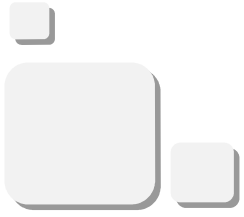
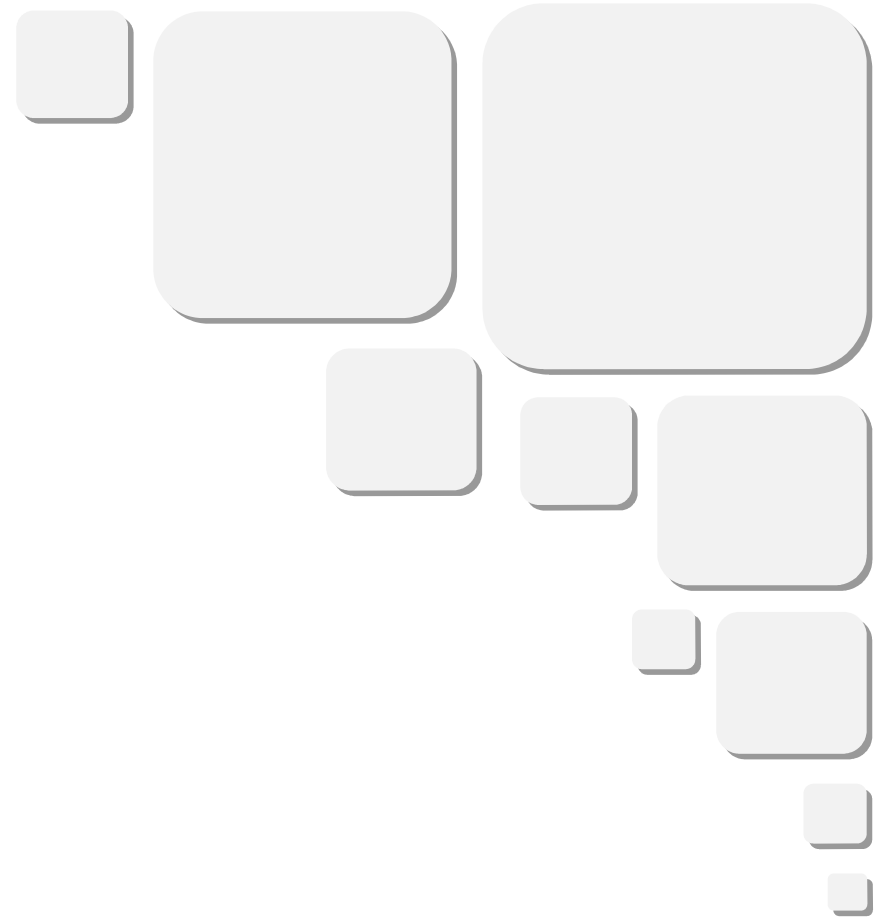




# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 33.525 beneficiários possuidores do plano Unimed Poços de Caldas.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 26.426.
- ❖ **Período de Campo:** Abril e Maio de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 64%. Falamos com 598 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 388.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 31 (5%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 18 (3%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 161 (28%).
- ❖ **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
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	371	5.05
	2 - Atenção imediata	302	5.61
	3 - Comunicação	387	4.95
	4 - Atenção à saúde recebida	370	5.07
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	357	5.15
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	344	5.25
	7 - Resolutividade	108	9.41
	8 - Documentos e formulários	305	5.59
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	388	4.94
	10 - Recomendação	388	4.94



# Dados técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	215	58,0%	45%	71%	95%	6,3%
Na maioria das vezes	62	16,7%	7%	26%	95%	4,8%
Às vezes	88	23,7%	13%	35%	95%	5,5%
Nunca	6	1,6%	-2%	5%	95%	1,6%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	198	65,6%	52%	79%	95%	6,8%
Na maioria das vezes	54	17,9%	7%	29%	95%	5,4%
Às vezes	40	13,2%	4%	23%	95%	4,8%
Nunca	10	3,3%	-2%	8%	95%	2,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	47	12,1%	4%	20%	95%	4,1%
Não	340	87,9%	80%	96%	95%	4,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	174	47,0%	34%	60%	95%	6,4%
Bom	175	47,3%	34%	60%	95%	6,4%
Regular	20	5,4%	0%	11%	95%	2,9%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	106	29,7%	18%	42%	95%	6,0%
Bom	200	56,0%	43%	69%	95%	6,5%
Regular	41	11,5%	3%	20%	95%	4,2%
Ruim	6	1,7%	-2%	5%	95%	1,7%
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	98	28,5%	16%	41%	95%	6,0%
Bom	212	61,6%	49%	75%	95%	6,5%
Regular	31	9,0%	1%	17%	95%	3,8%
Ruim	3	0,9%	-2%	3%	95%	1,2%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	82	75,9%	56%	96%	95%	10,2%
Não	26	24,1%	4%	44%	95%	10,2%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	91	29,8%	17%	43%	95%	6,5%
Bom	179	58,7%	45%	73%	95%	7,0%
Regular	33	10,8%	2%	20%	95%	4,4%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	148	38,1%	26%	50%	95%	6,1%
Bom	216	55,7%	43%	68%	95%	6,2%
Regular	23	5,9%	0%	12%	95%	3,0%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	29	7,5%	1%	14%	95%	3,3%
Recomendaria	314	80,9%	71%	91%	95%	4,9%
Recomendaria com ressalvas	40	10,3%	3%	18%	95%	3,8%
Não recomendaria	5	1,3%	-2%	4%	95%	1,4%

# Dados técnicos

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Poços De Caldas	83
Botelhos	3
Campestre	2
Caldas	2
Bandeira Do Sul	2
Pouso Alegre	1
São Paulo	1
Varginha	1
Mococa	0
Santa Rita De Caldas	0
Rio De Janeiro	0
São João Da Boa Vista	0
Divinolândia	0
Tatuí	0
Três Corações	0
Cristais	0
Sorocaba	0
Cruzília	0
Três Pontas	0
Ouro Fino	0
Andradas	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
79	86
1	5
1	4
1	4
0	3
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Baependi	0
Itajubá	0
São Luís	0
Borda Da Mata	0
Machado	0
Palmeiral (Botelhos)	0
Guaxupé	0
Lavras	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	12
De 31 a 40 anos	24
De 41 a 50 anos	22
De 51 a 60 anos	19
Mais de 60 anos	22

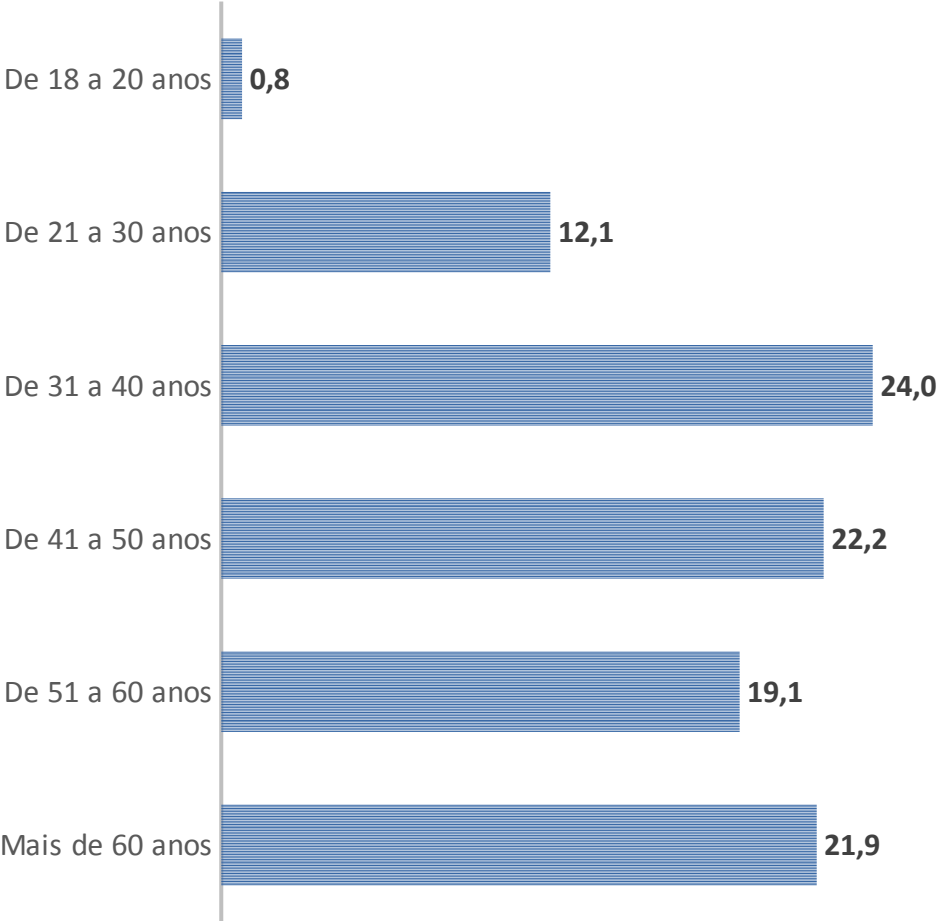
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
9	15
20	28
18	26
15	23
18	26

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	42
Feminino	58

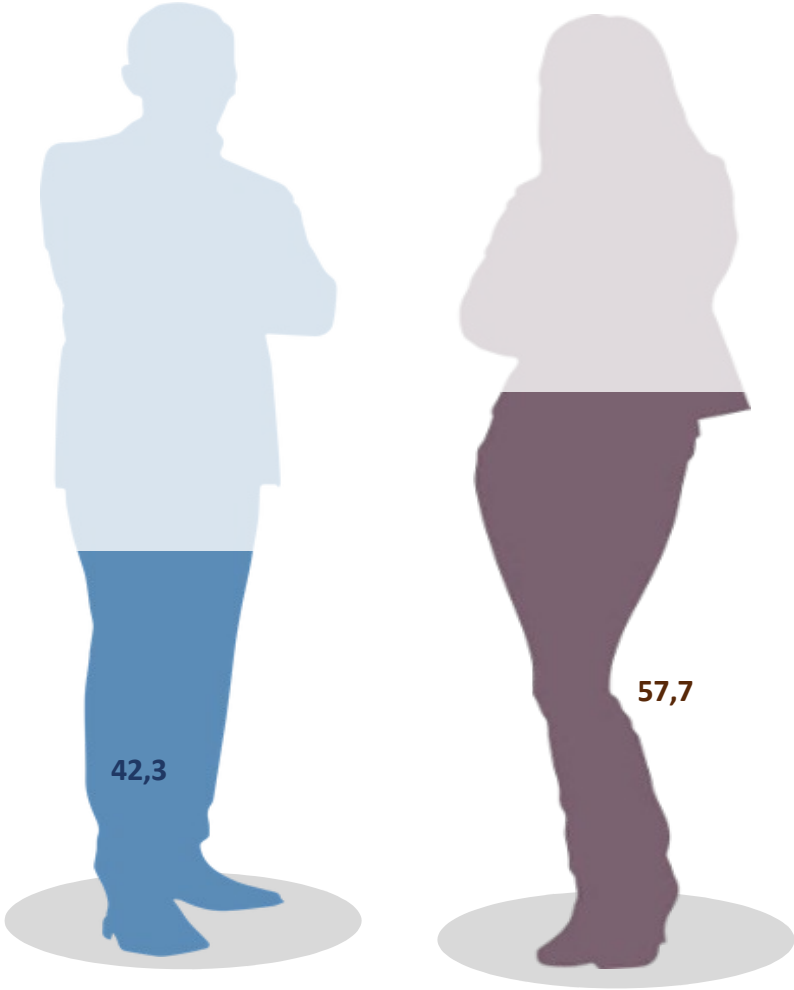
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
37	47
53	63

# Dados técnicos

## Faixa Etária



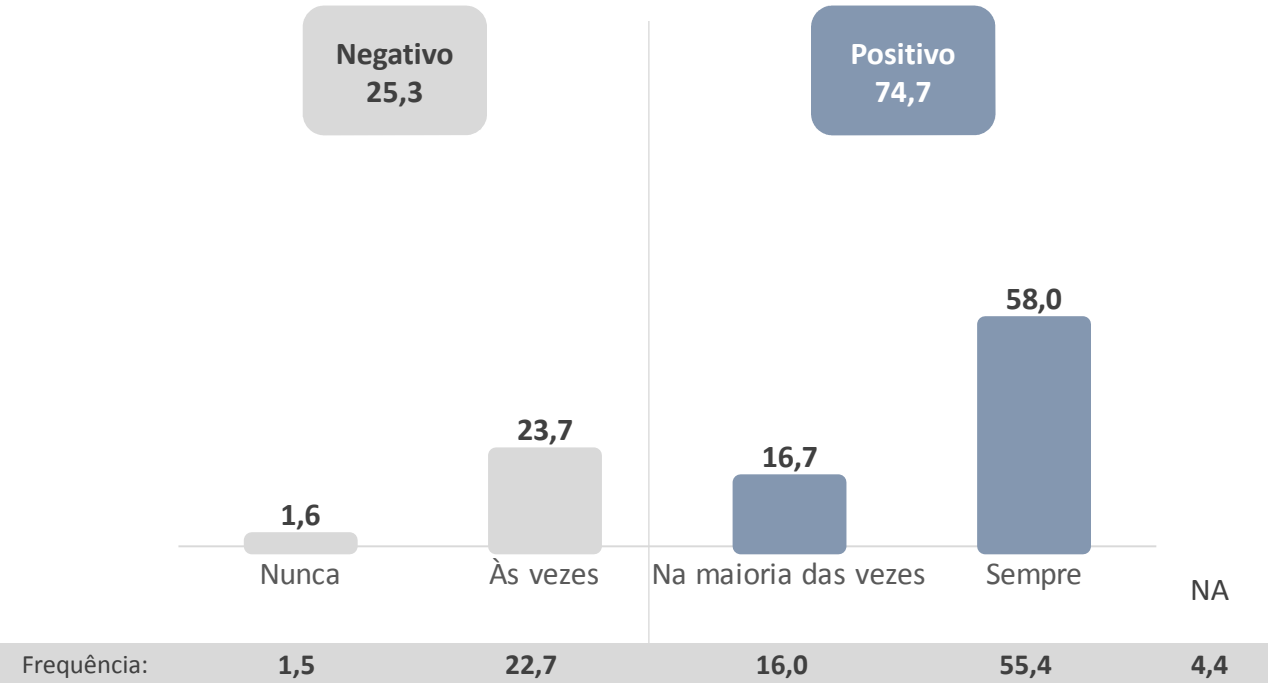
## Gênero



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	0,9	21,9	17,2	60,0
Masculino	2,6	26,1	15,0	56,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
De 21 a 30 anos	0,0	15,2	21,7	63,0
De 31 a 40 anos	4,4	24,4	13,3	57,8
De 41 a 50 anos	1,2	22,6	20,2	56,0
De 51 a 60 anos	0,0	25,4	16,4	58,2
Mais de 60 anos	1,2	26,8	13,4	58,5

Base: 371 | Margem de Erro: 5.05  
 Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

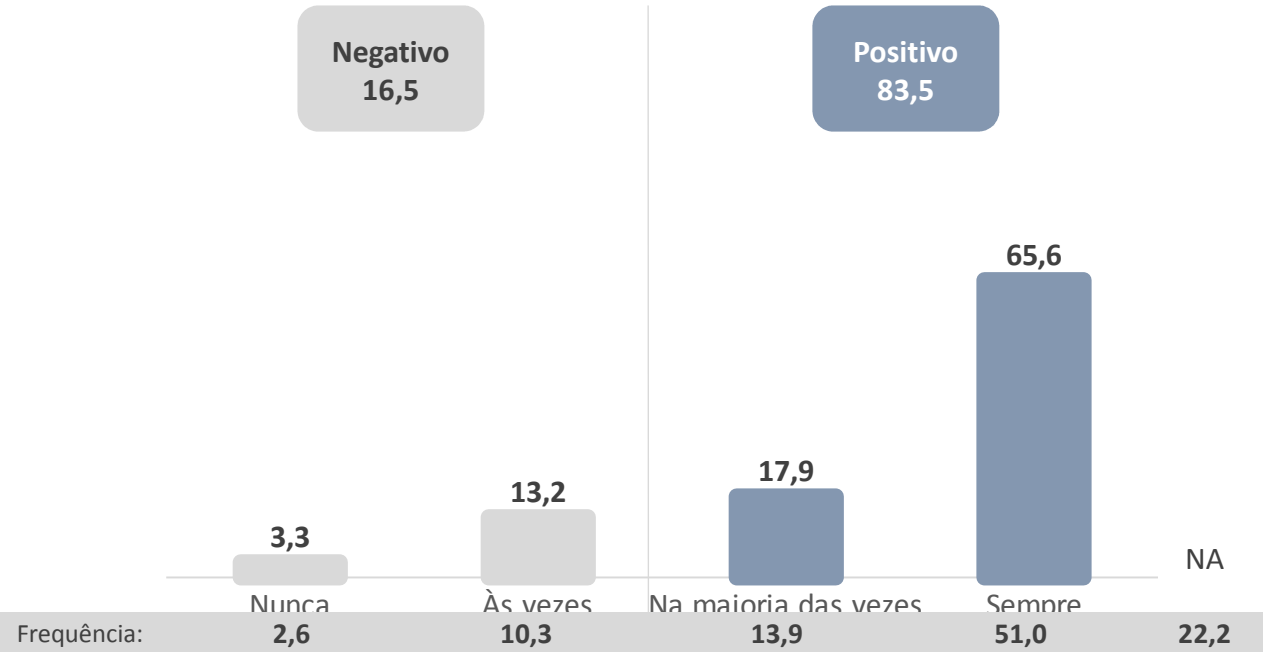
74,7% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, sendo 58% concentrado em **Sempre**. Destaque para o fato do **Nunca** ser de apenas 1,6%. Ponto de atenção: a opção **Às vezes** está 7pp maior que **Na maioria das vezes**, indicando probabilidade de migração para o lado negativo.

Por faixa etária, quem mais opta por **Às vezes** são os beneficiários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**. Positivamente, destacam-se os usuários **De 21 a 30 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	2,9	12,2	20,3	64,5
Masculino	3,9	14,2	13,4	68,5

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	2,6	12,8	17,9	66,7
De 31 a 40 anos	3,9	13,0	14,3	68,8
De 41 a 50 anos	6,0	10,4	17,9	65,7
De 51 a 60 anos	0,0	17,7	12,9	69,4
Mais de 60 anos	3,6	12,5	26,8	57,1

Base: 302 | Margem de Erro: 5.61

Não se aplica: 86 (não considerados para cálculo dos indicadores)

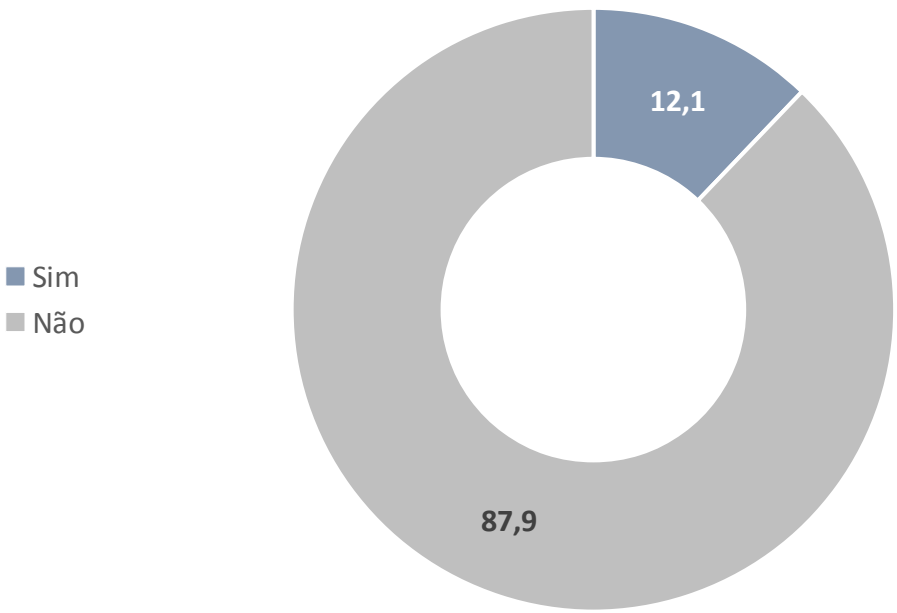
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

83,5% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), classificando este resultado em **Conformidade** por superar 80pp. Ponto positivo também para o fato de que somente 3,3% citaram o **Nunca**. Apesar disso, aqui as respostas **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas.

Por faixa etária, quem mais opta por **Às vezes** são os beneficiários **De 51 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se o gênero **Feminino** e respondentes **De 18 a 20 anos**, pois são os que mais optam pelas respostas positivas.

# 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	90,0	10,0
Masculino	84,7	15,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	87,2	12,8
De 31 a 40 anos	90,2	9,8
De 41 a 50 anos	90,7	9,3
De 51 a 60 anos	78,4	21,6
Mais de 60 anos	90,6	9,4

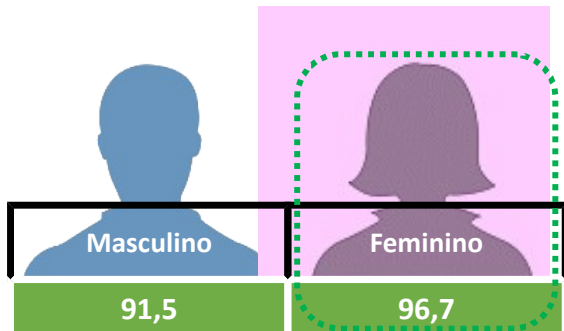
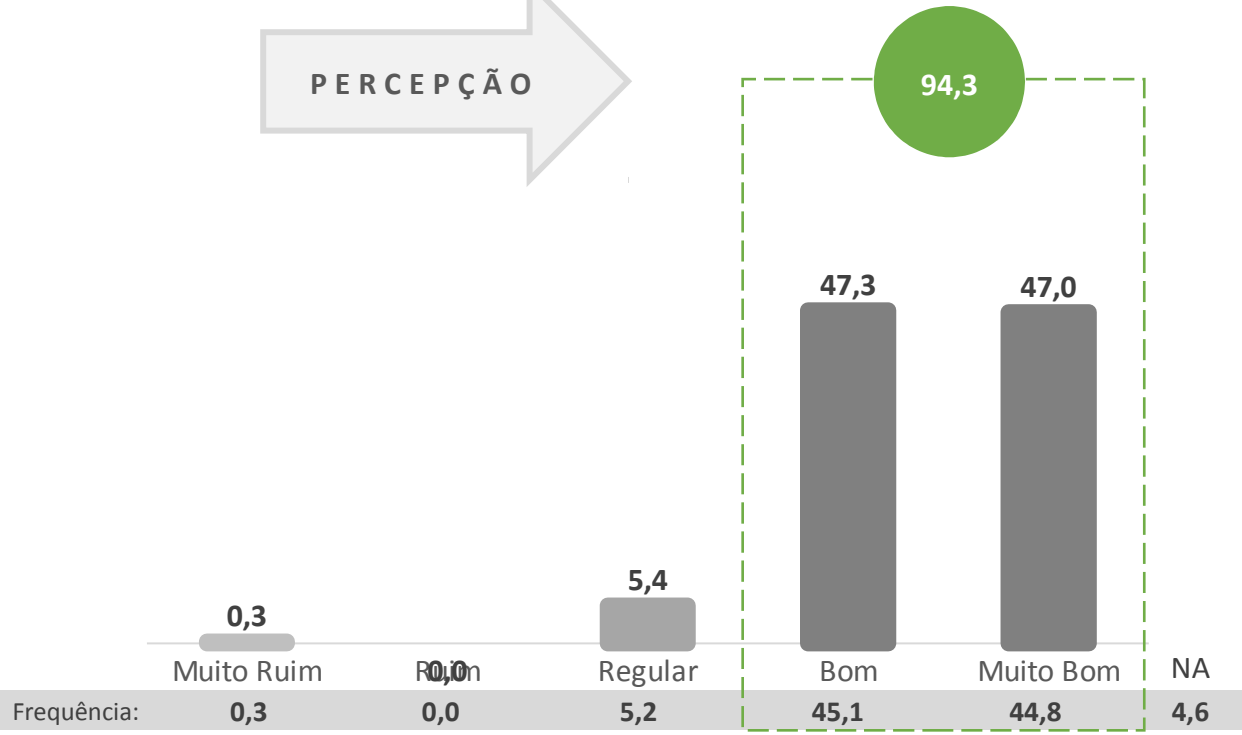
Base: 387 | Margem de Erro: 4.95  
 Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)  
 Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

A maior parte dos entrevistados (87,9%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto aos cuidados preventivos nos últimos 12 meses, dado considerado como ponto de atenção.

Para os que recebem, este contato é mais frequente aos beneficiários do gênero **Masculino** e respondentes na faixa **De 51 a 60 anos**. Em contrapartida, 100% dos usuários jovens (**De 18 a 20 anos**) alegaram não receber comunicados do tipo.

# 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	93,3
De 31 a 40 anos	96,6
De 41 a 50 anos	90,6
De 51 a 60 anos	94,3
Mais de 60 anos	96,3

Base: 370 | Margem de Erro: 5.06  
 Não se aplica: 18 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

94,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em patamar de **Excelência**. Destaque positivo é que a soma das opções ruins (**Muito Ruim e Ruim**) foi de apenas 0,3%.

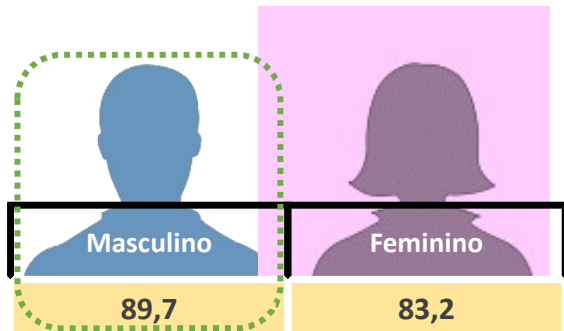
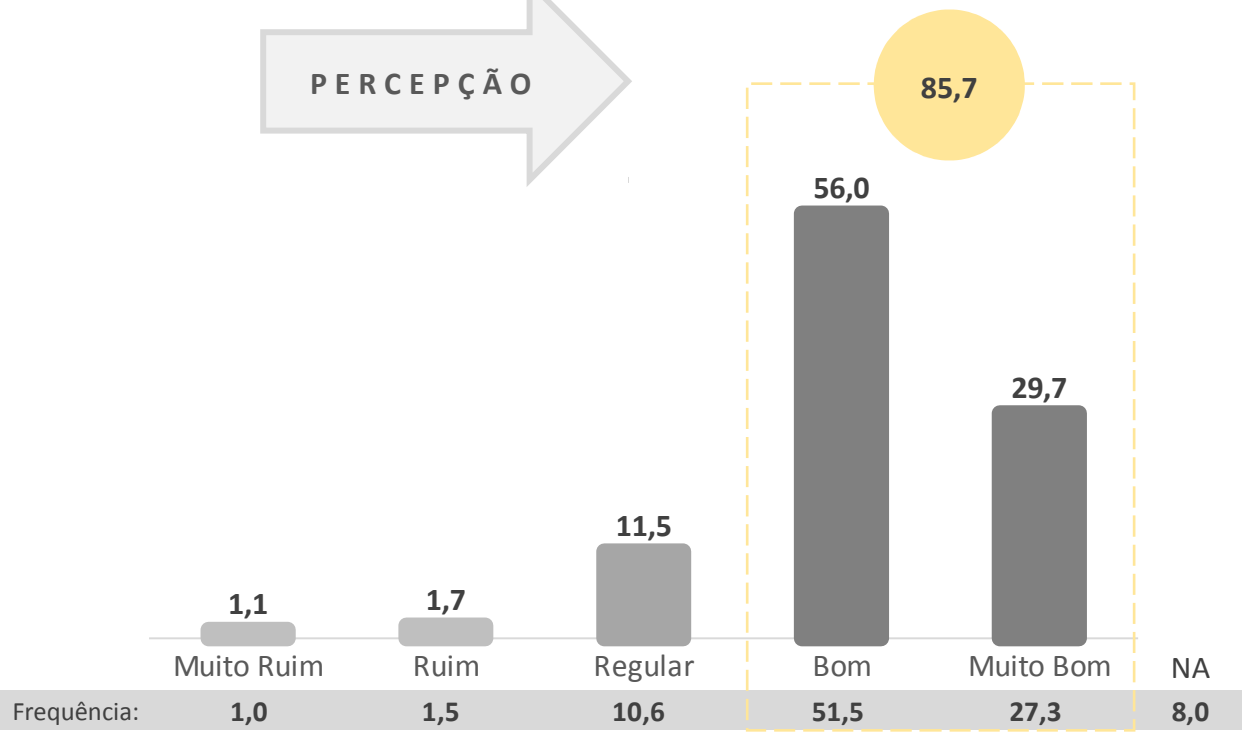
Por perfil, o gênero **Feminino** e respondentes **De 18 a 20 anos** são os mais contentes. Os menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Excelência**, possui **De 41 a 50 anos**.

**% 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	100,0
De 21 a 30 anos	87,2
De 31 a 40 anos	88,5
De 41 a 50 anos	82,9
De 51 a 60 anos	84,1
Mais de 60 anos	85,7

85,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado dentro da **Conformidade**. Ponto positivo também que a soma das opções ruins foi inferior a 3%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 26,3pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

O gênero **Masculino** e beneficiários **De 18 a 40 anos** são os mais satisfeitos. Os menos contentes, mas ainda dentro da **Conformidade** têm **De 41 a 50 anos**.

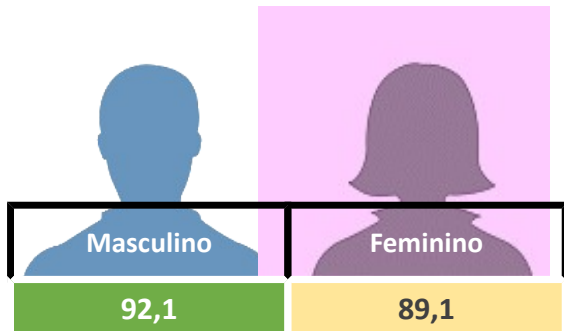
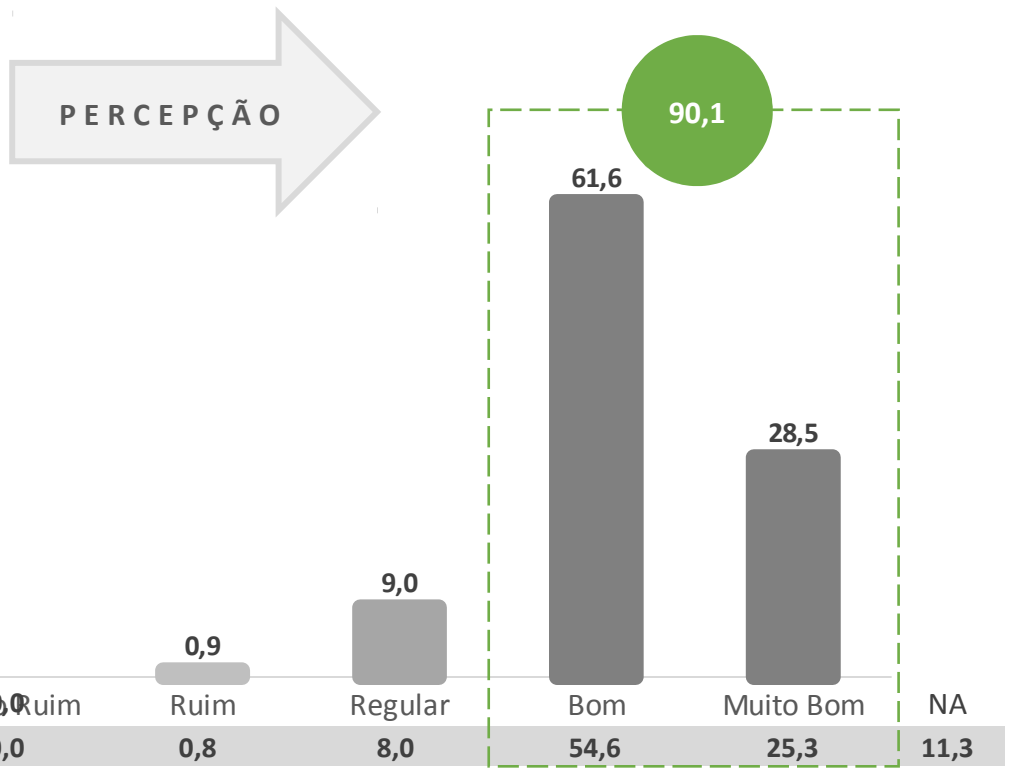
Base: 357 | Margem de Erro: 5.15  
 Não se aplica: 31 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

**% 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	90,5
De 31 a 40 anos	91,4
De 41 a 50 anos	86,5
De 51 a 60 anos	87,9
Mais de 60 anos	93,7

Base: 344 | Margem de Erro: 5.25  
 Não se aplica: 44 (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

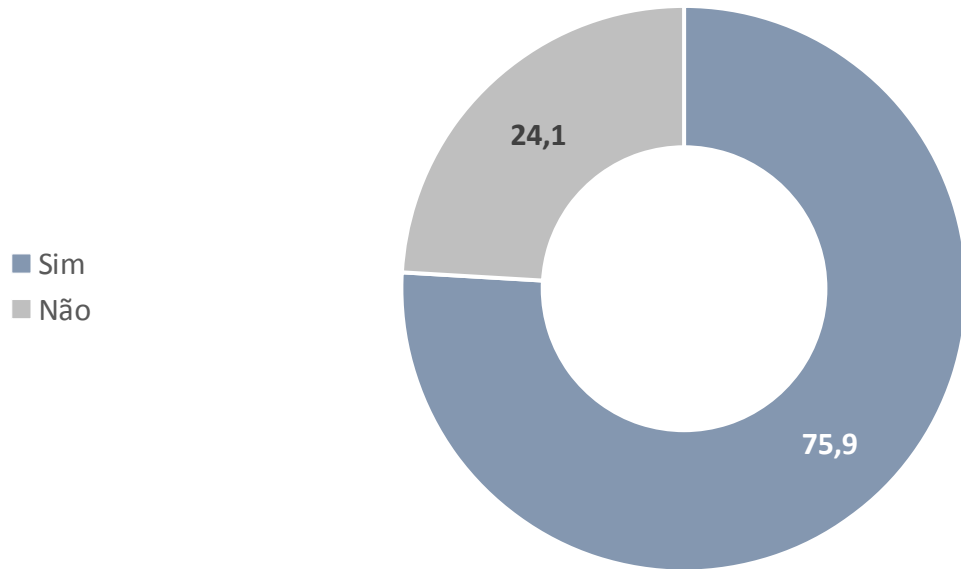
90,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, se classificando em **Excelência**. Vale ressaltar que a opção **Ruim** foi de apenas 0,9% e a opção **Muito ruim** não obteve citações, o que é ótimo.

Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Já os usuários na faixa etária **De 41 a 60 anos** demonstram menor satisfação e se classificam dentro da **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foi a faixa etária **De 18 a 20 anos**, em patamar máximo de **Excelência**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 33,1pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

# 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:	21,1	6,7	72,2

Base: 108 | Margem de Erro: 9.41

Não se aplica: 280 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

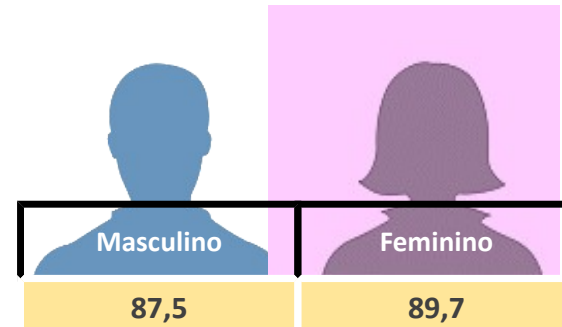
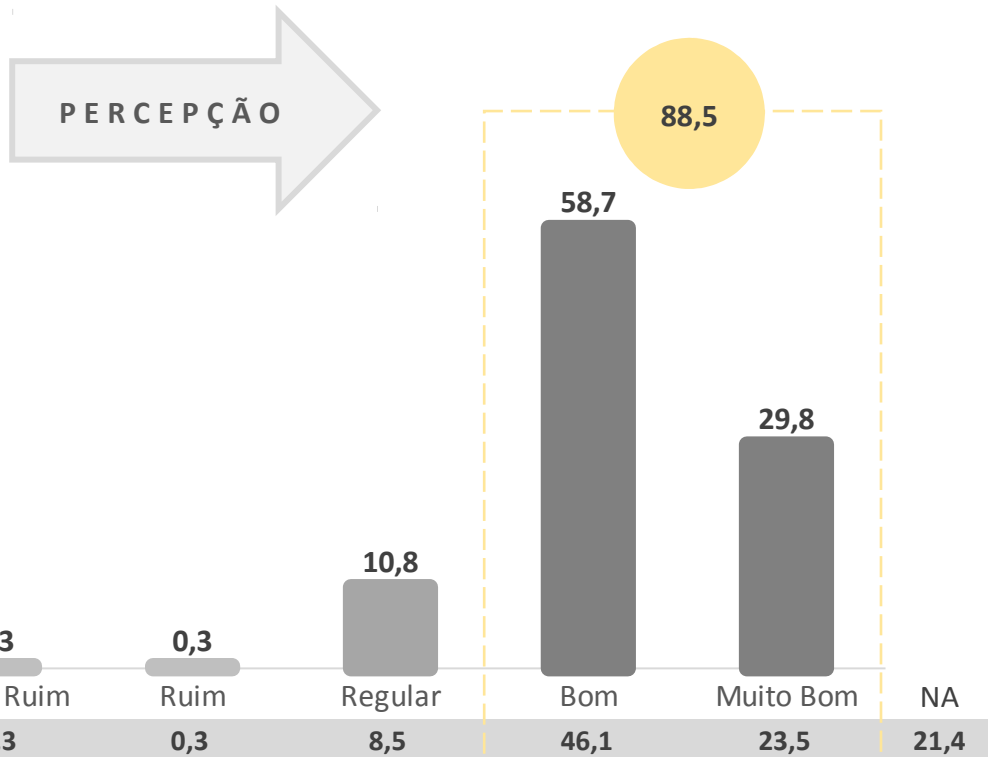
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	32,2	67,8
Masculino	14,6	85,4
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	27,3	72,7
De 31 a 40 anos	20,0	80,0
De 41 a 50 anos	20,0	80,0
De 51 a 60 anos	26,1	73,9
Mais de 60 anos	30,4	69,6

72% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto de atenção, pois ainda assim 28% abriu uma reclamação no período mencionado. Além disso, destes, apenas 75,9% informaram ter sua demanda resolvida, fora da **Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** e beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que mais receberam resolução da demanda. Quem menos recebe possui **Mais de 60 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	83,7
De 31 a 40 anos	87,5
De 41 a 50 anos	86,7
De 51 a 60 anos	89,8
Mais de 60 anos	92,8

Aqui, 88,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, ou seja, em **Conformidade**. Ponto positivo para as opções **Muito Ruim e Ruim** que, somadas, tem apenas 0,6%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 28,9pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Por faixa etária, respondentes **De 21 a 30 anos** são os menos satisfeitos, porém dentro da **Conformidade**. As melhores avaliações são dadas pelos usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**.

Base: 305 | Margem de Erro: 5.58

Não se aplica: 83 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

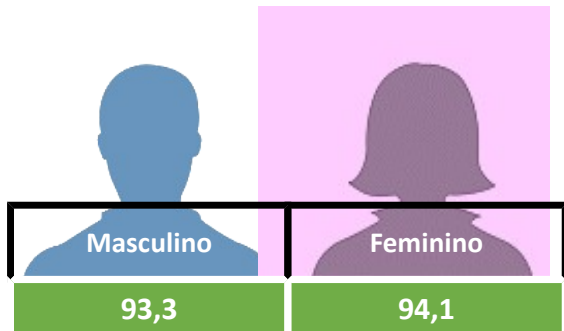
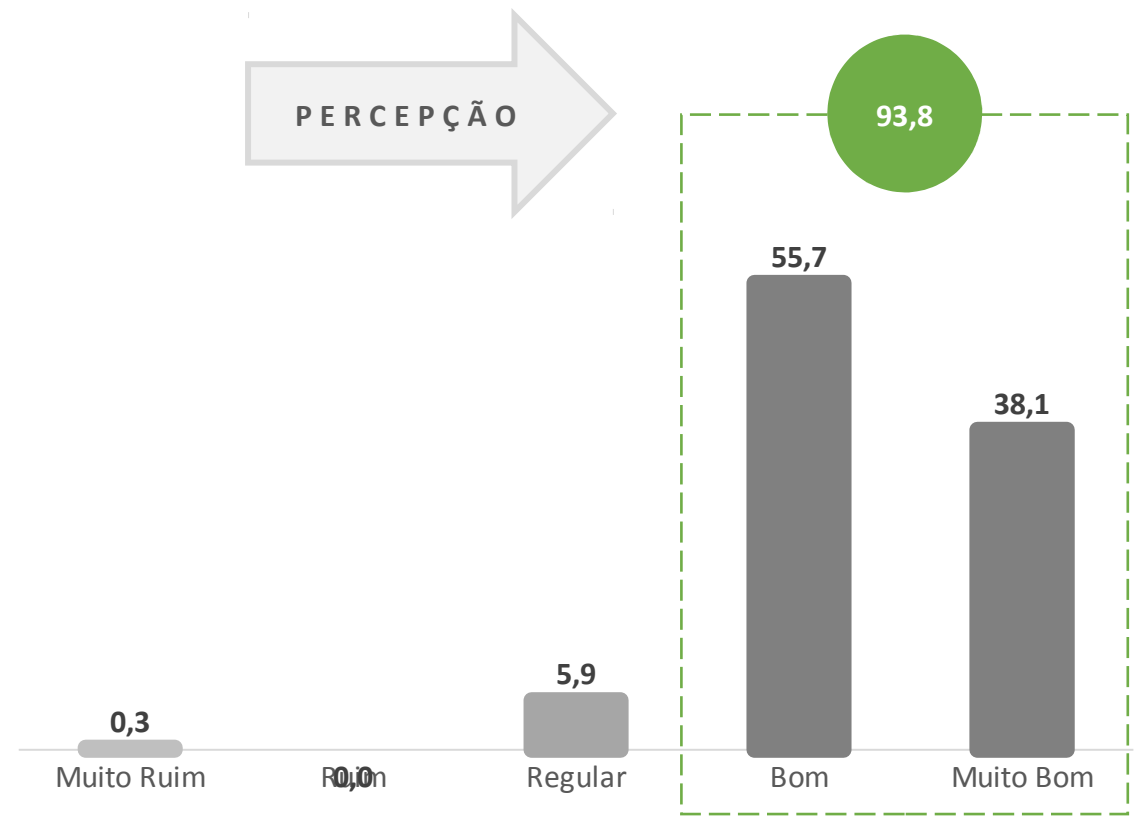
### % Satisfação

90 a 100 (Verde) | 80 a 89 (Amarelo) | 0 a 79 (Vermelho)

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	97,9
De 31 a 40 anos	95,7
De 41 a 50 anos	95,3
De 51 a 60 anos	90,5
Mais de 60 anos	90,6

93,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, em patamar de **Excelência**. Destaque muito positivo é que a soma das opções ruins (**Muito ruim e Ruim**) foi de apenas 0,3%.

Como podemos observar, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, quem possui **Mais de 50 anos** são os menos satisfeitos, mas dentro da **Excelência** ainda. Já a faixa etária **De 18 a 20 anos** concentra a maior satisfação, estando em patamar máximo de satisfação.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 17,6pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Base: 388 | Margem de Erro: 4.94  
 Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)  
 Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

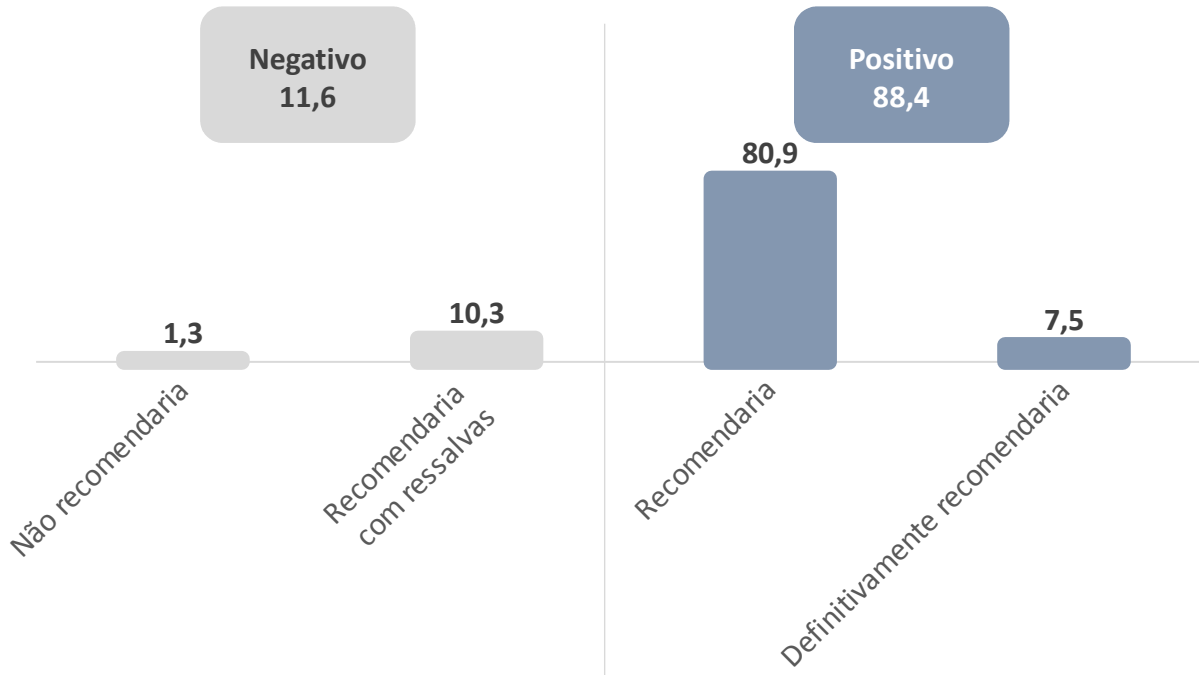
**% Satisfação**

90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (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	1,4	10,8	82,4	5,4
Masculino	0,6	9,2	79,8	10,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	0,0	6,4	80,9	12,8
De 31 a 40 anos	1,1	15,1	76,3	7,5
De 41 a 50 anos	1,2	8,1	83,7	7,0
De 51 a 60 anos	1,4	12,2	79,7	6,8
Mais de 60 anos	2,4	8,2	85,9	3,5

Base: 388 | Margem de Erro: 4.94

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

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

88,4% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**), resultado considerado dentro da **Conformidade**. Ponto positivo ao percentual de **Não recomendaria** que obteve apenas 1,3% de citações. Apesar disso, Ponto de atenção ao viés de baixa de 73,4pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo, ainda mais considerando que as opções **Recomendaria com ressalvas** e **Definitivamente recomendaria** estão empatadas dentro da margem de erro.

Por perfil, o gênero **Masculino** e respondentes **De 18 a 20 anos** são os que mais optam por **Definitivamente recomendar**. Já os usuários **De 31 a 40 anos** e **De 51 a 60 anos** são os que mais escolhem entre as opções negativas.

# Conclusões

---

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Poços de Caldas no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito positivo, pois todas as perguntas obtiveram resultados superiores a 80% de satisfação.
- ❖ A questão 4, que avalia toda a atenção à saúde recebida teve o maior percentual: 94,3%, em patamar de **Excelência**. Já a pergunta 5, que avalia o **acesso à lista de prestadores**, obteve o menor desempenho: 85,7%, ou seja, 14,3% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade nesse acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: em todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação (composto por **Muito ruim, Ruim e Regular**).
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano) atingiu 93,8% em patamar de **Excelência**, analisando a taxa de recomendação de 88,4%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, apesar de esta dentro da **Conformidade** a diferença entre elas é de 5,4pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

**Obrigado!**

