

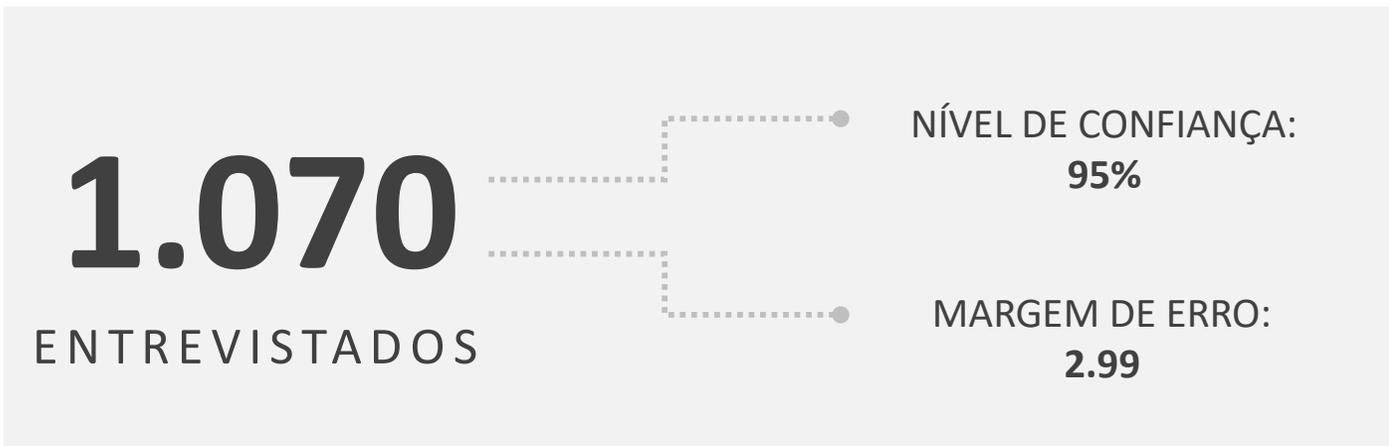


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 384.441 beneficiários possuidores do plano **Unimed FESP**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 287.318.
- ❖ **Período de Campo:** Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 23%. Falamos com 4.707 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 1.070.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 87 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 86 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 3.464 (74%).
- ❖ **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	1.029	3.05
	2 - Atenção imediata	769	3.53
	3 - Comunicação	1.061	3.00
	4 - Atenção à saúde recebida	1.025	3.06
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	967	3.15
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	949	3.18
	7 - Resolutividade	339	5.32
	8 - Documentos e formulários	741	3.60
Bloco C: Avaliação Geral	9 - Avaliação geral	1.067	2.99
	10 - Recomendação	1.068	2.99



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	647	62,9%	58%	67%	95%	2,3%
Na maioria das vezes	209	20,3%	17%	24%	95%	1,9%
Às vezes	166	16,1%	13%	20%	95%	1,7%
Nunca	7	0,7%	0%	1%	95%	0,4%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	576	74,9%	70%	80%	95%	2,3%
Na maioria das vezes	121	15,7%	12%	20%	95%	2,0%
Às vezes	55	7,2%	4%	10%	95%	1,4%
Nunca	17	2,2%	1%	4%	95%	0,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	111	10,5%	8%	13%	95%	1,4%
Não	950	89,5%	87%	92%	95%	1,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	361	35,2%	31%	40%	95%	2,2%
Bom	545	53,2%	49%	58%	95%	2,3%
Regular	107	10,4%	8%	13%	95%	1,4%
Ruim	9	0,9%	0%	2%	95%	0,4%
Muito Ruim	3	0,3%	0%	1%	95%	0,3%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	197	20,4%	16%	24%	95%	1,9%
Bom	514	53,2%	48%	58%	95%	2,4%
Regular	191	19,8%	16%	24%	95%	1,9%
Ruim	50	5,2%	3%	7%	95%	1,1%
Muito Ruim	15	1,6%	0%	3%	95%	0,6%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	263	27,7%	23%	32%	95%	2,2%
Bom	534	56,3%	51%	61%	95%	2,4%
Regular	130	13,7%	10%	17%	95%	1,7%
Ruim	19	2,0%	1%	3%	95%	0,7%
Muito Ruim	3	0,3%	0%	1%	95%	0,3%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	257	75,8%	69%	83%	95%	3,5%
Não	82	24,2%	17%	31%	95%	3,5%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	154	20,8%	16%	25%	95%	2,2%
Bom	466	62,9%	58%	68%	95%	2,7%
Regular	107	14,4%	11%	18%	95%	1,9%
Ruim	8	1,1%	0%	2%	95%	0,6%
Muito Ruim	6	0,8%	0%	2%	95%	0,5%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	309	29,0%	25%	33%	95%	2,1%
Bom	642	60,2%	56%	65%	95%	2,2%
Regular	106	9,9%	7%	13%	95%	1,4%
Ruim	6	0,6%	0%	1%	95%	0,3%
Muito Ruim	4	0,4%	0%	1%	95%	0,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	85	8,0%	5%	10%	95%	1,2%
Recomendaria	732	68,5%	64%	73%	95%	2,1%
Recomendaria com ressalvas	206	19,3%	16%	23%	95%	1,8%
Não recomendaria	45	4,2%	2%	6%	95%	0,9%

Dados técnicos – Plano amostral

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Sao Paulo	16
Bauru	10
Campinas	8
Ribeirao Preto	6
Limeira	5
Santos	5
Sorocaba	4
Araraquara	4
Botucatu	3
Americana	3
Sao Jose Do Rio Preto	3
Sao Jose Dos Campos	3
Guarulhos	3
Araçatuba	3
Santo André	3
Piracicaba	2
Guaratinguetá	2
Belo Horizonte	2
Curitiba	2

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
14	19
8	11
6	10
5	7
4	6
3	6
3	5
2	5
2	4
2	4
2	4
2	4
2	3
2	3
2	3
2	3
1	3
1	3
1	3

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Capivari	2
Andradina	1
Taubaté	1
Rio Claro	1
Campo Grande	1
Rio De Janeiro	1
Cuiabá	1
Jaboticabal	1
Goiânia	1
Vitoria	1
Presidente Prudente	1
Recife	1
Jundiai	1
Marilia	0
Araras	0
Salvador	0
Porto Alegre	0
Ourinhos	0
Caçapava	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	0
0	0

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	11
De 31 a 40 anos	14
De 41 a 50 anos	14
De 51 a 60 anos	19
Mais de 60 anos	40

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
2	3
9	13
12	16
12	16
16	21
37	43

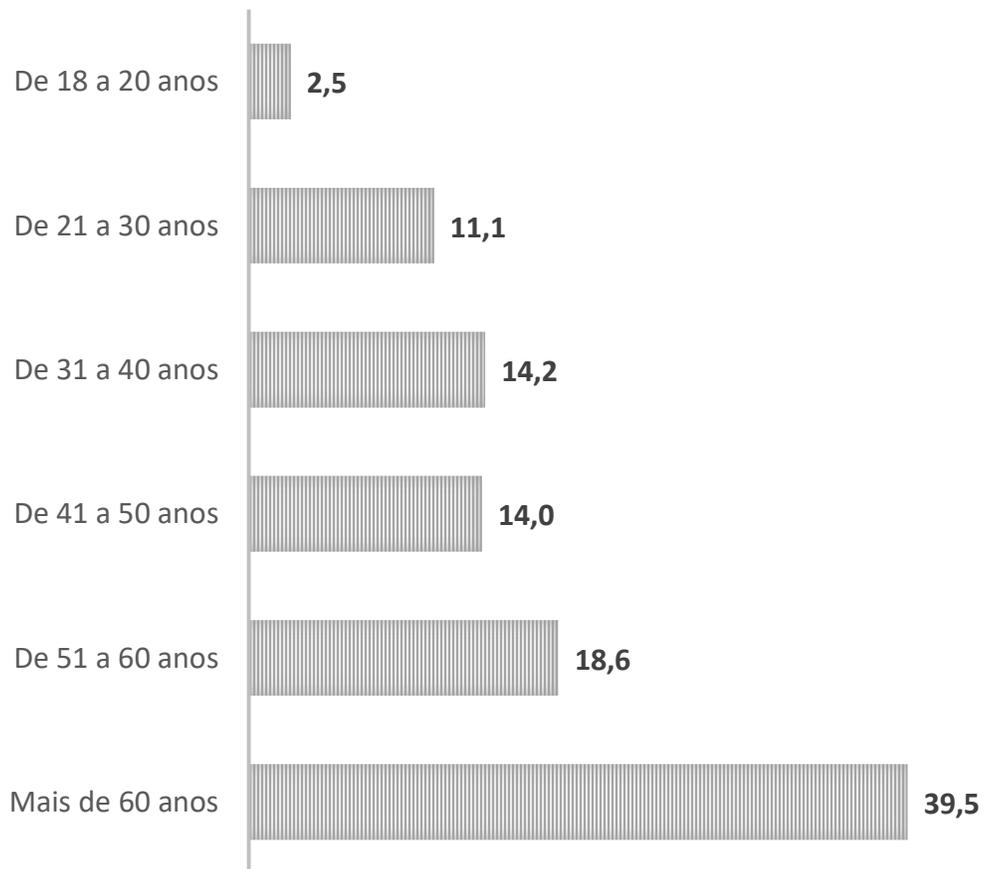
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	37
Feminino	63

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
34	40
60	66



Dados técnicos

Faixa Etária

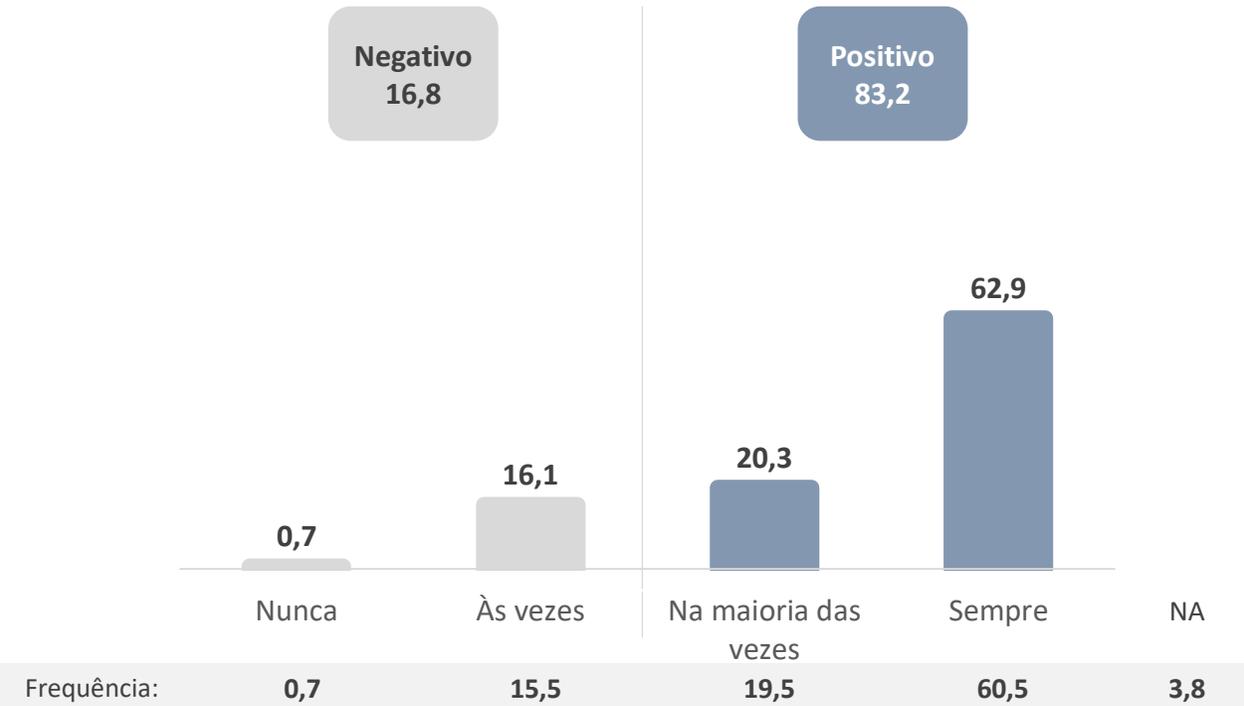


Gênero



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	0,6	15,4	20,6	63,4
Masculino	0,8	17,4	19,8	62,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	8,3	29,2	16,7	45,8
De 21 a 30 anos	0,9	25,7	15,6	57,8
De 31 a 40 anos	0,7	13,2	17,4	68,8
De 41 a 50 anos	0,7	17,0	24,5	57,8
De 51 a 60 anos	0,5	14,4	24,6	60,5
Mais de 60 anos	0,2	14,4	19,3	66,1

Base: 1.029 Margem de Erro: 3.05

Não se aplica: 41 (não considerados para cálculo dos indicadores)

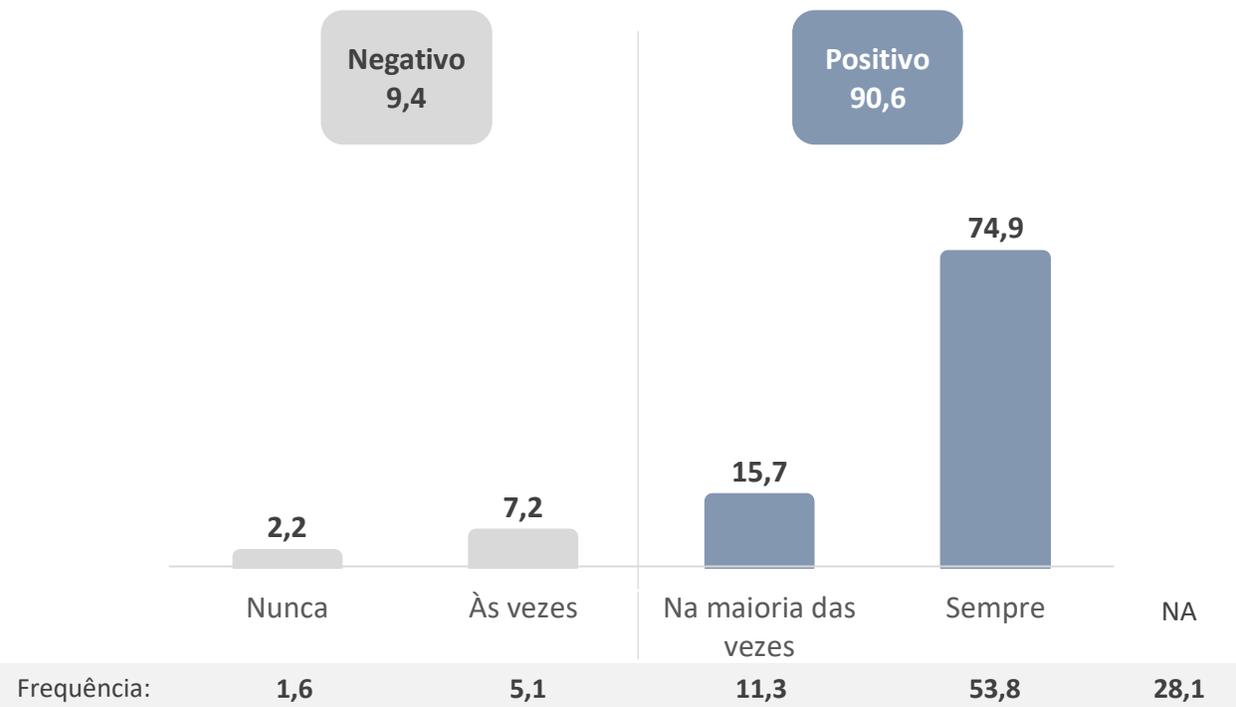
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 83,2% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, ou seja, dentro da **Conformidade**. Destaque ainda para o fato de que apenas 0,7% citaram **Nunca**.

Quando analisamos por faixa etária, os usuários **De 31 a 40** e **Mais de 60 anos** são os que mais escolhem **Sempre**. Já o público **De 18 a 20 anos** é o que menos cita opção **Sempre**. Além disso, essa é a faixa que mais escolheu as opções negativas, sendo este um ponto de atenção.

Atenção à saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,7	8,6	16,6	72,1
Masculino	1,4	4,6	14,2	79,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	16,7	11,1	11,1	61,1
De 21 a 30 anos	1,1	7,7	15,4	75,8
De 31 a 40 anos	0,7	1,5	11,8	86,0
De 41 a 50 anos	1,6	8,1	18,7	71,5
De 51 a 60 anos	2,1	8,4	19,6	69,9
Mais de 60 anos	2,7	8,5	14,7	74,0

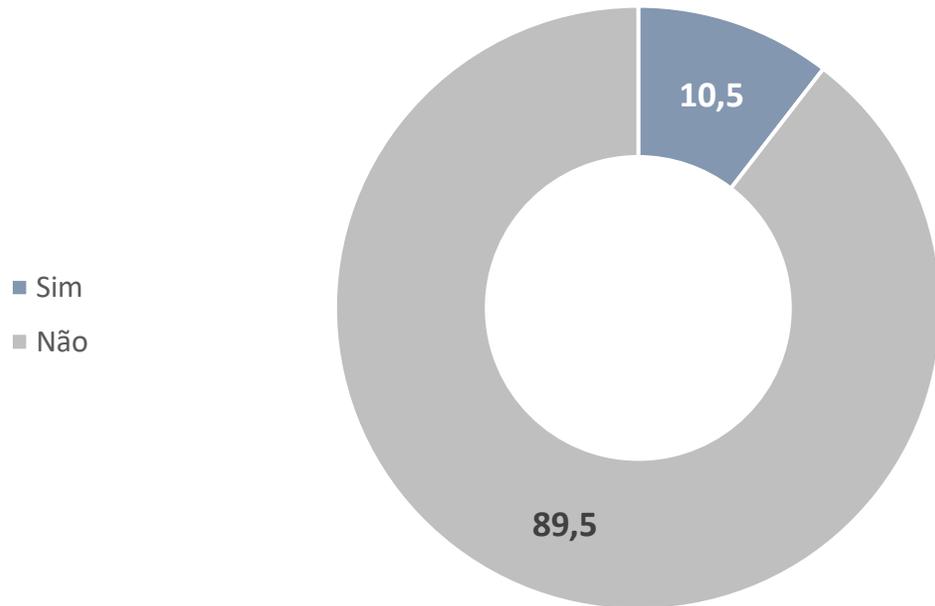
Base: 769 Margem de Erro: 3.53
 Não se aplica: 301 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito positiva, em patamar de **Excelência**. Possui 90,6% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 74,9% concentrado em **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou em 2,2%.

Por perfil, o gênero **Masculino** e beneficiários **De 31 a 40 anos** se destacam por dizerem mais a opção **Sempre**. Quem menos escolhe essa classificação é, novamente, o público jovem **De 18 a 20 anos**. Mais uma vez reforçamos também que eles são os que mais escolhem entre as opções negativas quando comparados com os demais usuários.

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

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	90,6	9,4
Masculino	87,7	12,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	96,3	3,7
De 21 a 30 anos	92,4	7,6
De 31 a 40 anos	96,0	4,0
De 41 a 50 anos	91,1	8,9
De 51 a 60 anos	91,0	9,0
Mais de 60 anos	84,8	15,2

Base: 1.061 Margem de Erro: 3.00

Não soube responder: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

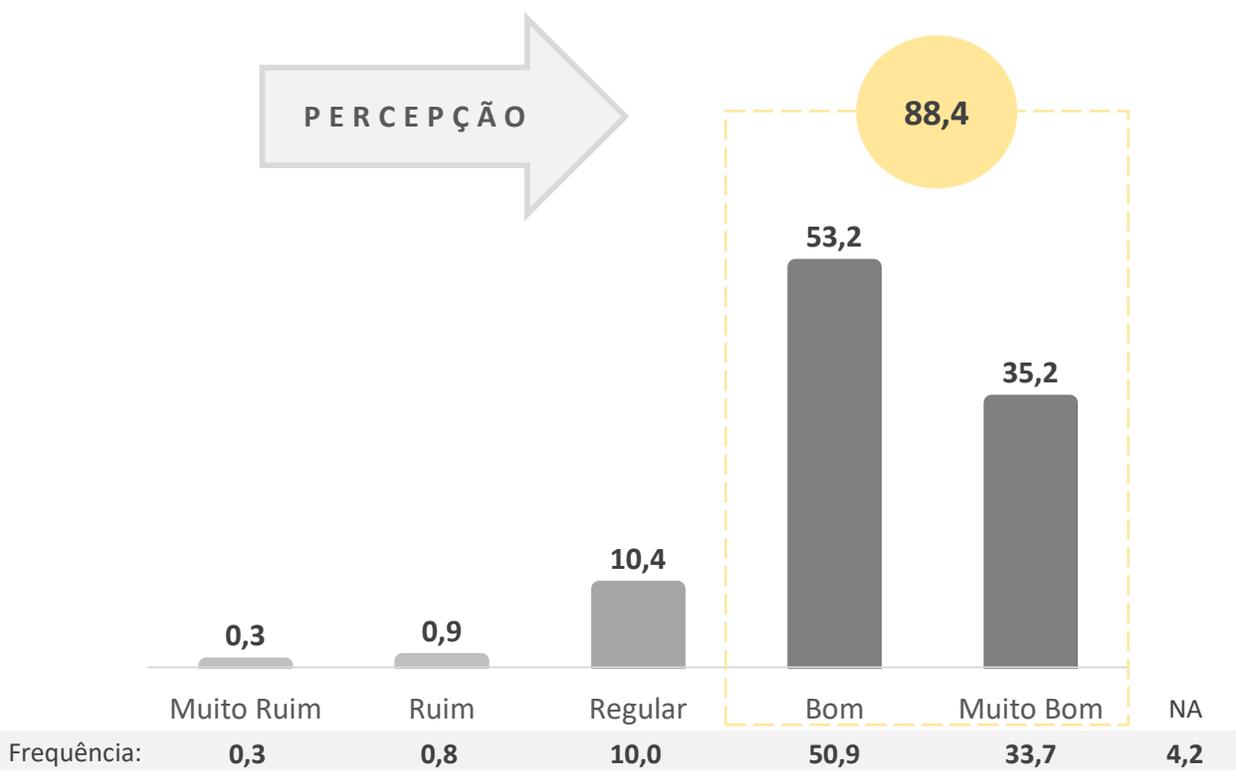
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos entrevistados (89,5%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo este um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda aos usuários **De 18 a 20** e **De 31 a 40 anos**. Quem mais recebe comunicado possui **Mais de 60 anos**, mas o percentual ainda é baixo.

Atenção à saúde

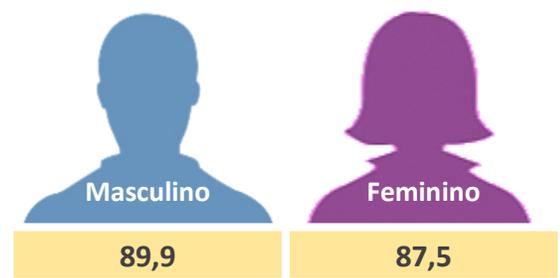
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 1.025 Margem de Erro: 3.06
 Não se aplica: 45 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

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



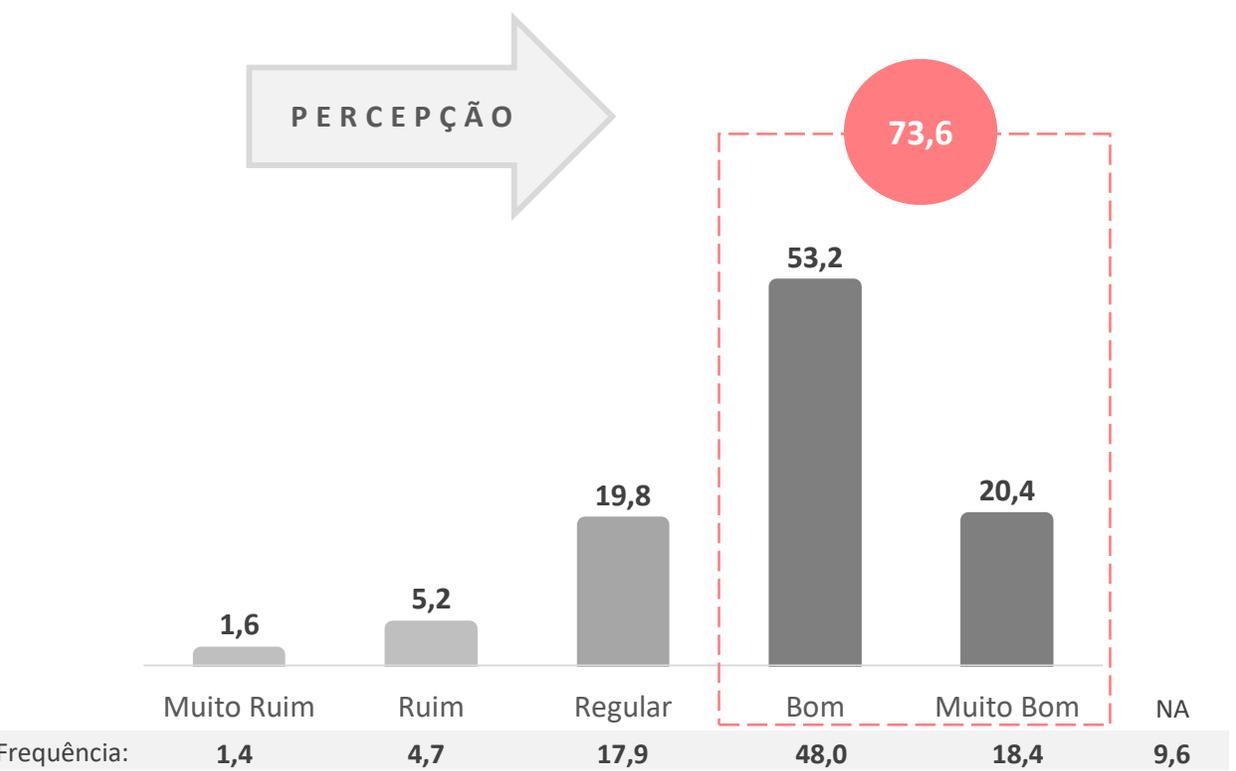
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	95,8
De 21 a 30 anos	85,6
De 31 a 40 anos	82,2
De 41 a 50 anos	84,5
De 51 a 60 anos	88,0
Mais de 60 anos	92,6

88,4% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Conformidade** por estar acima de 80pp. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não alcança nem 1,5pp. Apesar disso, é preciso mencionar que existe um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o destaque fica aos usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**, únicos dentro da **Excelência**. Em contrapartida, beneficiários **De 31 a 40** demonstram estar menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Conformidade**.

Atenção à saúde

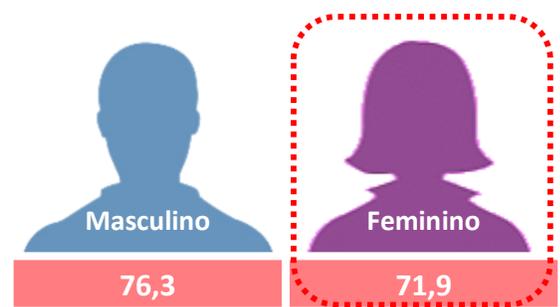
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 967 Margem de Erro: 3.15
 Não se aplica: 103 (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	72,0
De 21 a 30 anos	73,5
De 31 a 40 anos	62,5
De 41 a 50 anos	67,4
De 51 a 60 anos	77,4
Mais de 60 anos	78,4

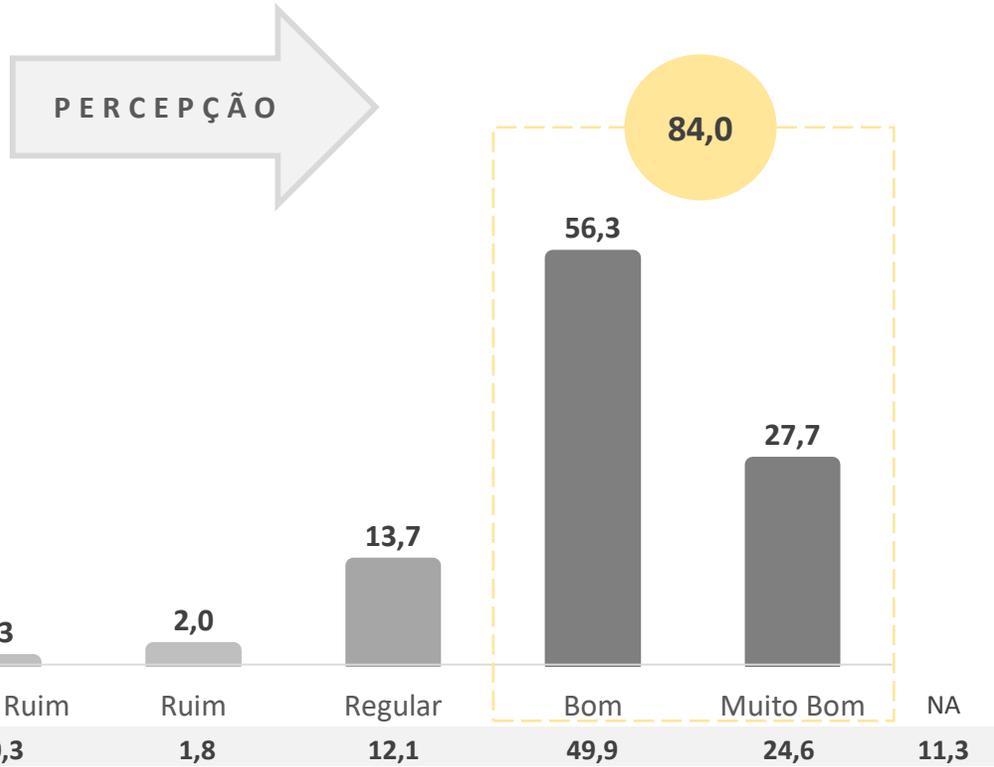
O acesso à lista de prestadores alcançou 73,6% de satisfação, fora da **Conformidade**. Nesta questão, a opção **Muito ruim** ficou em apenas 1,6pp.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 32,8%, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Quem apresenta menor índice satisfação é o público **Feminino** e usuários **De 31 a 50 anos**. O público com **Mais de 50 anos** são os mais satisfeitos, mas ainda **abaixo** da conformidade.

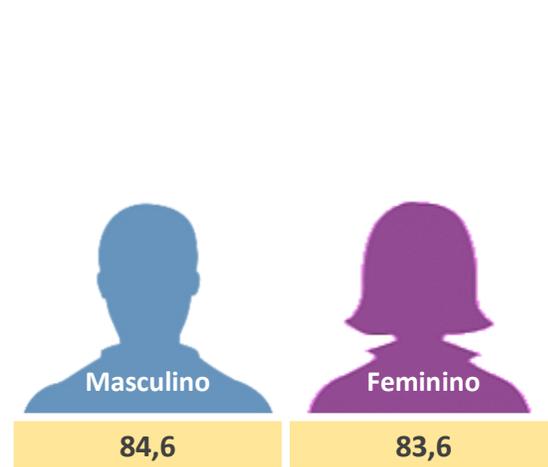
Canais de atendimento

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?



Base: 949 Margem de Erro: 3.18
 Não se aplica: 121 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	88,5
De 21 a 30 anos	84,5
De 31 a 40 anos	82,9
De 41 a 50 anos	77,4
De 51 a 60 anos	82,1
Mais de 60 anos	87,4

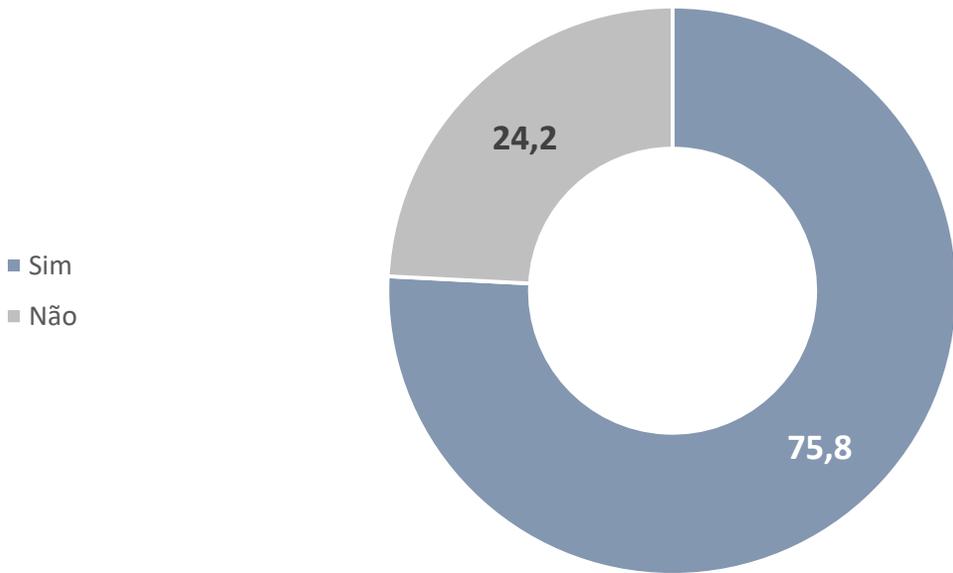
A satisfação com os canais de atendimento alcançou 84%, colocando esta questão dentro do patamar de **Conformidade**. É positivo lembrar que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** não chega nem a 2,5%.

O público **De 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** possuem os resultados mais altos quando comparados com os demais. Por outro lado, a faixa **De 41 a 50 anos** possui 77,4% de satisfação, o desempenho mais baixo e fora da **Conformidade**.

Ponto de atenção: aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 28,6pp.

Canais de atendimento

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



■ Sim
■ Não

	Sim	Não	NA
Frequência:	24,0	7,7	68,3

Base: 339 Margem de Erro: 5.32

Não se aplica: 731 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

68% 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, cabe um pouco de atenção porque 32% precisou abrir uma reclamação no período mencionado. Além disso, dos que abriram, somente 75,8% tiveram a demanda resolvida.

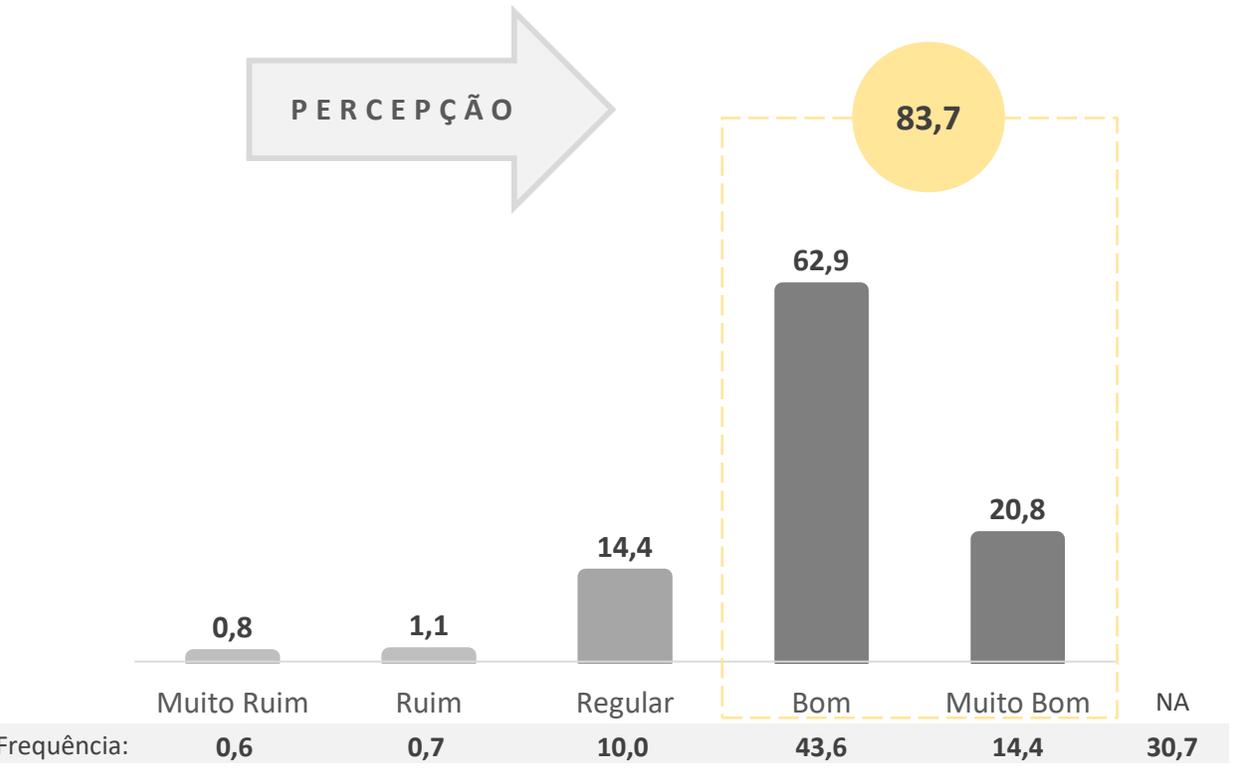
Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram o gênero **Masculino** e os beneficiários **De 18 a 20 anos** (100% deste público disse ter tido a demanda resolvida). Quem menos recebeu possui **De 41 a 50 anos**.

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	26,3	73,7
Masculino	19,8	80,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	20,5	79,5
De 31 a 40 anos	16,7	83,3
De 41 a 50 anos	34,0	66,0
De 51 a 60 anos	22,2	77,8
Mais de 60 anos	27,4	72,6

Canais de atendimento

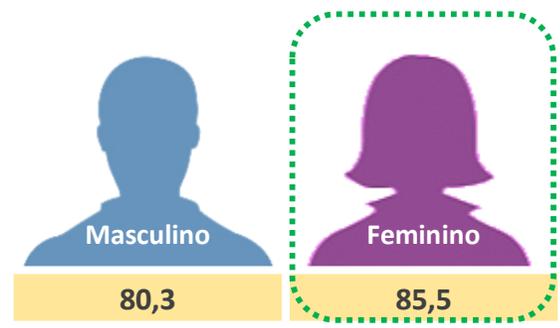
8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Base: 741 Margem de Erro: 3.60
 Não se aplica: 329 (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)



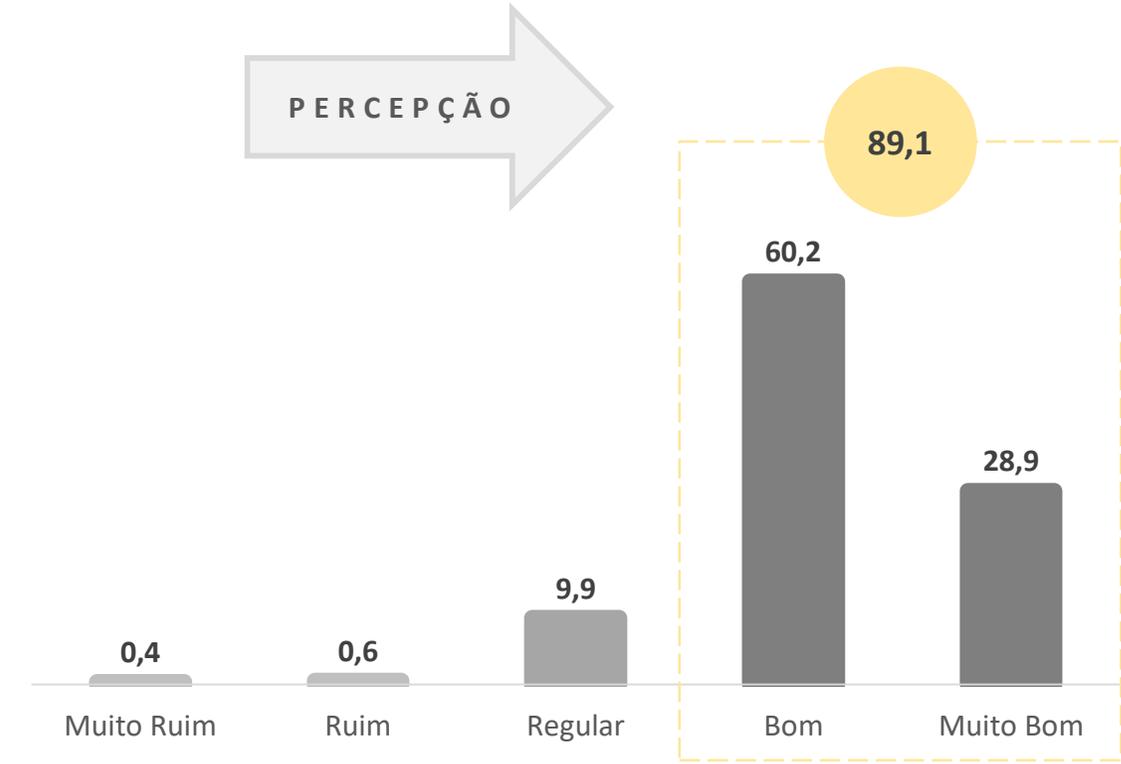
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,0
De 21 a 30 anos	83,0
De 31 a 40 anos	76,9
De 41 a 50 anos	74,3
De 51 a 60 anos	84,5
Mais de 60 anos	89,6

Na facilidade no preenchimento e envio, 83,7% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos, positivamente, que somando as opções negativas, temos apenas 1,9% de menções. O gênero **Feminino** e o público com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos. Os menos contentes têm **De 31 a 50 anos** e são os únicos em **Não conformidade**.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. A diferença neste caso é de 42,1pp.

Avaliação geral

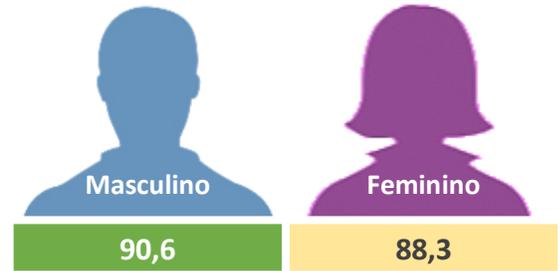
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 1.067 Margem de Erro: 2.99
 Não soube responder: 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	96,2
De 21 a 30 anos	89,8
De 31 a 40 anos	90,1
De 41 a 50 anos	84,0
De 51 a 60 anos	89,4
Mais de 60 anos	89,8

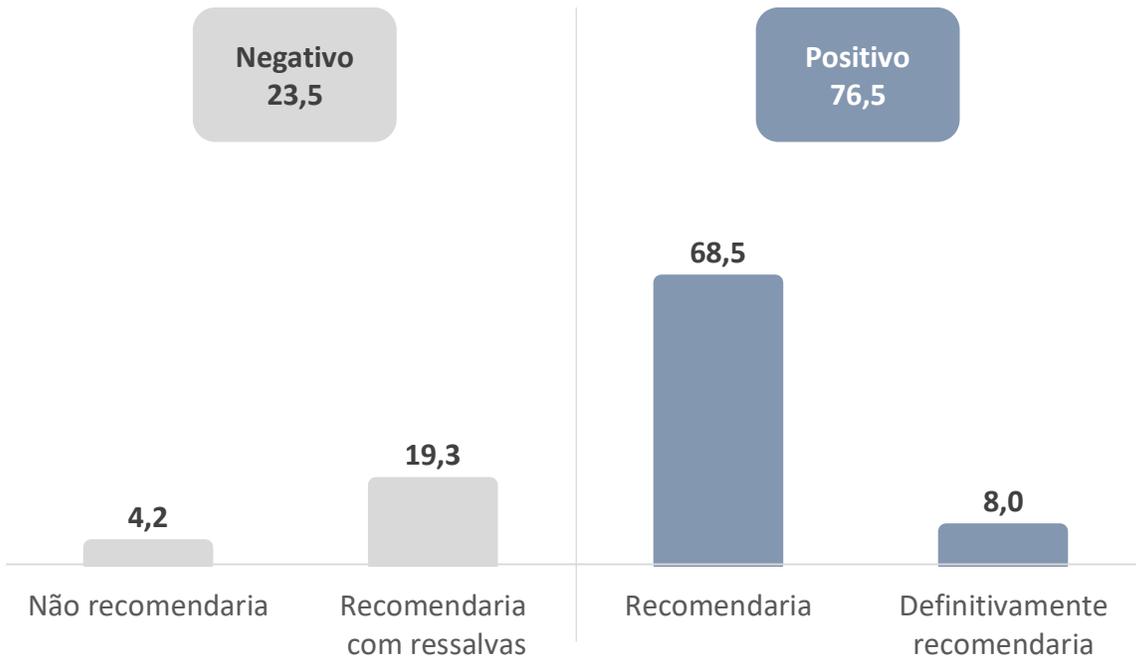
A avaliação geral do plano atingiu 89,1% de satisfação, colocando-o em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi baixo: 1% apenas, um resultado bastante positivo.

Os entrevistados **De 18 a 20 anos** e **De 31 a 40 anos** são os mais contentes. Os menos satisfeitos estão na faixa **De 41 a 50 anos**.

Não menos importante, há viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 31,3pp, o que fica como um ponto de atenção.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	5,6	20,4	67,3	6,7
Masculino	1,8	17,3	70,7	10,2

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	7,4	81,5	11,1
De 21 a 30 anos	2,5	11,9	74,6	11,0
De 31 a 40 anos	3,3	19,1	66,4	11,2
De 41 a 50 anos	4,0	24,0	62,7	9,3
De 51 a 60 anos	6,5	18,6	68,8	6,0
Mais de 60 anos	4,3	20,9	68,7	6,2

Base: 1.068 Margem de Erro: 2.99

Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

76,5% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**). Aqui, o percentual da pior opção (**Não Recomendaria**) também ficou baixo: 4,2%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** que está 11,3pp maior que **Definitivamente recomendaria**.

Quem mais opta por **Recomendaria com ressalvas** é o gênero **Feminino** e os beneficiários **De 41 a 50 anos**. Positivamente, destacam-se o gênero **Masculino** e os respondentes **De 18 a 30 anos**, pois são os que mais optam pelas respostas positivas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Fesp no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois a maioria das perguntas ficaram dentro da **Conformidade**.
- ❖ O menor percentual ocorreu na questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, com 73,6%, ou seja, 26,4% dos entrevistados ainda tiveram alguma dificuldade nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer os entraves deste processo, bem como as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Além disso, é importante também dar um olhar em especial aos usuários **De 41 a 50 anos**, pois foram os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano de maneira geral) atingiu 89,1%. Analisando a taxa de recomendação (76,5%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 13pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

