



# 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:** 93.430 beneficiários possuidores do plano **Unimed Bauru**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 64.737.
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro e Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 24%. Falamos com 2.473 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 604.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 46 (2%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 49 (2%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.774 (72%).
- ❖ **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	596	4.00
	2 - Atenção imediata	498	4.37
	3 - Comunicação	597	3.99
	4 - Atenção à saúde recebida	595	4.00
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	572	4.08
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	556	4.14
	7 - Resolutividade	172	7.46
	8 - Documentos e formulários	461	4.55
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	604	3.97
	10 - Recomendação	603	3.97



# Dados técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	409	68,6%	61%	76%	95%	3,8%
Na maioria das vezes	90	15,1%	9%	21%	95%	2,9%
Às vezes	94	15,8%	10%	22%	95%	3,0%
Nunca	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	377	75,7%	68%	83%	95%	3,8%
Na maioria das vezes	67	13,5%	7%	20%	95%	3,0%
Às vezes	48	9,6%	4%	15%	95%	2,6%
Nunca	6	1,2%	-1%	3%	95%	1,0%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	52	8,7%	4%	13%	95%	2,3%
Não	545	91,3%	87%	96%	95%	2,3%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	236	39,7%	32%	48%	95%	4,0%
Bom	288	48,4%	40%	57%	95%	4,1%
Regular	60	10,1%	5%	15%	95%	2,5%
Ruim	6	1,0%	-1%	3%	95%	0,8%
Muito Ruim	5	0,8%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	229	40,0%	32%	48%	95%	4,1%
Bom	263	46,0%	38%	54%	95%	4,1%
Regular	66	11,5%	6%	17%	95%	2,7%
Ruim	14	2,4%	0%	5%	95%	1,3%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

# Dados técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	201	36,2%	28%	44%	95%	4,0%
Bom	288	51,8%	43%	60%	95%	4,2%
Regular	55	9,9%	5%	15%	95%	2,5%
Ruim	11	2,0%	0%	4%	95%	1,2%
Muito Ruim	1	0,2%	-1%	1%	95%	0,4%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	224	37,1%	29%	45%	95%	3,9%
Bom	293	48,5%	40%	57%	95%	4,0%
Regular	78	12,9%	7%	18%	95%	2,7%
Ruim	8	1,3%	-1%	3%	95%	0,9%
Muito Ruim	1	0,2%	0%	1%	95%	0,3%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	132	76,7%	64%	90%	95%	6,4%
Não	40	23,3%	10%	36%	95%	6,4%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	64	10,6%	6%	16%	95%	2,5%
Recomendaria	407	67,5%	60%	75%	95%	3,8%
Recomendaria com ressalvas	110	18,2%	12%	24%	95%	3,1%
Não recomendaria	22	3,6%	1%	7%	95%	1,5%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	135	29,3%	21%	38%	95%	4,2%
Bom	263	57,0%	48%	66%	95%	4,6%
Regular	54	11,7%	6%	18%	95%	3,0%
Ruim	7	1,5%	-1%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	2	0,4%	-1%	2%	95%	0,6%

# Dados técnicos – Plano amostral

## Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Bauru	85
Pederneiras	4
Agudos	3
Pirajuí	3
Piratininga	3
Duartina	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
82	88
2	6
2	5
2	5
1	4
0	2

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	22
De 31 a 40 anos	27
De 41 a 50 anos	19
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	16

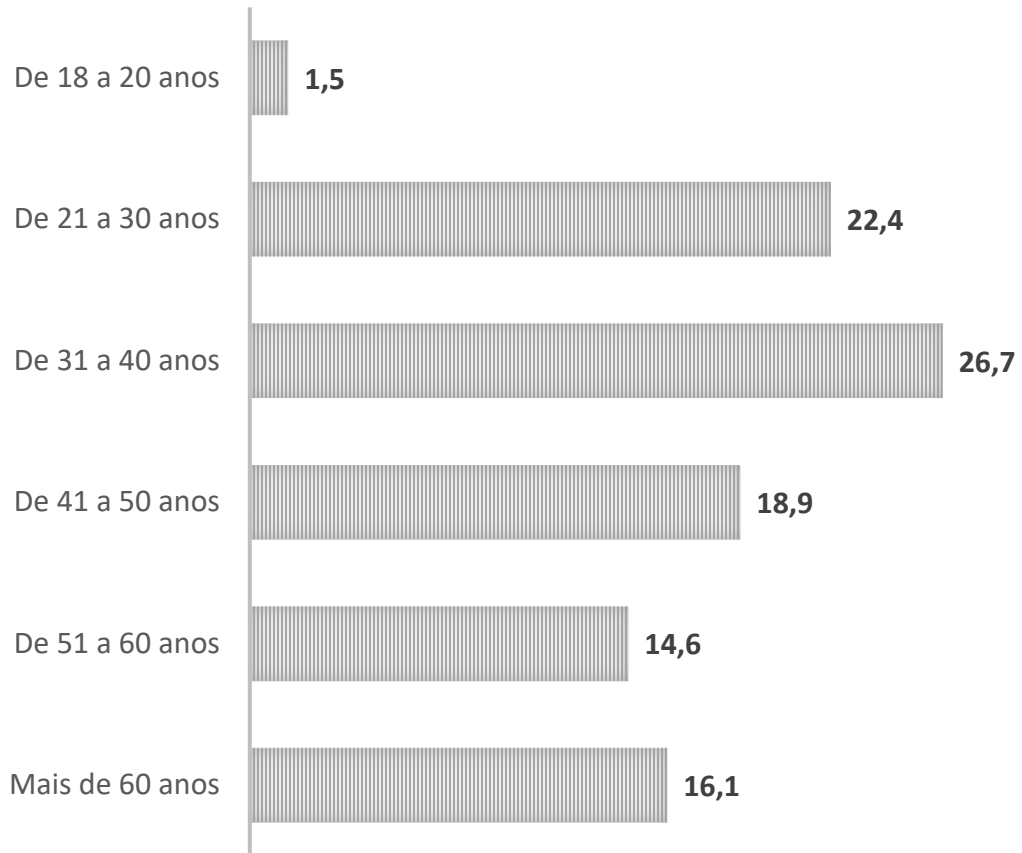
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	2
19	26
23	30
16	22
12	17
13	19

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	62
Feminino	38

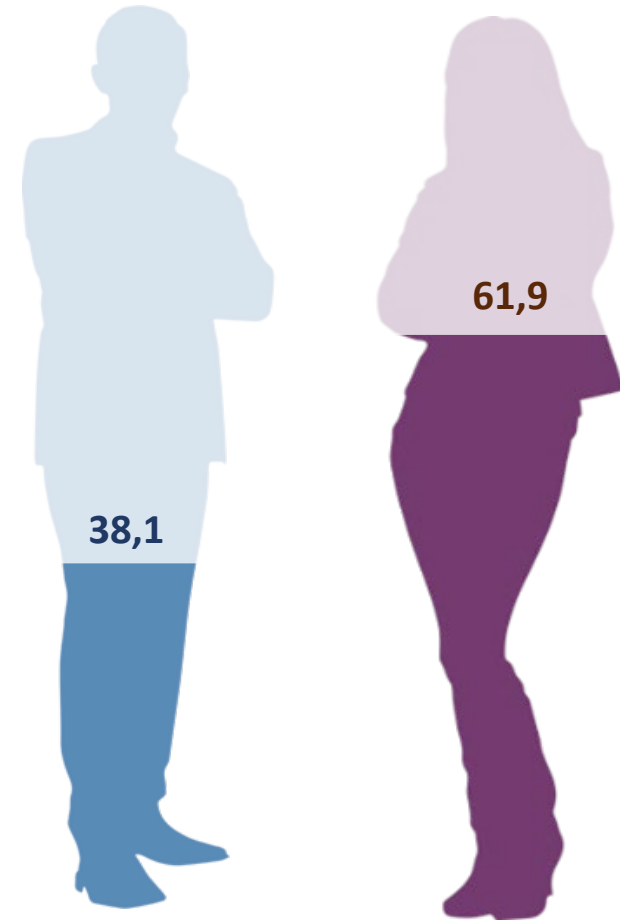
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
58	66
34	42

# Dados técnicos

## Faixa Etária

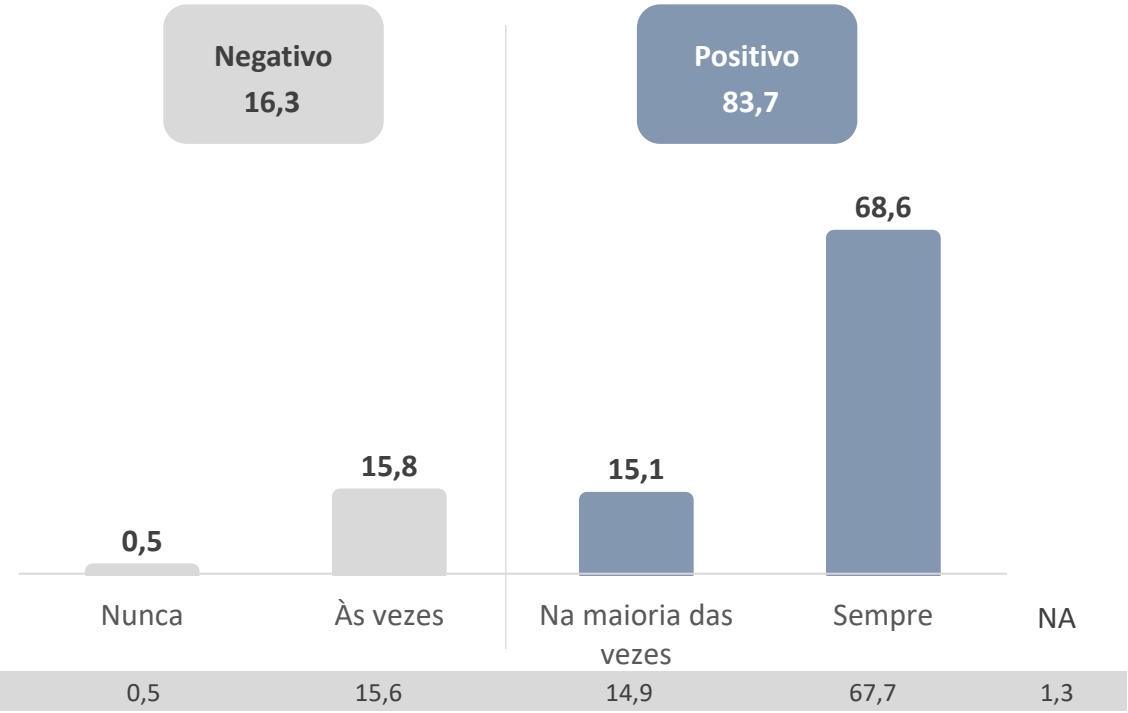


## Gênero



# 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	0,3	10,7	18,0	71,0
Masculino	0,9	24,2	10,3	64,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	44,4	0,0	55,6
De 21 a 30 anos	0,8	13,5	13,5	72,2
De 31 a 40 anos	0,0	12,7	10,8	76,6
De 41 a 50 anos	0,9	16,2	22,5	60,4
De 51 a 60 anos	1,1	22,7	19,3	56,8
Mais de 60 anos	0,0	14,4	13,4	72,2

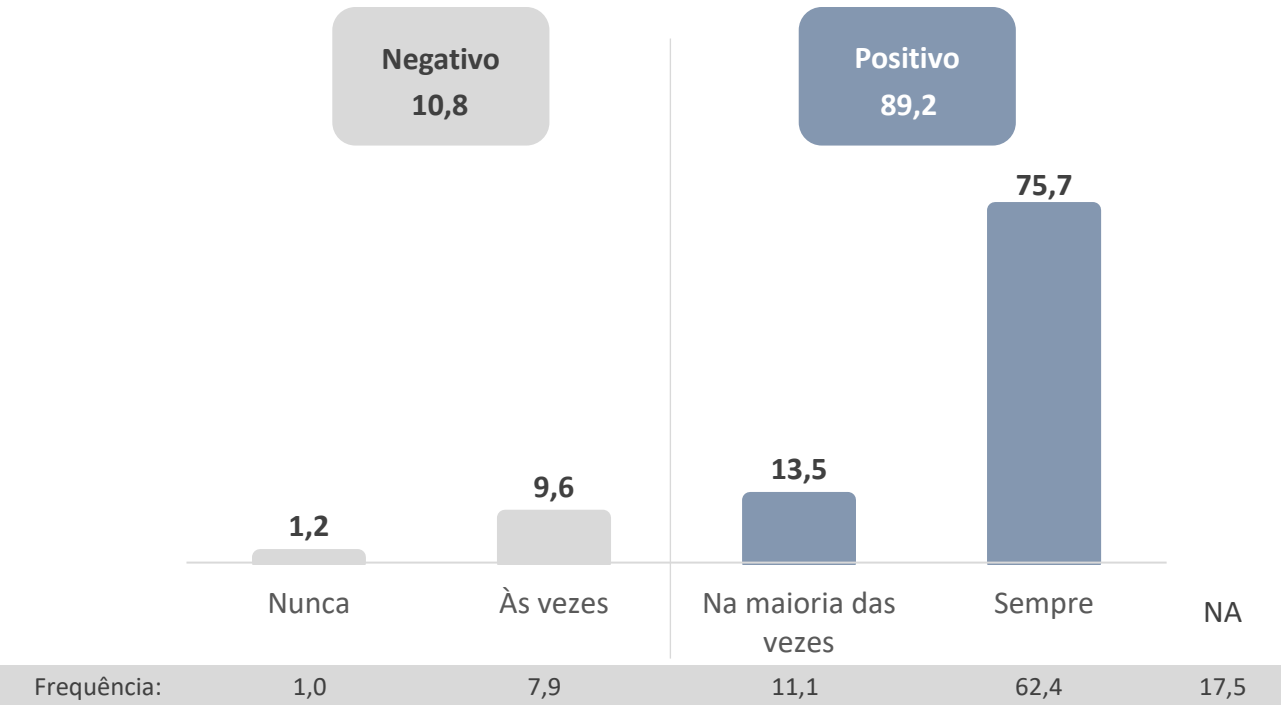
Base: 596 Margem de Erro: 4.00  
 Não se aplica: 8 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 83,7% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, sendo 68,6% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Outro ponto positivo é que apenas 0,5% citaram **Nunca**. No entanto, fica como ponto de atenção o fato das opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro. Por perfil, o gênero **Feminino** mostra mais efetividade quanto ao **Masculino**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos, já quem mais avaliou com a opção **Sempre** foi a faixa etária **De 31 a 40 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	1,3	7,9	14,2	76,7
Masculino	1,1	12,8	12,2	73,9

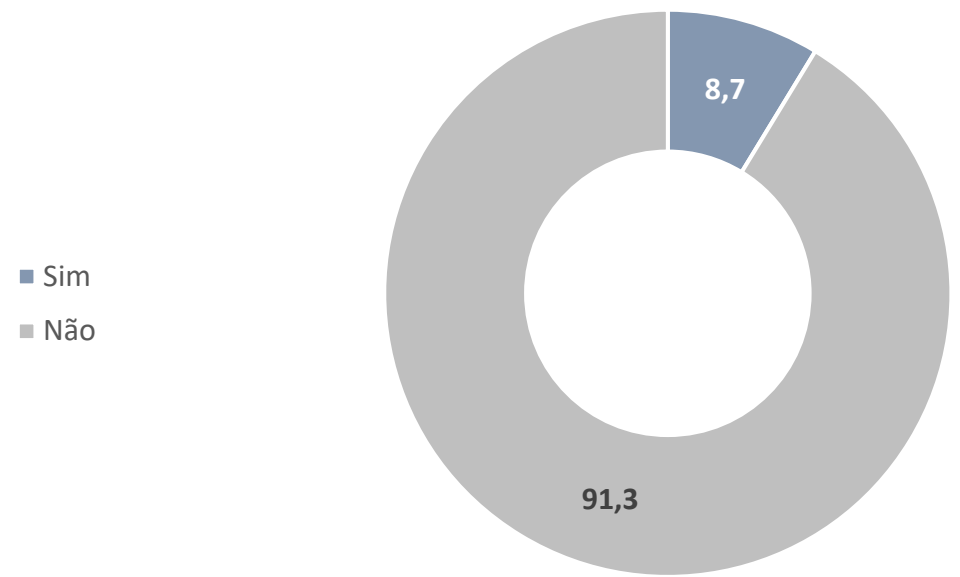
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	12,5	25,0	62,5
De 21 a 30 anos	0,9	2,7	12,7	83,6
De 31 a 40 anos	0,7	8,0	12,4	78,8
De 41 a 50 anos	1,0	12,2	17,3	69,4
De 51 a 60 anos	1,4	18,9	12,2	67,6
Mais de 60 anos	2,8	9,9	11,3	76,1

Base: 498 Margem de Erro: 4.37  
 Não se aplica: 106 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação satisfatória, possui 89,2% de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), sendo 75,7% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 1,2% citaram **Nunca**. Ponto de atenção nas opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** que estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro. Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatadas dentro da margem de erro. A faixa etária **De 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos, já a faixa etária **De 21 a 30 anos** são os que mais optaram por responder **Sempre**.

# 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	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	93,2	6,8
Masculino	88,2	11,8

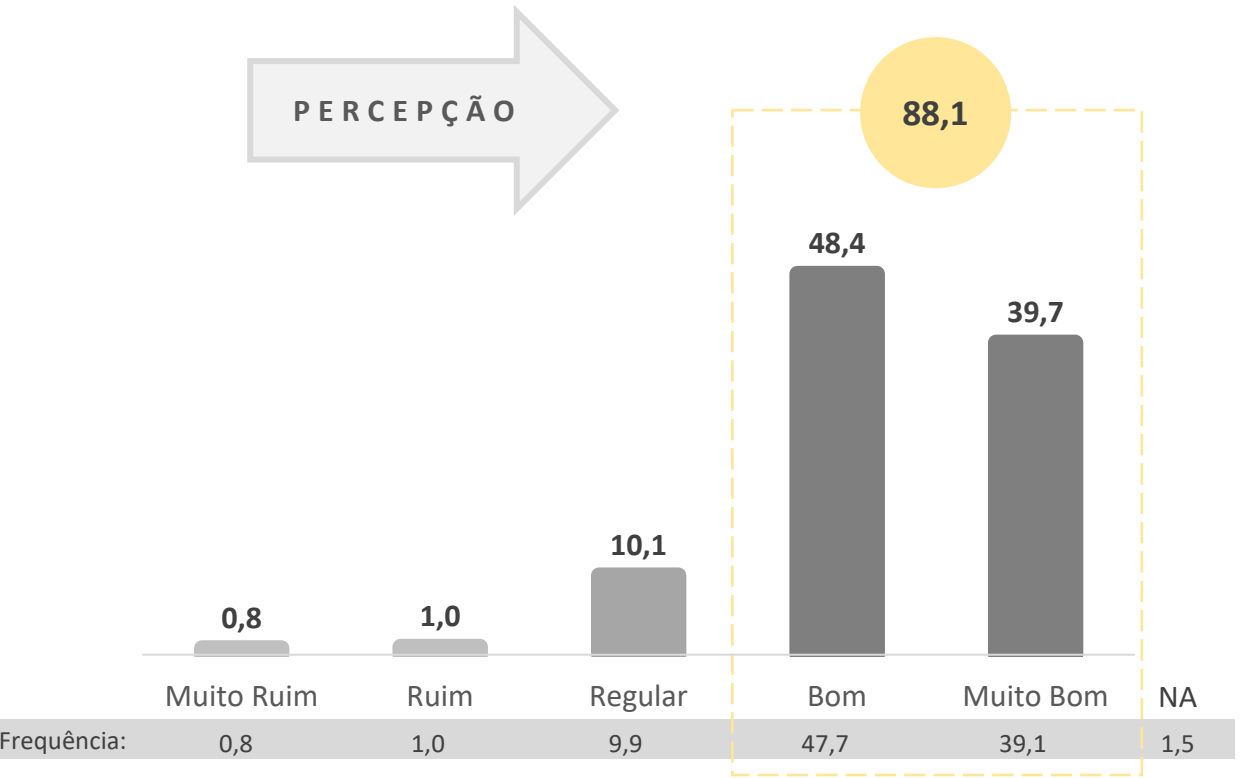
FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	88,6	11,4
De 31 a 40 anos	91,9	8,1
De 41 a 50 anos	93,8	6,3
De 51 a 60 anos	90,8	9,2
Mais de 60 anos	90,7	9,3

Base: 597 Margem de Erro: 3.99  
 Não soube responder: 7 (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.

91,3% relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, vale atenção a este elevado percentual. Para os que recebem, este contato é mais frequente ao gênero **Masculino** em relação ao **Feminino**. A faixa etária **De 18 a 20 anos**, são os que menos recebem comunicados do plano, já faixa etária **De 21 a 30 anos** são os que mais recebem comunicação do plano.

# Atenção à saúde

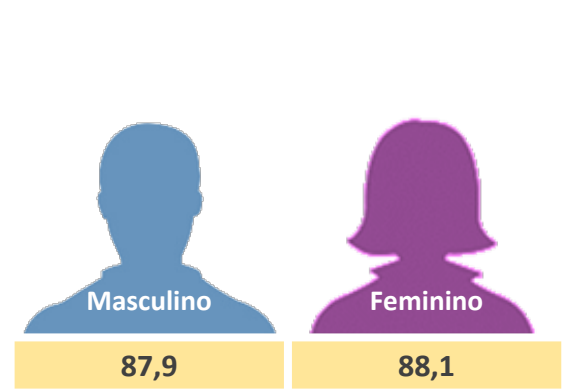
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 595 Margem de Erro: 4.00  
 Não se aplica: 9 (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	100,0
De 21 a 30 anos	86,5
De 31 a 40 anos	87,4
De 41 a 50 anos	85,8
De 51 a 60 anos	85,9
Mais de 60 anos	94,8

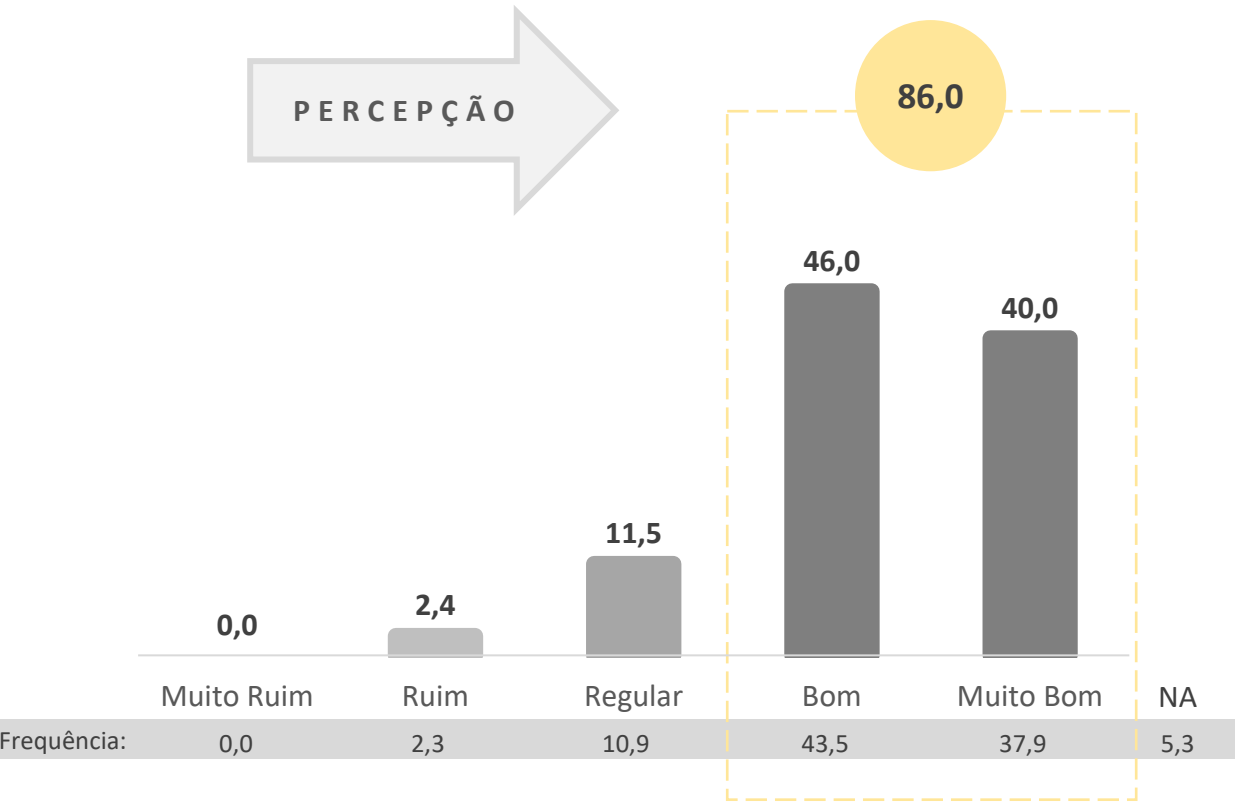
Atenção à saúde recebida, 88,1% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**, ficou em 1,8%.

Ponto de atenção para o viés de baixa entre os índices positivos (**Bom** e **Muito Bom**), a diferença é de 8,7pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** demonstra estar menos satisfeita, porém dentro da **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar máximo de **Excelência**.

# Atenção à saúde

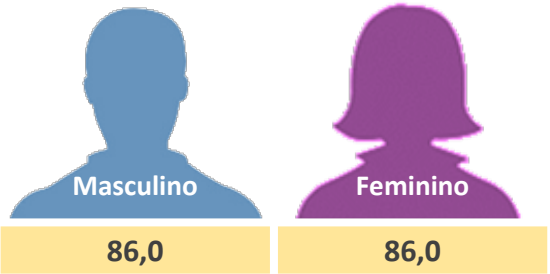
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 572 Margem de Erro: 4.08  
 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)



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	82,6
De 31 a 40 anos	85,0
De 41 a 50 anos	84,4
De 51 a 60 anos	88,0
Mais de 60 anos	91,9

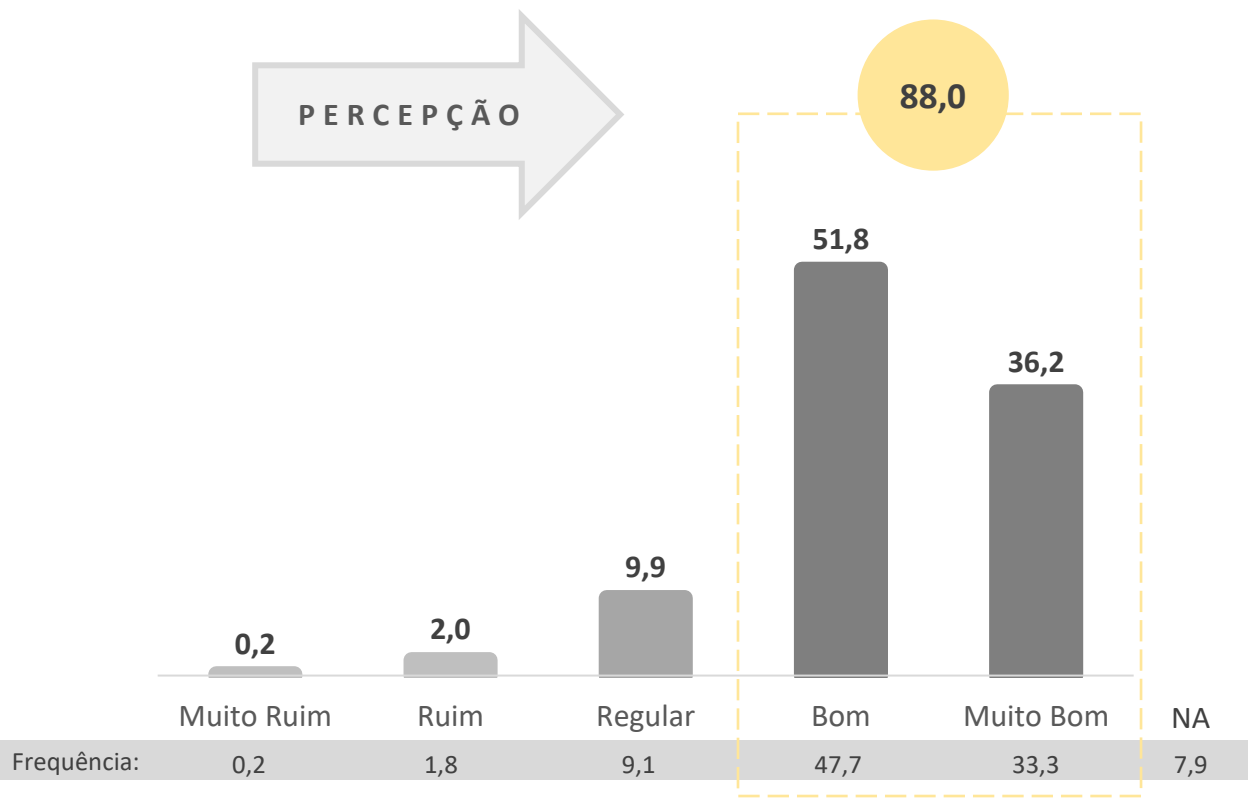
O acesso à lista de prestadores alcançou 86% de satisfação, estando em patamar de **Conformidade**. É importante dizer que as opções **Muito ruim** e **Ruim** tiveram ao todo 2,4% apenas.

Além disso, não podemos deixar de mencionar a existência de um viés entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 6pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**.  
 A faixa etária **De 21 a 30 anos** demonstra estar menos satisfeita, mas também em **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar máximo de **Excelência**.

# Canais de atendimento

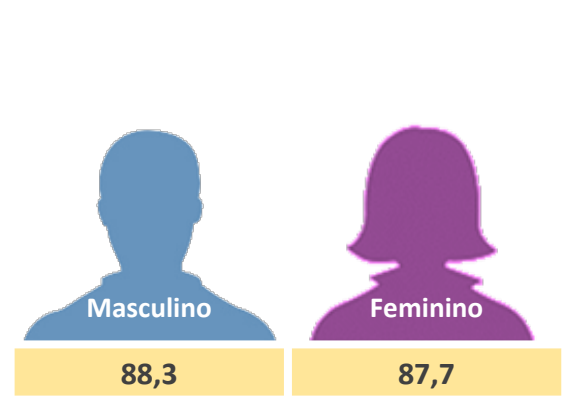
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



Base: 556 Margem de Erro: 4.14  
 Não se aplica: 48 (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	100,0
De 21 a 30 anos	87,8
De 31 a 40 anos	84,5
De 41 a 50 anos	88,1
De 51 a 60 anos	85,0
Mais de 60 anos	95,5

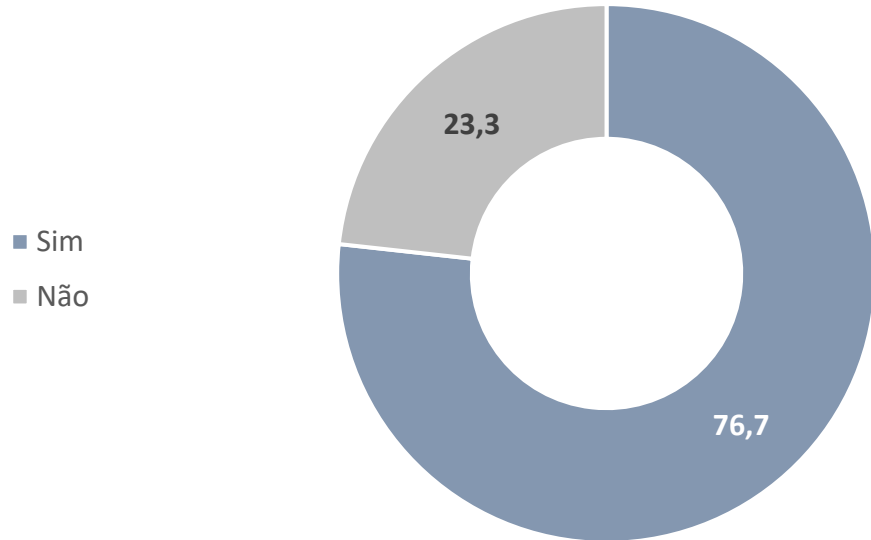
A satisfação com os canais de atendimento alcançou 88,0%, classificando este resultado em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de a soma de **Muito ruim** e **Ruim**, que ficou em 2,2% apenas.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre os índices positivos de 15,6pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. A faixa etária **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos, resultado em **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar máximo de **Excelência**.

# 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	21,9	6,6	71,5

Base: 172 Margem de Erro: 7.46

Não se aplica: 432 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

72,5% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, ou seja, para 27,5% dos entrevistados foi necessário abrir uma reclamação, o que fica como ponto de atenção.

Dos que abriram uma reclamação, 76,7% informaram ter sua demanda resolvida, percentual que também merece atenção por estar abaixo de 80pp

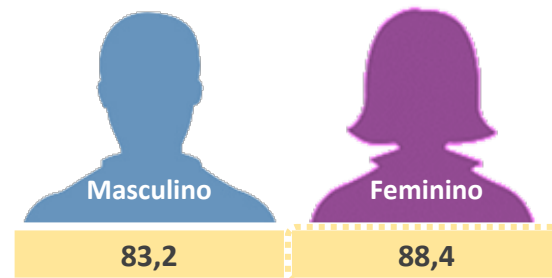
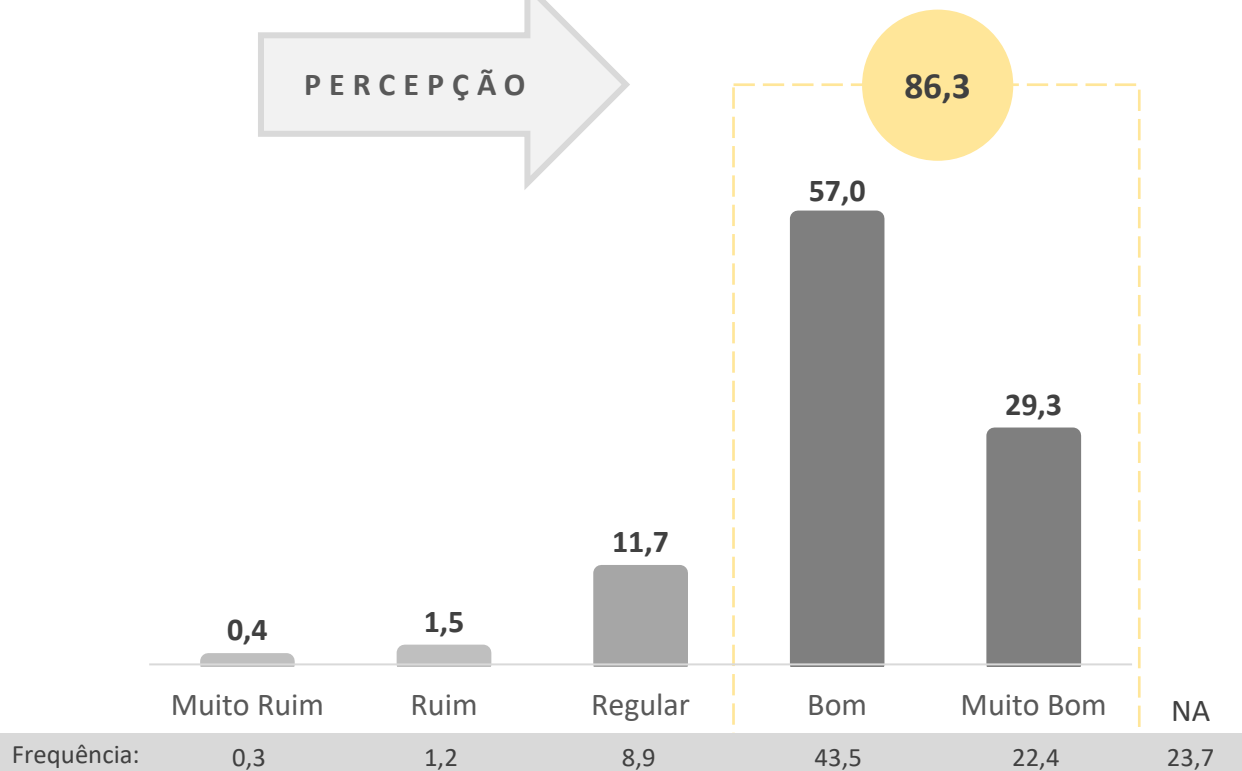
Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 41 a 50 anos** disseram ter menor resolutividade, por outro lado, a faixa etária **De 18 a 20 anos** foram as que mais tiveram solução

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	22,3	77,7
Masculino	25,5	74,5

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	11,4	88,6
De 31 a 40 anos	23,4	76,6
De 41 a 50 anos	38,2	61,8
De 51 a 60 anos	30,3	69,7
Mais de 60 anos	10,0	90,0

# 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	86,6
De 31 a 40 anos	84,2
De 41 a 50 anos	80,7
De 51 a 60 anos	83,8
Mais de 60 anos	97,1

Base: 461 Margem de Erro: 4.55

Não se aplica: 143 (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

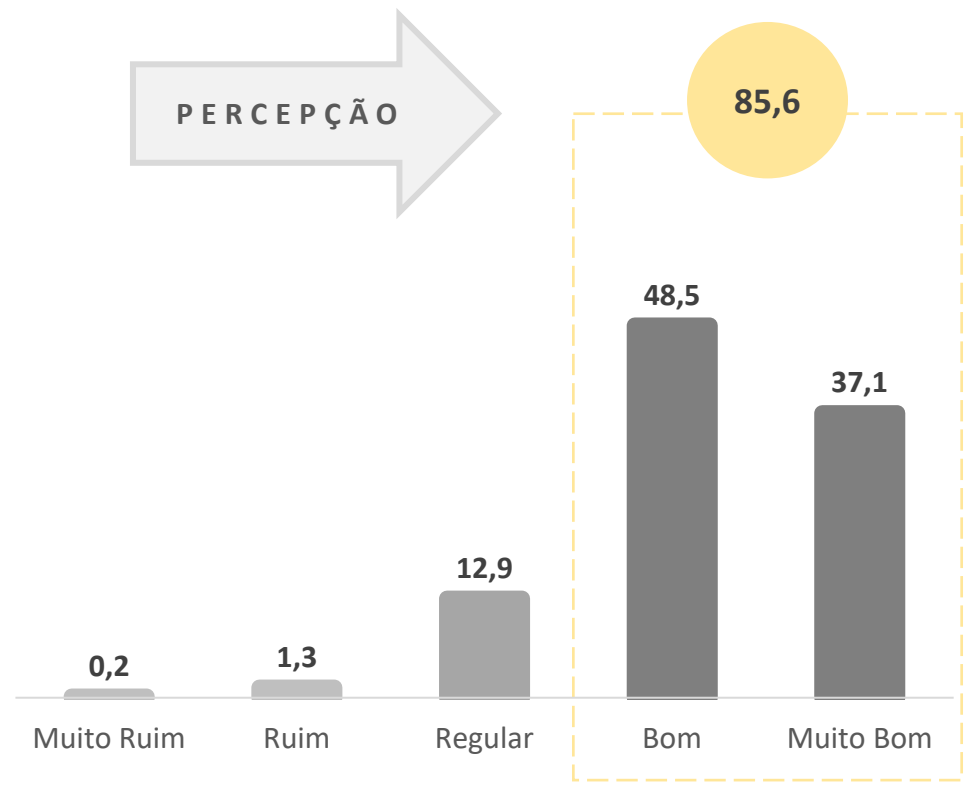
Sobre a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários, 86,3% avaliaram positivamente, classificando este resultado em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo a soma de **Muito ruim** e **Ruim**, que ficou em 1,9%.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre os índices positivos de 27,7pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** se mostra mais satisfeito em relação ao **Feminino**, ambos em **Conformidade**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** são os menos satisfeitos, resultado em **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar máximo de **Excelência**.

# Avaliação geral

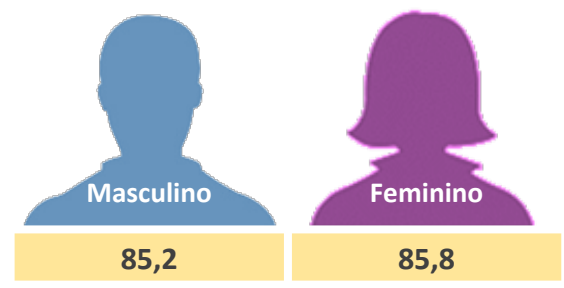
## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 604 Margem de Erro: 3.97  
 Não soube responder: 0 (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.

**% 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	100,0
De 21 a 30 anos	87,4
De 31 a 40 anos	85,7
De 41 a 50 anos	82,5
De 51 a 60 anos	81,8
Mais de 60 anos	88,7

Com relação à avaliação do plano, 85,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 1,5% e a opção **Muito ruim** que não ultrapassou 0,2%.

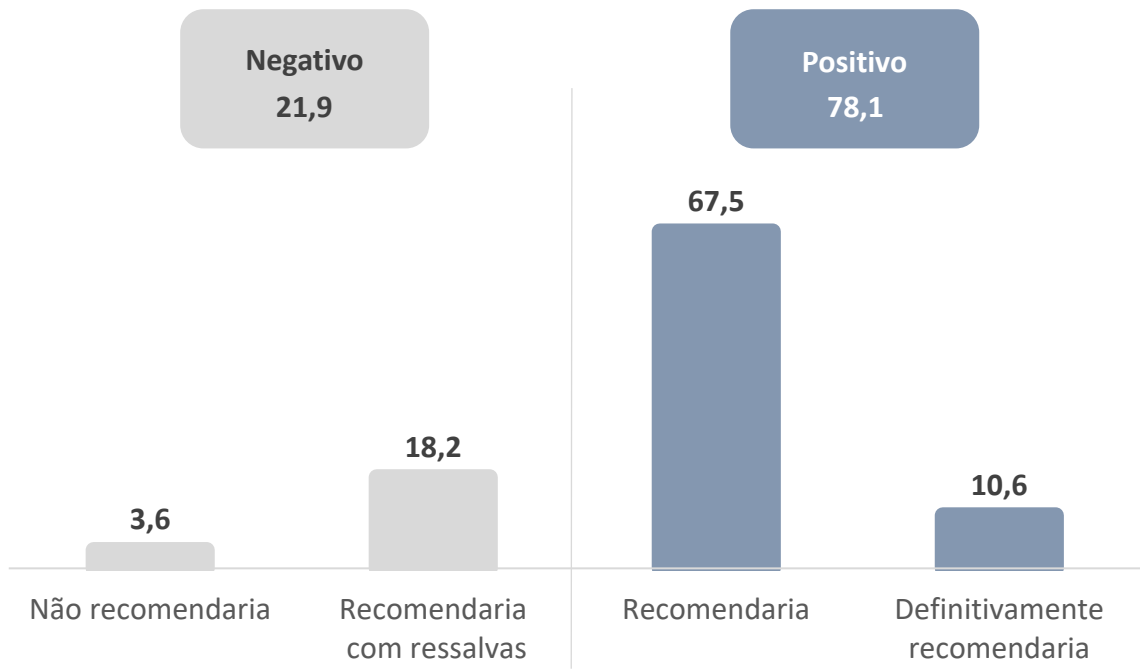
Ponto de atenção ao viés de baixa de 11,4pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. Em faixa etária **De 51 a 60 anos** são os menos satisfeitos, dentro **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais contentes, avaliando em patamar de **Excelência**.



# Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,2	19,3	68,1	9,4
Masculino	4,3	16,5	66,5	12,6

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	11,1	55,6	33,3
De 21 a 30 anos	2,2	14,8	68,1	14,8
De 31 a 40 anos	3,7	19,3	65,8	11,2
De 41 a 50 anos	1,8	23,7	67,5	7,0
De 51 a 60 anos	5,7	19,3	63,6	11,4
Mais de 60 anos	6,3	14,6	74,0	5,2

Base: 603    Margem de Erro: 3.97  
 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.

78,1% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**). É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria**, que não ultrapassou 3,6%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 56,9pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, vale atenção ao viés de baixa entre as opções **Recomendaria com ressalvas** e **Definitivamente recomendaria**, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 41 a 50 anos** são os que mais escolhem **Recomendaria com ressalvas**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que mais optam por **Definitivamente recomendaria**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Bauru no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi favorável, pois todos os resultados ficaram dentro da **Conformidade**.
- ❖ A questão 4, que avalia toda a atenção à saúde recebida, teve o maior resultado entre as questões de satisfação: 88,1pp. Já a questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 86%, ou seja, 14% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no 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: 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. Além disso, cabe um olhar especial aos beneficiários **De 41 a 50 anos**, pois foram os que menos demonstraram satisfação com os atributos avaliados de modo geral.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano atingiu 85,6% de satisfação geral classificando o plano em **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação (78,1%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 7,5pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

**Obrigado!**

