



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:** 27.231 beneficiários possuidores do plano **Unimed Ourinhos**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 20.808.
- ❖ **Período de campo:** De Março a Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 43%. Falamos com 895 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 389.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 19 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 48 (5%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 439 (49%).
- ❖ **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	366	5.08
	2 - Atenção imediata	286	5.76
	3 - Comunicação	388	4.93
	4 - Atenção à saúde recebida	372	5.04
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	349	5.20
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	344	5.24
	7 - Resolutividade	120	8.92
	8 - Documentos e formulários	297	5.65
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	389	4.92
	10 - Recomendação	389	4.92



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	223	60,9%	48%	73%	95%	6,3%
Na maioria das vezes	77	21,0%	11%	32%	95%	5,2%
Às vezes	65	17,8%	8%	28%	95%	4,9%
Nunca	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	201	70,3%	57%	84%	95%	6,6%
Na maioria das vezes	48	16,8%	6%	28%	95%	5,4%
Às vezes	33	11,5%	2%	21%	95%	4,6%
Nunca	4	1,4%	-2%	5%	95%	1,7%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	59	15,2%	6%	24%	95%	4,5%
Não	329	84,8%	76%	94%	95%	4,5%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	146	39,2%	27%	52%	95%	6,2%
Bom	196	52,7%	40%	65%	95%	6,4%
Regular	24	6,5%	0%	13%	95%	3,1%
Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,3%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	85	24,4%	13%	36%	95%	5,7%
Bom	190	54,4%	41%	68%	95%	6,6%
Regular	57	16,3%	7%	26%	95%	4,9%
Ruim	14	4,0%	-1%	9%	95%	2,6%
Muito Ruim	3	0,9%	-2%	3%	95%	1,2%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	94	27,3%	16%	39%	95%	5,9%
Bom	210	61,0%	48%	74%	95%	6,5%
Regular	37	10,8%	3%	19%	95%	4,1%
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	89	74,2%	55%	94%	95%	9,8%
Não	31	25,8%	6%	45%	95%	9,8%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	66	22,2%	10%	34%	95%	5,9%
Bom	197	66,3%	53%	80%	95%	6,7%
Regular	31	10,4%	2%	19%	95%	4,4%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%
Muito Ruim	2	0,7%	-2%	3%	95%	1,2%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	106	27,2%	16%	38%	95%	5,6%
Bom	229	58,9%	47%	71%	95%	6,1%
Regular	48	12,3%	4%	21%	95%	4,1%
Ruim	6	1,5%	-2%	5%	95%	1,5%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	26	6,7%	0%	13%	95%	3,1%
Recomendaria	279	71,7%	60%	83%	95%	5,6%
Recomendaria com ressalvas	72	18,5%	9%	28%	95%	4,8%
Não recomendaria	12	3,1%	-1%	7%	95%	2,2%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Ourinhos	54
Santa Cruz Do Rio Pardo	22
Piraju	11
Chavantes	4
Ipaussu	3
Bernardino De Campos	3
Salto Grande	3
São Pedro Do Turvo	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
49	59
18	26
8	14
2	6
1	5
1	4
1	4
0	2

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	13
De 31 a 40 anos	24
De 41 a 50 anos	13
De 51 a 60 anos	16
Mais de 60 anos	32

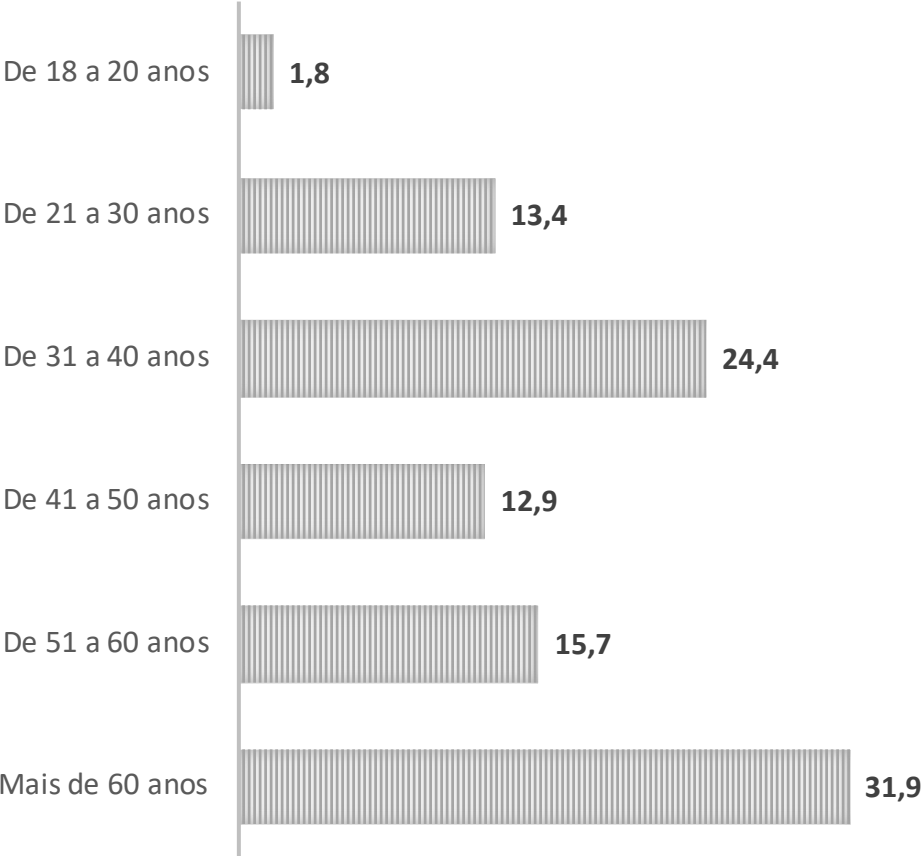
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	3
10	17
20	29
10	16
12	19
27	36

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	43
Feminino	57

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
38	48
52	62

Dados técnicos

Faixa Etária



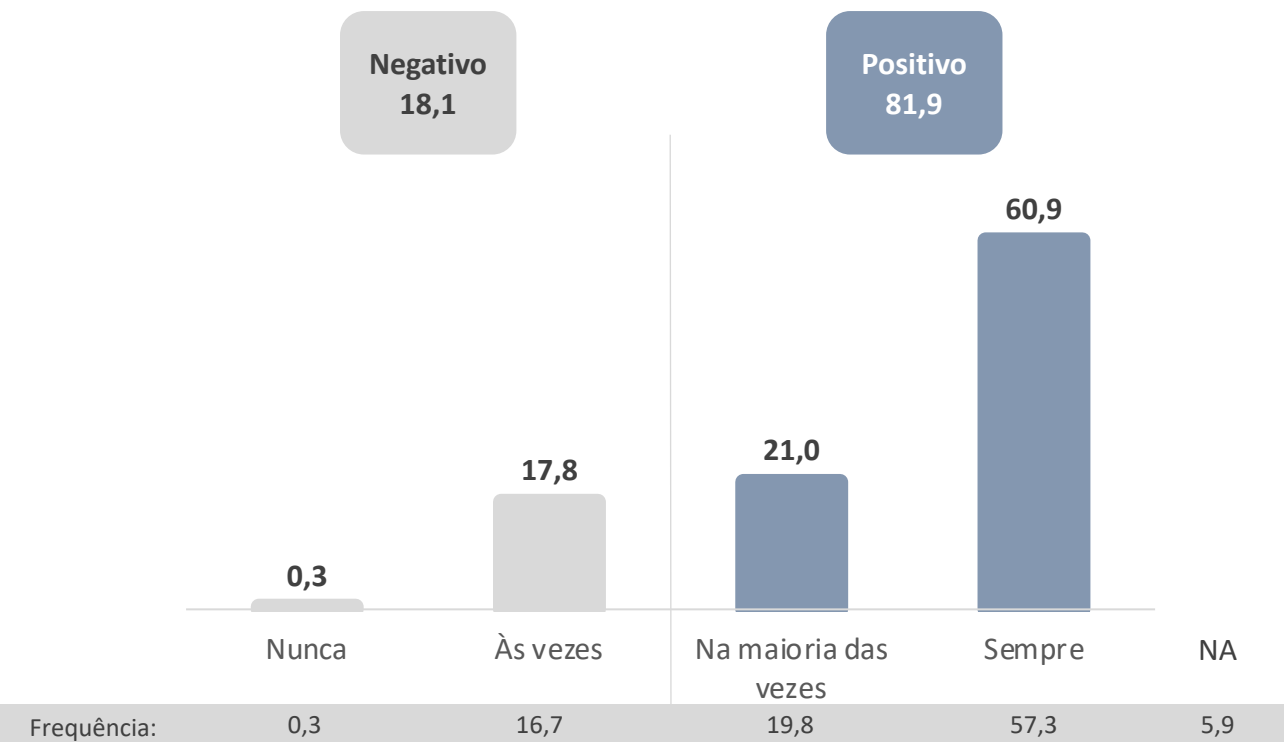
Gênero



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	0,5	18,4	19,3	61,8
Masculino	0,0	16,9	23,4	59,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	33,3	0,0	66,7
De 21 a 30 anos	0,0	10,4	22,9	66,7
De 31 a 40 anos	0,0	17,8	28,9	53,3
De 41 a 50 anos	2,1	21,3	21,3	55,3
De 51 a 60 anos	0,0	18,6	18,6	62,7
Mais de 60 anos	0,0	18,1	16,4	65,5

Base: 366 | Margem de Erro: 5.08

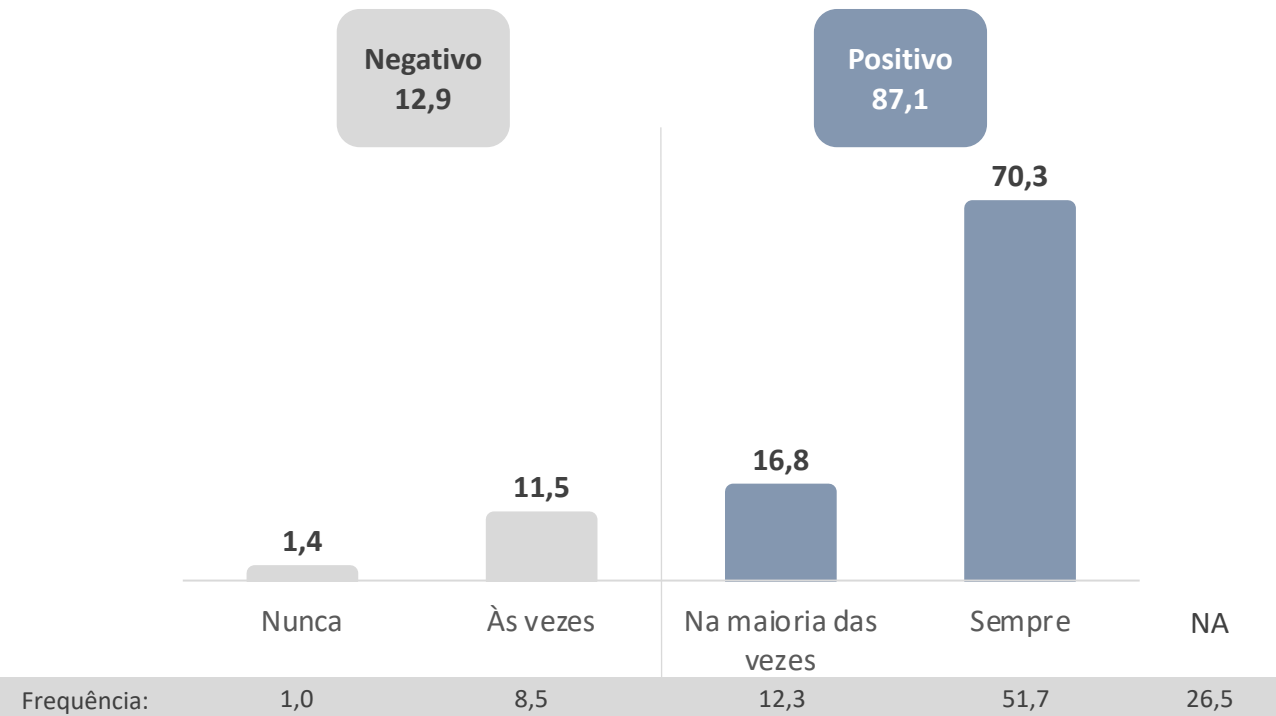
Não se aplica: 23 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 81,9% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre** classificando-o em **Conformidade**. Apesar disso, destaque para o fato de que apenas 0,3% citaram **Nunca** e que a opção **Sempre** está 39,9pp maior que **Na maioria das vezes**. Vale atenção ao percentual de **Às vezes** e **Na maioria das vezes** tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por perfil, ficam empatados dentro da margem de erro, os gêneros **Feminino** e **Masculino**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que mais mencionam o **Às Vezes**, já quem mais avaliou Positivamente é a faixa **De 21 a 30 anos**, alcançando 89,6%.

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	2,4	11,4	13,8	72,5
Masculino	0,0	11,8	21,0	67,2

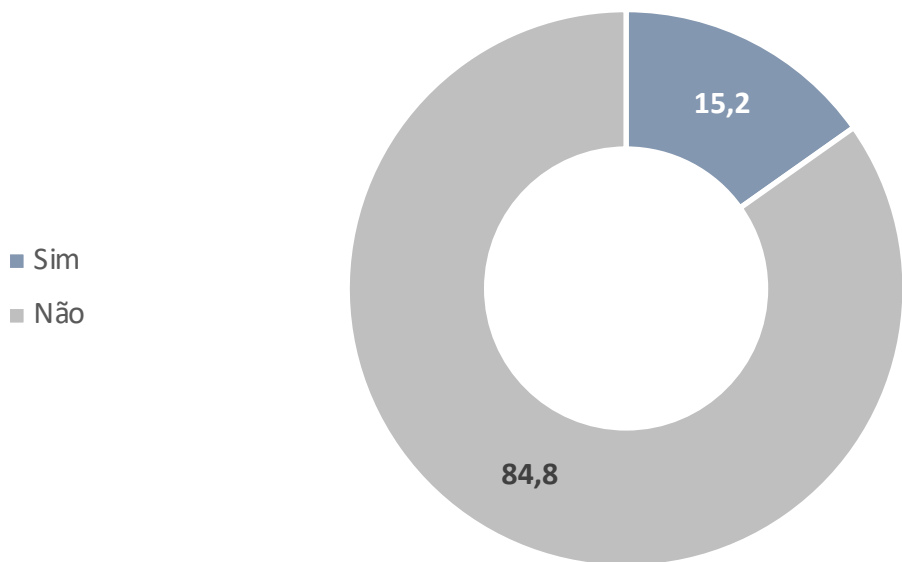
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	25,0	50,0
De 21 a 30 anos	2,6	0,0	13,2	84,2
De 31 a 40 anos	0,0	7,9	13,2	78,9
De 41 a 50 anos	5,7	8,6	31,4	54,3
De 51 a 60 anos	0,0	22,2	13,9	63,9
Mais de 60 anos	1,0	15,5	16,5	67,0

Base: 286 | Margem de Erro: 5.76
 Não se aplica: 103 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Referente à atenção imediata, 87,1% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 70,3% concentrado em **Sempre**, classificando em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 1,4% citaram **Nunca**. Ponto de atenção para a opção **Na maioria das vezes** que está tecnicamente empatada dentro da margem de erro com **Às vezes**, indicando uma probabilidade de migração para o lado negativo. Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatadas dentro da margem de erro. A faixa etária **De 18 a 20 anos** concentra o maior índice de **Às vezes**, por outro lado 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 etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	86,4	13,6
Masculino	82,7	17,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	71,4	28,6
De 21 a 30 anos	90,4	9,6
De 31 a 40 anos	92,6	7,4
De 41 a 50 anos	86,0	14,0
De 51 a 60 anos	80,3	19,7
Mais de 60 anos	78,9	21,1

Base: 388 | Margem de Erro: 4.93

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

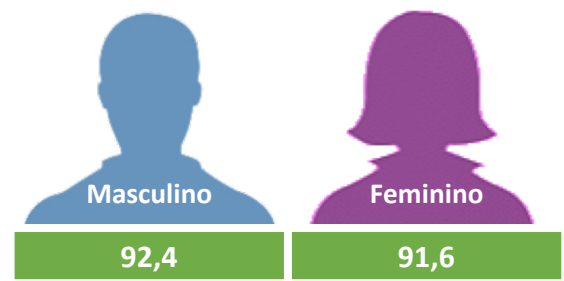
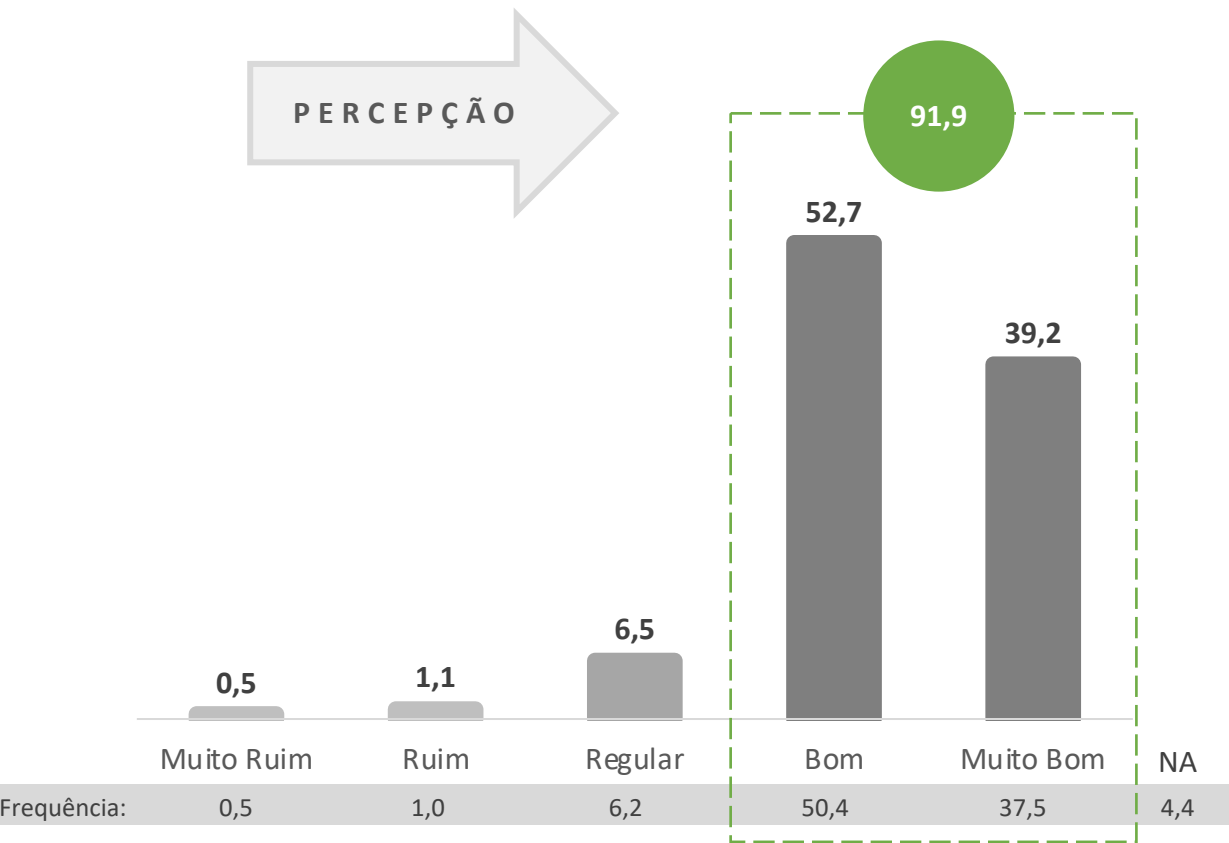
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (84,8%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses, vale como um ponto de atenção por se tratar de informações tão importantes relacionadas a saúde. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos **Homens** e beneficiários com faixa etária **De 18 a 20 anos**, com mais de 28 pp, mesmo assim, o resultado é muito baixo. Atenção ao público **De 31 a 40 anos**, são os que menos recebem algum tipo de comunicação do seu plano de saúde.

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, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,7
De 21 a 30 anos	92,2
De 31 a 40 anos	91,2
De 41 a 50 anos	84,8
De 51 a 60 anos	87,7
Mais de 60 anos	97,5

Atenção à saúde recebida obteve 91,9% de satisfação, se enquadrando em patamar de **Excelência**. Ponto de atenção aos viés de baixa de 13,5pp entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, o que pode indicar uma probabilidade de migração de satisfação para não satisfação. Outro ponto positivo é que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** ficou em 1,6% e a opção **Muito ruim** que não ultrapassou 0,5%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos em **Excelência**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** é a que demonstra menor satisfação, porém o resultado encontra-se em **Conformidade**, já quem possui **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar de **Excelência**.

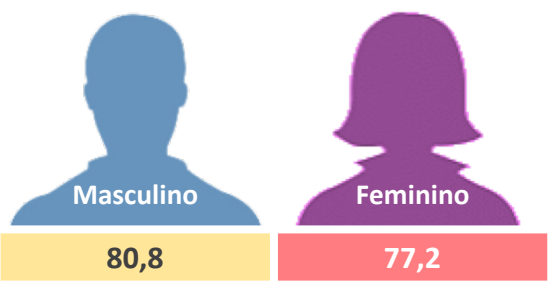
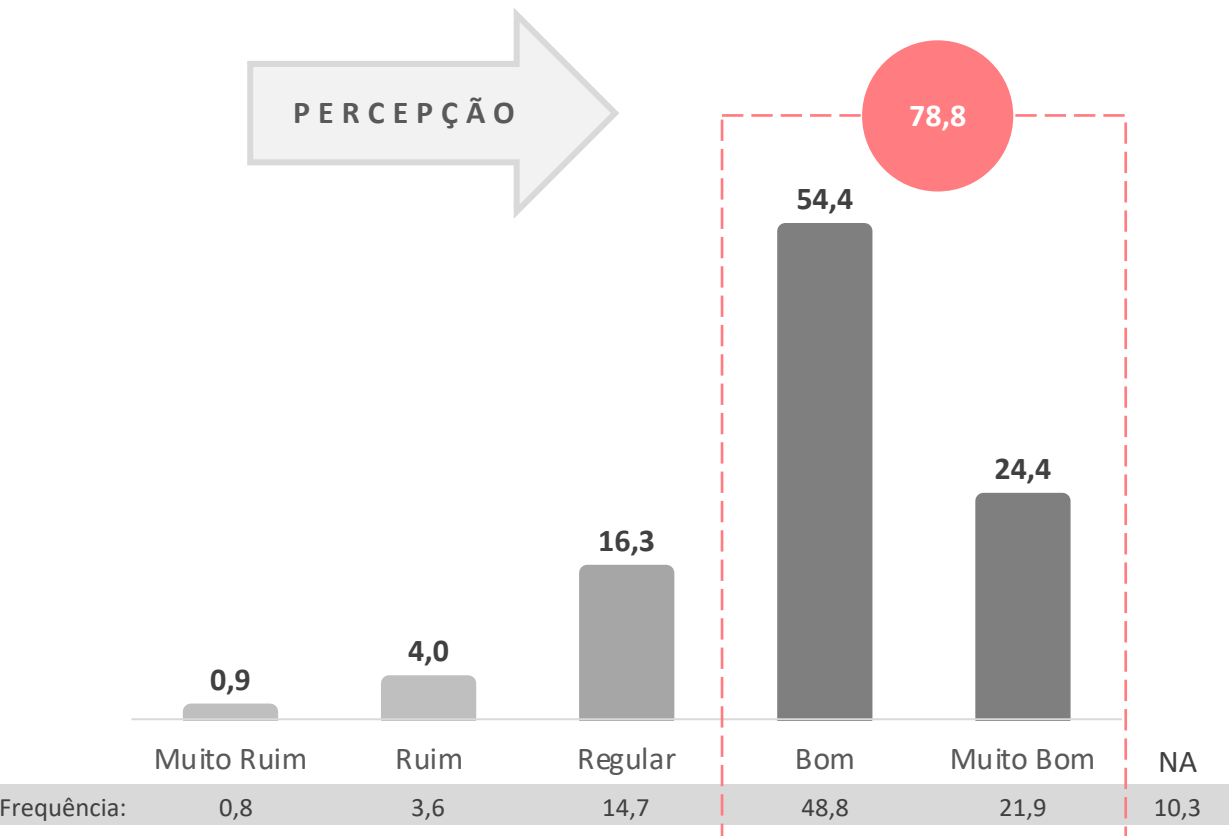
Base: 372 | Margem de Erro: 5.04
 Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% 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, 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	66,0
De 31 a 40 anos	67,8
De 41 a 50 anos	82,2
De 51 a 60 anos	77,8
Mais de 60 anos	93,2

78,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando-o em **Não Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 30,0pp entre as opções de satisfação, podendo indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 4,9% e a opção **Muito ruim** que atingiu apenas 0,9%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** fora da **Conformidade** e **Masculino** em **Conformidade**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro. A faixa etária **De 21 a 30 anos** demonstram estar menos satisfeitos e estão fora da **Conformidade**, já a faixa etária **Mais de 60 anos** é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados e única classificada em **Excelência**.

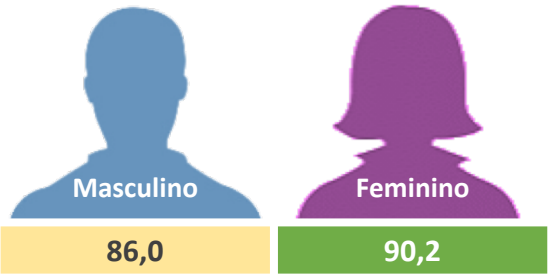
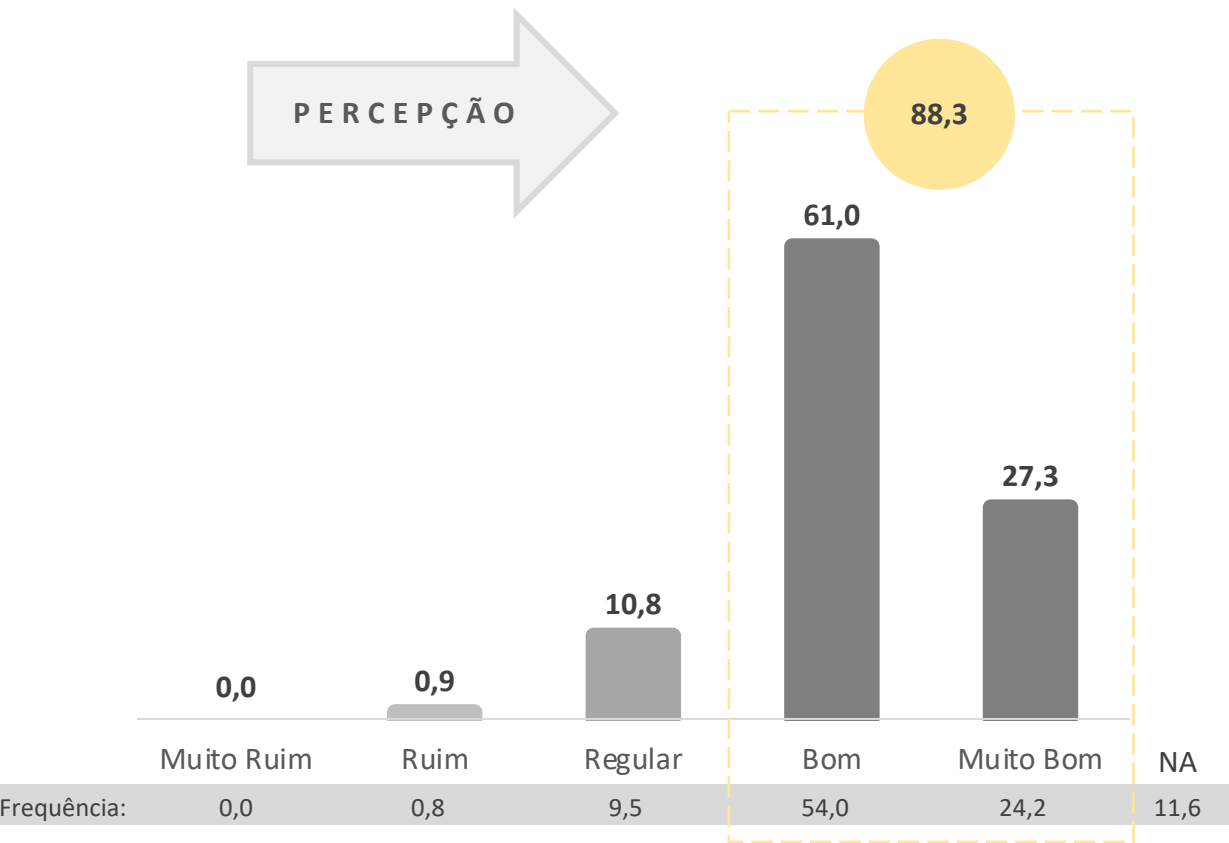
Base: 349 | Margem de Erro: 5.20
 Não se aplica: 40 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% 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	83,3
De 21 a 30 anos	82,6
De 31 a 40 anos	84,5
De 41 a 50 anos	88,9
De 51 a 60 anos	84,6
Mais de 60 anos	95,5

Sobre o acesso às informações, 88,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, classificando-o em **Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 33,7pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 0,9% e a opção **Muito ruim** que não foi mencionada.

Por perfil, os gêneros **Feminino** em **Excelência** e **Masculino** em **Conformidade**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro. A faixa etária **De 21 a 30 anos** demonstram menos satisfação, ainda em **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foi a faixa etária **Mais de 60 anos**, em patamar de **Excelência**.

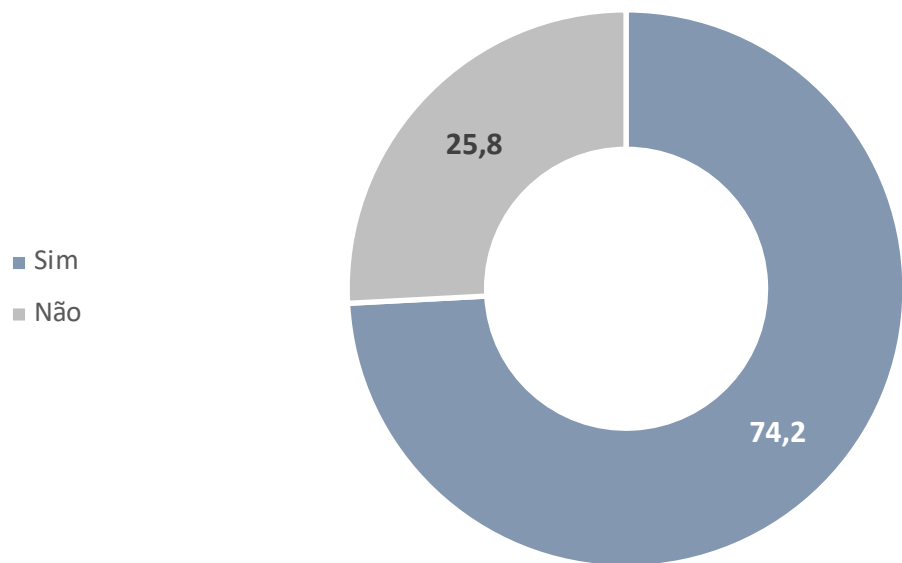
Base: 344 | Margem de Erro: 5.24
 Não se aplica: 45 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% 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

	Sim	Não	NA
Frequência:	22,9	8,0	69,2

Base: 120 | Margem de Erro: 8.92

Não se aplica: 269 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	25,8	74,2
Masculino	25,9	74,1

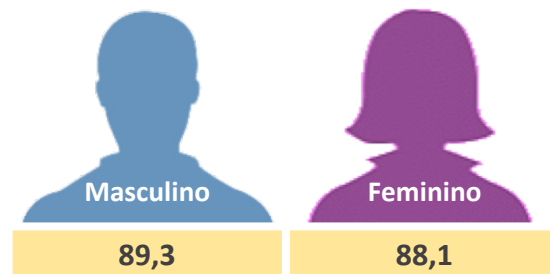
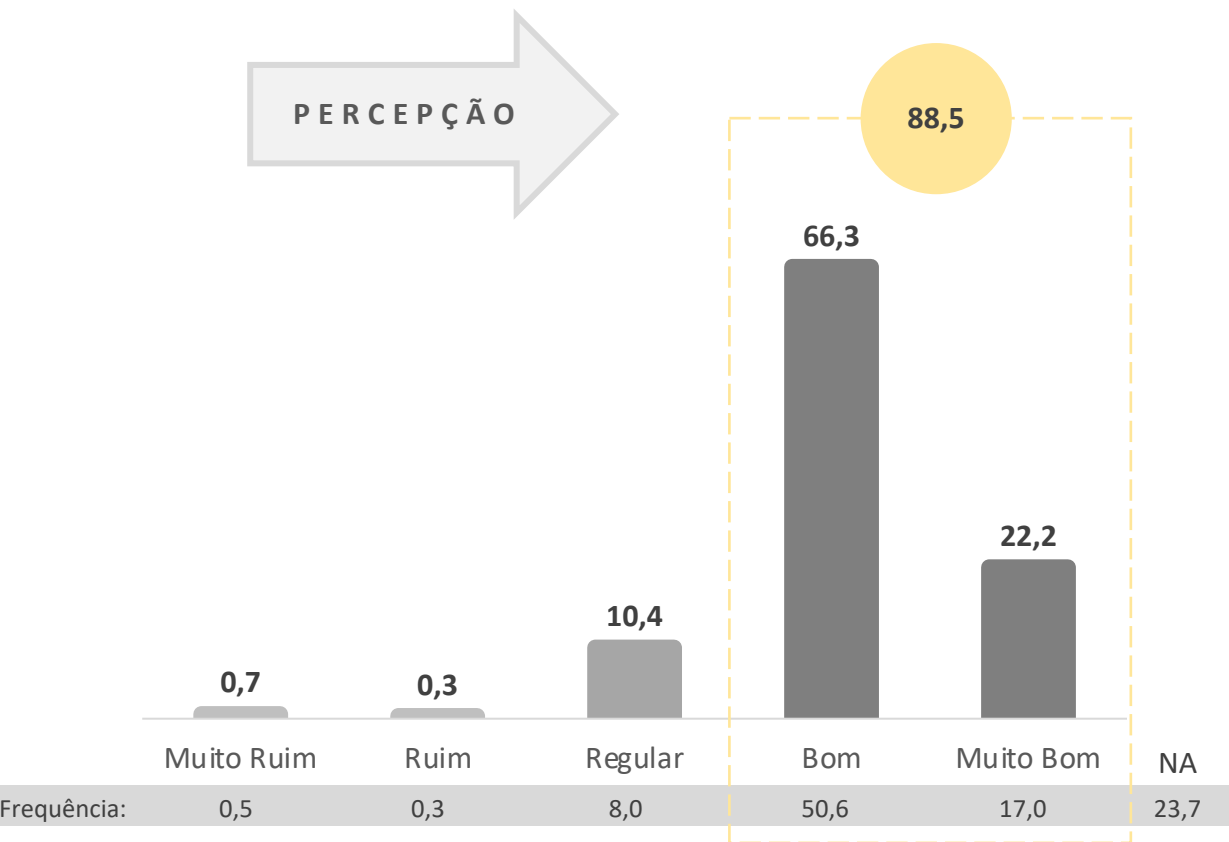
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	22,2	77,8
De 31 a 40 anos	39,1	60,9
De 41 a 50 anos	38,5	61,5
De 51 a 60 anos	20,0	80,0
Mais de 60 anos	20,8	79,2

Em resolutividade, 69,2% 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 30,8% abriram uma reclamação. Apesar disso, dos que abriram uma reclamação, 74,2% tiveram a demanda resolvida, resultado que também vale atenção.

Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão empatados tecnicamente. Por faixa etária, **De 31 a 50 anos** disseram ter menor resolutividade, por outro lado, a faixa etária **De 18 a 20 anos** é a única que alega 100% de resolutividade obtida.

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	83,3
De 21 a 30 anos	93,5
De 31 a 40 anos	84,1
De 41 a 50 anos	82,9
De 51 a 60 anos	82,5
Mais de 60 anos	94,1

88,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 44,1pp entre as opções de satisfação, indicando uma probabilidade de migração para não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 1,0%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos em **Conformidade**. Por perfil, as faixas etárias **De 41 a 60 anos** são os menos satisfeitos, ainda em **Conformidade**. Em contrapartida, as faixas etárias **De 21 a 30** e **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos e únicos em patamar de **Excelência**.

Base: 297 | Margem de Erro: 5.65

Não se aplica: 92 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

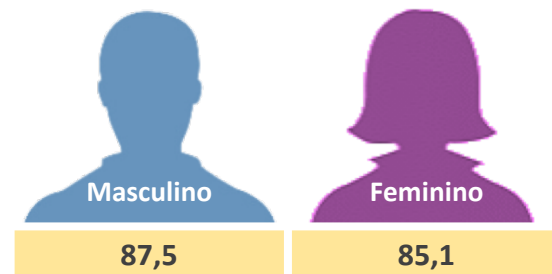
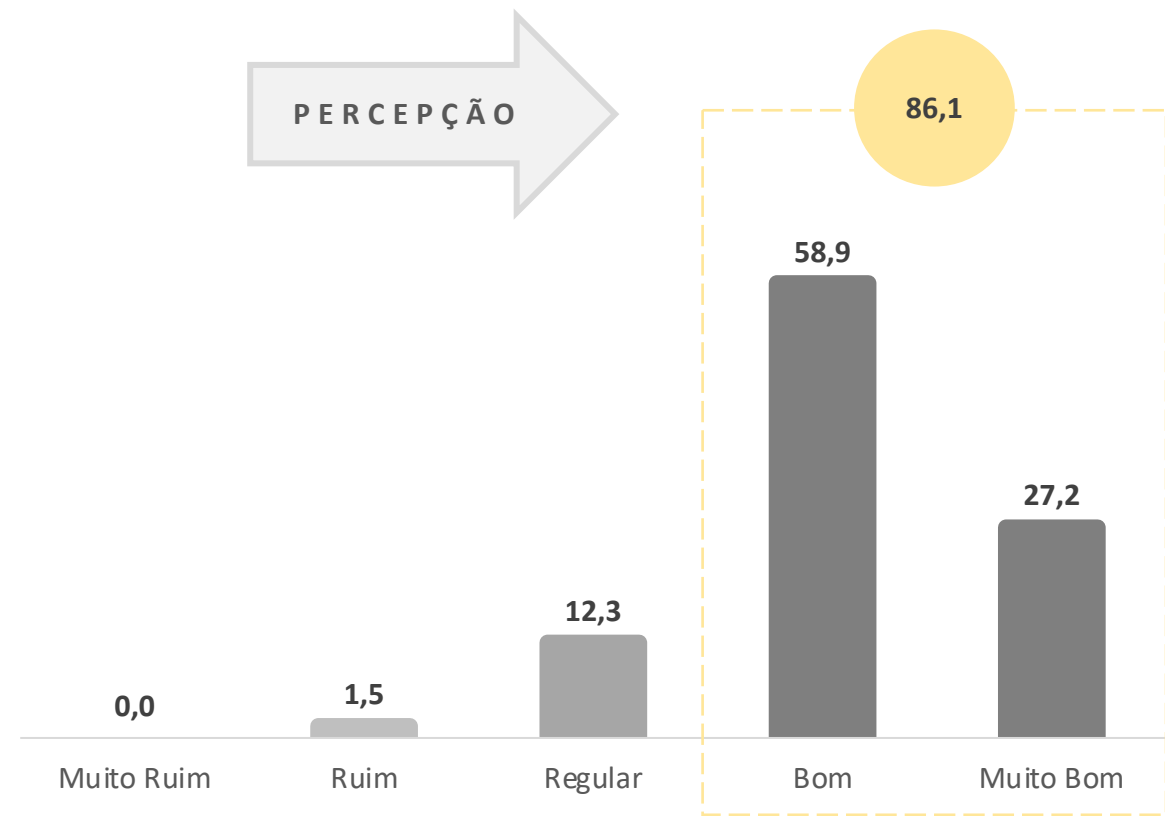
80 a 89

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	85,7
De 21 a 30 anos	84,6
De 31 a 40 anos	84,2
De 41 a 50 anos	80,0
De 51 a 60 anos	80,3
Mais de 60 anos	93,5

Com relação à avaliação do plano, 86,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 31,7pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração para não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 1,5% e a opção **Muito ruim** que não foi citada.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. Em faixa etária **De 41 a 60 anos** são os menos satisfeitos, ainda em **Conformidade**, já a faixa etária **Mais de 60 anos** são os mais contentes, avaliando em patamar de **Excelência** com 93,5%.

Base: 389 | Margem de Erro: 4.92

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

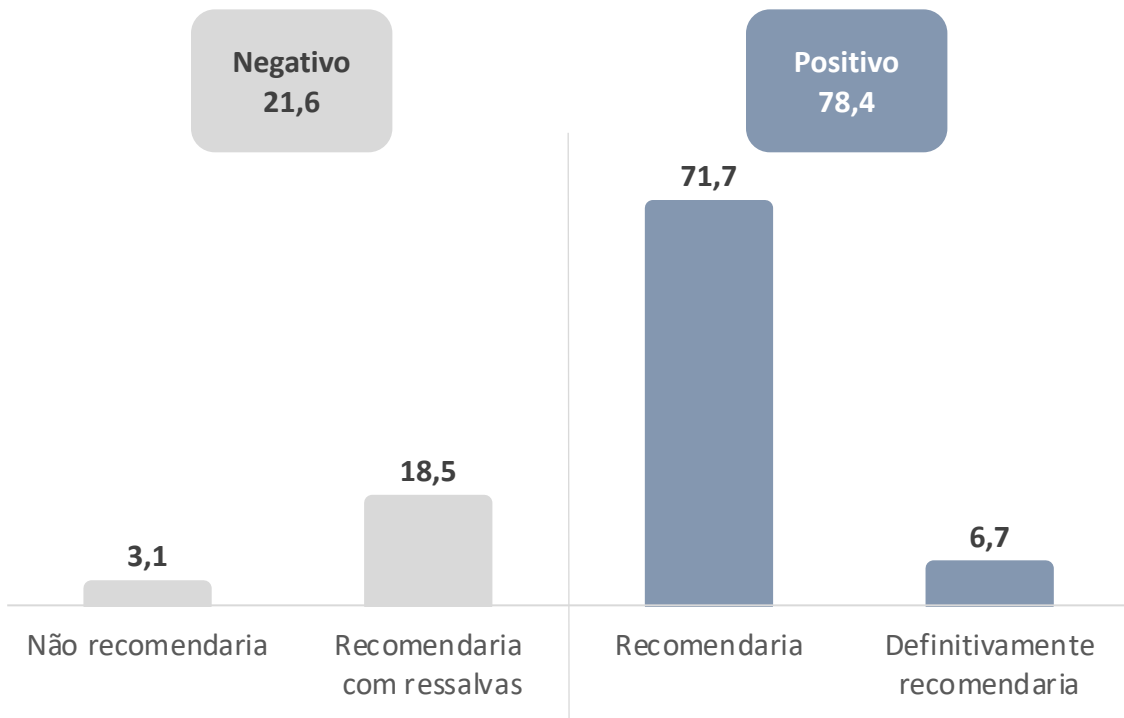
80 a 89

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	3,6	17,6	71,9	6,8
Masculino	2,4	19,6	71,4	6,5

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	14,3	71,4	14,3
De 21 a 30 anos	1,9	21,2	63,5	13,5
De 31 a 40 anos	3,2	27,4	61,1	8,4
De 41 a 50 anos	8,0	16,0	72,0	4,0
De 51 a 60 anos	3,3	24,6	65,6	6,6
Mais de 60 anos	1,6	8,9	86,3	3,2

Base: 389 | Margem de Erro: 4.92

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

78,4% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**). É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria**, não ultrapassou 3,1%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 65,0pp entre as opções positivas, o que pode indicar uma probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, vale atenção ao item **Recomendaria com ressalvas** que se sobressai ao **Definitivamente recomendaria**, diferença de 11,8pp que também nos permite dizer que há probabilidades 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 31 a 40 anos** são os que mais escolhem **Recomendaria com ressalvas** e a opção **Não recomendaria** está concentrada na faixa **De 41 a 50 anos**. Entretanto, a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que mais optam por **Definitivamente recomendaria** e os beneficiários com **Mais de 60 anos** optam mais por **Recomendaria**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Ourinhos no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, com ressalvas a questão 5 fora da **Conformidade**, as outras questões tivemos resultados de mais de 80% de satisfação.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação: 78,8%, ou seja, 21,2% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade neste tipo de 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 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 das faixas etárias com menor satisfação de cada questão.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 86,1% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação de 78,4%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 8pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

