



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

Dados técnicos



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:** 14.167 beneficiários possuidores do plano **Unimed Lins**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 10.030.
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 20%. Falamos com 1895 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 387.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 38 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 63 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1407 (74%).
- ❖ **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.

Dados técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	378	4.94
	2 - Atenção imediata	319	5.40
	3 - Comunicação	381	4.92
	4 - Atenção à saúde recebida	382	4.92
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	354	5.12
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	355	5.11
	7 - Resolutividade	132	8.47
	8 - Documentos e formulários	305	5.53
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	387	4.88
	10 - Recomendação	385	4.90



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	251	66,4%	55%	78%	95%	5,9%
Na maioria das vezes	55	14,6%	6%	23%	95%	4,4%
Às vezes	71	18,8%	9%	29%	95%	4,9%
Nunca	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	243	76,2%	65%	88%	95%	5,8%
Na maioria das vezes	39	12,2%	3%	21%	95%	4,5%
Às vezes	31	9,7%	2%	18%	95%	4,0%
Nunca	6	1,9%	-2%	6%	95%	1,9%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	100	26,2%	15%	37%	95%	5,5%
Não	281	73,8%	63%	85%	95%	5,5%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	164	42,9%	31%	55%	95%	6,2%
Bom	184	48,2%	36%	61%	95%	6,2%
Regular	31	8,1%	1%	15%	95%	3,4%
Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	102	28,8%	17%	41%	95%	5,9%
Bom	189	53,4%	40%	66%	95%	6,5%
Regular	55	15,5%	6%	25%	95%	4,7%
Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,4%
Muito Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,4%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	112	31,5%	20%	44%	95%	6,0%
Bom	204	57,5%	45%	70%	95%	6,4%
Regular	34	9,6%	2%	17%	95%	3,8%
Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,4%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	134	34,6%	23%	46%	95%	5,9%
Bom	207	53,5%	41%	66%	95%	6,2%
Regular	40	10,3%	3%	18%	95%	3,8%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%
Muito Ruim	5	1,3%	-2%	4%	95%	1,4%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	107	81,1%	64%	98%	95%	8,3%
Não	25	18,9%	2%	36%	95%	8,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	34	8,8%	2%	16%	95%	3,5%
Recomendaria	309	80,3%	70%	90%	95%	4,9%
Recomendaria com ressalvas	37	9,6%	2%	17%	95%	3,7%
Não recomendaria	5	1,3%	-2%	4%	95%	1,4%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	87	28,5%	16%	41%	95%	6,3%
Bom	192	63,0%	49%	76%	95%	6,7%
Regular	19	6,2%	-1%	13%	95%	3,4%
Ruim	5	1,6%	-2%	5%	95%	1,8%
Muito Ruim	2	0,7%	-2%	3%	95%	1,1%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Lins	63
Promissão	18
Cafelândia	6
Guaíçara	4
Getulina	3
Sabino	3
Pongaí	2
Guarantã	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
58	67
14	22
4	9
2	6
2	5
1	5
0	3
0	2

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	11
De 31 a 40 anos	21
De 41 a 50 anos	17
De 51 a 60 anos	14
Mais de 60 anos	34

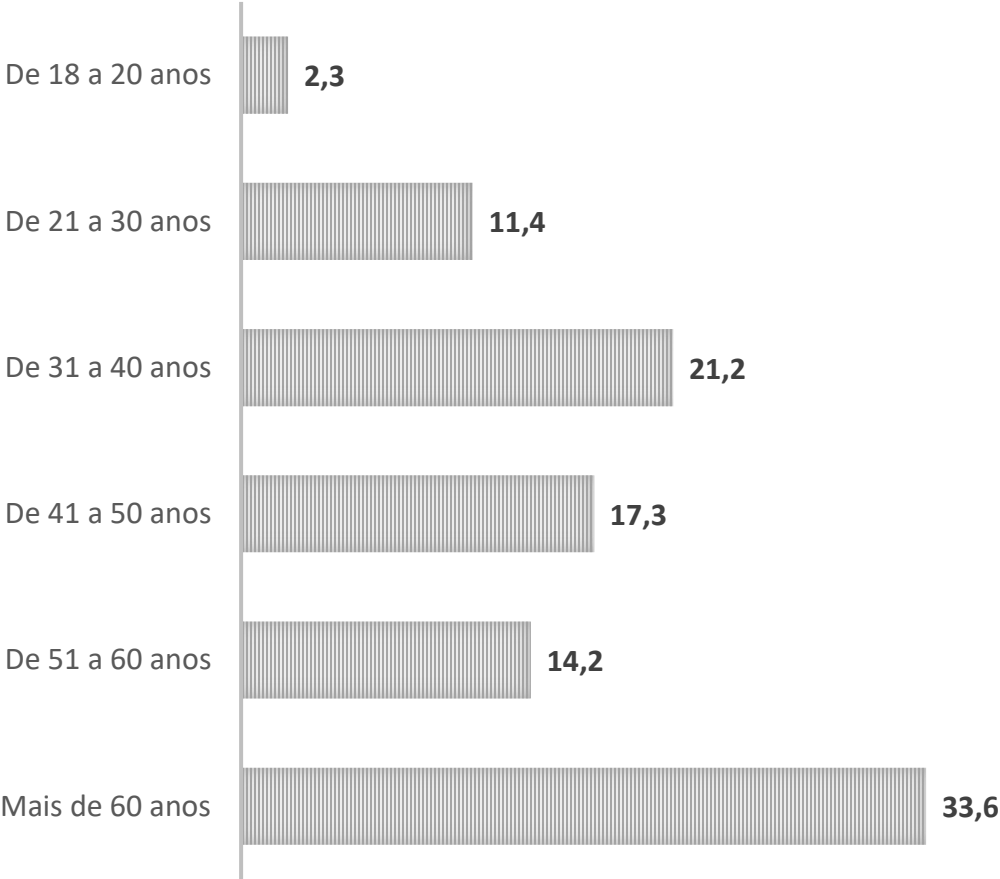
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
8	15
17	25
14	21
11	18
29	38

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	61
Masculino	39

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
56	66
34	44

Dados técnicos

Faixa Etária



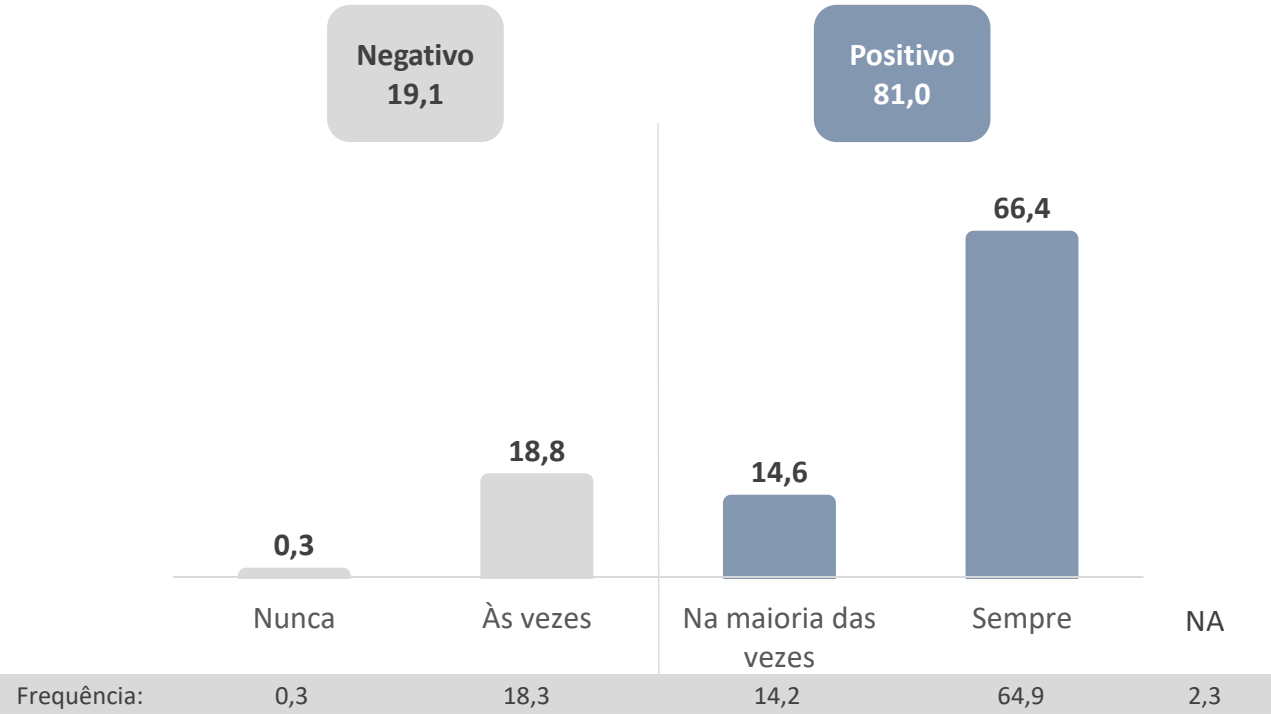
Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	0,0	16,6	13,6	69,8
Masculino	0,7	22,4	16,1	60,8

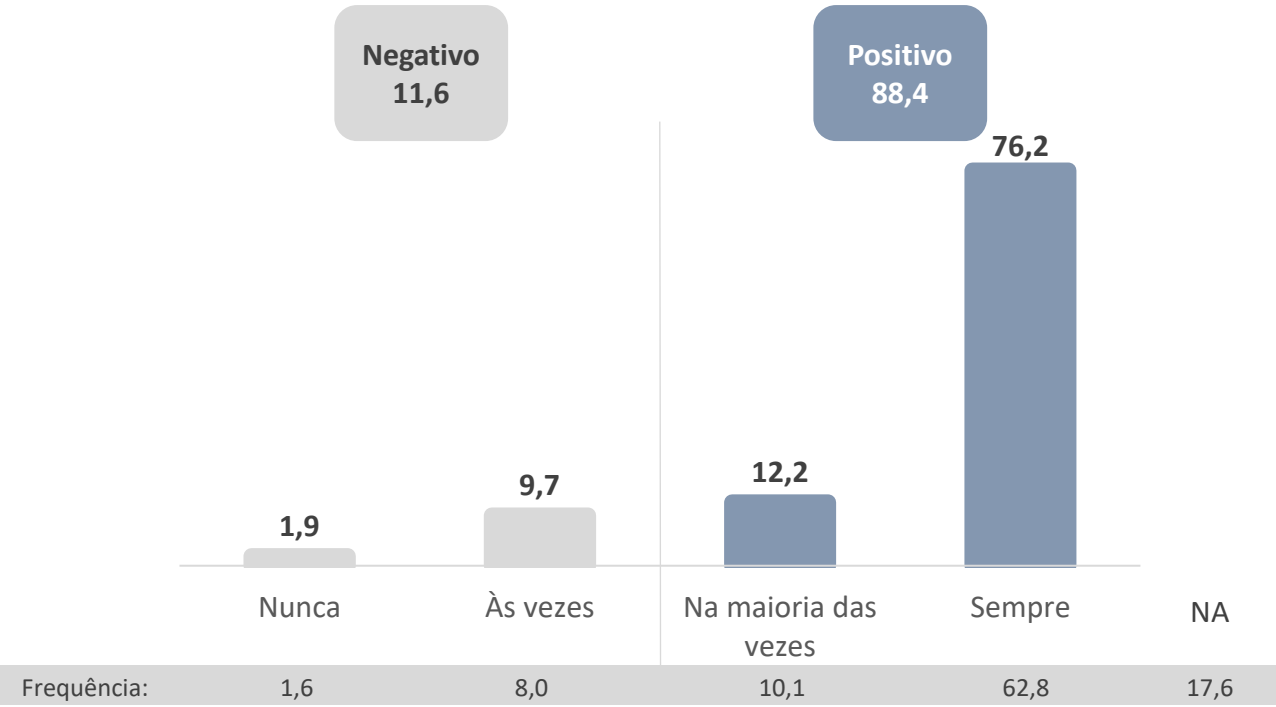
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	22,2	0,0	77,8
De 21 a 30 anos	0,0	16,7	11,9	71,4
De 31 a 40 anos	0,0	21,8	14,1	64,1
De 41 a 50 anos	0,0	15,2	15,2	69,7
De 51 a 60 anos	1,9	22,2	14,8	61,1
Mais de 60 anos	0,0	17,8	16,3	65,9

Base: 378 | Margem de Erro: 4.94
 Não se aplica: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 81% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, classificando este atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para o **Nunca** que atingiu apenas 0,3%. Ponto de atenção para a opção **Às vezes** que se sobressai ao **Na maioria das vezes**, o que pode indicar uma queda para os níveis negativos. Estas diferenças estão presentes em todos os públicos, exceto na faixa de 41 a 50 anos, ambas tem 15,2%, porém se destaca mais no gênero **Masculino** e na faixa etária **De 18 a 20 anos**. Em contrapartida, quem mais avaliou positivamente foi o gênero **Feminino** e os beneficiários da faixa **De 21 a 30 e 41 a 50 anos**.

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	0,5	11,8	12,3	75,5
Masculino	4,3	6,1	12,2	77,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	12,5	12,5	75,0
De 21 a 30 anos	0,0	5,7	2,9	91,4
De 31 a 40 anos	1,4	4,3	11,4	82,9
De 41 a 50 anos	1,9	5,6	18,5	74,1
De 51 a 60 anos	4,1	14,3	16,3	65,3
Mais de 60 anos	1,9	14,6	10,7	72,8

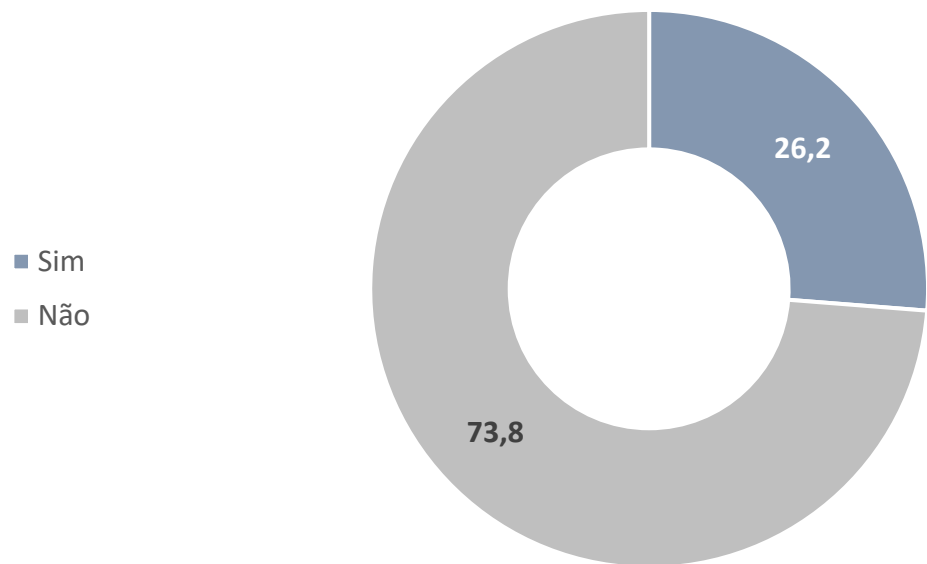
Base: 319 | Margem de Erro: 5.40
 Não se aplica: 68 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Referente à atenção imediata, 86,8% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 74,2% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 1,9% citaram **Nunca**. Ponto de atenção para o gênero **Feminino** são os que mais optaram por responder **Às vezes**.

Por perfil, os usuários na faixa etária **De 21 a 30 anos** são os que mais optaram por responder **Sempre**, já a faixa etária **De 51 a 60 anos** são os menos satisfeitos.

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 etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	73,8	26,2
Masculino	73,6	26,4

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	69,8	30,2
De 31 a 40 anos	81,3	18,8
De 41 a 50 anos	70,1	29,9
De 51 a 60 anos	71,7	28,3
Mais de 60 anos	71,5	28,5

Base: 381 | Margem de Erro: 4.92

Não soube responder: 6 (não considerados para cálculo dos indicadores)

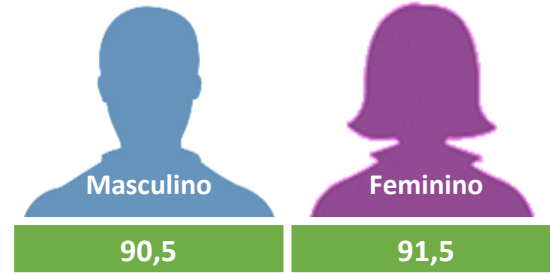
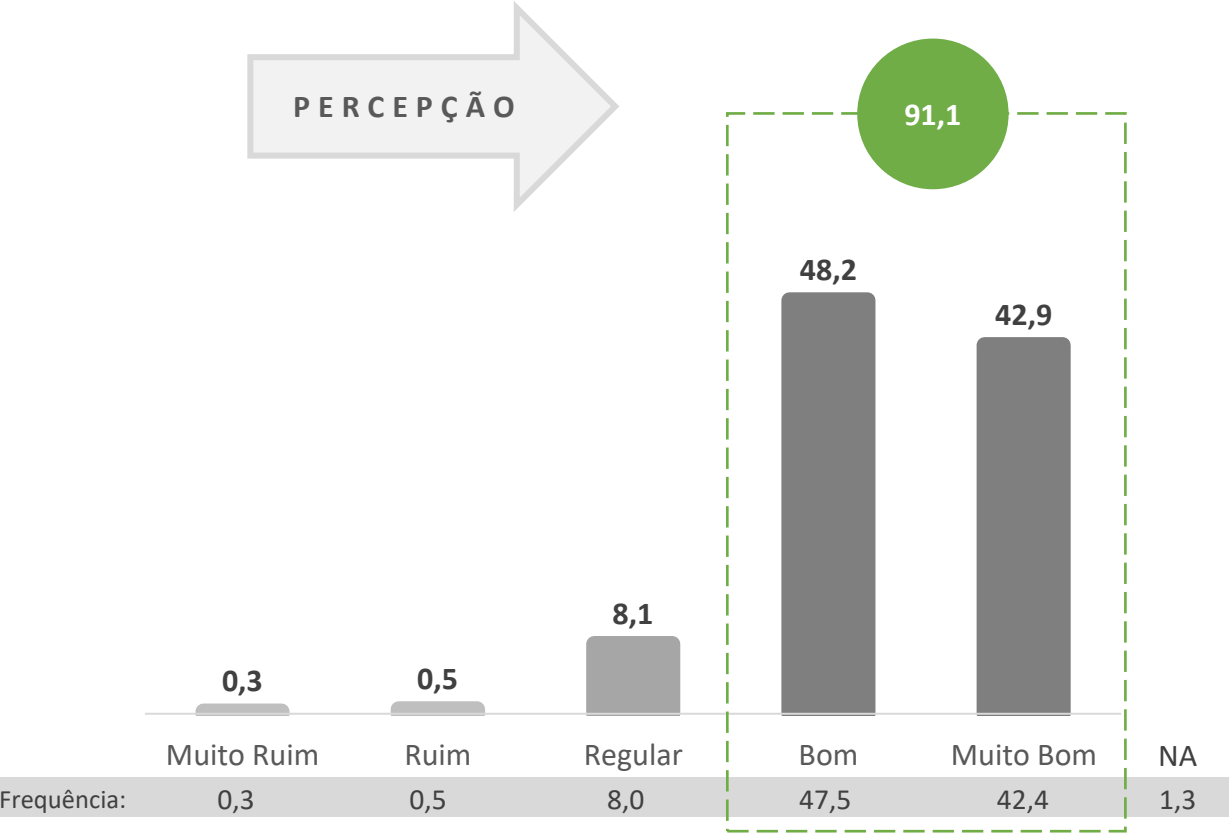
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (73,8%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses, dado que merece atenção por se tratar de informações tão importantes relacionadas a saúde. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos beneficiários com faixa etária **De 21 a 30 anos**, com mais de 30 pp, mesmo assim, o resultado é baixo. Atenção aos mais jovens **De 18 a 20 anos**, 100% alegam não receber nenhum tipo de comunicação.

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	100,0
De 21 a 30 anos	90,9
De 31 a 40 anos	90,1
De 41 a 50 anos	86,4
De 51 a 60 anos	96,3
Mais de 60 anos	91,4

Atenção à saúde recebida obteve 91,1% de satisfação, se enquadrando em patamar de **Excelência**. Outro dado relevante é que a insatisfação (**Muito Ruim + Ruim**) obteve apenas 0,8% de menções

Atenção para os entrevistados na faixa etária **De 41 a 50 anos**, pois é onde está concentrada a não satisfação e única em patamar de **Conformidade**.

Destaque positivo para os entrevistados com a faixa etária **De 18 a 20 anos**, onde concentra o maior índice satisfação e alcançou nível máximo de **Excelência**.

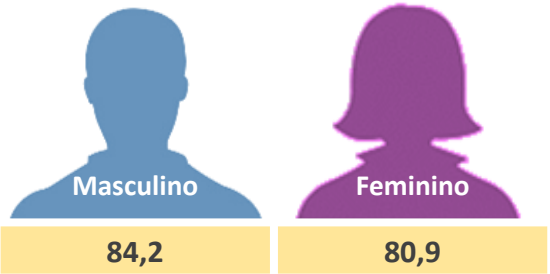
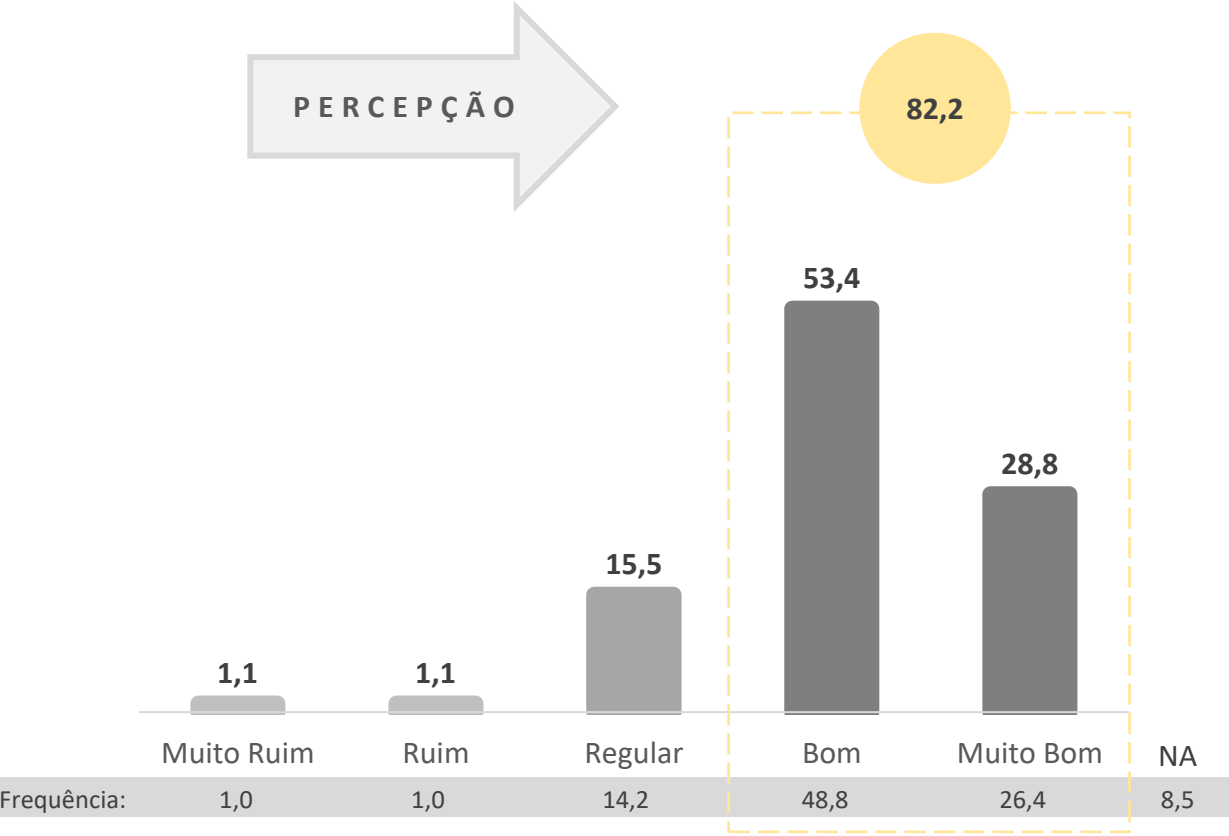
Base: 382 | Margem de Erro: 4.92
 Não se aplica: 5 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% 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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,7
De 21 a 30 anos	86,4
De 31 a 40 anos	77,9
De 41 a 50 anos	80,6
De 51 a 60 anos	79,2
Mais de 60 anos	85,6

83,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando-o em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 24,6pp entre as opções de satisfação, o pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. No entanto, é positivo afirmar que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** foi de apenas 2,2%.

Por gênero o público **Masculino** mostra uma melhor avaliação quanto ao **Feminino**, ambos em patamar de **Conformidade**. A faixa etária **De 31 a 40** e **51 a 60 anos** demonstram estar menos satisfeitos e são os únicos fora da **Conformidade**. A faixa **De 21 a 30 anos** é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.

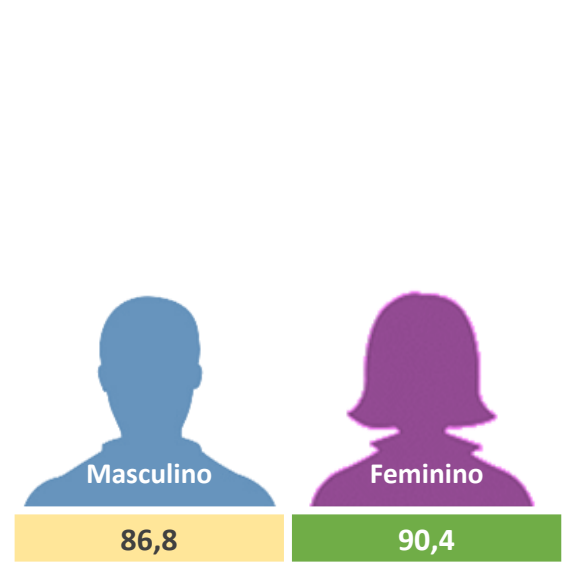
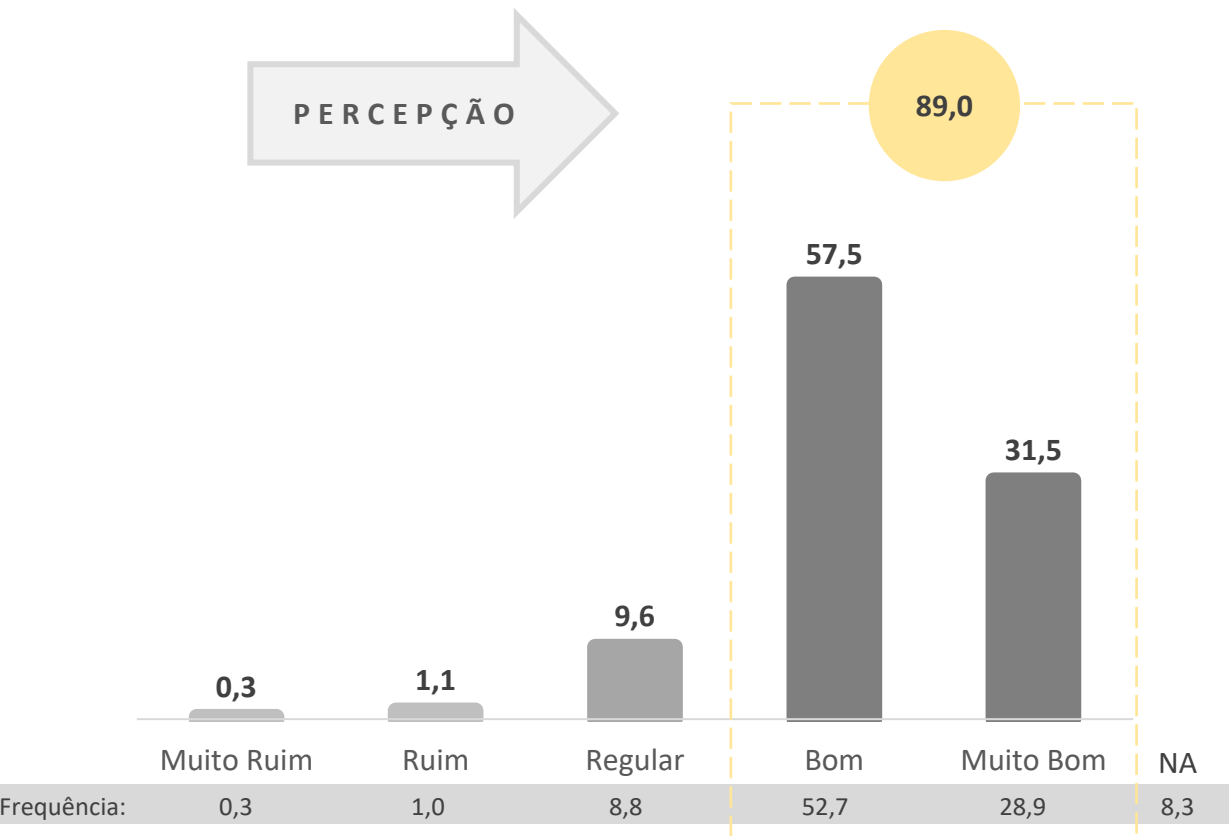
Base: 354 | Margem de Erro: 5.12
 Não se aplica: 33 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

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

Canais de atendimento

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	100,0
De 21 a 30 anos	87,5
De 31 a 40 anos	88,2
De 41 a 50 anos	91,4
De 51 a 60 anos	86,8
Mais de 60 anos	89,3

Base: 355 | Margem de Erro: 5.11
 Não se aplica: 32 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

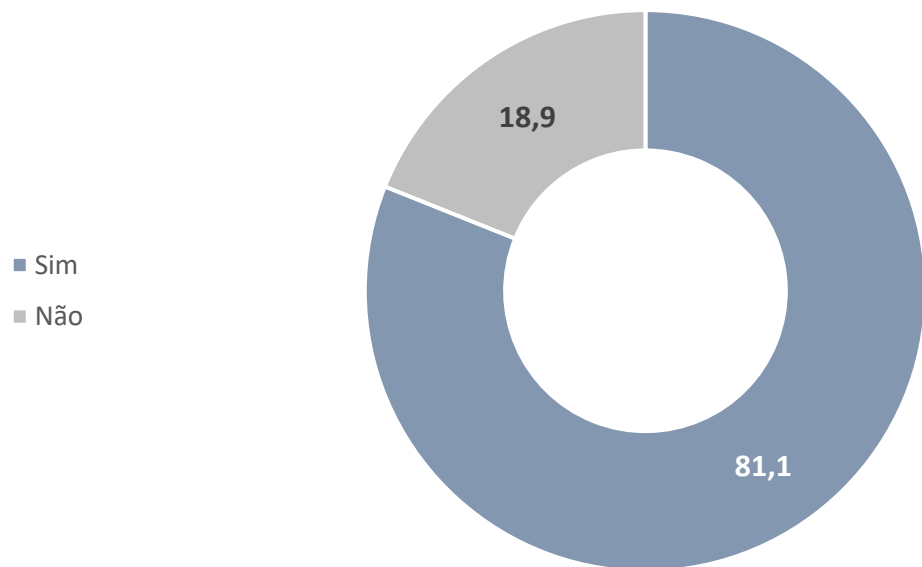
- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Sobre o acesso às informações, 89% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, classificando-o em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 26pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Entretanto, é importante ressaltar que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**, atingiu apenas 1,4%.

Por perfil, a faixa etária **De 51 a 60 anos** é a que demonstra menos satisfação, porém estão em patamar de **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foi a faixa etária **De 18 a 20 anos**, em patamar máximo de **Excelência**. Por gênero, as **Mulheres** se sobressaem aos **Homens** por estarem em patamar de **Excelência**, porém estão empatados tecnicamente se consideramos a margem de erro.

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

	Sim	Não	NA
Frequência:	27,6	6,5	65,9

GÊNERO	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	19,0	81,0
Masculino	18,9	81,1

FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	25,0	75,0
De 21 a 30 anos	11,1	88,9
De 31 a 40 anos	19,2	80,8
De 41 a 50 anos	20,0	80,0
De 51 a 60 anos	15,0	85,0
Mais de 60 anos	23,1	76,9

Base: 132 | Margem de Erro: 8.47

Não se aplica: 255 (não considerados para cálculo dos indicadores)

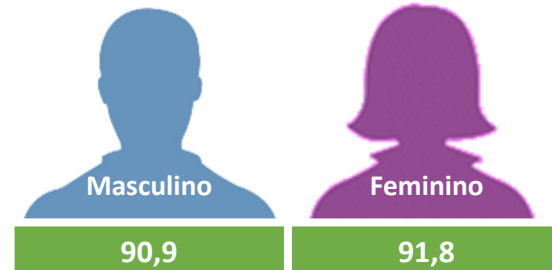
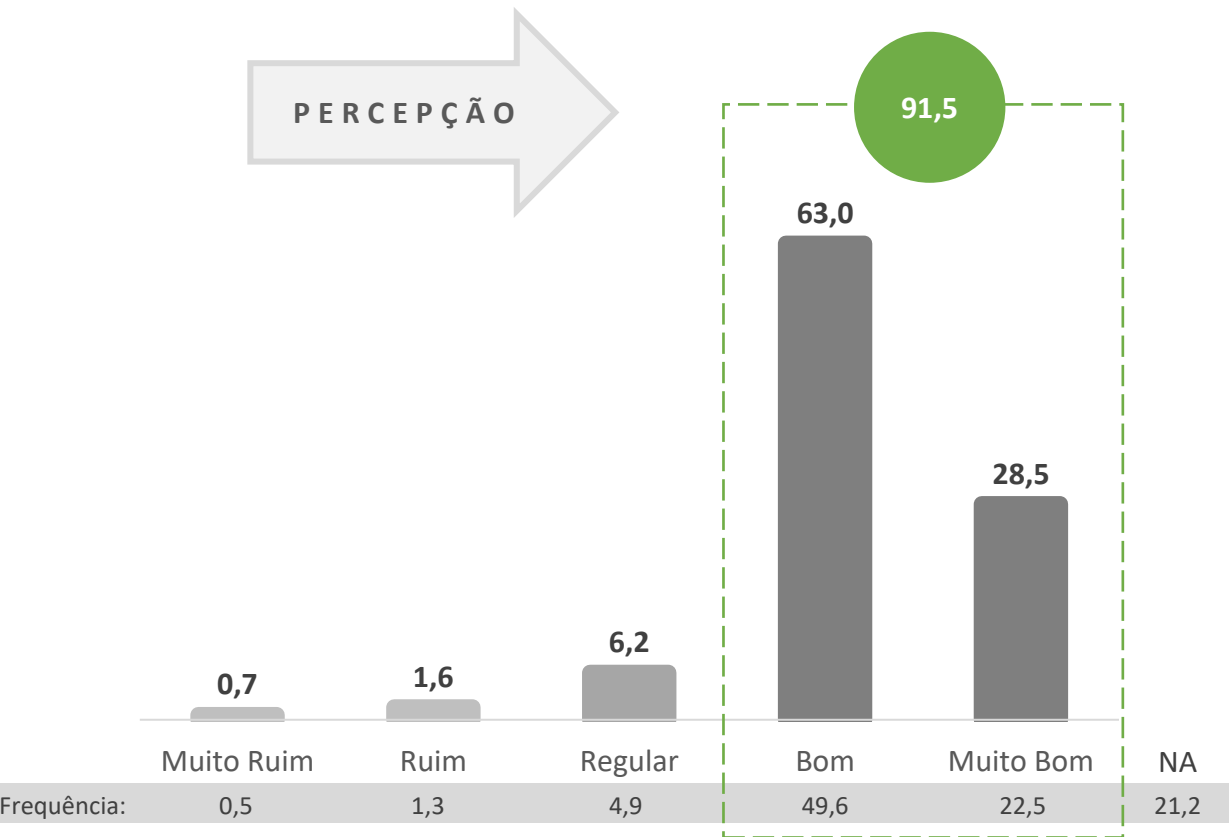
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Em resolutividade, 65,9% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, nos permitindo dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto de atenção, pois 34,1% abriram uma reclamação. Dos que abriram, 81,1% informaram ter sua demanda resolvida, em patamar de **Conformidade**, importante identificar os entraves dos casos sem resolução para alavancar este resultado positivamente.

Os entrevistados na faixa etária **De 18 a 20 anos** foram os que menos receberam a resolutividade. Em contrapartida, os entrevistados que obtiveram mais resolutividades em suas demandas estão na faixa etária **De 21 a 30 anos**.

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	100,0
De 21 a 30 anos	88,6
De 31 a 40 anos	91,9
De 41 a 50 anos	90,6
De 51 a 60 anos	88,4
Mais de 60 anos	93,3

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 91,5% dos entrevistados fazem uma avaliação satisfatória, classificando este atributo em patamar de **Excelência**. Ponto de atenção mais uma ao viés de baixa, porém com uma diferença maior que as anteriores, aqui é de 34,5pp. Apesar disso, destacamos positivamente que a soma das opções ruins não atingiu nem 3,0%.

Analisando as estratificações, as faixas etárias **De 21 a 30** e **De 51 a 60 anos** são os menos satisfeitos, ainda assim estão em patamar de **Conformidade**. Por outro lado, as demais faixas estão em patamar de **Excelência**, exclusivamente **De 18 a 20 anos** que alcançou o nível máximo, 100%.

Base: 305 | Margem de Erro: 5.53

Não se aplica: 82 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

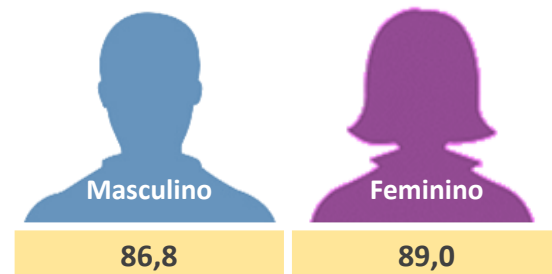
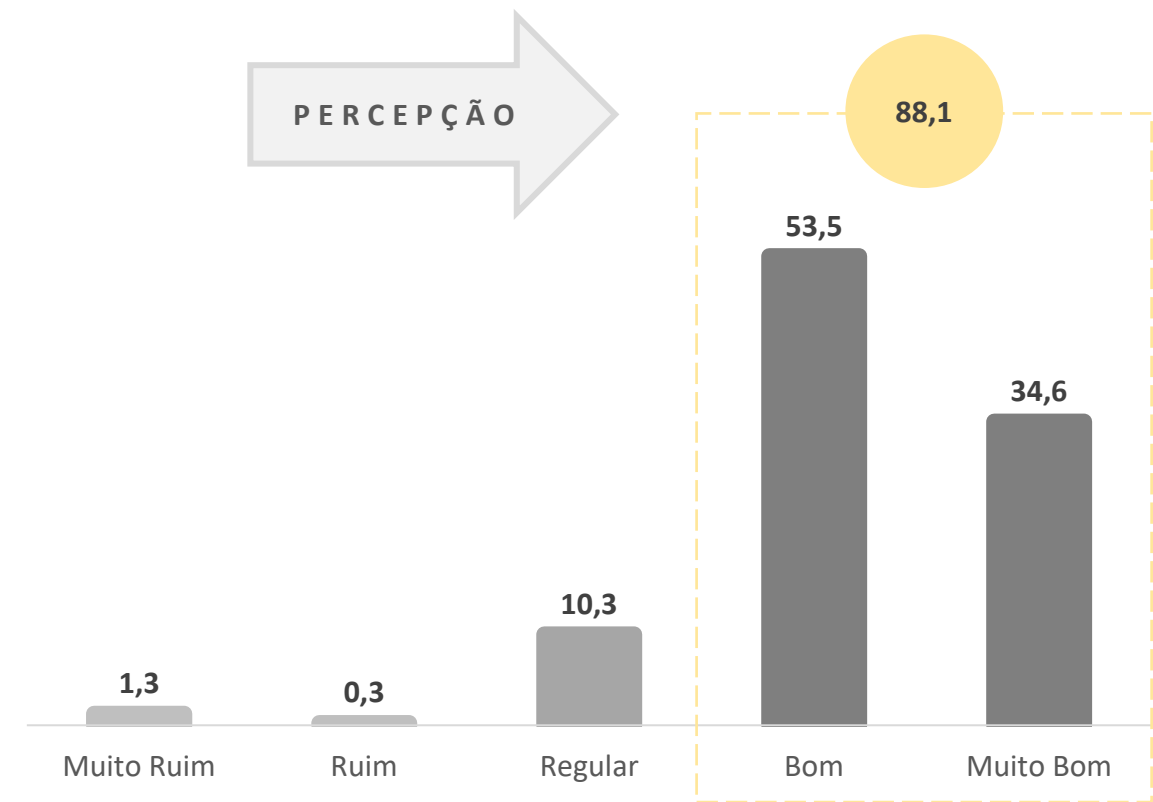
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	90,9
De 31 a 40 anos	92,7
De 41 a 50 anos	88,1
De 51 a 60 anos	83,6
Mais de 60 anos	85,4

A avaliação geral do plano atingiu 88,1% de satisfação, classificando-o em patamar de **Conformidade**. Vale ressaltar positivamente que apenas 1,6% dos entrevistados demonstram insatisfação, optando pelo **Muito Ruim** e **Ruim**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 18,9pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração para não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Observando as faixas etárias, beneficiários **De 51 a mais 60 anos** são os menos satisfeitos, porém classificado em **Conformidade**. Já as faixas etárias **De 18 a 40 anos** são os mais contentes, avaliando o plano em patamar de **Excelência** e mais uma vez os mais jovens **De 18 a 20 anos** se destacam obtendo 100% de satisfação.

Base: 387 | Margem de Erro: 4.88

Não soube responder: 0 (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

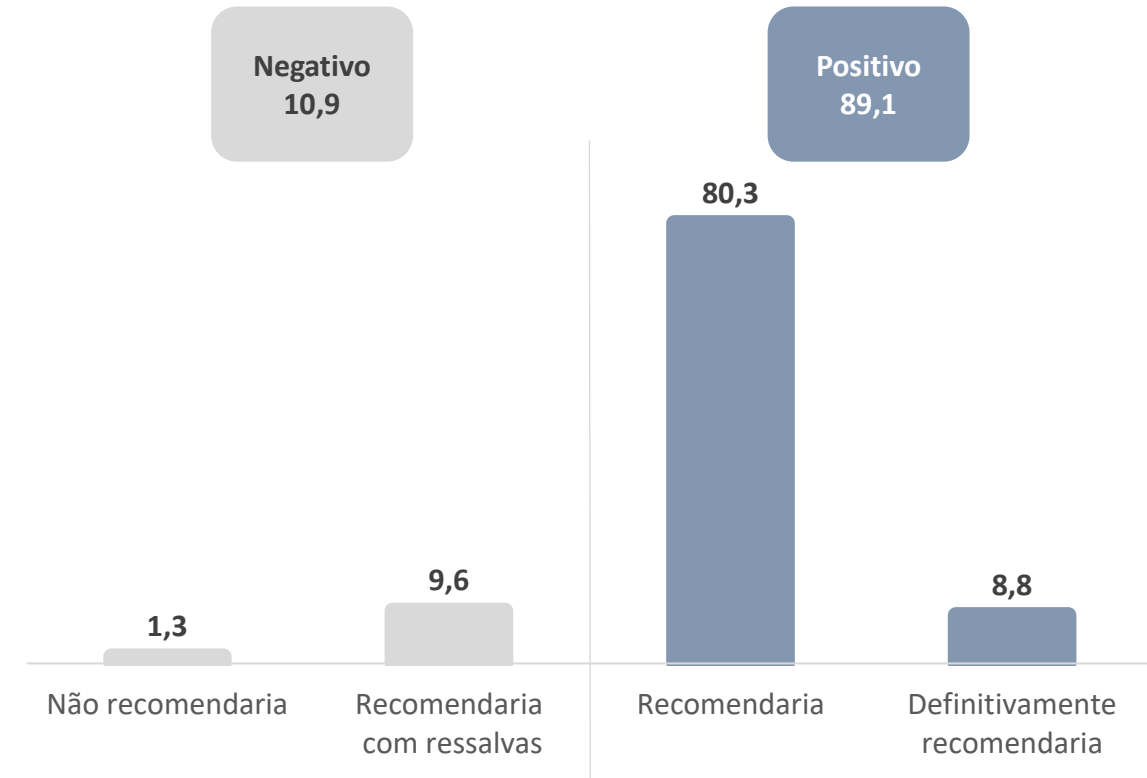
80 a 89

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 ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,1	8,5	81,3	9,2
Masculino	2,0	10,9	81,2	5,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	77,8	22,2
De 21 a 30 anos	0,0	9,1	72,7	18,2
De 31 a 40 anos	2,5	11,4	78,5	7,6
De 41 a 50 anos	0,0	8,3	81,7	10,0
De 51 a 60 anos	3,3	15,0	70,0	11,7
Mais de 60 anos	0,8	6,0	91,0	2,3

Base: 385 | Margem de Erro: 4.90

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.

89,1% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**), classificando-o em **Conformidade**. É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria** foi baixo: apenas 1,3%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 71,5 pp entre as opções positivas, indicando uma probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, é necessário dizer que as opções **Recomendaria com ressalvas** e **Definitivamente recomendaria** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro. Por perfil, o gênero **Feminino** e os beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que mais recomendam o plano, inclusive o público mais jovem recomendariam 100%. Negativamente, os que mais escolhem **Recomendaria com ressalvas** e **Não recomendaria** possui **De 51 a 60 anos**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Lins no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois variou entre os patamares de **Conformidade** e **Excelência**, ou seja, foram superiores a 80% de satisfação.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação: 82,2%, ou seja, 17,8% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade neste acesso nos últimos 12 meses. Nesse sentido, é importante conhecer as dificuldades e expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: algumas questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação (composto por Muito ruim, Ruim e Regular). Além disso, é importante também dar um olhar em especial aos usuários da faixa **De 51 a 60 anos**, pois foram os que menos demonstraram estar satisfeitos na maioria dos assuntos abordados na pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 88,1% de satisfação geral em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação 89,1%, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de apenas 1pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação e satisfação para patamares de **Excelência** (acima de 90pp).

Obrigado!

