



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

Dados técnicos

270
ENTREVISTADOS



NÍVEL DE CONFIANÇA:
90%

MARGEM DE ERRO:
4.89

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:** 7.314 Beneficiários possuidores do plano Amagis Saúde.
- ❖ **População alvo (elegível a pesquisa), com 18 anos ou mais:** 5.788.
- ❖ **Período de campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 21%. Falamos com 1270 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 270.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 40 (3%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 33 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 927 (73%).
- ❖ **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	267	4.92
	2 - Atenção imediata	184	5.97
	3 - Comunicação	269	4.90
	4 - Atenção à saúde recebida	260	4.99
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	250	5.09
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	242	5.18
	7 - Resolutividade	75	9.44
	8 - Documentos e formulários	207	5.61
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	269	4.90
	10 - Recomendação	264	4.95



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	199	74,5%	61%	88%	90%	6,5%
Na maioria das vezes	47	17,6%	6%	29%	90%	5,7%
Às vezes	20	7,5%	0%	15%	90%	3,9%
Nunca	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,9%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	162	88,0%	76%	100%	90%	5,8%
Na maioria das vezes	14	7,6%	-2%	17%	90%	4,8%
Às vezes	5	2,7%	-3%	9%	90%	2,9%
Nunca	3	1,6%	-3%	6%	90%	2,3%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	192	71,4%	58%	85%	90%	6,7%
Não	77	28,6%	15%	42%	90%	6,7%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	199	76,5%	64%	89%	90%	6,4%
Bom	55	21,2%	9%	34%	90%	6,2%
Regular	6	2,3%	-2%	7%	90%	2,3%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	126	50,4%	35%	66%	90%	7,7%
Bom	88	35,2%	20%	50%	90%	7,4%
Regular	32	12,8%	2%	23%	90%	5,2%
Ruim	2	0,8%	-2%	4%	90%	1,4%
Muito Ruim	2	0,8%	-2%	4%	90%	1,4%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	172	71,1%	57%	85%	90%	7,1%
Bom	64	26,4%	13%	40%	90%	6,9%
Regular	5	2,1%	-2%	7%	90%	2,2%
Ruim	1	0,4%	-2%	2%	90%	1,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	69	92,0%	77%	107%	90%	7,7%
Não	6	8,0%	-7%	23%	90%	7,7%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	127	61,4%	45%	78%	90%	8,3%
Bom	70	33,8%	18%	50%	90%	8,0%
Regular	9	4,3%	-3%	11%	90%	3,5%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%
Muito Ruim	1	0,5%	-2%	3%	90%	1,2%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	212	78,8%	67%	91%	90%	6,1%
Bom	54	20,1%	8%	32%	90%	6,0%
Regular	3	1,1%	-2%	4%	90%	1,6%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	89	33,7%	19%	48%	90%	7,1%
Recomendaria	162	61,4%	47%	76%	90%	7,3%
Recomendaria com ressalvas	13	4,9%	-2%	11%	90%	3,3%
Não recomendaria	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade – Plano Amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Belo Horizonte	89
Nova Lima	6
Sete Lagoas	2
Conselheiro Lafaiete	2
Varginha	0
Juiz De Fora	0
Uberlândia	0
Pouso Alegre	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
86	92
4	8
0	3
0	3
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	4
De 31 a 40 anos	11
De 41 a 50 anos	24
De 51 a 60 anos	24
Mais de 60 anos	35

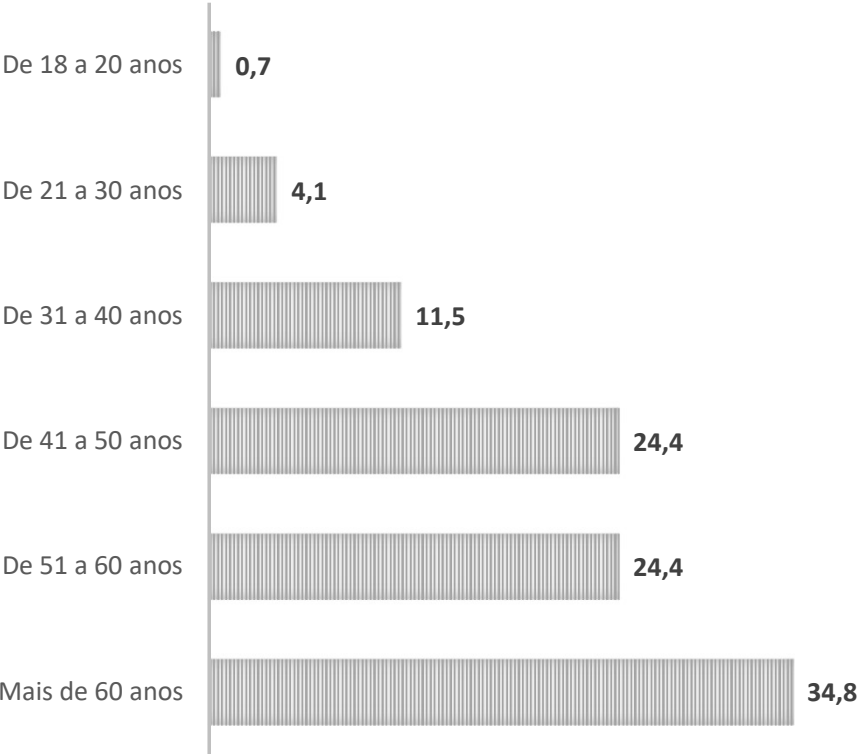
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
2	6
8	15
20	29
20	29
30	40

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	54
Masculino	46

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
49	59
41	51

Dados técnicos

Faixa Etária



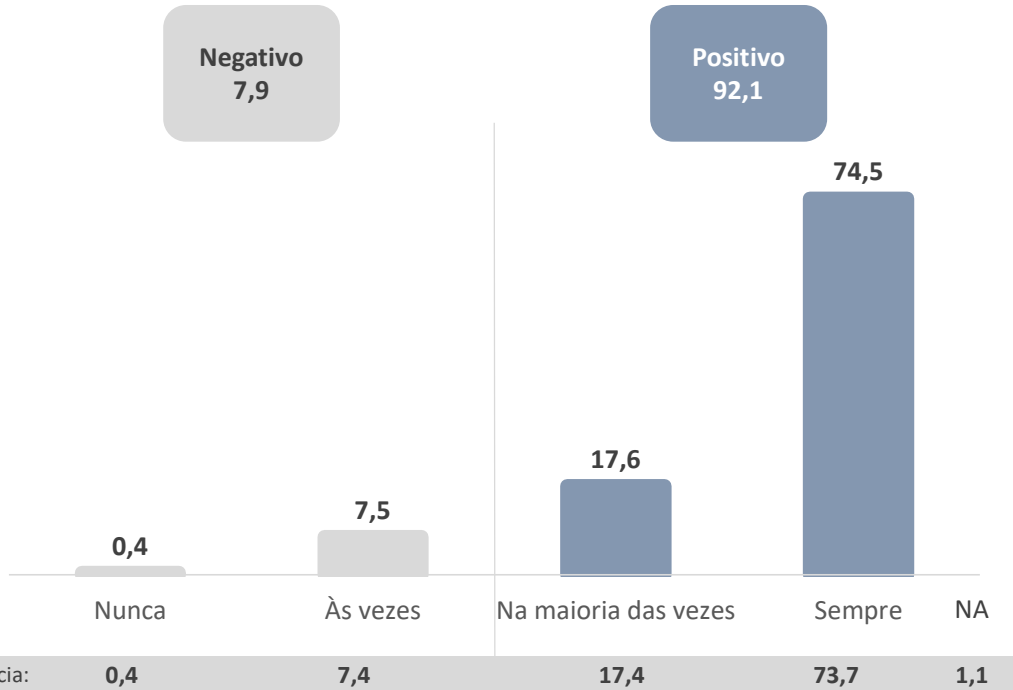
Gênero



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	6,8	19,7	73,5
Masculino	0,8	8,3	15,0	75,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
De 21 a 30 anos	0,0	27,3	18,2	54,5
De 31 a 40 anos	3,3	10,0	23,3	63,3
De 41 a 50 anos	0,0	6,2	15,4	78,5
De 51 a 60 anos	0,0	6,2	18,5	75,4
Mais de 60 anos	0,0	5,3	16,0	78,7

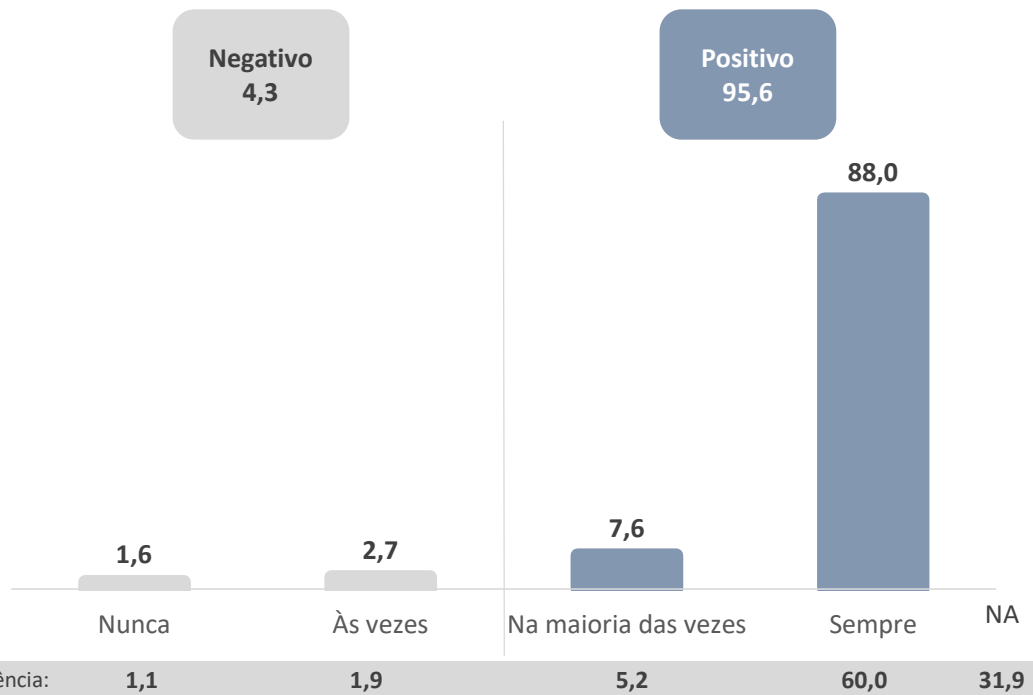
Base: 267 | Margem de Erro: 4.92
 Não se aplica: 3 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 92,1% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, classificando-o em patamar de **Excelência**, sendo 74,5% concentrado em **Sempre**. Além disso, destacamos também o fato de que apenas 0,4% citaram **Nunca**. Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino**, ficam empatados dentro da margem de erro, ambos classificados em **Excelência**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar menos de 1% da amostra) é a que mais opta por **Às vezes**, em seguida aparece a faixa **De 21 a 30 anos**, já as faixas etárias **Acima de 41 anos** são os que mais alegam ter cuidados a saúde, quando houve necessidade, inclusive, estão em patamar de **Excelência**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	1,0	2,9	6,7	89,4
Masculino	2,5	2,5	8,8	86,3

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 31 a 40 anos	6,7	0,0	6,7	86,7
De 41 a 50 anos	0,0	1,9	5,8	92,3
De 51 a 60 anos	0,0	2,4	9,5	88,1
Mais de 60 anos	3,0	4,5	7,5	85,1

Base: 184 | Margem de Erro: 5.97

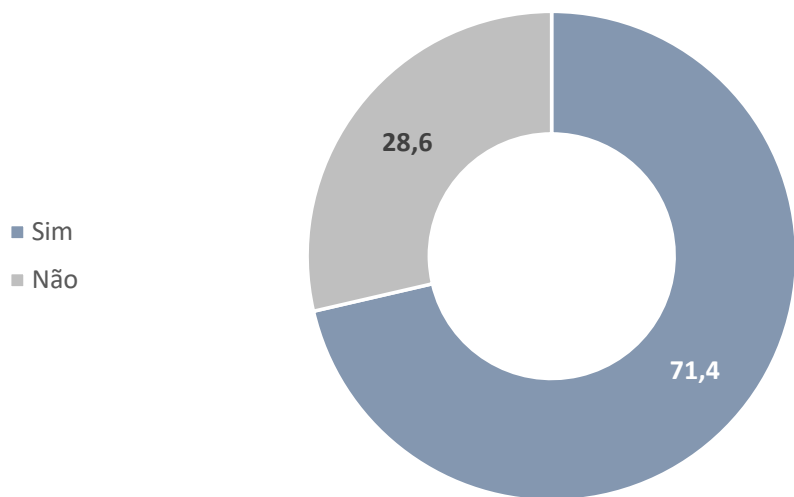
Não se aplica: 86 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Referente à atenção imediata, 95,6% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 88,0% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em patamar de **Excelência**. Destaque positivo para o fato de que apenas 1,6% citaram **Nunca** e mesmo somando ao **Às vezes** o lado negativo não alcança nem 5%. Por perfil, tanto o gênero **Feminino**, quanto o **Masculino** estão empatados tecnicamente se considerarmos a margem de erro e ambos em **Excelência**. A faixa etária que mais se destaca é a **De 21 a 30 anos** por obter 100% de atenção imediata **Sempre** que precisou. Portanto, mesmo em patamar de **Excelência** vale uma atenção aos beneficiários **De 31 a 40 anos**, pois 6,7% alegaram que **Nunca** tiveram essa atenção.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	30,8	69,2
Masculino	26,0	74,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	70,0	30,0
De 31 a 40 anos	25,8	74,2
De 41 a 50 anos	21,2	78,8
De 51 a 60 anos	22,7	77,3
Mais de 60 anos	33,0	67,0

Base: 269 | Margem de Erro: 4.90

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

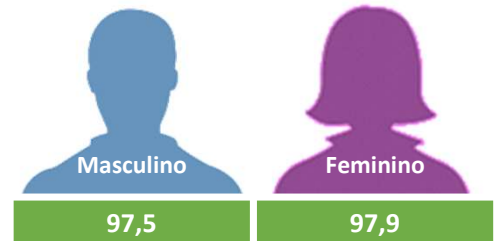
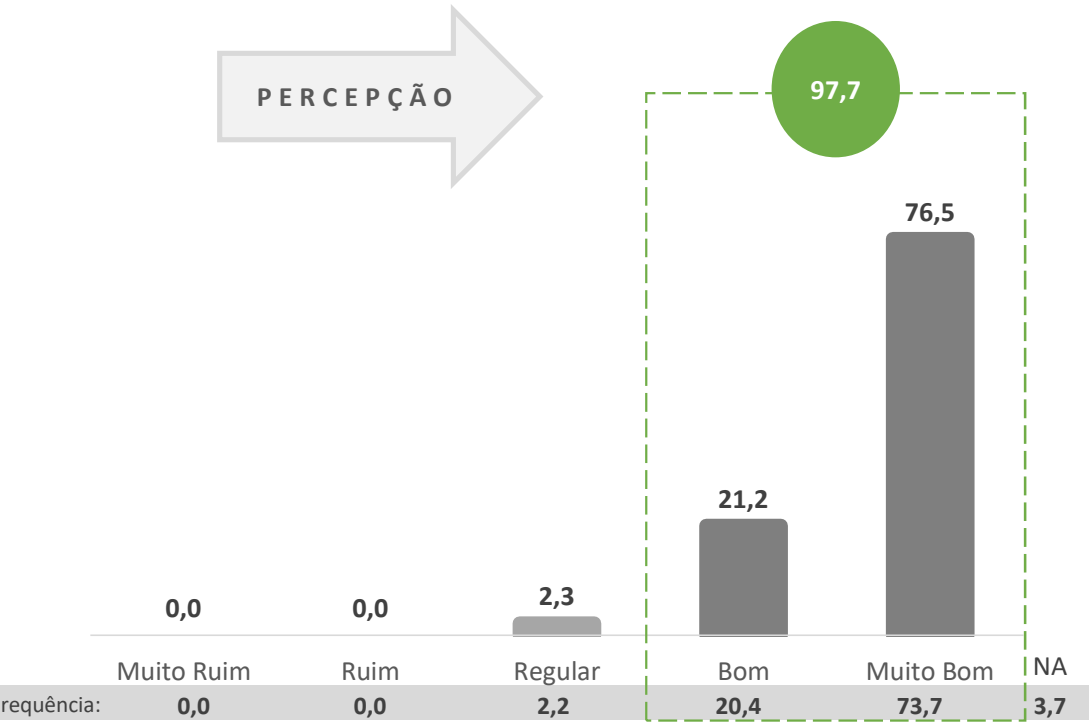
Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Em relação a comunicação, a maior parte dos entrevistados (71,4%) relata ter recebido algum tipo de comunicado do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses., dado considerado positivo por se tratar de informações importantes, contudo fora da **Conformidade**, por estar abaixo dos 80pp . Por perfil o público **Masculino** e quem possui **De 41 a 50 anos** são os que mais recebem comunicados, já os mais jovens **De 18 a 30 anos**, são os que menos recebem algum tipo de informação.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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)?



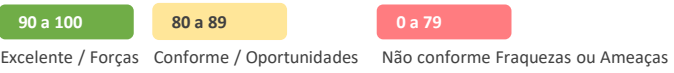
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	50,0
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	96,3
De 41 a 50 anos	100,0
De 51 a 60 anos	95,2
Mais de 60 anos	98,9

Em atenção recebida, 97,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em patamar de **Excelência**, sendo 76,5% em **Muito Bom**. Destaque positivo é que as opções **Muito Ruim** e **Ruim** não foram mencionadas. Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos em **Excelência**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar menos de 1% da amostra) demonstra estar menos satisfeita, resultado fora da **Conformidade**, já a faixa etária **De 21 a 30 anos** e **De 41 a 50 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar máximo de **Excelência**.

Base: 260 | Margem de Erro: 4.99

Não se aplica: 10 (não considerado para cálculo dos indicadores)

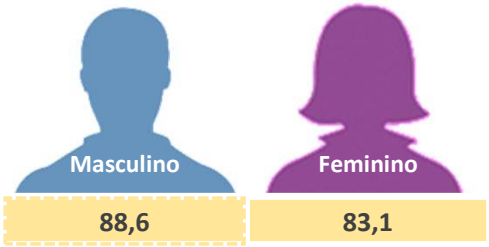
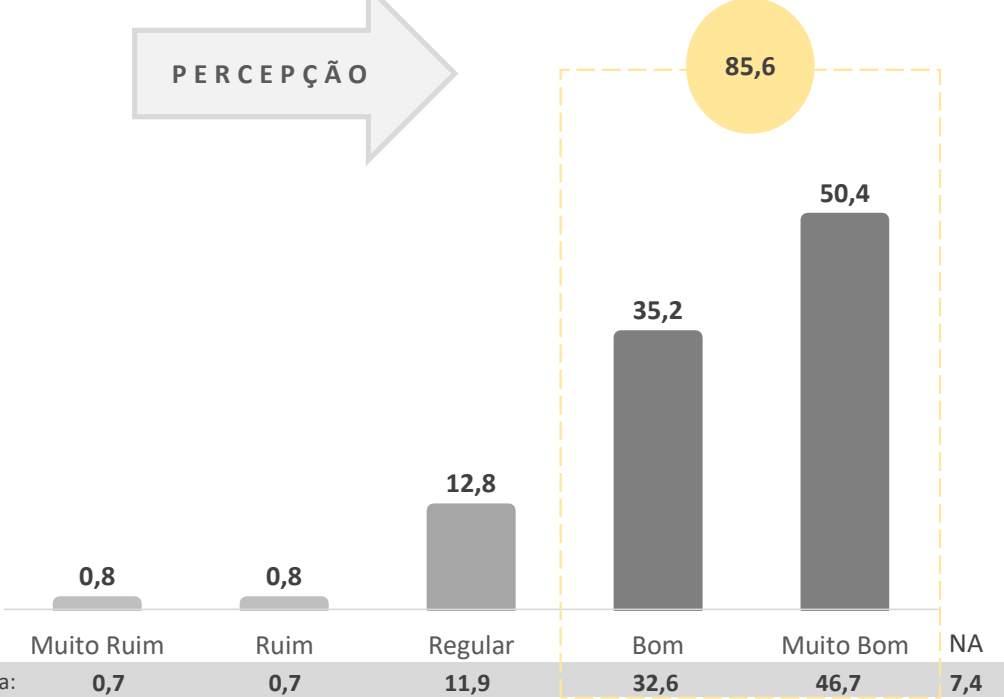
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	50,0
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	82,1
De 41 a 50 anos	78,7
De 51 a 60 anos	84,2
Mais de 60 anos	91,2

85,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado em **Conformidade**. Vale ressaltar que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** ficaram em apenas 1,6%.
 Por perfil, o gênero **Masculino** demonstra mais satisfação quanto ao **Feminino**, ambos dentro da **Conformidade**. As faixas etárias **De 18 a 20** e **41 a 50 anos** são as únicas em **Não Conformidade** com 50% e 78,7% respectivamente. Em contrapartida, a faixa etária **De 21 a 30 anos** é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, atingindo nível máximo (100%) de **Excelência**.

Base: 250 | Margem de Erro: 5.09
 Não se aplica: 20 (não considerado para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

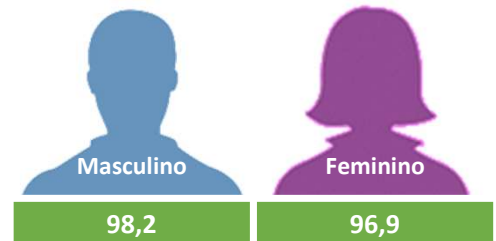
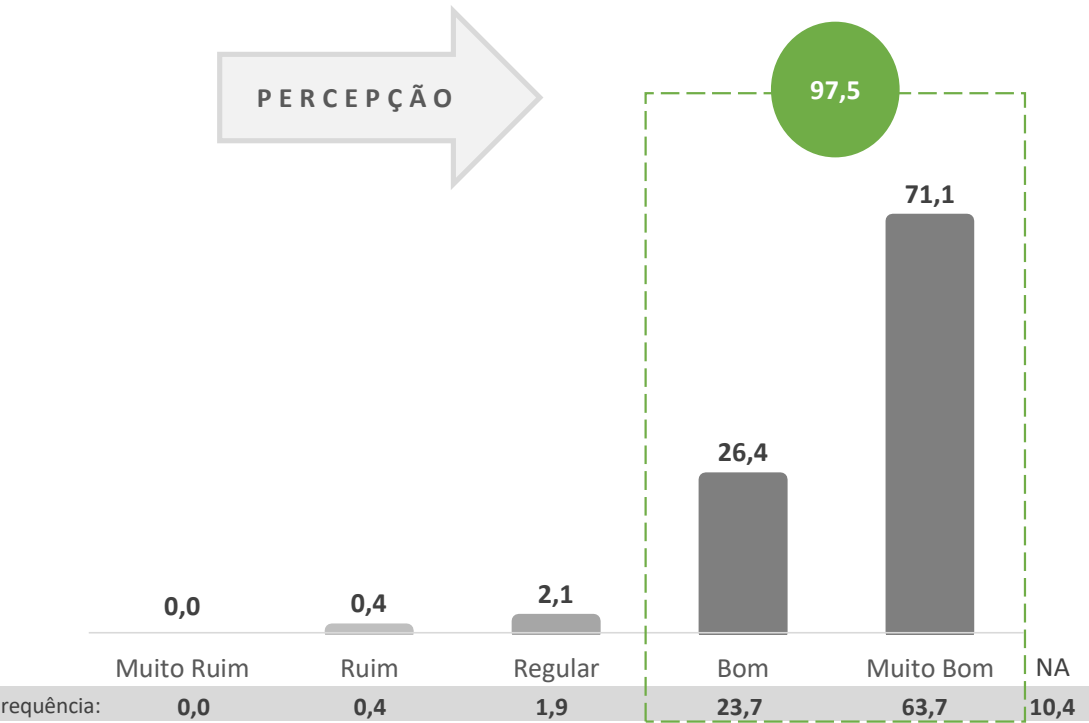
90 a 100 80 a 89 0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	100,0
De 31 a 40 anos	91,7
De 41 a 50 anos	100,0
De 51 a 60 anos	96,4
Mais de 60 anos	97,8

Sobre o acesso às informações, 97,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado em **Excelência**, sendo 71,1% em **Muito Bom**. Destaque muito significativo que apenas 2,5% dos beneficiários alegaram um certo descontentamento, basta identificar esses pequenos casos para alavancar o resultado para 100%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro. Observando as faixas etárias, todas estão classificadas em patamar de **Excelência**, **De 31 a 40 anos** obteve o menor índice (91,7%). Quem mais se destacou positivamente foi a faixa etária **De 18 a 30 e 41 a 50 anos**, por alcançar 100%.

Base: 242 | Margem de Erro: 5.18
 Não se aplica: 28 (não considerado para cálculo dos indicadores)

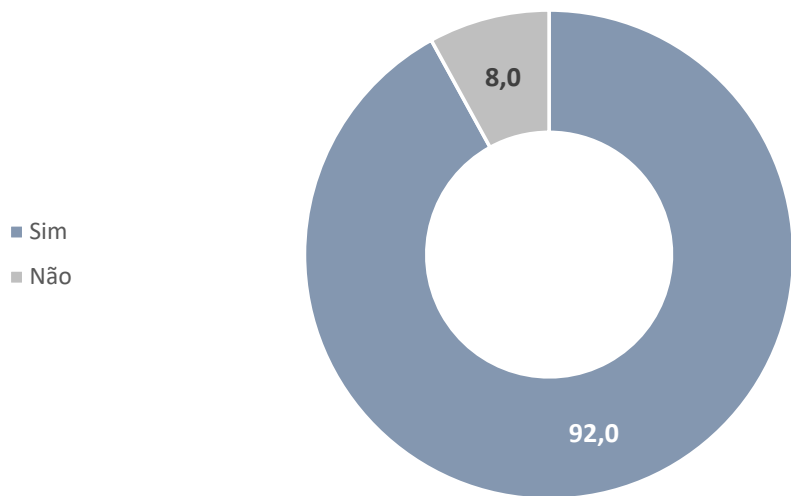
% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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:	25,6	2,2	72,2

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	7,3	92,7
Masculino	8,8	91,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	ND	ND
De 21 a 30 anos	0,0	100,0
De 31 a 40 anos	14,3	85,7
De 41 a 50 anos	0,0	100,0
De 51 a 60 anos	11,1	88,9
Mais de 60 anos	10,3	89,7

Base: 75 | Margem de Erro: 9.44

Não se aplica: 195 (não considerado para cálculo dos indicadores)

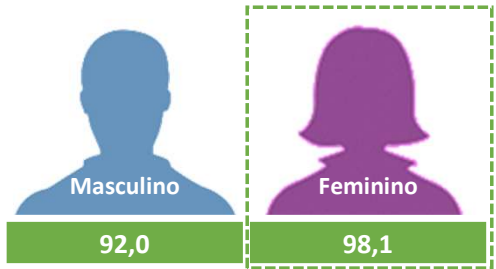
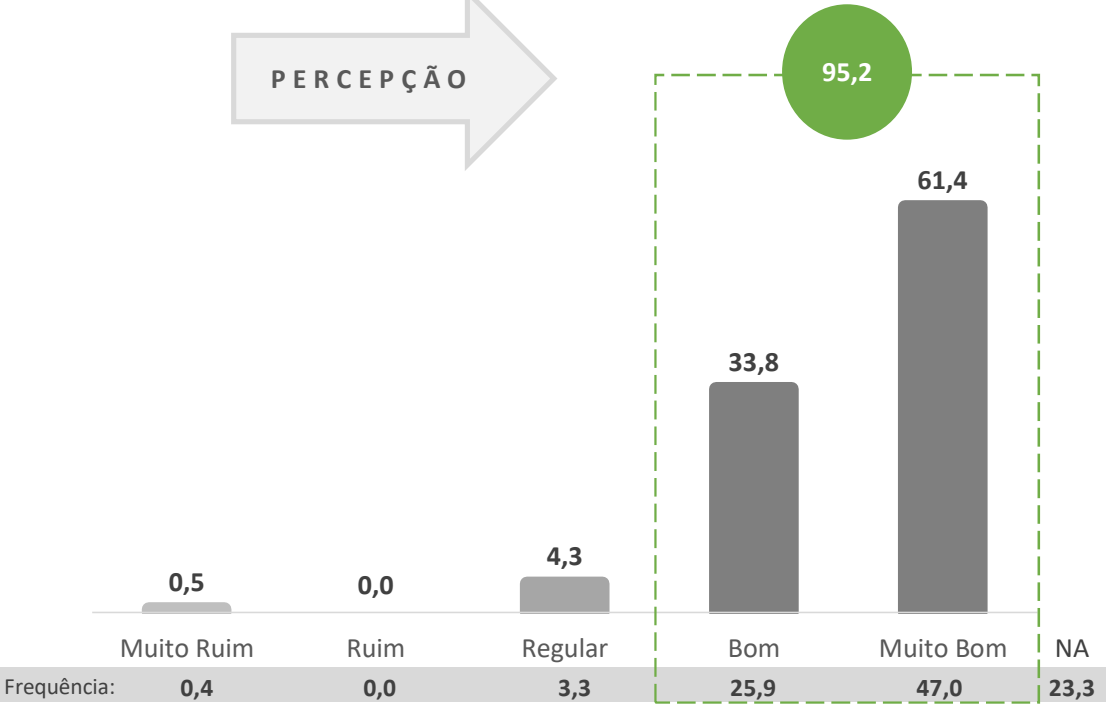
72% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que vale como ponto de atenção, pois 28% abriram uma reclamação. Dos que abriram uma reclamação, 92% tiveram a demanda resolvida, classificando-o em **Excelência**.

Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 31 a 40 anos** disseram ter menor resolutividade, porém o resultado encontra-se em **Conformidade**, por outro lado, a faixa etária **De 21 a 30** e **41 a 50 anos** foram as que 100% obtiveram solução em suas demandas.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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?



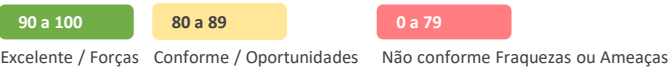
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	86,4
De 41 a 50 anos	94,3
De 51 a 60 anos	97,7
Mais de 60 anos	96,2

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 95,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Excelência**. Destaque positivo para as opções de não satisfação (**Muito Ruim**, **Ruim** e **Regular**) que juntas não somam nem 5%, inclusive, o **Ruim** (0,0%) nem foi citado. Por perfil, o gênero **Feminino** obtém uma melhor avaliação em relação ao **Masculino**, ambos em patamar de **Excelência**. Por faixa etária **De 31 a 40 anos** é a que obteve o menor índice e é única em **Conformidade**. Em contrapartida, beneficiários com faixa etária **De 18 a 30 anos** atingiram nível máximo de **Excelência** (100%).

Base: 207 | Margem de Erro: 5.61

Não se aplica: 63 (não considerado para cálculo dos indicadores)

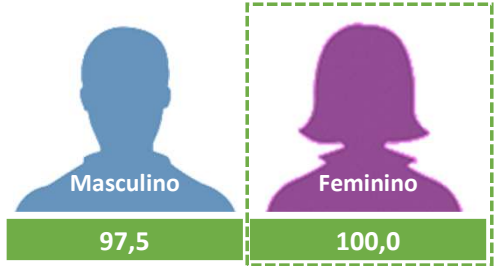
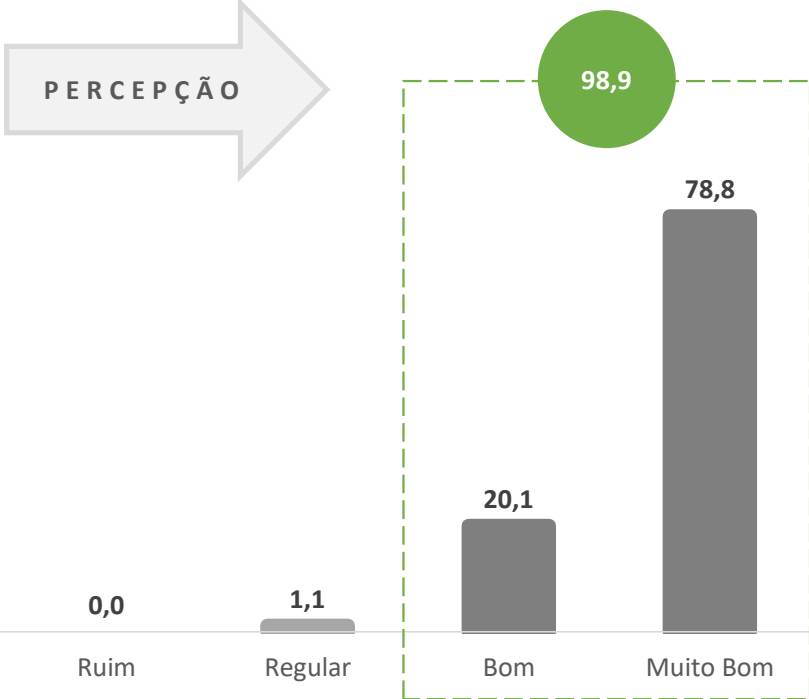
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	100,0
De 31 a 40 anos	96,8
De 41 a 50 anos	98,5
De 51 a 60 anos	98,5
Mais de 60 anos	100,0

Com relação à avaliação geral do plano, 98,9% dos entrevistados avaliaram positivamente (**Bom + Muito Bom**), classificando este resultado em patamar de **Excelência**, sendo 78,8% em **Muito Bom**. Além disso, vale ressaltar que os gradientes de insatisfação não foram mencionados.

Por perfil, ambos os gêneros estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro e em **Excelência**, destaque para o público **Feminino** que fechou em 100%. Analisando as faixas etárias quem mais se destaca são os beneficiários que possui **De 18 a 30 anos e Mais de 60 anos** em patamar máximo de **Excelência**.

Base: 269 | Margem de Erro: 4.90
 Não soube responder: 1 (não considerado para cálculo dos indicadores)
 Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

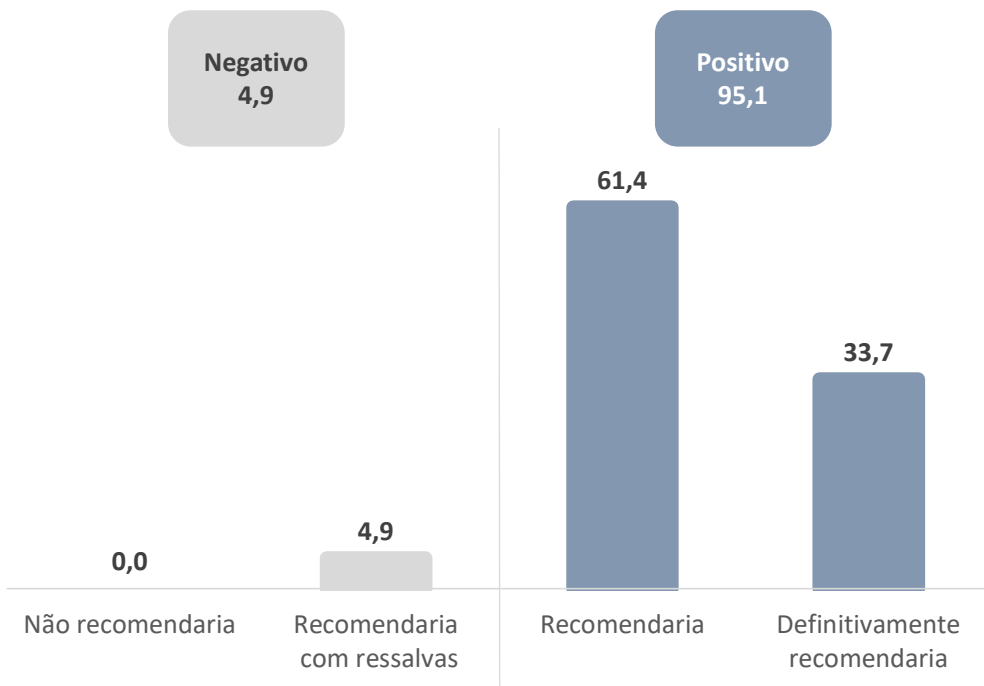
% Satisfação

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	0,0	4,8	62,3	32,9
Masculino	0,0	5,1	60,2	34,7

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	63,6	36,4
De 31 a 40 anos	0,0	12,9	54,8	32,3
De 41 a 50 anos	0,0	4,6	46,2	49,2
De 51 a 60 anos	0,0	6,3	50,0	43,8
Mais de 60 anos	0,0	1,1	82,4	16,5

Base: 264 | Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 6 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

95,1% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente recomendaria**). Destaque positivo ao **Recomendaria com ressalvas**, foi o único citado pelo lado negativo e com apenas 4,9%. Ponto de atenção ao viés de baixa com uma diferença de 27,7pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Excelência**. Por faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar menos de 1% da amostra) são os que menos recomendariam, já a faixa etária **De 21 de 30 anos** são os que mais recomendam o plano, resultado classificado em nível máximo de **Excelência**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Amagis Saúde no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito positivo, superando os 90% de satisfação ficando em patamar de **Excelência**, exceto a questão 5 em **Conformidade**.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, obteve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação, 85,6%, ou seja, 14,4% 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 positivo em relação ao viés de alta: todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito Bom** está maior se comparado ao **Bom**, o que indica maior satisfação. Além disso, é importante dar um olhar especial aos beneficiários das faixas etárias com menor índice de satisfação de cada questão, pois demonstram estar menos satisfeitos com os assuntos abordados na pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de maneira geral, atingiu 98,9%. Analisando a taxa de recomendação de 95,1%, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 4pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar ainda mais o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

