



Fundação de Previdência e Assistência Social

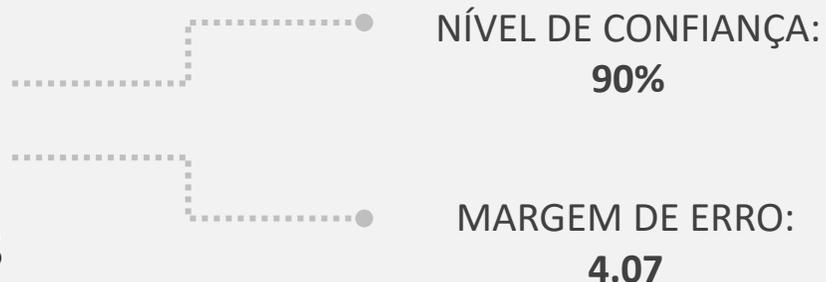
Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

403

ENTREVISTADOS



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:** 51.541 beneficiários possuidores do plano **Fundação Real Grandeza**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), om 18 anos ou mais:** 32.968
- ❖ **Período de campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 57%. Falamos com 701 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 403.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 60 (9%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 22 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 216 (31%).
- ❖ **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.

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	388	4.15
	2 - Atenção imediata	265	5.03
	3 - Comunicação	386	4.16
	4 - Atenção à saúde recebida	391	4.13
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	380	4.20
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	356	4.34
	7 - Resolutividade	165	6.39
	8 - Documentos e formulários	347	4.39
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	399	4.09
	10 - Recomendação	396	4.11



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	243	62,6%	53%	73%	90%	5,0%
Na maioria das vezes	69	17,8%	10%	26%	90%	4,0%
Às vezes	74	19,1%	11%	27%	90%	4,1%
Nunca	2	0,5%	-1%	2%	90%	0,7%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	201	75,8%	65%	87%	90%	5,4%
Na maioria das vezes	35	13,2%	5%	22%	90%	4,2%
Às vezes	25	9,4%	2%	17%	90%	3,7%
Nunca	4	1,5%	-2%	5%	90%	1,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	113	29,3%	20%	39%	90%	4,7%
Não	273	70,7%	61%	80%	90%	4,7%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	176	45,0%	35%	55%	90%	5,1%
Bom	184	47,1%	37%	57%	90%	5,1%
Regular	22	5,6%	1%	10%	90%	2,4%
Ruim	9	2,3%	-1%	5%	90%	1,5%
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	91	23,9%	15%	33%	90%	4,5%
Bom	183	48,2%	38%	59%	90%	5,2%
Regular	81	21,3%	13%	30%	90%	4,3%
Ruim	17	4,5%	0%	9%	90%	2,2%
Muito Ruim	8	2,1%	-1%	5%	90%	1,5%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	89	25,0%	16%	34%	90%	4,7%
Bom	188	52,8%	42%	64%	90%	5,4%
Regular	62	17,4%	9%	26%	90%	4,1%
Ruim	14	3,9%	0%	8%	90%	2,1%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	1,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	125	75,8%	62%	89%	90%	6,8%
Não	40	24,2%	11%	38%	90%	6,8%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	73	21,0%	12%	30%	90%	4,5%
Bom	173	49,9%	39%	61%	90%	5,5%
Regular	78	22,5%	13%	32%	90%	4,6%
Ruim	15	4,3%	0%	9%	90%	2,2%
Muito Ruim	8	2,3%	-1%	6%	90%	1,6%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	173	43,4%	33%	53%	90%	5,0%
Bom	178	44,6%	34%	55%	90%	5,1%
Regular	42	10,5%	4%	17%	90%	3,1%
Ruim	4	1,0%	-1%	3%	90%	1,0%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	90%	0,7%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	57	14,4%	7%	22%	90%	3,6%
Recomendaria	247	62,4%	52%	72%	90%	5,0%
Recomendaria com ressalvas	70	17,7%	10%	25%	90%	3,9%
Não recomendaria	22	5,6%	1%	10%	90%	2,3%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado (%)
Rio De Janeiro	55
Paraty	7
Niteroi	5
Brasilia	5
Angra Dos Reis	5
Franca	4
Passos	3
Sao Paulo	3
Itumbiara	2
Mogi Das Cruzes	2
Goiania	2
Foz Do Iguacu	1
Pocos De Caldas	1
Sao Goncalo	1
Sao Jose Da Barra	1
Campinas	0
Nova Iguacu	0
Campos Dos Goytacazes	0
Fronteira	0

Intervalo de Confiança (%)	
Limite Inferior	Limite Superior
51	59
5	10
3	6
3	6
3	6
3	6
2	5
2	5
1	4
1	4
1	3
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1

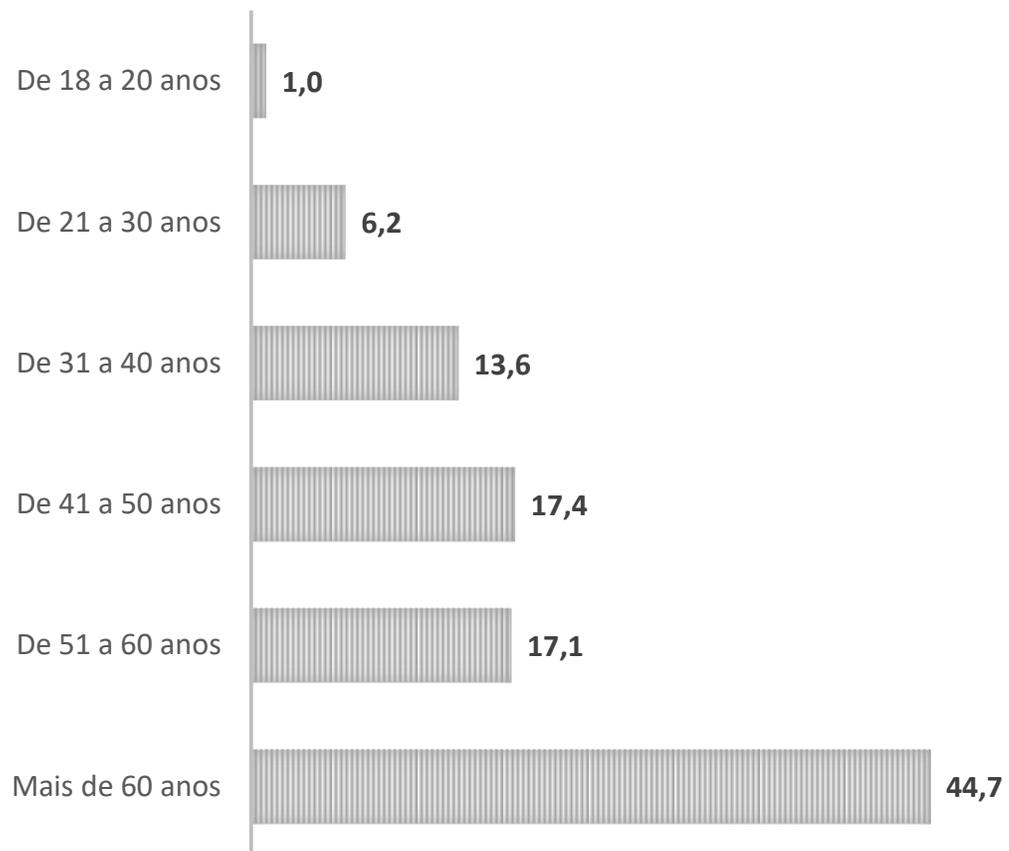
Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado (%)
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	6
De 31 a 40 anos	14
De 41 a 50 anos	17
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	45

Intervalo de Confiança (%)	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
4	8
11	16
14	20
14	20
41	49

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado (%)
Masculino	47
Feminino	53

Intervalo de Confiança (%)	
Limite Inferior	Limite Superior
43	51
49	57

Faixa Etária

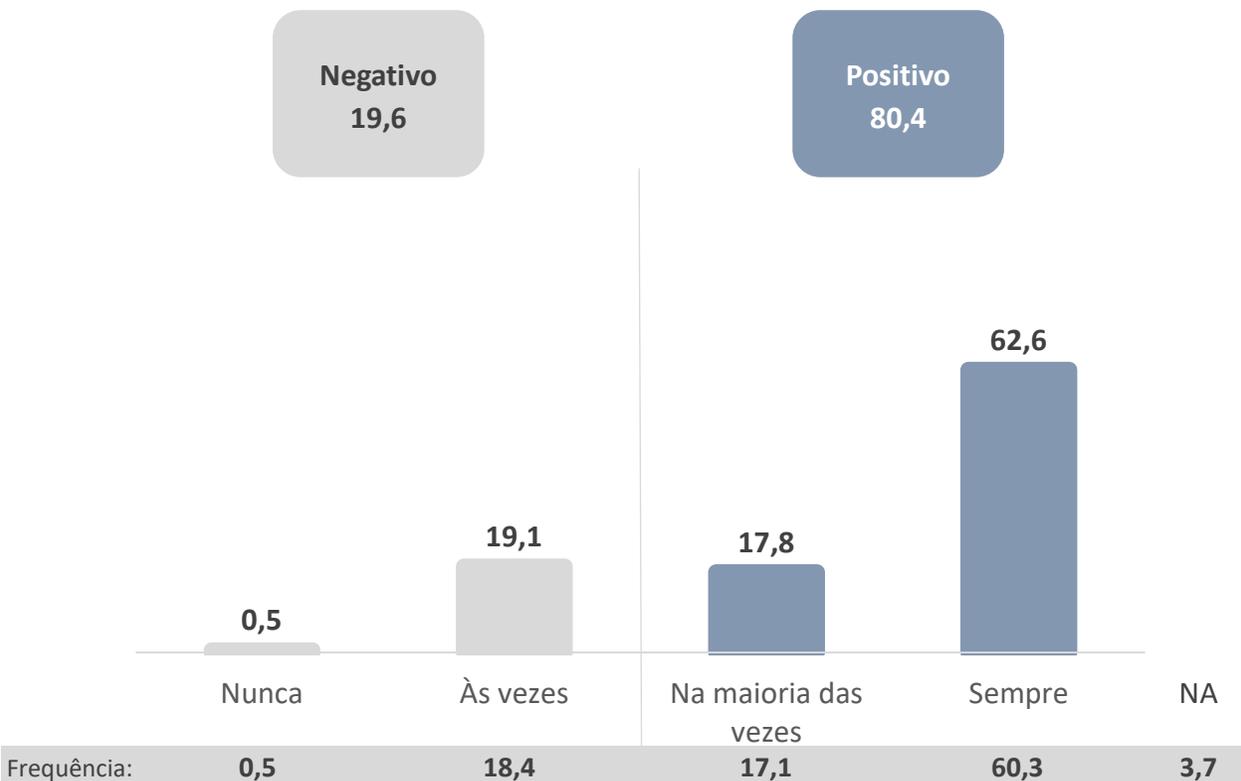


Gênero



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	0,5	14,4	18,8	66,3
Masculino	0,6	24,4	16,7	58,3

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	16,0	28,0	56,0
De 31 a 40 anos	0,0	14,8	11,1	74,1
De 41 a 50 anos	0,0	16,4	19,4	64,2
De 51 a 60 anos	0,0	16,4	20,9	62,7
Mais de 60 anos	1,2	23,4	17,0	58,5

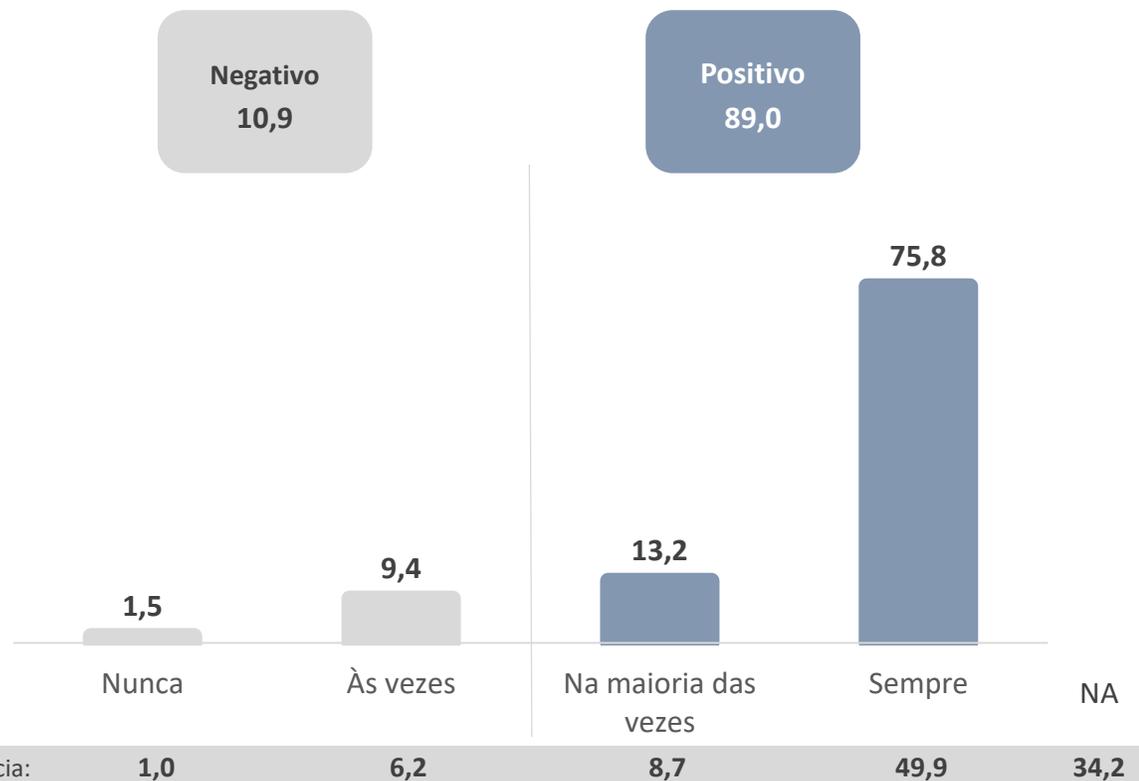
Base: 388 | Margem de Erro: 4.15

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 80,4% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 0,5% citaram **Nunca**. Vale atenção ao resultado de **Às vezes** e **Na Maioria da vezes**, tecnicamente empatados dentro da margem de erro, indicando uma probabilidade de migração para o lado negativo. Por perfil, o gênero **Feminino** em **Conformidade** mostrou maior frequência quanto ao **Masculino** fora da **Conformidade**. A faixa etária de **Mais de 60 anos** são os com menos frequência e fora da **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os com maior frequência sobre cuidados a saúde, resultado em patamar excelência.

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	0,0	9,9	14,6	75,5
Masculino	3,5	8,8	11,4	76,3

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	20,0	80,0
De 31 a 40 anos	2,2	4,4	4,4	88,9
De 41 a 50 anos	1,9	5,7	13,2	79,2
De 51 a 60 anos	0,0	13,6	11,4	75,0
Mais de 60 anos	2,0	14,0	17,0	67,0

Base: 265 | Margem de Erro: 5.03

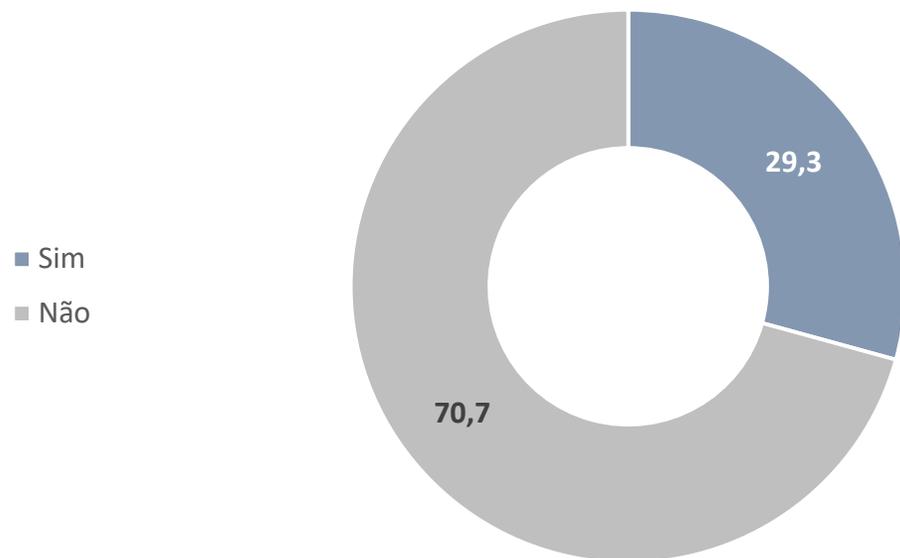
Não se aplica: 138 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Referente à atenção imediata, 89,0% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 75,8% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que apenas 1,5% citaram **Nunca**.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados tecnicamente se consideramos a margem de erro. Por faixa etária, entrevistados com **Mais de 51 anos** obteve o menor índice, por concentrar mais de 13% de suas respostas em **Às vezes**, mesmo assim fica dentro da **Conformidade**, já os beneficiários mais jovens **De 18 a 30 anos** são os com maior frequência neste tipo de atendimento e estão em patamar máximo (100%) de **Excelência**.

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	75,2	24,8
Masculino	65,8	34,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	100,0	0,0
De 31 a 40 anos	67,3	32,7
De 41 a 50 anos	62,1	37,9
De 51 a 60 anos	68,2	31,8
Mais de 60 anos	71,9	28,1

Base: 386 | Margem de Erro: 4.16

Não soube responder: 17 (não considerado para cálculo dos indicadores)

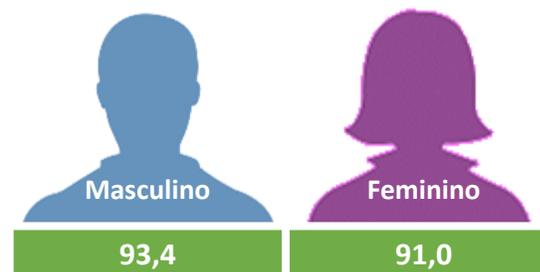
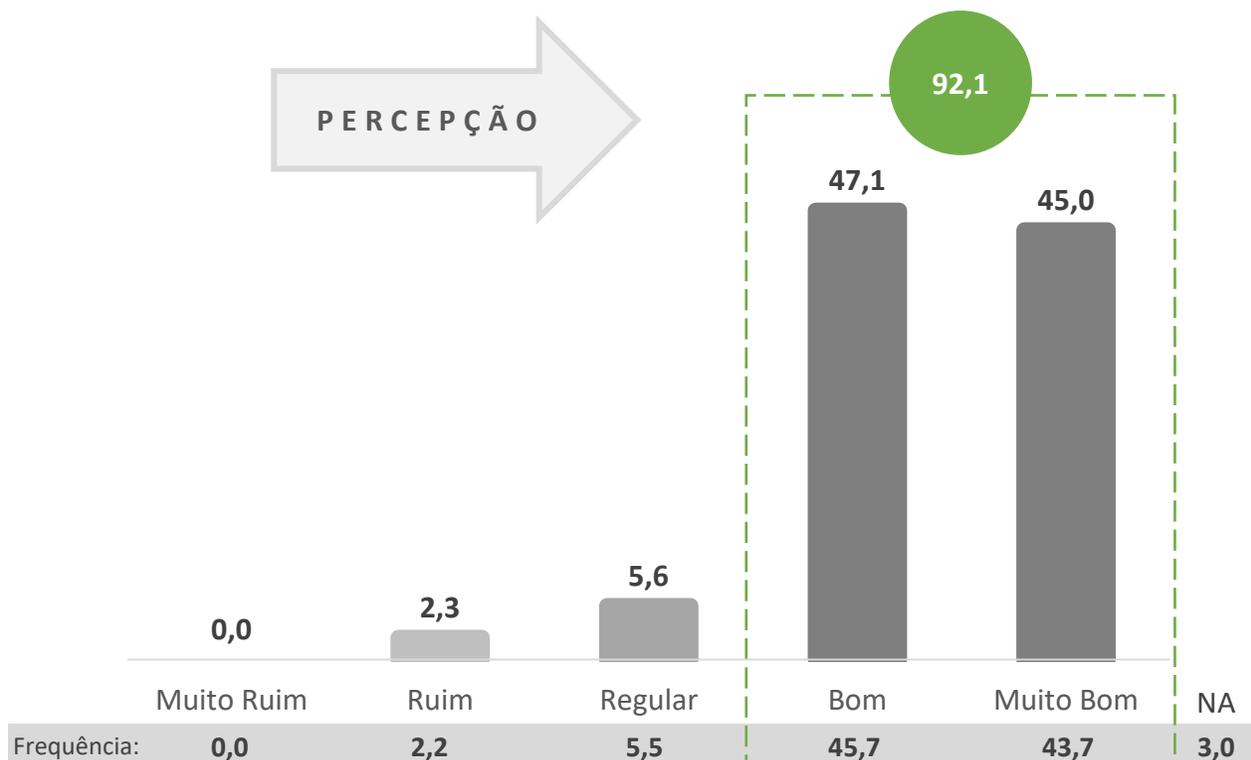
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (70,7%) disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses, dado considerado como ponto de atenção por se tratar de informações importantes relacionadas a saúde. Por perfil o gênero **Masculino** mostrou receber maior comunicação quanto ao **Feminino**. Observando por faixa etária, 100% dos mais jovens **De 18 a 30 anos**, alegaram não receber nenhum tipo de comunicado, já na faixa etária **De 41 a 50 anos**, o envio de informações é mais frequente.

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	100,0
De 21 a 30 anos	96,0
De 31 a 40 anos	94,5
De 41 a 50 anos	92,6
De 51 a 60 anos	94,0
Mais de 60 anos	89,5

92,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando a Atenção à Saúde Recebida em patamar de **Excelência**. Destaque positivo é que a opção **Muito Ruim** não foi mencionada pelos entrevistados.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos em **Excelência**. A faixa etária **Mais de 60 anos** obtém o menor índice de satisfação e é a única em **Conformidade**, já as demais faixas etárias estão em patamar de **Excelência**, quem mais se destaca é a **De 18 a 20 anos** (apesar de representar 1% da amostra) com 100%.

% Satisfação

90 a 100

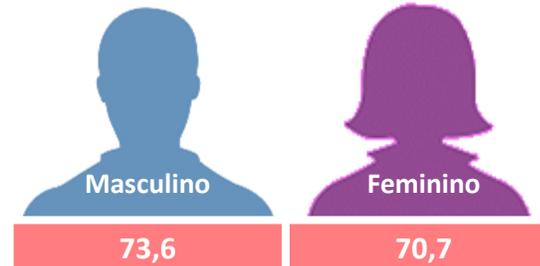
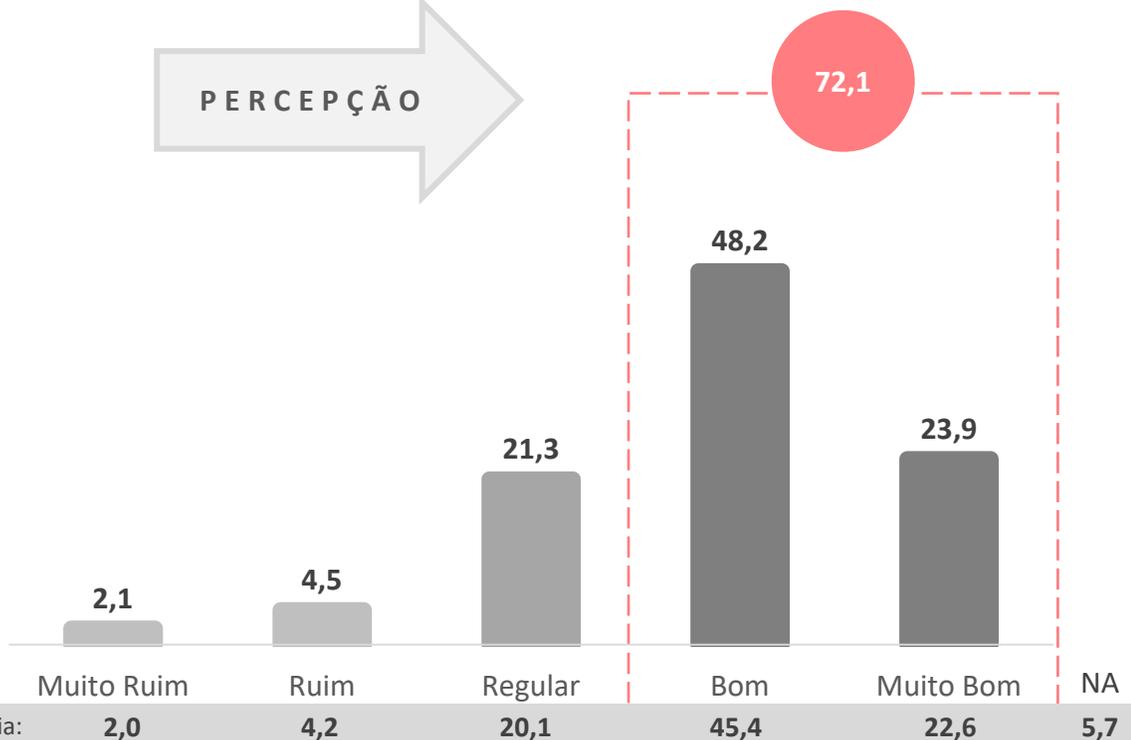
80 a 89

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	100,0
De 21 a 30 anos	84,0
De 31 a 40 anos	75,5
De 41 a 50 anos	82,1
De 51 a 60 anos	66,2
Mais de 60 anos	66,9

72,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado em **Não Conformidade**, devido ao alto volume de neutralidade (**Regular**). Apesar disso, vale ressaltar que a soma dos gradientes de insatisfação (**Muito Ruim e Ruim**) foi de apenas 6,6%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 24,3pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Masculino** e **Feminino** ficam empatados dentro da margem de erro, ambos fora da **Conformidade**. Entrevistados com faixa etária **De 51 a 60 anos** demonstram estar menos satisfeitos e estão fora da **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, resultado em **Excelência**.

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

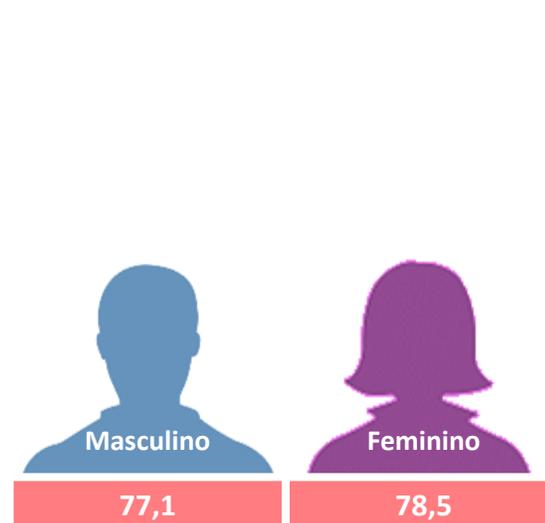
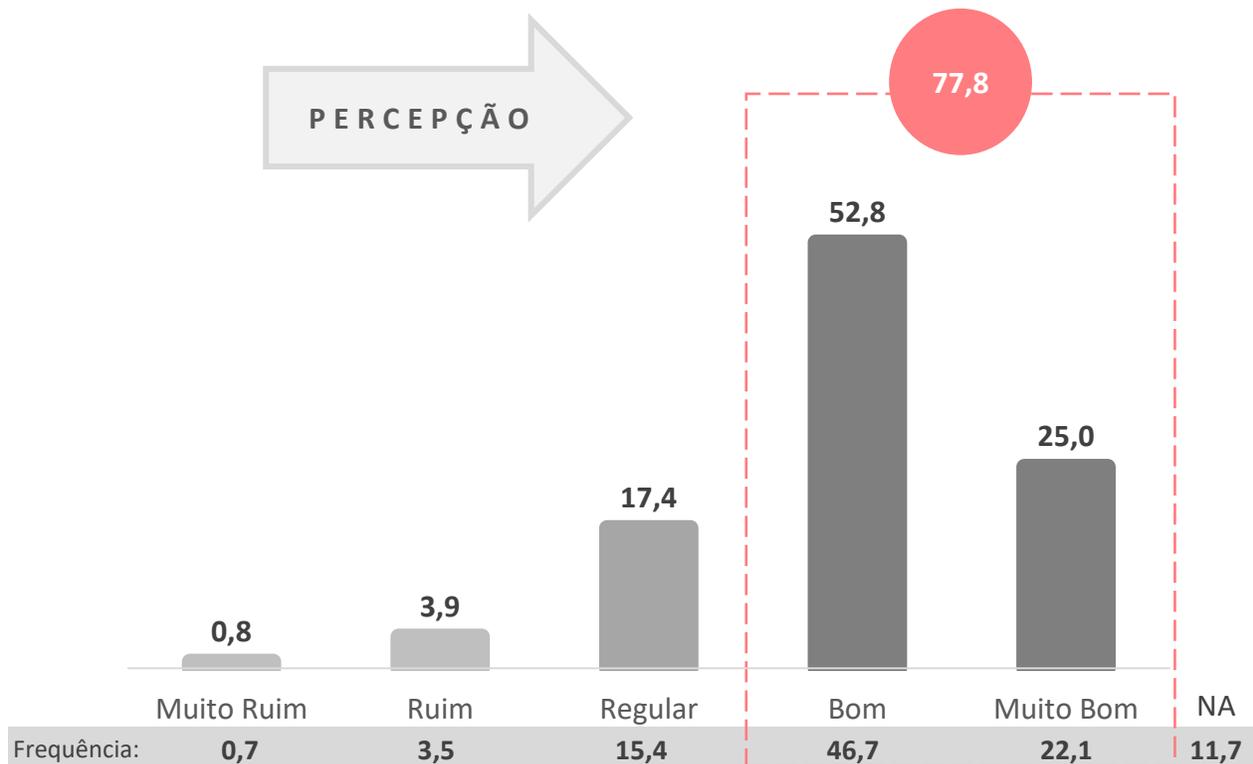
Base: 380 | Margem de Erro: 4.20

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

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	63,2
De 31 a 40 anos	83,7
De 41 a 50 anos	81,8
De 51 a 60 anos	78,8
Mais de 60 anos	75,6

Sobre o acesso às informações, 77,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito Bom**, resultado fora da **Conformidade**, porém vale ressaltar que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** ficou em 4,7% e a opção **Muito Ruim** não chegou nem a 1%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 27,8pp entre as opções de satisfação, o que nos permite dizer que há uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos fora da **Conformidade**. Beneficiários que possui **De 21 a 30 anos** demonstram menos satisfação, resultado fora da **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foram os beneficiários mais jovens **De 18 a 20 anos**, resultado em patamar máximo de **Excelência**, vale lembrar que essa faixa representa apenas 1% da amostra.

Base: 356 | Margem de Erro: 4.34

Não se aplica: 47 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

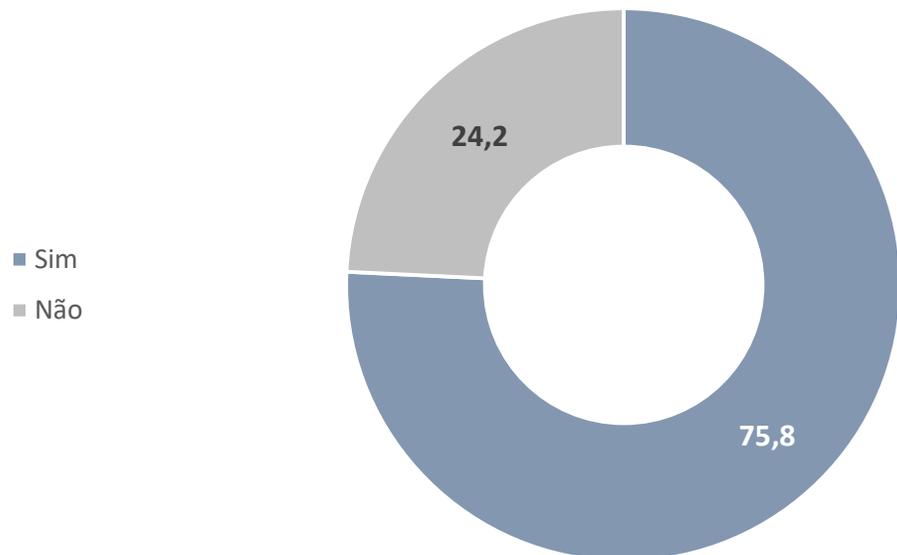
80 a 89

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	NA
Frequência:	31,0	9,9	59,1

Base: 165 | Margem de Erro: 6.39

Não se aplica: 238 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	23,9	76,1
Masculino	24,7	75,3

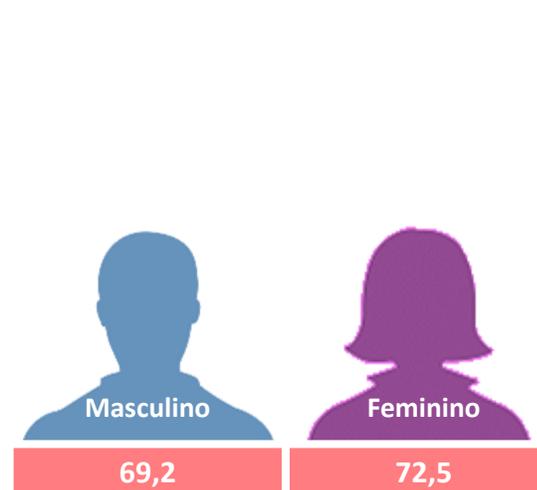
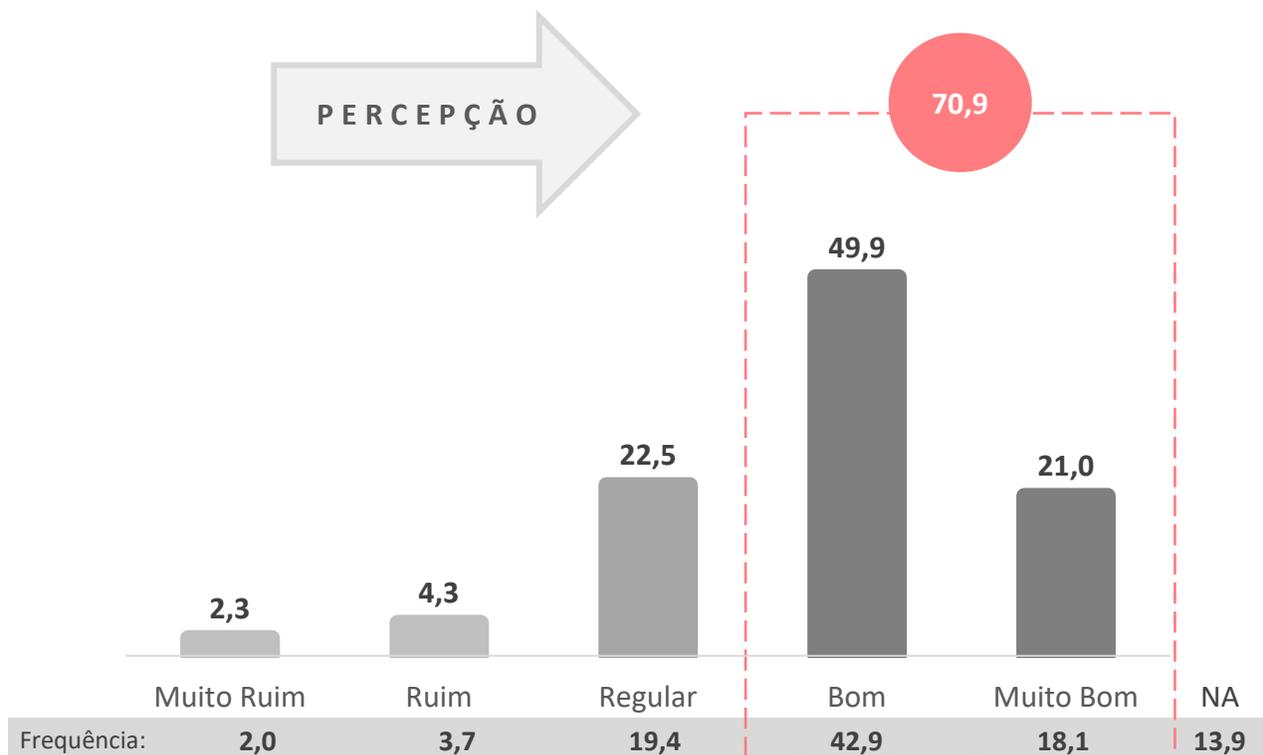
FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	16,7	83,3
De 31 a 40 anos	7,7	92,3
De 41 a 50 anos	17,9	82,1
De 51 a 60 anos	26,3	73,7
Mais de 60 anos	29,1	70,9

Em resolutividade 59% 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 atenção a este percentual, pois ainda assim 41% abriram uma reclamação. Dos que abriram, 75,8% tiveram a demanda resolvida, percentual que também merece atenção.

Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados tecnicamente dentro da margem de erro. Por faixa etária, **Mais de 60 anos** alega ter menor resolutividade, por outro lado, a faixa etária **De 18 a 20 anos** obteve maior resolução, seguida da faixa **De 31 a 40 anos**, ambas em patamar de **Excelência**.

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	77,8
De 31 a 40 anos	67,3
De 41 a 50 anos	70,1
De 51 a 60 anos	68,2
Mais de 60 anos	72,2

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 70,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, resultado classificando como **Não Conforme**. No entanto, vale ressaltar que mesmo somando o **Muito Ruim** e **Ruim** não chega nem a 7%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 28,9pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar migração de satisfação para não satisfação. Além disso, o **Regular** se sobressai levemente ao **Muito Bom**, indicando que há pontos de melhorias neste quesito.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos em **Não Conformidade**. Por faixa etária, todas estão em **Não Conformidade**, exceto a faixa **De 18 a 20 anos** única em patamar máximo de **Excelência**. A que obteve o menor índice de satisfação foi a faixa **De 31 a 40 anos**, com 67,3%.

Base: 347 | Margem de Erro: 4.39

Não se aplica: 56 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

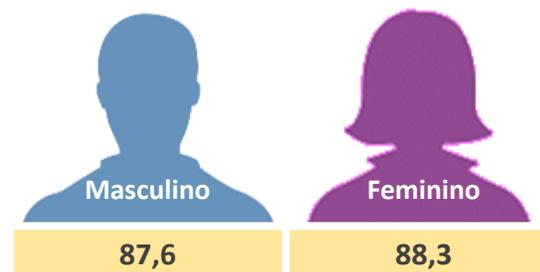
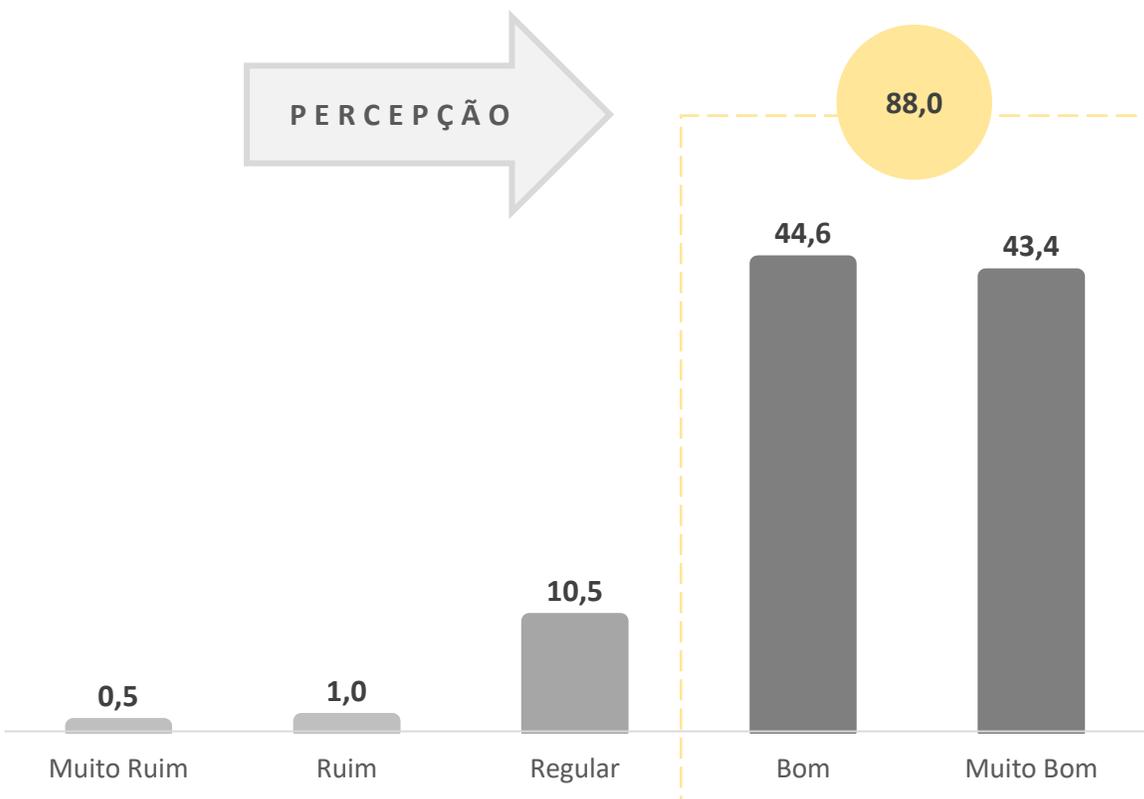
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	92,0
De 31 a 40 anos	98,2
De 41 a 50 anos	94,3
De 51 a 60 anos	88,4
Mais de 60 anos	81,3

Com relação à avaliação geral do plano, 88,0% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-o dentro da **Conformidade**. Destaque positivo para a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** que ficou em apenas 1,5%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, ambos em **Conformidade**. Analisando as faixas etárias, **Mais de 60 anos** é a que demonstra menos satisfação, porém dentro da **Conformidade**, já a faixa **De 18 a 20 anos** é a que demonstra mais contentamento, inclusive, atingindo nível máximo de **Excelência**, em seguida vem a faixa **De 31 a 40 anos** com 98,2%.

Base: 399 | Margem de Erro: 4.09

Não soube responder: 4 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

% Satisfação

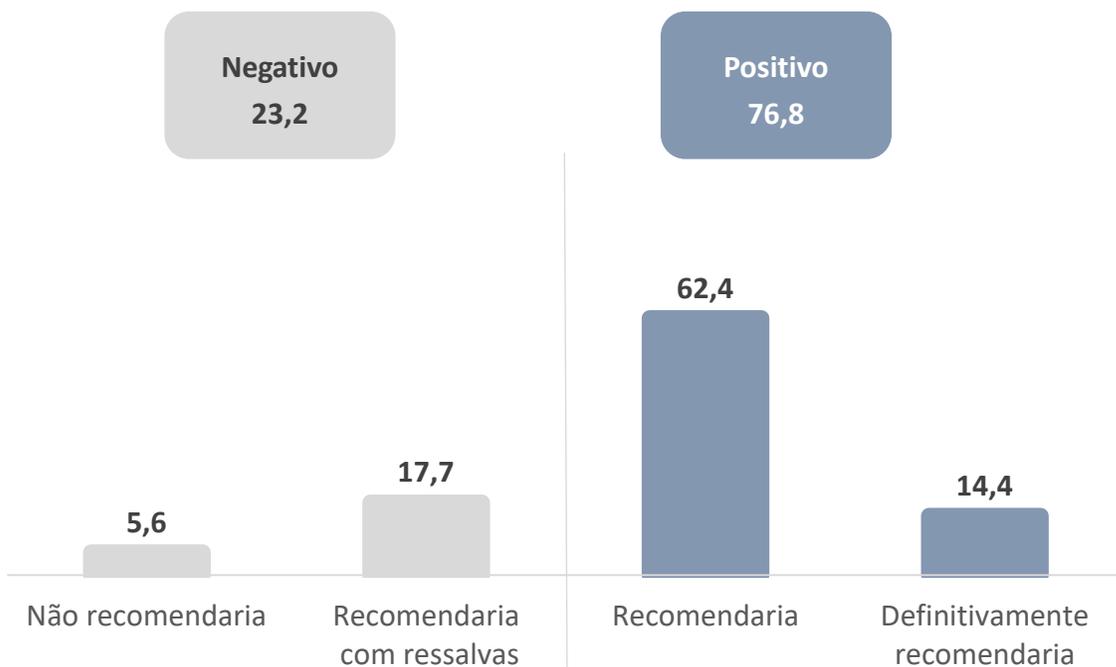
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	6,7	19,1	59,3	14,8
Masculino	4,3	16,0	65,8	13,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	0,0	24,0	60,0	16,0
De 31 a 40 anos	1,8	14,5	50,9	32,7
De 41 a 50 anos	2,9	8,8	67,6	20,6
De 51 a 60 anos	4,5	19,4	70,1	6,0
Mais de 60 anos	9,0	20,9	60,5	9,6

Base: 396 | Margem de Erro: 4.11

Não soube responder: 7 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

76,8% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria e Definitivamente recomendaria**). Ressaltamos que o percentual de **Não Recomendaria** foi baixo, apenas 5,6%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 48pp entre as opções positivas, indicando uma probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, o **Regular** se sobressai ao **Definitivamente recomendaria**, indicando que há pontos de melhorias. Por perfil, o público **Masculino** (79,7%) recomenda mais que o **Feminino** (74,1%). Por faixa etária quem mais recomenda são os beneficiários de possui **De 18 de 20 anos** (apesar de representar apenas 1% da amostra). Em contrapartida, a faixa **Mais de 60 anos** é onde concentra mais as respostas negativas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Fundação Real Grandeza 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 foi devido ao alto índice da opção **Regular**. Portanto, basta identificar os entraves de cada questão para garantir a satisfação dentro da **Conformidade**.
- ❖ O melhor resultado entre as questões de satisfação ocorreu na pergunta 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida, fechou com 92,1% (dentro do patamar de **Excelência**). Na questão 8, **documentos e formulários**, que avalia a facilidade no preenchimento e envio, obteve o menor desempenho: 70,9%, ou seja, 29,1% dos entrevistados tiveram dificuldade no preenchimento desses documentos 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: a maioria das 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 probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação (composta por Muito Ruim, Ruim e Regular). Além disso, em alguns casos verificamos que o resultado de **Regular** está maior que **Muito Bom**, o que nos permite dizer que há probabilidades de melhorias.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 88,0% de satisfação geral dentro da **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação 76,8%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 9pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Nota: Os parâmetros de conformidade foram definidos pelo sistema de referência, conforme apontado na Nota Técnica, e usado para análise dos resultados desta Pesquisa.

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Obrigado!