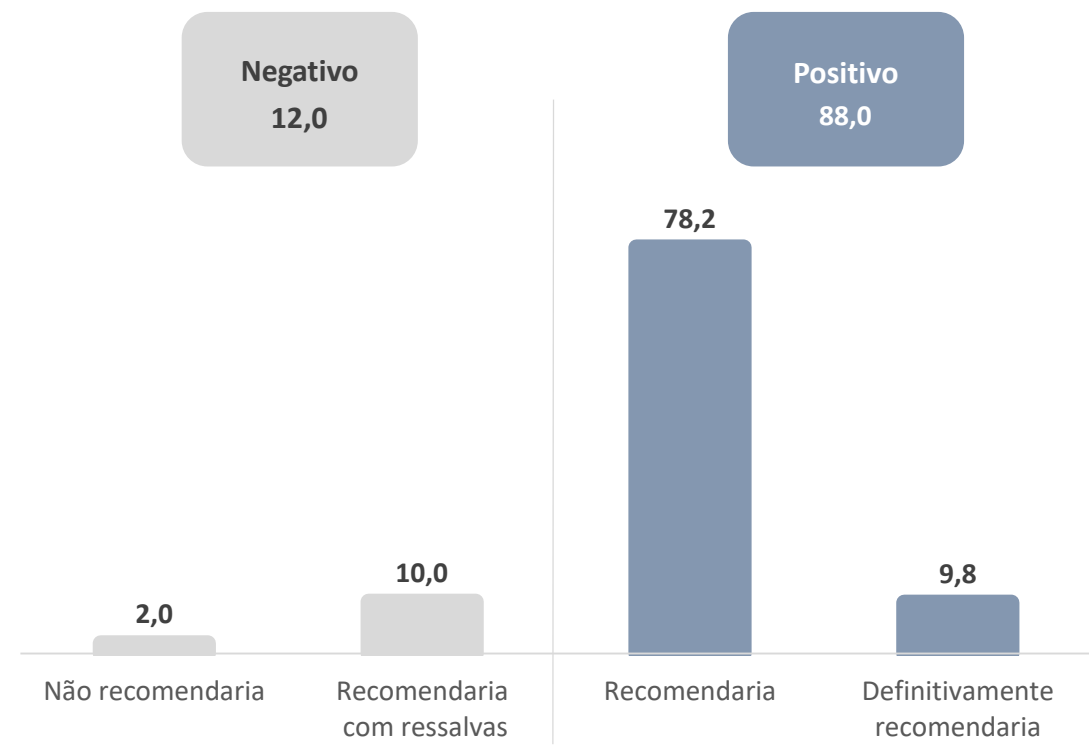
Base: 600 Margem de Erro: 4.00
 Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

% Satisfação

90 a 100	80 a 89	0 a 79
Excelente / Forças	Conforme / Oportunidades	Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação Geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,1	9,6	80,1	8,2
Masculino	1,7	11,0	73,4	13,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	-	-	-	-
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	57,1	42,9
De 31 a 40 anos	0,0	33,3	33,3	33,3
De 41 a 50 anos	4,2	20,8	58,3	16,7
De 51 a 60 anos	1,9	13,2	71,7	13,2
Mais de 60 anos	2,0	8,7	81,4	7,9

Base: 600 Margem de Erro: 4.00
 Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Os resultados indicam que 88% dos beneficiários recomendariam o plano (**Definitivamente Recomendaria + Recomendaria**), dentro da **Conformidade**. Um lado bastante positivo é que todo o público **de 21 a 30 anos** respondeu **Recomendaria** ou **Definitivamente Recomendaria** o plano. Além disso, **Não Recomendaria** atingiu apenas 2%

Ponto de atenção: além do viés de baixa discrepante entre as duas melhores opções (diferença de 68,4pp), há um empate técnico entre **Recomendaria com Ressalvas** e **Definitivamente Recomendaria**. E analisando por **Faixa Etária**, o perfil **De 41 a 50 anos** é o que mais opta por **Não recomendar** o plano de saúde.

- ❖ De maneira geral, considerando tanto os resultados referentes às questões de satisfação (com 5 gradientes de escolha), quanto as de 4 gradientes, o desempenho da Prevent Senior ficou acima de 80%, ou seja, acima da **Conformidade** e com índices muito significativos positivamente. Analisando com mais atenção as questões **1 Cuidados a Saúde** e **2 Atenção Imediata** temos duas grandes oportunidades de melhorias na avaliação do plano.
- ❖ A questão 8 que avalia a facilidade no preenchimento e envio de documentos/formulários foi o melhor atributo avaliado, alcançou **93%** classificado como **Excelência**. Já o resultado mais baixo de satisfação ocorreu na questão 5 avalia o acesso à lista de prestadores, ficou com **82,6%**, ainda dentro da **Conformidade**, esta é uma das oportunidade de identificar os entraves, para superar as expectativas dos beneficiários e assim alavancar os resultados.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: da questão 5 em diante se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom/Definitivamente recomendaria** está menor se comparado ao **Bom/Recomendaria**, o que indica uma probabilidade de migração para a não satisfação. Logo, faz-se necessárias ações para que evitem essa mudança.
- ❖ Por fim, a avaliação geral (questão 9) do plano atingiu **90,7%** de satisfação, classificando-o em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (**88,0%**), por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 2,7pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

**PREVENTY
SENIOR**

IBRC

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE