

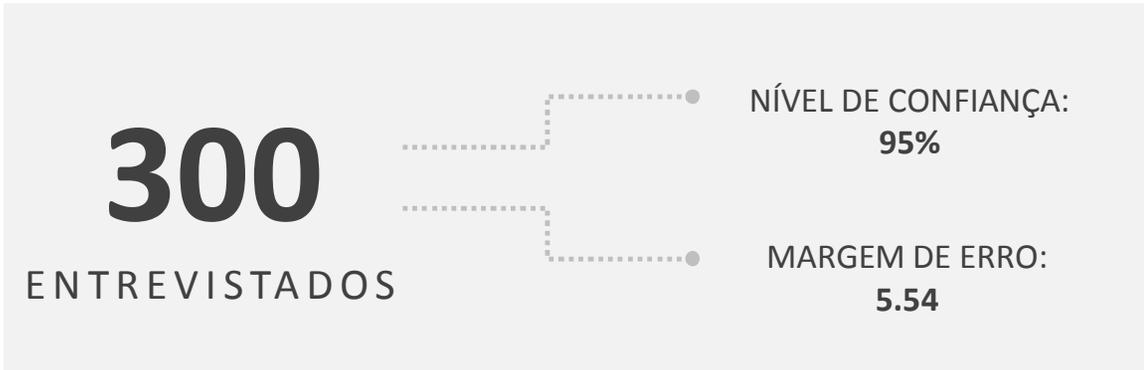


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 10.084 beneficiários possuidores do plano **Unimed Tupã**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 6.975.
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro a Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 27%. Falamos com 1.106 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 300.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 17 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 39 (4%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 750 (68%).
- ❖ **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

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	175	60,3%	44%	76%	95%	8,0%
Na maioria das vezes	69	23,8%	10%	38%	95%	6,9%
Às vezes	45	15,5%	4%	27%	95%	5,9%
Nunca	1	0,3%	-2%	2%	95%	1,0%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	142	62,8%	45%	81%	95%	8,9%
Na maioria das vezes	49	21,7%	6%	37%	95%	7,6%
Às vezes	26	11,5%	0%	23%	95%	5,9%
Nunca	9	4,0%	-3%	11%	95%	3,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	34	11,3%	1%	21%	95%	5,1%
Não	266	88,7%	79%	99%	95%	5,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	92	31,0%	16%	46%	95%	7,4%
Bom	155	52,2%	36%	68%	95%	8,0%
Regular	43	14,5%	3%	26%	95%	5,7%
Ruim	3	1,0%	-2%	4%	95%	1,6%
Muito Ruim	4	1,3%	-2%	5%	95%	1,9%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	63	22,4%	9%	36%	95%	6,9%
Bom	150	53,4%	37%	70%	95%	8,2%
Regular	58	20,6%	7%	34%	95%	6,7%
Ruim	6	2,1%	-3%	7%	95%	2,4%
Muito Ruim	4	1,4%	-2%	5%	95%	2,0%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	77	27,7%	13%	43%	95%	7,4%
Bom	153	55,0%	39%	72%	95%	8,3%
Regular	44	15,8%	4%	28%	95%	6,1%
Ruim	3	1,1%	-2%	5%	95%	1,7%
Muito Ruim	1	0,4%	-2%	2%	95%	1,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	83	76,9%	54%	99%	95%	11,2%
Não	25	23,1%	1%	46%	95%	11,2%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	49	20,5%	6%	35%	95%	7,2%
Bom	149	62,3%	45%	80%	95%	8,7%
Regular	36	15,1%	2%	28%	95%	6,4%
Ruim	5	2,1%	-3%	7%	95%	2,6%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	68	22,7%	9%	36%	95%	6,7%
Bom	146	48,7%	33%	65%	95%	8,0%
Regular	76	25,3%	11%	39%	95%	7,0%
Ruim	8	2,7%	-2%	8%	95%	2,6%
Muito Ruim	2	0,7%	-2%	3%	95%	1,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	20	6,7%	-1%	15%	95%	4,0%
Recomendaria	188	62,9%	47%	78%	95%	7,7%
Recomendaria com ressalvas	77	25,8%	12%	40%	95%	7,0%
Não recomendaria	14	4,7%	-2%	11%	95%	3,4%

Dados técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	290	5.63
	2 - Atenção imediata	226	6.41
	3 - Comunicação	300	5.54
	4 - Atenção à saúde recebida	297	5.56
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	281	5.73
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	278	5.76
	7 - Resolutividade	108	9.36
	8 - Documentos e formulários	239	6.23
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	300	5.54
	10 - Recomendação	299	5.55



Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Tupã	74
Bastos	15
Herculândia	5
Rinópolis	4
Iacri	3
Quintana	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
69	79
11	19
2	7
2	6
1	5
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	26
De 31 a 40 anos	33
De 41 a 50 anos	13
De 51 a 60 anos	8
Mais de 60 anos	17

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
21	31
28	38
9	17
5	11
13	22

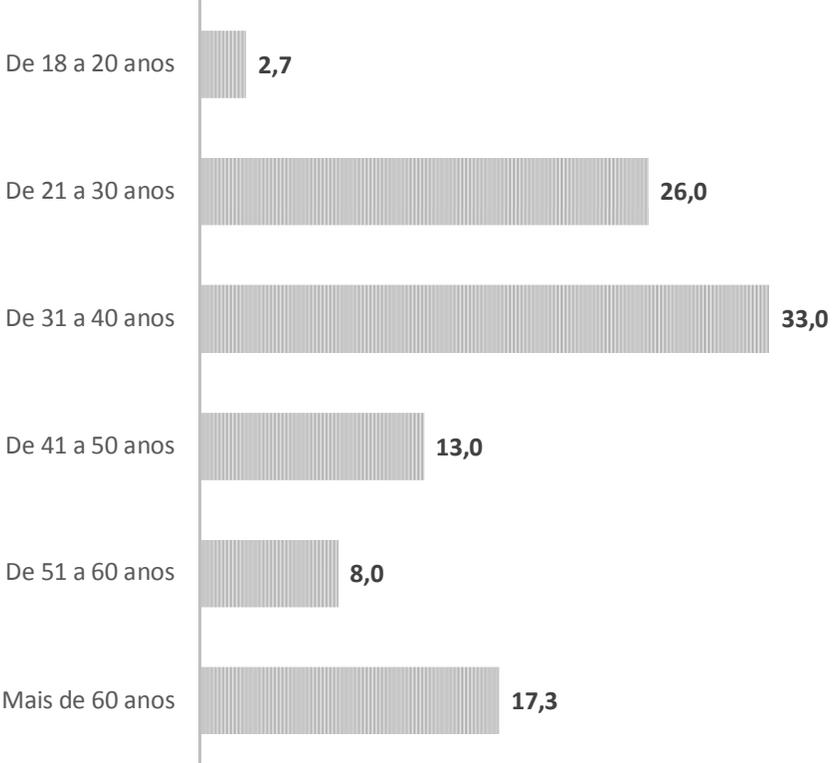
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	70
Masculino	30

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
65	76
24	35

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Faixa Etária



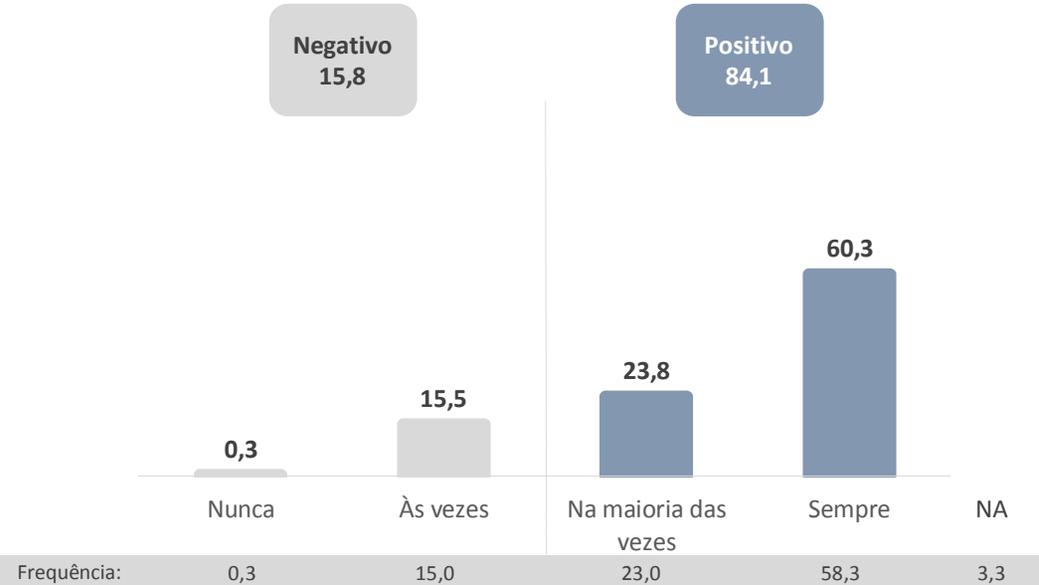
Gênero



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	15,7	23,5	60,8
Masculino	1,2	15,1	24,4	59,3

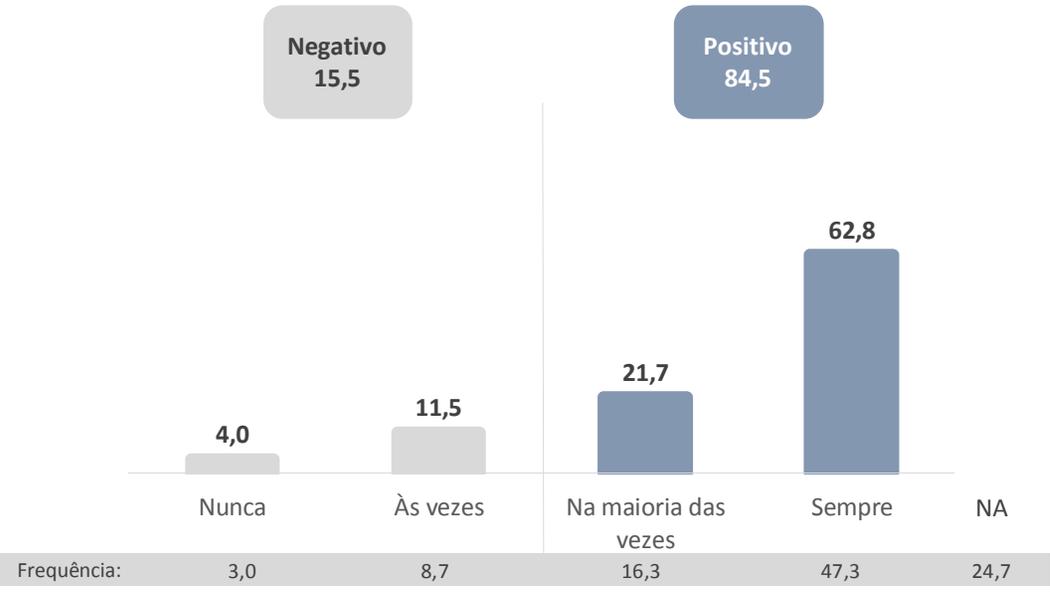
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	37,5	62,5
De 21 a 30 anos	0,0	18,9	27,0	54,1
De 31 a 40 anos	0,0	17,7	24,0	58,3
De 41 a 50 anos	2,6	18,4	23,7	55,3
De 51 a 60 anos	0,0	21,7	26,1	52,2
Mais de 60 anos	0,0	3,9	15,7	80,4

Base: 290 | Margem de Erro: 5.63
 Não se aplica: 10 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em relação a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 84,1% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na Maioria Das Vezes**, classificando-o em **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que apenas 0,3% mencionou **Nunca**.
 Por perfil, ambos os gêneros estão empatados tecnicamente se considerarmos a margem de erro e estão dentro da **Conformidade**. Por idade, podemos observar que as faixas etárias das extremidades, ou seja, **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos** são as que mais citaram as opções positivas **Sempre** e **Na maioria das vezes**. Em contrapartida, vale atenção para os beneficiários **De 41 a 60 anos**, pois são os que mais citaram as opções negativas (**Às vezes e Nunca**).

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	4,8	12,1	21,2	61,8
Masculino	1,6	9,8	23,0	65,6

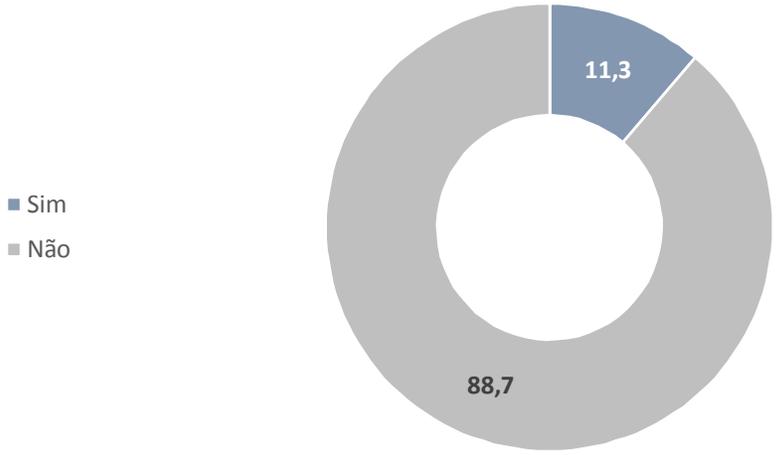
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	14,3	85,7
De 21 a 30 anos	0,0	10,7	23,2	66,1
De 31 a 40 anos	7,6	6,3	20,3	65,8
De 41 a 50 anos	9,7	35,5	19,4	35,5
De 51 a 60 anos	0,0	11,1	38,9	50,0
Mais de 60 anos	0,0	5,7	17,1	77,1

Base: 226 | Margem de Erro: 6.41
 Não se aplica: 74 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Referente à atenção imediata, 84,5% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 62,8% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 4% citaram o **Nunca**.
 Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatadas dentro da margem de erro, ambos classificados em **Conformidade**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** são os menos satisfeitos. Por outro lado, a faixa que obteve o melhor índice foi **De 18 a 20 anos**, com 100% em patamar máximo de **Excelência**, seguida pela **Mais de 60 anos** com 94,3%.

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.?



Base: 300 | Margem de Erro: 5.54
 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.

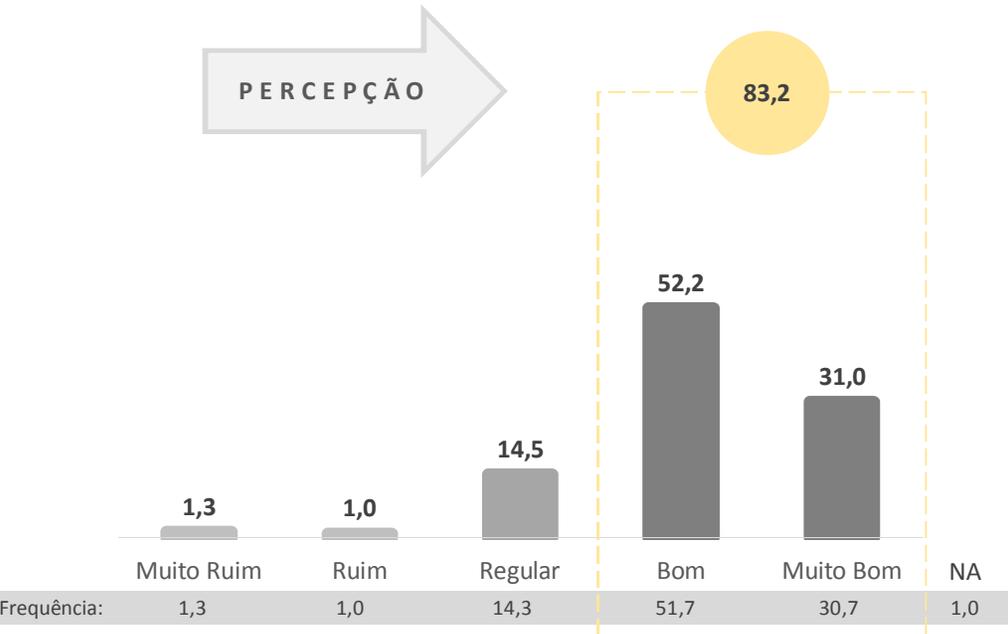
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	90,0	10,0
Masculino	85,4	14,6

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	62,5	37,5
De 21 a 30 anos	92,3	7,7
De 31 a 40 anos	87,9	12,1
De 41 a 50 anos	92,3	7,7
De 51 a 60 anos	91,7	8,3
Mais de 60 anos	84,6	15,4

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (88,7%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano, quanto à cuidados preventivos, nos últimos 12 meses, dado considerado como ponto de atenção por se tratar de informações importantes relacionadas a prevenções de saúde. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos beneficiários do gênero **Masculino** e na faixa etária **De 18 a 20 anos**. Os beneficiários que informam ter menos comunicação está na faixa etária **De 21 a 30 anos** e **De 41 a 50 anos**.

Atenção à saúde

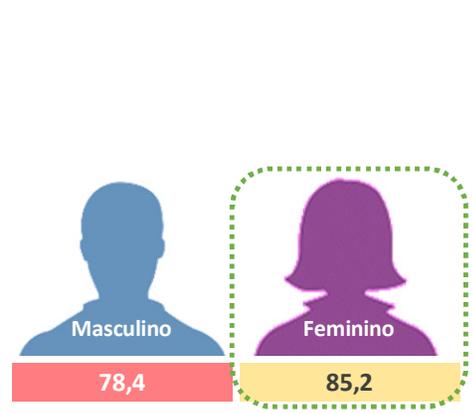
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 297 | Margem de Erro: 5.56
 Não se aplica: 3 (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	84,2
De 31 a 40 anos	81,6
De 41 a 50 anos	69,2
De 51 a 60 anos	75,0
Mais de 60 anos	96,2

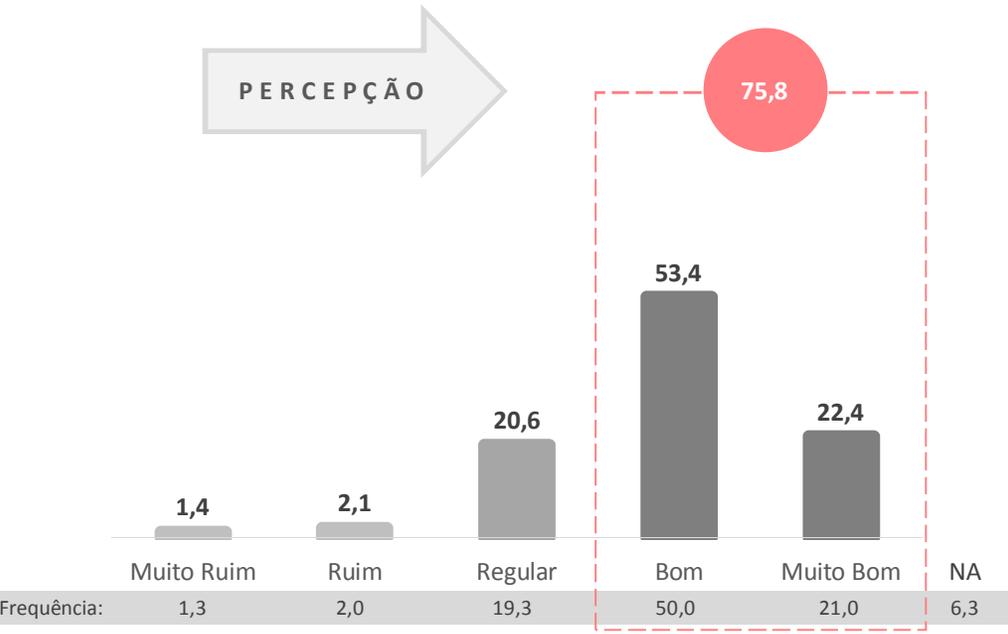
Atenção à saúde recebida, 83,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se dentro da **Conformidade** por superar 80pp. É positivo destacar também que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** seja de apenas 2,3%.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas (**Bom** e **Muito Bom**), a diferença entre elas é de 21,2pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Feminino** apresentam maior satisfação se comparado com o **Masculino**, classificando-o em **Conformidade**. Já por faixa etária, destacam-se satisfatoriamente os beneficiários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**, ambas em patamar de **Excelência**. Os menos contentes estão na faixa etária **De 41 a 60 anos**, únicas fora da **Conformidade**.

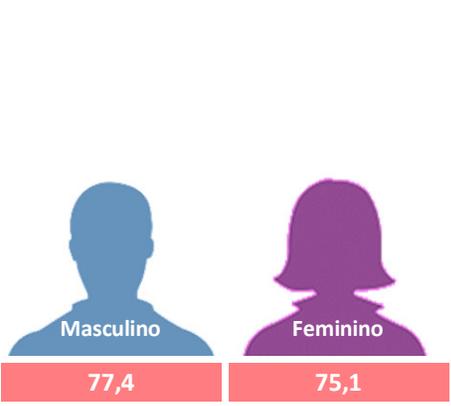
Atenção à saúde

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: 281 | Margem de Erro: 5.73
 Não se aplica: 19 (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	70,8
De 31 a 40 anos	74,2
De 41 a 50 anos	68,4
De 51 a 60 anos	78,3
Mais de 60 anos	87,2

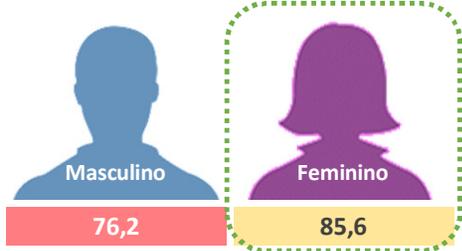
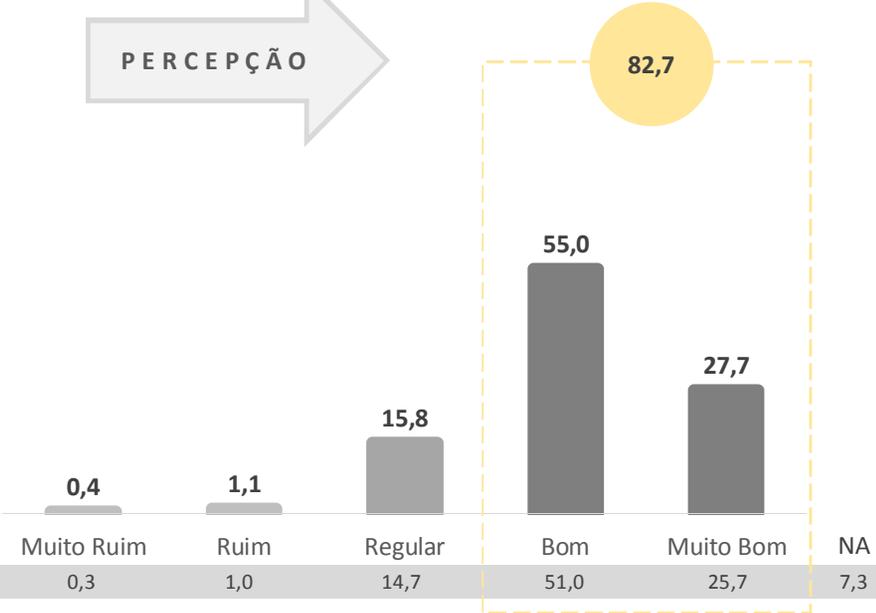
O acesso à lista de prestadores alcançou 75,8% de satisfação, se classificando em **Não conformidade**, devido ao alto volume em **Regular**. Apesar disso, destacamos que o índice de insatisfação (**Muito Ruim + Ruim**) foi baixo, de apenas 3,5%. Além disso, nota-se um alto índice de neutralidade (**Regular 20,5%**)

Ponto de atenção em relação ao viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, diferença de 31pp.

Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatadas dentro da margem de erro, já os beneficiários **De 21 a 30 anos** e **De 41 a 50 anos** são os menos satisfeitos. O maior índice de satisfação aparece na faixa **De 18 a 20 anos**, 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	83,8
De 31 a 40 anos	84,9
De 41 a 50 anos	67,6
De 51 a 60 anos	59,1
Mais de 60 anos	96,0

Quando questionados sobre acesso as informações, 82,7% dos respondentes estão satisfeitos, classificando esta avaliação dentro da **Conformidade**. Além disso, a soma das opções ruins foi baixa, de apenas 1,5pp.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 27,3pp entre as opções de satisfação (**Bom e Muito Bom**), o que nos permite dizer que há uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o público mais contente está no gênero **Feminino** (85,6%) e nas faixas etárias **De 18 a 20 anos e Mais de 60 anos**, com 100% e 96% respectivamente. Em contrapartida, usuários na faixa etária **De 41 a 60 anos** são os menos satisfeitos, ficando fora da **Conformidade**.

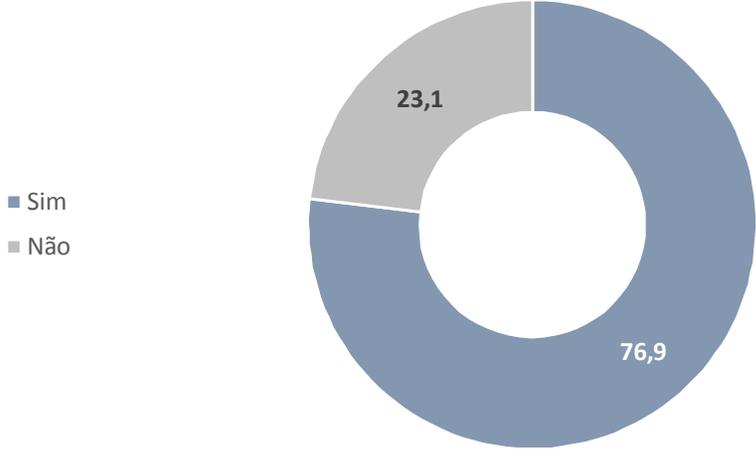
Base: 278 | Margem de Erro: 5.76
 Não se aplica: 22 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

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

Canais de atendimento

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



	Sim	Não	NA
Frequência:	27,7	8,3	64,0

Base: 108 | Margem de Erro: 9.36

Não se aplica: 192 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	24,3	75,7
Masculino	21,1	78,9

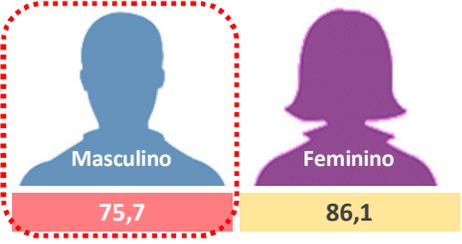
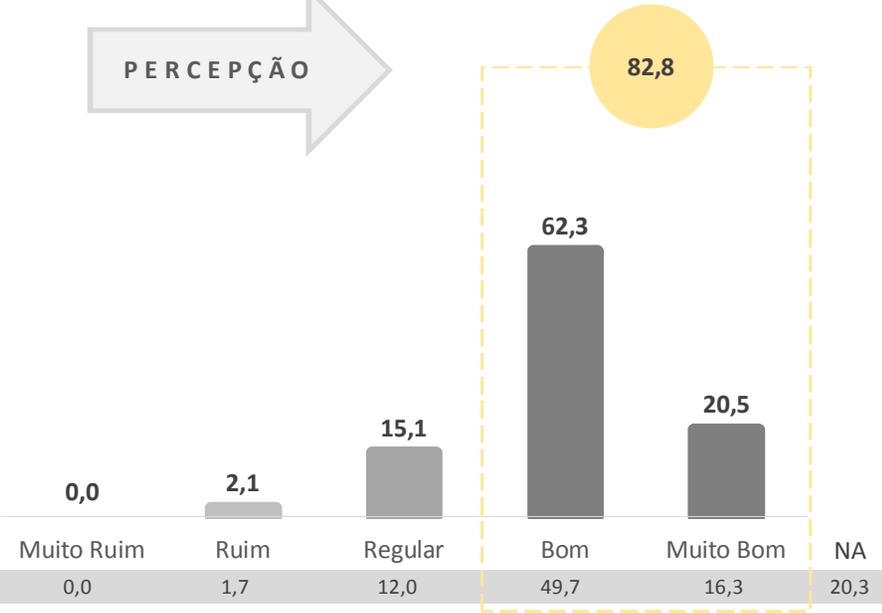
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	24,2	75,8
De 31 a 40 anos	17,6	82,4
De 41 a 50 anos	17,6	82,4
De 51 a 60 anos	37,5	62,5
Mais de 60 anos	45,5	54,5

64% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Logo, 36% ainda precisou abrir um chamado no período mencionado, o que cabe um ponto de atenção. No entanto, dos que abriram reclamação, somente 76,9% obteve a demanda resolvida, sendo mais um ponto de atenção.

Analisando os gêneros, público **Masculino** alega ter mais resolutividade quanto ao **Feminino**, porém estão empatados tecnicamente dentro da margem de erro. Por faixa etária, quem mais obteve resolução foi o público **De 18 a 20 anos**. Por outro lado, a faixa **Mais de 60 anos** concentra a maior falta de resolutividade.

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	85,7
De 21 a 30 anos	84,7
De 31 a 40 anos	82,4
De 41 a 50 anos	70,6
De 51 a 60 anos	75,0
Mais de 60 anos	92,9

Base: 239 | Margem de Erro: 6.23
 Não se aplica: 61 (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

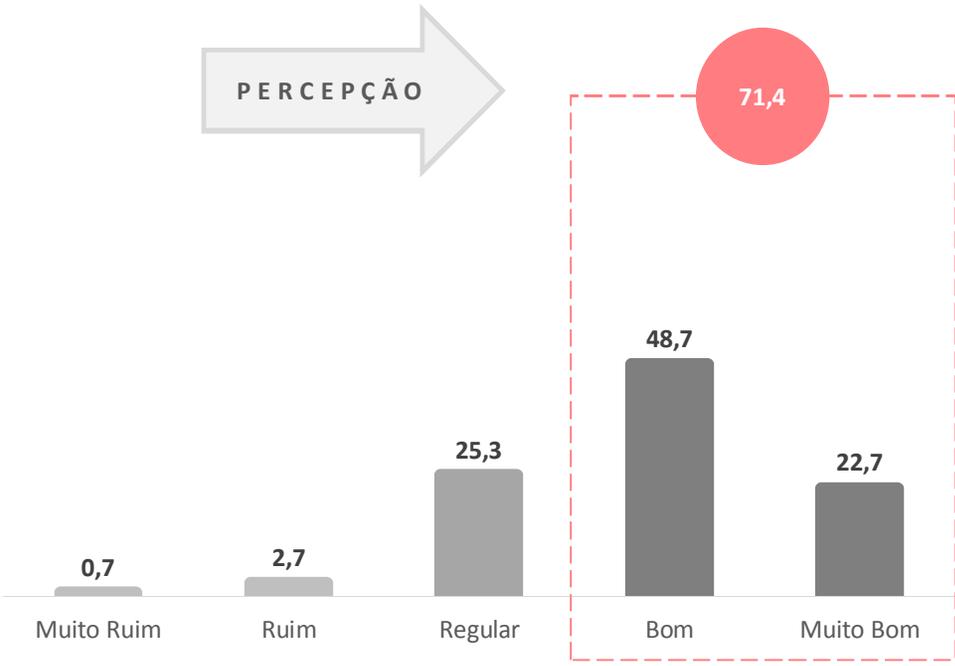
No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 82,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Vale ressaltar que a opção **Ruim** foi de 2,1% e a opção **Muito Ruim** não foi citada.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções de satisfação presente nessa questão também, porém com uma diferença maior, de 41,8pp, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, a avaliação do gênero **Feminino** está dentro da **Conformidade** e o maior índice de satisfação está concentrado na faixa etária **Mais de 60 anos**, única em patamar de **Excelência**. Em contrapartida, os menos satisfeitos encontra-se na faixa etária **De 41 a 60 anos**, duas faixas fora da **Conformidade**.

Avaliação geral

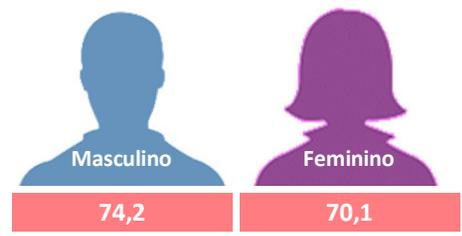
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 300 | Margem de Erro: 5.54
 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: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	87,5
De 21 a 30 anos	71,8
De 31 a 40 anos	75,8
De 41 a 50 anos	56,4
De 51 a 60 anos	54,2
Mais de 60 anos	78,8

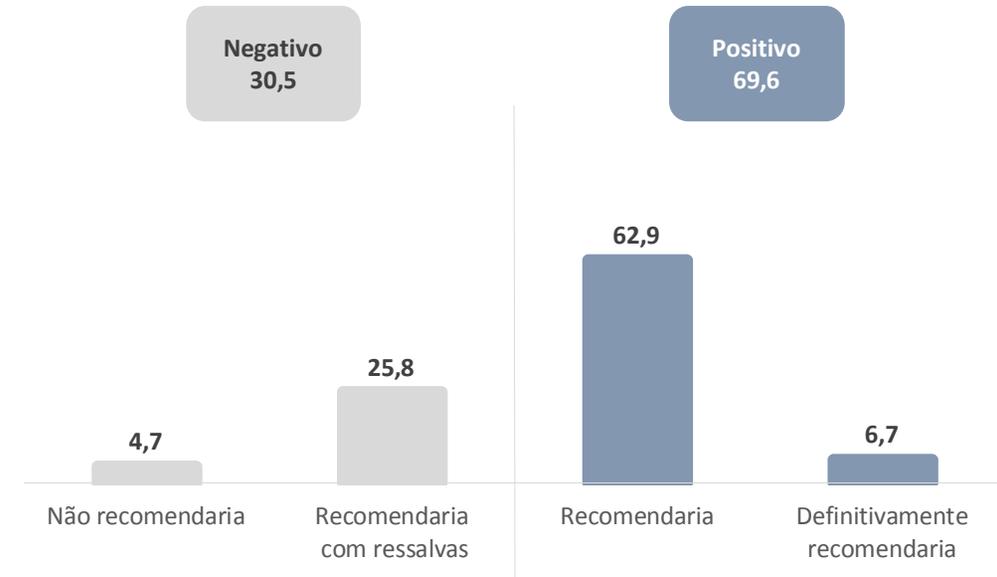
Sobre a avaliação geral do plano, 71,4% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-o em **Não Conformidade**, devido ao volume de 25,3% de neutralidade (**Regular 25,3%**). Positivamente ressaltamos que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** não chegou nem a 4%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 26pp entre as opções de satisfação (**Bom e Muito Bom**), o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro, ambos **Não Conforme**. Por faixa etária os respondentes **De 41 a 60 anos** são os menos contentes. Positivamente, beneficiários **De 18 a 20 anos** são os únicos dentro da **Conformidade**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,8	23,3	64,3	7,6
Masculino	4,5	31,5	59,6	4,5

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	12,5	75,0	12,5
De 21 a 30 anos	5,1	25,6	59,0	10,3
De 31 a 40 anos	5,1	27,3	58,6	9,1
De 41 a 50 anos	7,7	38,5	48,7	5,1
De 51 a 60 anos	4,3	34,8	60,9	0,0
Mais de 60 anos	1,9	11,5	86,5	0,0

Base: 299 | Margem de Erro: 5.55
 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.

69,6% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente Recomendaria + Recomendaria**). Ressaltamos que o percentual de **Não Recomendaria** foi baixo, apenas 4,7%. Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas, diferença de 56,2pp indicando probabilidade de migração para lado negativo. Além disso, o gradiente **Recomendaria com ressalvas** se sobressai em 19,1pp ao **Definitivamente recomendaria**. Por perfil, o gênero **Feminino** é o que mais recomendaria o plano e por faixa etária são os beneficiários **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**. Já a faixa **De 41 a 50 anos** é onde concentra o maior índice de respostas negativas (**Não recomendaria** e **Recomendaria com ressalvas**)

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Tupã no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) os resultados foram razoáveis, pois oscilaram entre os patamares de **Conformidade** e **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor resultado entre as questões de satisfação ocorreu na pergunta 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida, fechou com 83,2% (dentro da **Conformidade**). Na questão 5, **acesso à lista de prestadores**, que avalia a facilidade de acesso obteve um dos menores desempenho: 75,8%, ou seja, 24,2% dos entrevistados tiveram 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 a satisfação (5 gradientes) se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito Bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica uma possibilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, é importante dar um olhar especial aos beneficiários do gênero **Masculino** e na faixa etária **De 41 a 50 anos**, pois foram os que menos demonstraram estar satisfeitos com os assuntos abordados na pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 71,4% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação (69,6%), por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença é de aproximadamente 2pp, ambos os resultados estão fora da **Conformidade**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar tanto o índice de satisfação, quanto o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

