

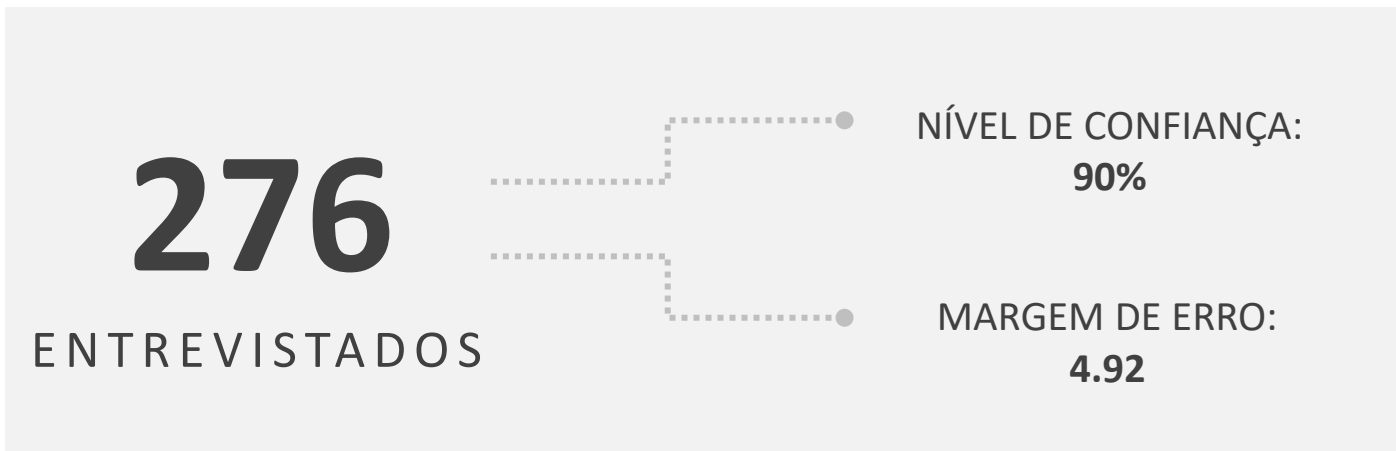


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 27.803 beneficiários possuidores do plano Santa Casa de Saúde Ribeirão Preto.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa) com 18 anos ou mais:** 22.016.
- ❖ **Período de campo:** Abril e Maio de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 61%. Falamos com 454 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 276.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 6 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 27 (6%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 145 (32%).
- ❖ **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	260	5.07
	2 - Atenção imediata	232	5.37
	3 - Comunicação	276	4.92
	4 - Atenção à saúde recebida	261	5.06
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	255	5.12
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	250	5.17
	7 - Resolutividade	98	8.29
	8 - Documentos e formulários	217	5.56
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	273	4.95
	10 - Recomendação	275	4.93



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	159	61,2%	46%	76%	90%	7,4%
Na maioria das vezes	39	15,0%	4%	26%	90%	5,4%
Às vezes	62	23,8%	11%	37%	90%	6,5%
Nunca	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	158	68,1%	53%	83%	90%	7,5%
Na maioria das vezes	46	19,8%	7%	33%	90%	6,4%
Às vezes	25	10,8%	1%	21%	90%	5,0%
Nunca	3	1,3%	-2%	5%	90%	1,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	16	5,8%	-1%	13%	90%	3,5%
Não	260	94,2%	87%	101%	90%	3,5%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	81	31,0%	17%	45%	90%	7,0%
Bom	139	53,3%	38%	68%	90%	7,6%
Regular	37	14,2%	4%	25%	90%	5,3%
Ruim	3	1,1%	-2%	4%	90%	1,6%
Muito Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,9%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	48	18,8%	7%	31%	90%	6,0%
Bom	144	56,5%	41%	72%	90%	7,6%
Regular	48	18,8%	7%	31%	90%	6,0%
Ruim	12	4,7%	-2%	11%	90%	3,3%
Muito Ruim	3	1,2%	-2%	4%	90%	1,7%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	60	24,0%	11%	37%	90%	6,6%
Bom	125	50,0%	34%	66%	90%	7,8%
Regular	46	18,4%	6%	30%	90%	6,0%
Ruim	15	6,0%	-1%	13%	90%	3,7%
Muito Ruim	4	1,6%	-2%	6%	90%	2,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	66	67,3%	44%	91%	90%	11,7%
Não	32	32,7%	9%	56%	90%	11,7%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	43	19,8%	7%	33%	90%	6,7%
Bom	138	63,6%	48%	80%	90%	8,0%
Regular	31	14,3%	3%	26%	90%	5,8%
Ruim	5	2,3%	-3%	7%	90%	2,5%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	66	24,2%	11%	37%	90%	6,4%
Bom	161	59,0%	44%	74%	90%	7,3%
Regular	43	15,8%	5%	27%	90%	5,4%
Ruim	2	0,7%	-2%	3%	90%	1,3%
Muito Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,9%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	17	6,2%	-1%	13%	90%	3,6%
Recomendaria	205	74,5%	62%	87%	90%	6,5%
Recomendaria com ressalvas	45	16,4%	5%	27%	90%	5,5%
Não recomendaria	8	2,9%	-2%	8%	90%	2,5%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Ribeirão Preto	86
Jardinópolis	5
Serrana	5
Cravinhos	2
Barrinha	1
Brodowski	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
82	89
3	8
3	7
0	3
0	2
0	2

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	15
De 31 a 40 anos	26
De 41 a 50 anos	22
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	18

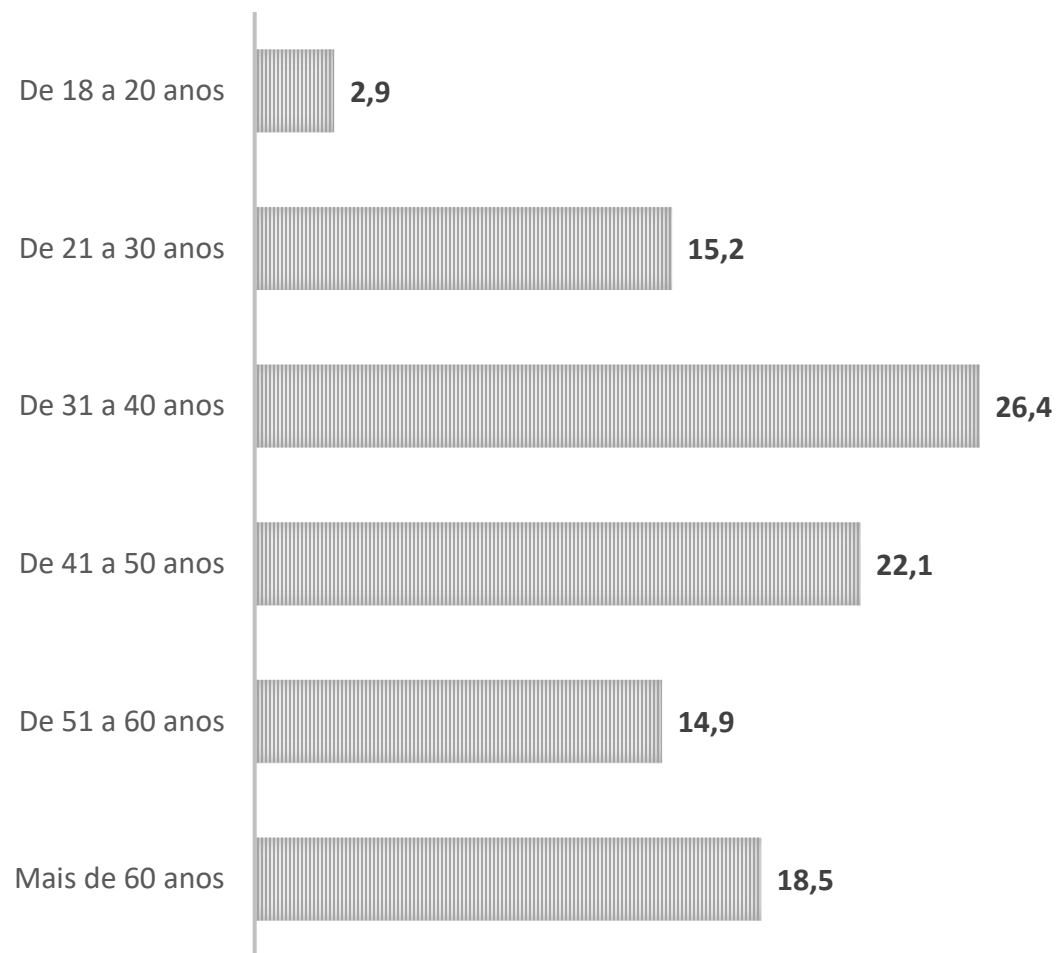
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	5
12	19
22	31
18	26
11	18
15	22

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	40
Feminino	60

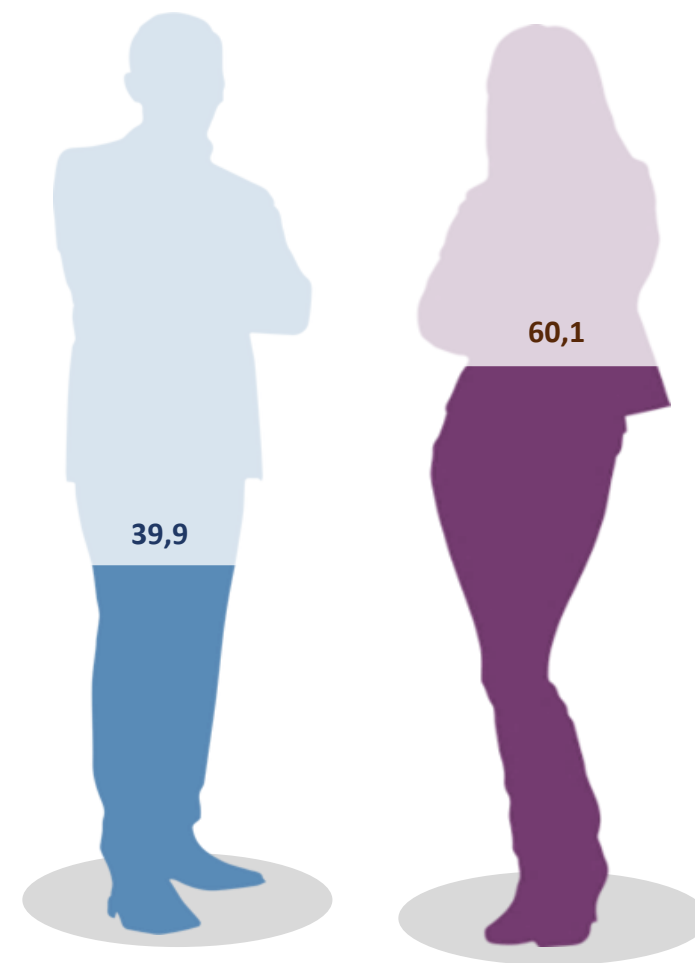
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
35	45
55	65

Dados técnicos

Faixa Etária

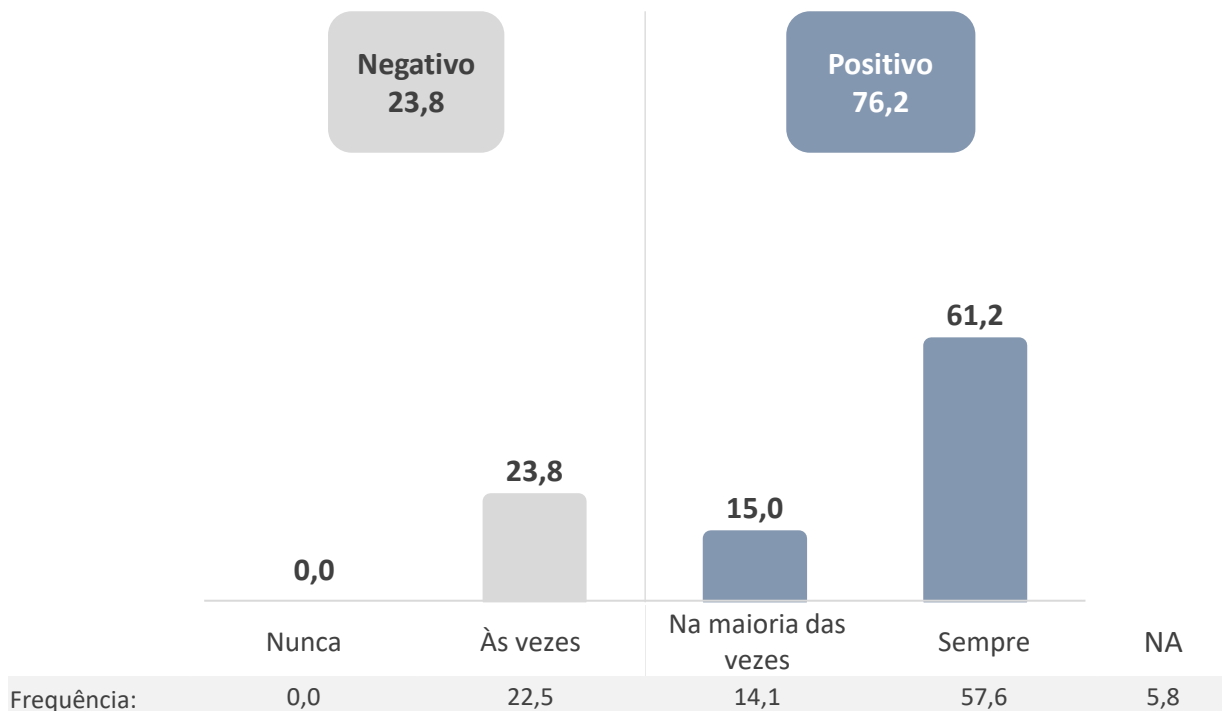


Gênero



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	0,0	23,9	16,4	59,7
Masculino	0,0	23,8	12,9	63,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	12,5	62,5
De 21 a 30 anos	0,0	28,2	20,5	51,3
De 31 a 40 anos	0,0	23,5	26,5	50,0
De 41 a 50 anos	0,0	25,4	8,5	66,1
De 51 a 60 anos	0,0	29,7	2,7	67,6
Mais de 60 anos	0,0	14,3	12,2	73,5

Base: 260 | Margem de Erro: 5.07

Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)

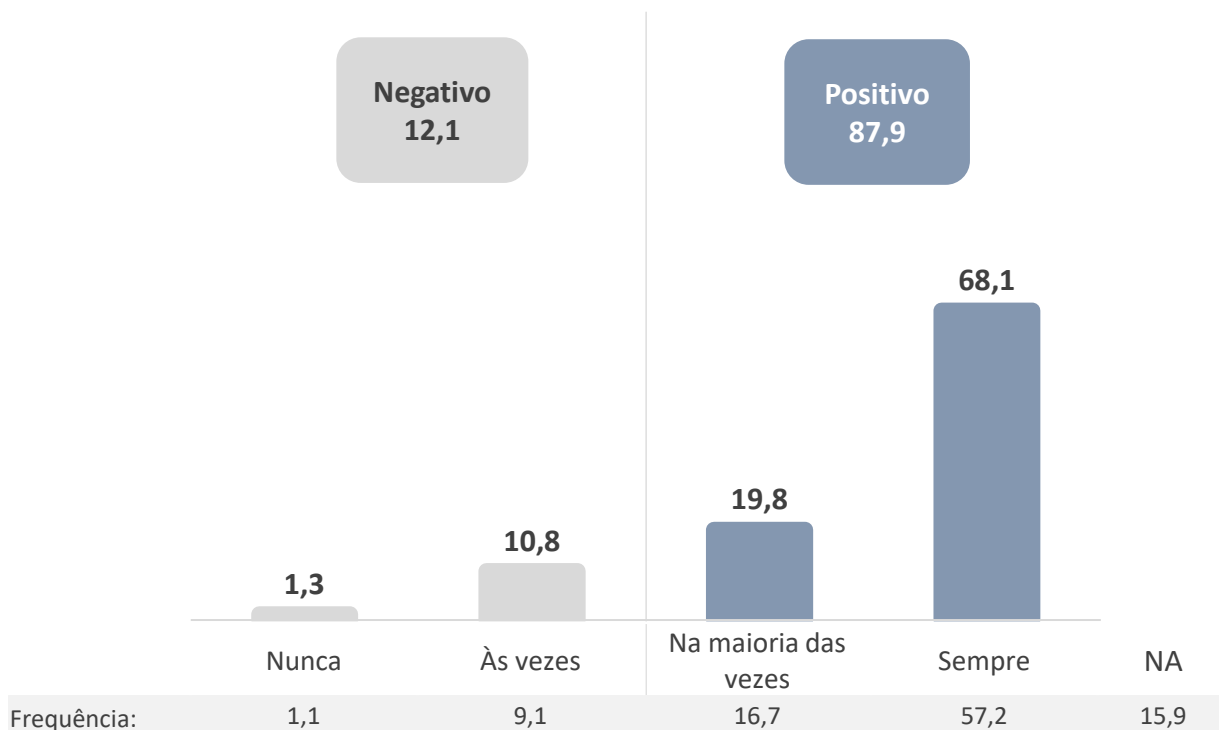
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 76,2% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, sendo 61,2% concentrado em **Sempre**. Apesar disso, destaque para o fato de que o **Nunca** não foi mencionado. Ponto de atenção para opção **Às vezes** que se sobressai ao **Na maioria das vezes** em 8,8pp.

Por perfil, ficam empatados dentro da margem de erro, os gêneros **Feminino** e **Masculino**. A faixa etária **De 21 a 30** e **De 51 a 60 anos** são os que mais avaliam negativamente, mencionando o item **Às vezes**, já quem obteve a melhor avaliação positivamente foi a faixa etária com **Mais de 60 anos**, alcançando 85,7%, ficando dentro da **Conformidade**.

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	1,4	9,9	25,5	63,1
Masculino	1,1	12,1	11,0	75,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	0,0	71,4
De 21 a 30 anos	0,0	10,8	24,3	64,9
De 31 a 40 anos	1,7	13,6	23,7	61,0
De 41 a 50 anos	1,9	5,8	17,3	75,0
De 51 a 60 anos	0,0	8,3	22,2	69,4
Mais de 60 anos	2,4	12,2	14,6	70,7

Base: 232 | Margem de Erro: 5.37

Não se aplica: 44 (não considerados para cálculo dos indicadores)

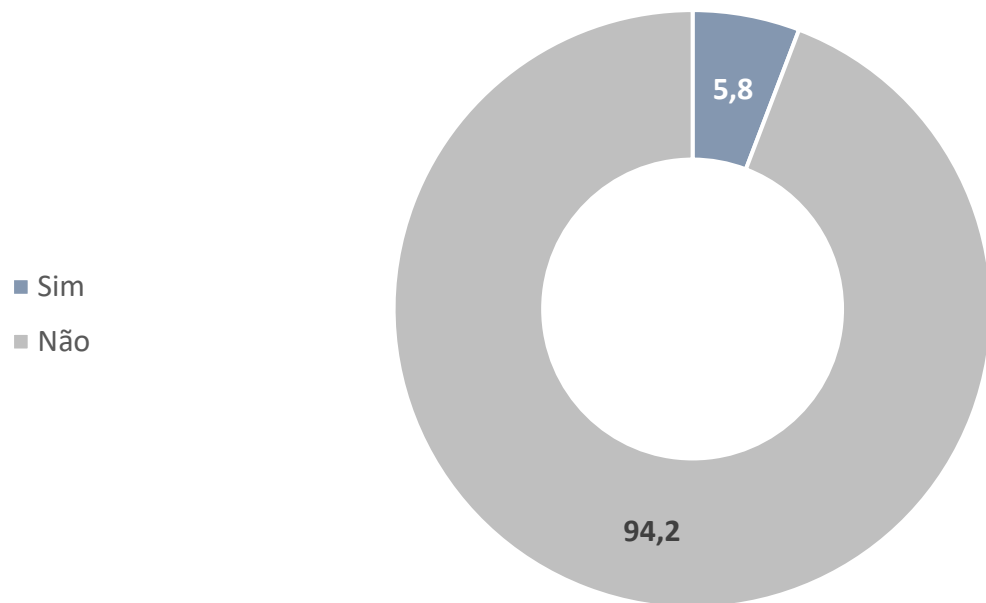
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Referente à atenção imediata, 87,9% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 68,1% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que apenas 1,3% citaram o **Nunca**.

Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatadas dentro da margem de erro, ambos classificados em **Conformidade**. Por faixa etária, a resposta **Às vezes** está concentrada entre os beneficiários **De 18 a 20 anos**. Por outro lado, quem obteve o melhor índice positivamente foram os beneficiários que possui **De 41 a 60 anos**, alcançando o patamar de **Excelência**.

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.?



■ Sim
■ Não

Base: 276 | 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

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	93,4	6,6
Masculino	95,5	4,5

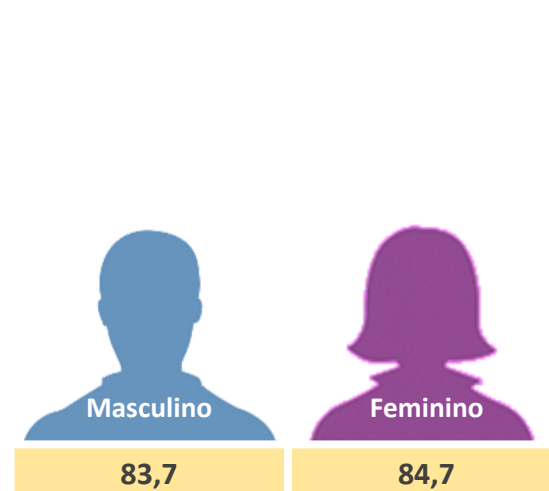
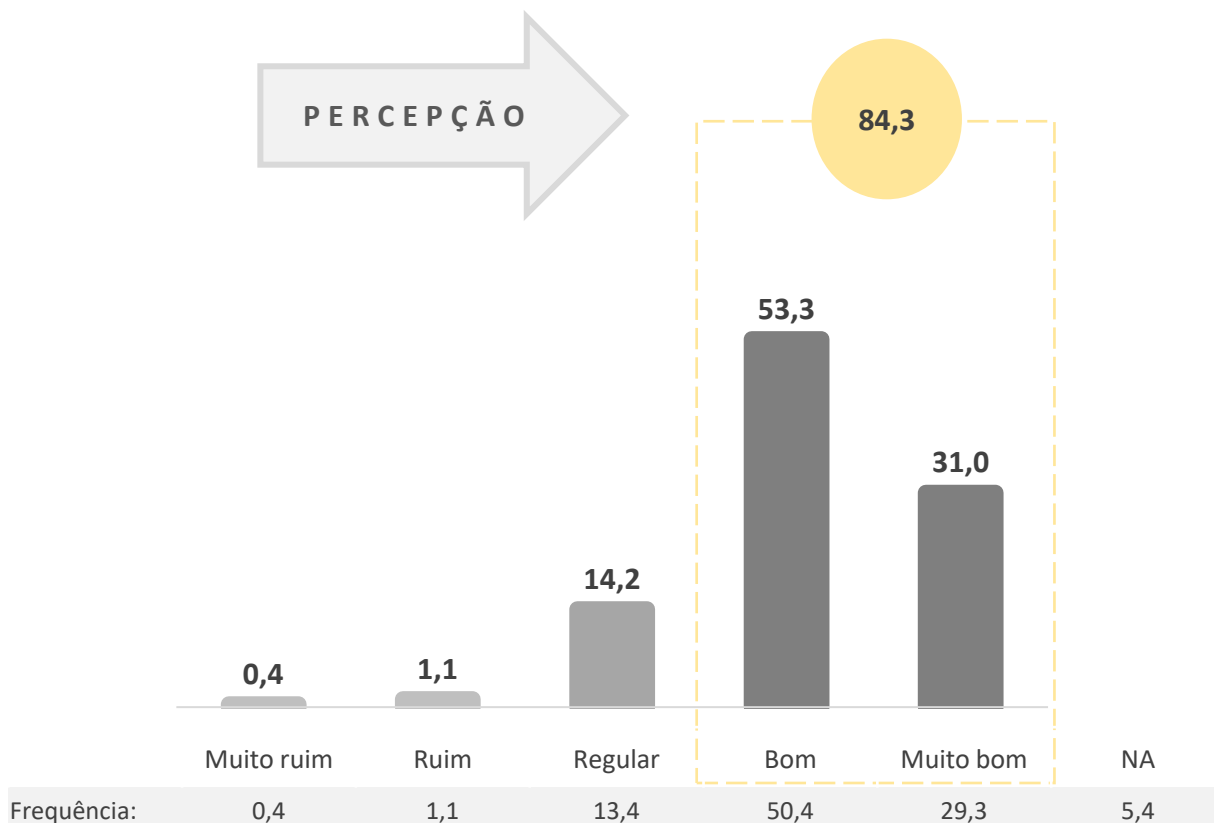
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	75,0	25,0
De 21 a 30 anos	92,9	7,1
De 31 a 40 anos	97,3	2,7
De 41 a 50 anos	95,1	4,9
De 51 a 60 anos	95,1	4,9
Mais de 60 anos	92,2	7,8

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (94,2%) 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 ao público **Feminino** e beneficiários com faixa etária **De 18 a 20 anos**, mesmo assim, o resultado é muito baixo.

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	62,5
De 21 a 30 anos	78,0
De 31 a 40 anos	83,6
De 41 a 50 anos	86,0
De 51 a 60 anos	79,5
Mais de 60 anos	95,9

Atenção à saúde recebida, 84,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Destaque positivo é que a soma das opções ruins (**Muito Ruim e Ruim**) foi de apenas 1,5%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 22,3pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Masculino** e **Feminino** ficam empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** demonstra estar menos satisfeita, já os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, com classificação em patamar **Excelência**.

Base: 261 | Margem de Erro: 5.06

Não se aplica: 15 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

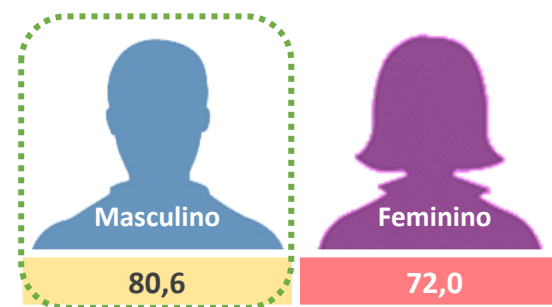
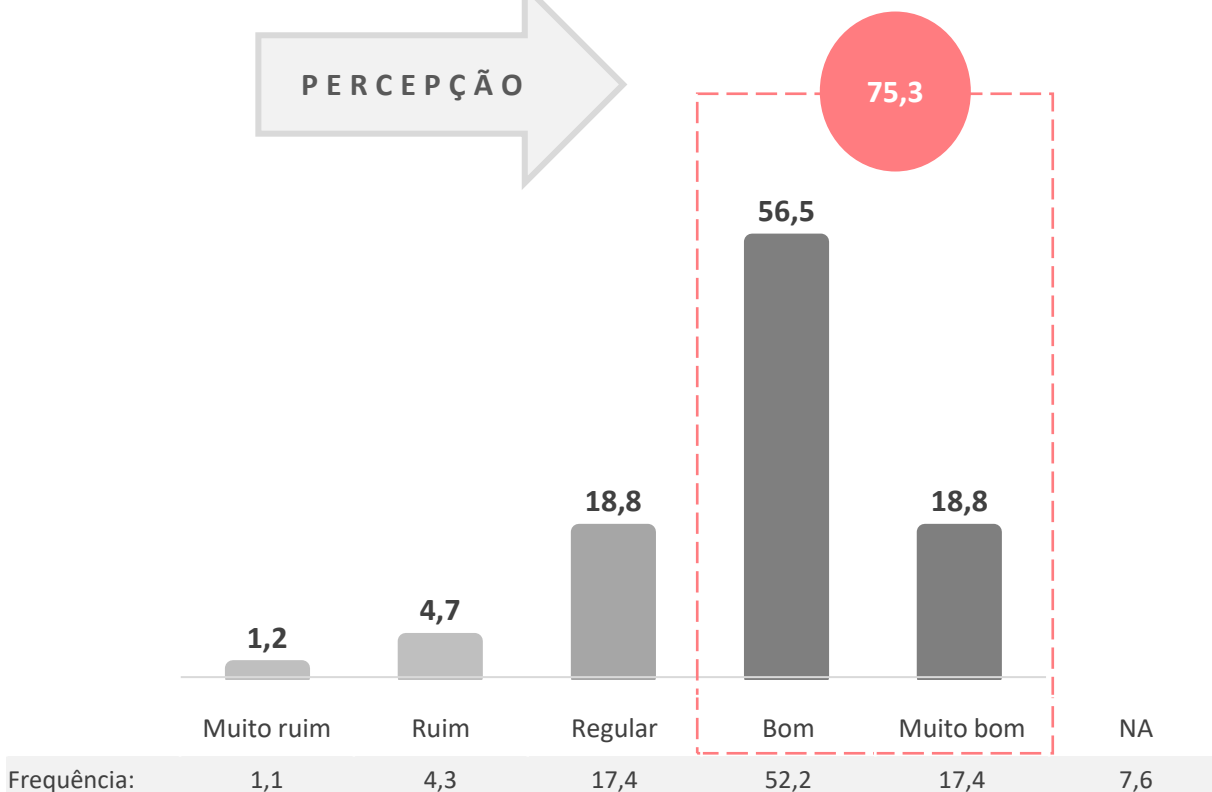
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atenção à saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,7
De 21 a 30 anos	74,4
De 31 a 40 anos	74,3
De 41 a 50 anos	69,6
De 51 a 60 anos	74,4
Mais de 60 anos	84,1

O acesso à lista de prestadores, 75,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado fora da **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que não chegou a 2%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 37,7pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** demonstra mais facilidade com este acesso se comparado com o **Feminino**, se classificando em **Conformidade**. Analisando as faixas etárias, beneficiários **De 41 a 50 anos** demonstram estar menos satisfeitos. Em contra partida, nas faixas etárias das extremidades (**De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**), constam os beneficiários que melhor avaliam o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, únicos em **Conformidade**.

Base: 255 | Margem de Erro: 5.12

Não se aplica: 21 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

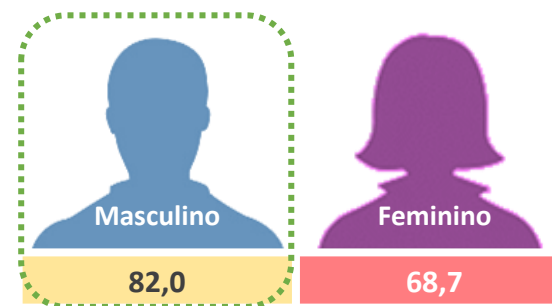
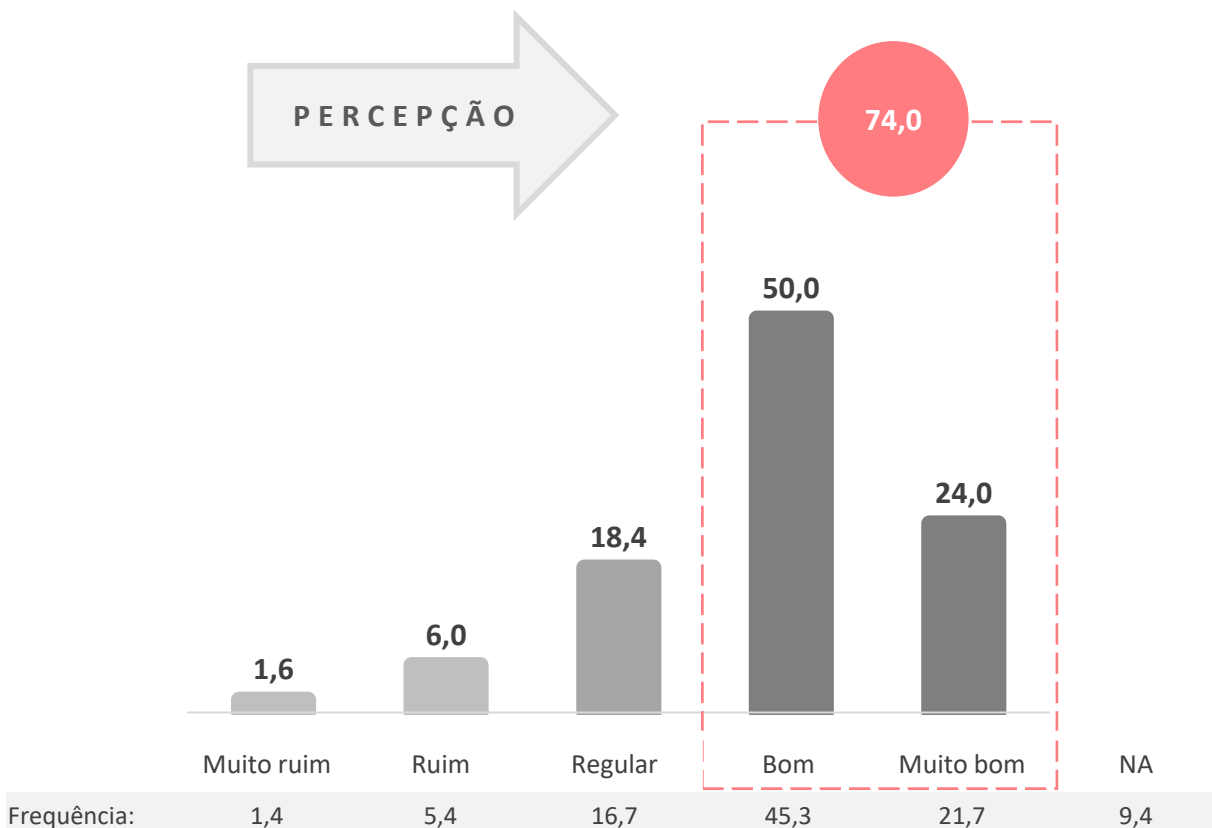
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	87,5
De 21 a 30 anos	66,7
De 31 a 40 anos	67,2
De 41 a 50 anos	74,1
De 51 a 60 anos	76,3
Mais de 60 anos	84,8

Sobre o acesso às informações, 74% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito Bom**, se classificando fora da **Conformidade**. Vale ressaltar que a opção **Muito ruim** obteve apenas 1,6% de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 26pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** encontra-se dentro da **Conformidade** e obteve o melhor índice de satisfação se comparado com o **Feminino**. Com relação as faixas etárias, o público **De 21 a 40 anos** demonstram menor satisfação e quem obteve a melhor avaliação foram os beneficiários que possuem **De 18 a 20** e **Mais de 60 anos**, ambos dentro da **Conformidade**.

Base: 250 | Margem de Erro: 5.17

Não se aplica: 26 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

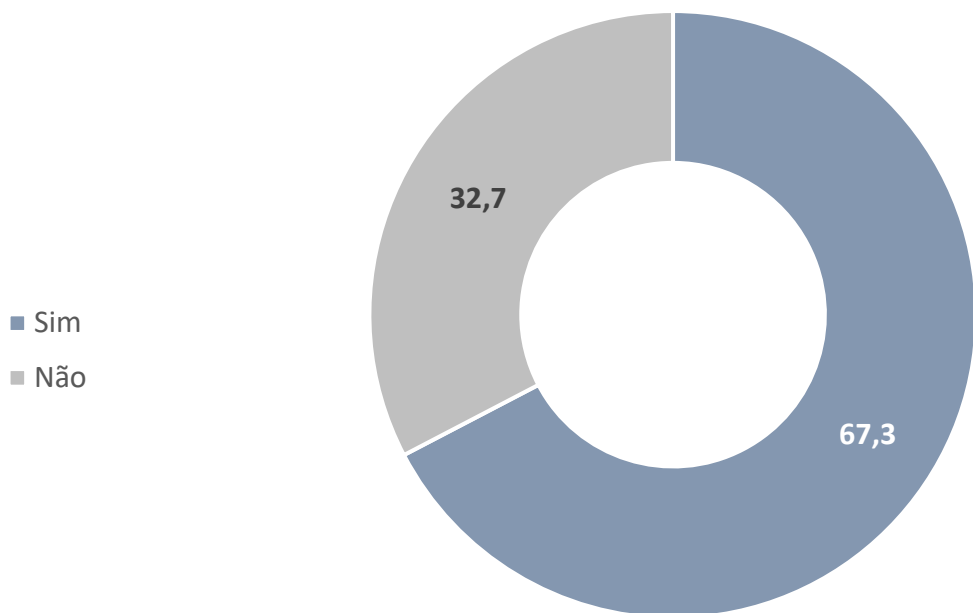
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	33,8	66,2
Masculino	30,3	69,7

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	50,0	50,0
De 31 a 40 anos	21,7	78,3
De 41 a 50 anos	45,8	54,2
De 51 a 60 anos	18,8	81,3
Mais de 60 anos	31,6	68,4

	Sim	Não	NA
Frequência:	23,9	11,6	64,5

Base: 98 | Margem de Erro: 8.29

Não se aplica: 178 (não considerados para cálculo dos indicadores)

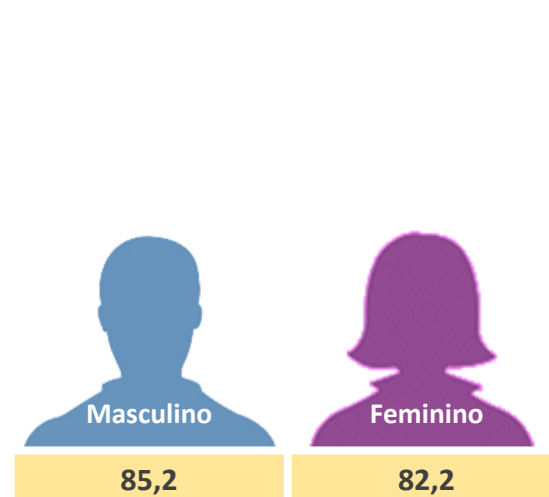
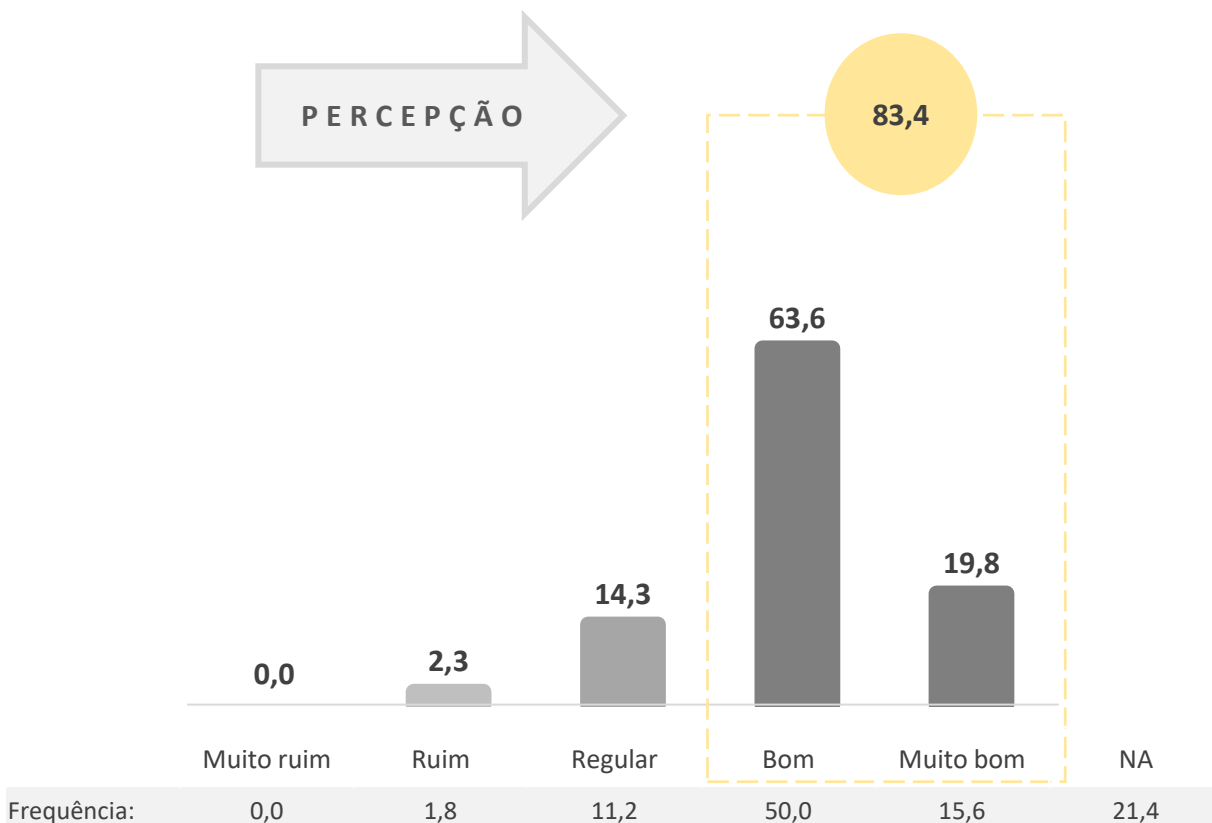
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em resolutividade, 64,5% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto de atenção, pois ainda assim 35,5% abriram uma reclamação. Dos que abriram, 67,3% informaram ter sua demanda resolvida, o vale mais um ponto de atenção. Importante identificar os casos sem resolução para evoluir o resultado positivamente.

Analisando os gêneros, público **Masculino** alega ter mais resolutividade que o **Feminino**, porém empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, **De 21 a 30 e 41 a 50 anos** disseram ter menos resolutividade, por outro lado, a faixa etária **De 18 a 20 anos** foi a que única que obteve 100% de resolução.

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	80,0
De 31 a 40 anos	72,6
De 41 a 50 anos	85,1
De 51 a 60 anos	81,8
Mais de 60 anos	100,0

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 83,4% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-o em **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Ruim** de apenas 2,3% e a opção **Muito Ruim** que nem foi citada.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 43,8pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro e em **Conformidade**. Por faixa etária, entrevistados **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos, fora da **Conformidade**. A melhor avaliação, encontra-se nas faixas **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** que atingiram 100% de satisfação e estão em patamar de **Excelência**.

Base: 217 | Margem de Erro: 5.56

Não se aplica: 59 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

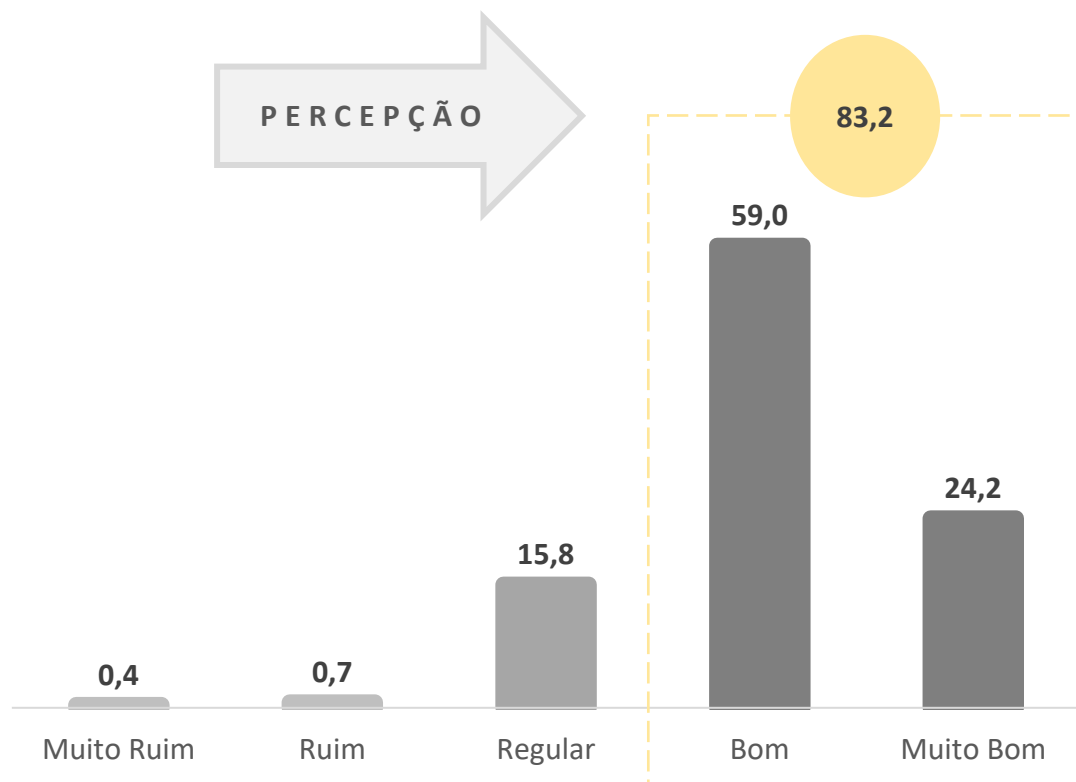
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 273 | Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

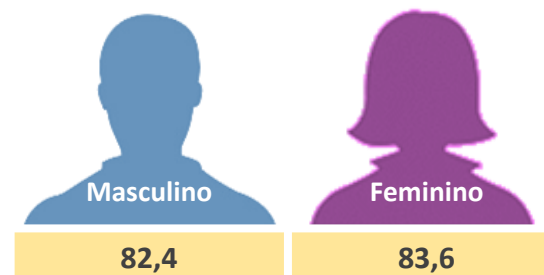
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	78,6
De 31 a 40 anos	84,9
De 41 a 50 anos	80,0
De 51 a 60 anos	82,5
Mais de 60 anos	90,0

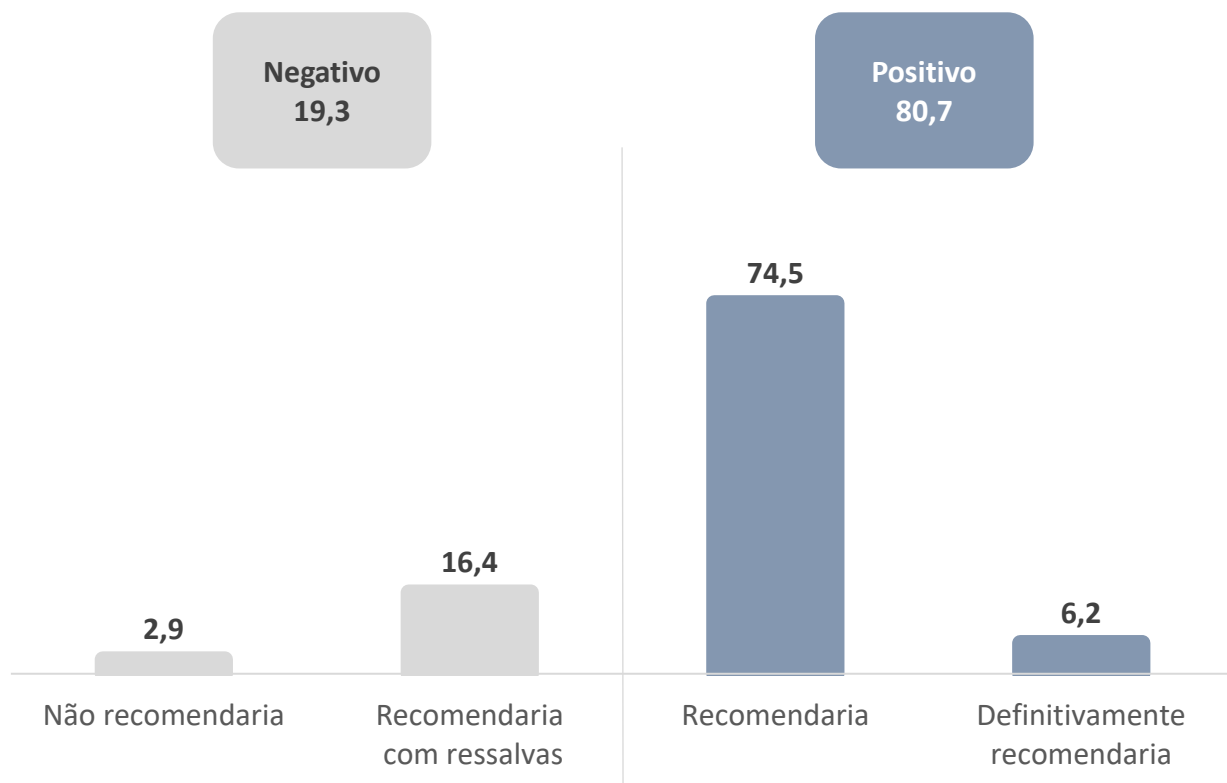
Com relação à avaliação do plano, 83,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-o em **Conformidade**. Destaque muito positivo é que a soma das opções ruins (**Muito Ruim e Ruim**) foi de apenas 1,1%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 34,8pp entre as opções de satisfação (**Bom e Muito Bom**), indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Como podemos observar, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro e dentro da **Conformidade**. Por faixa etária, quem possui **De 18 a 30 anos** são os menos satisfeitos e estão fora da **Conformidade**, já a faixa etária com **Mais de 60 anos** apresenta a maior satisfação, única em patamar de **Excelência**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,2	15,8	77,0	3,0
Masculino	0,9	17,3	70,9	10,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	37,5	50,0	12,5
De 21 a 30 anos	0,0	14,3	81,0	4,8
De 31 a 40 anos	0,0	16,4	75,3	8,2
De 41 a 50 anos	8,2	19,7	67,2	4,9
De 51 a 60 anos	7,5	12,5	75,0	5,0
Mais de 60 anos	0,0	13,7	80,4	5,9

Base: 275 | 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

Os resultados indicam que 80,7% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**), resultado considerado dentro da **Conformidade**. É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria** foi baixo, de apenas 2,9% de menções.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 68,3pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo.

Os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, **De 18 a 20 anos** são os que mais **Recomendaria com ressalvas**, já os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os que mais recomendariam o plano.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da **Santa Casa de Saúde Ribeirão Preto** no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, em algumas questões a satisfação ficou fora da **Conformidade**, mas pode-se observar que a não satisfação se deu devido ao alto índice de neutralidade (**Regular**), pois em todos os atributos, os índices de insatisfação (soma de **Muito Ruim e Ruim**) ficaram abaixo de 5%, em média.
- ❖ O melhor resultado entre as questões de satisfação ocorreu na pergunta 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida, fechou com 84,3% (dentro da **Conformidade**). A questão 6, que avalia o acesso aos canais de atendimento, obteve o menor desempenho 74%, ou seja, 26% 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 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 (composta por Muito Ruim, Ruim e Regular).
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 83,2% de satisfação geral dentro da **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação de 80,7%, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 2,5pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!