



**Camed**  
*Saúde*

# **Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2023**

**(Ano-Base 2022)**



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE





**I** BRC

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

IBRC  
desde  
**1996**  
Desenvolvendo Excelência

# Dados Técnicos



**271**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%  
Margem de Erro: 4,97%



TAXA DE RESPONDENTES

**40,9%**

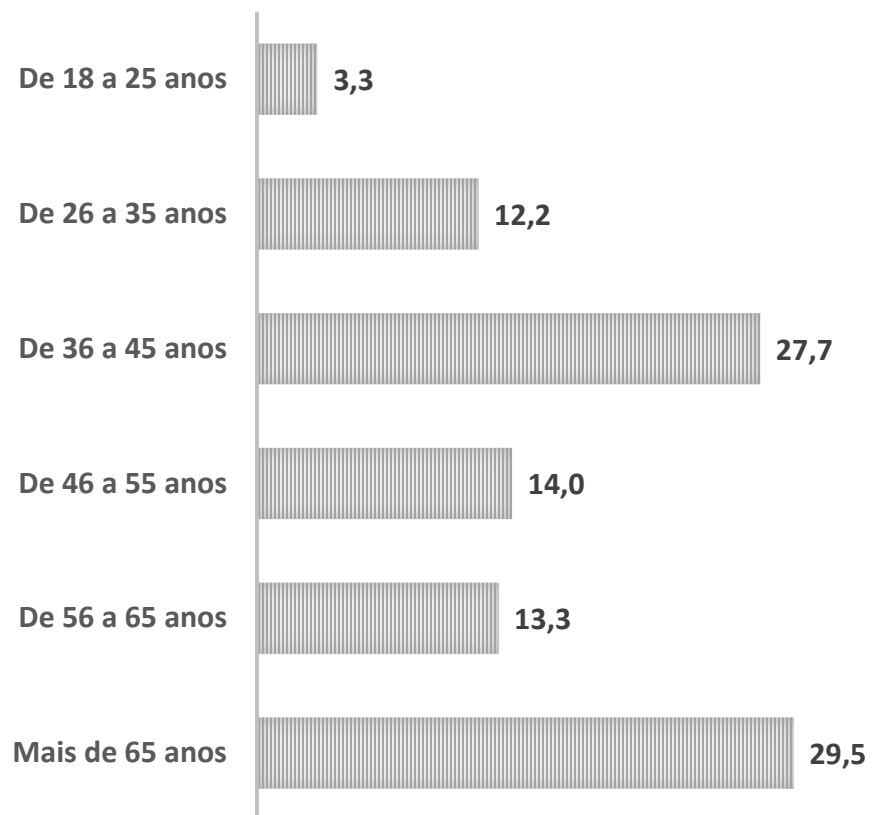
Total de Ligações: 663

40,9%	271	Questionários concluídos
3,9%	26	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
2,4%	16	Pesquisas Incompletas
47,8%	317	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
5,0%	33	Outros motivos

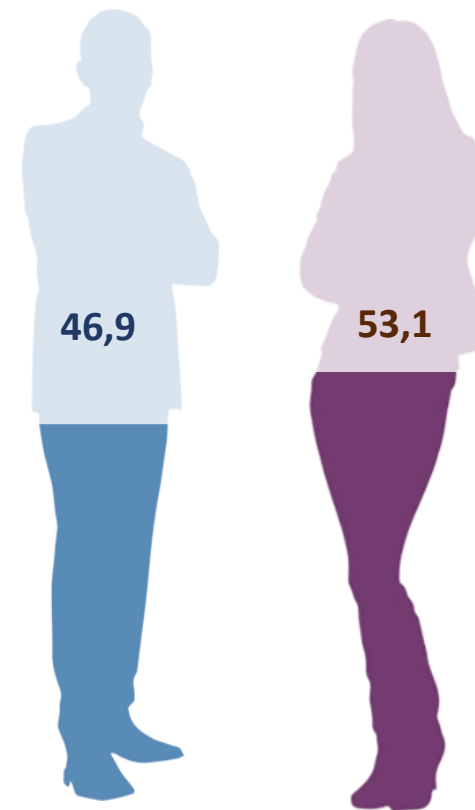


# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária




## Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

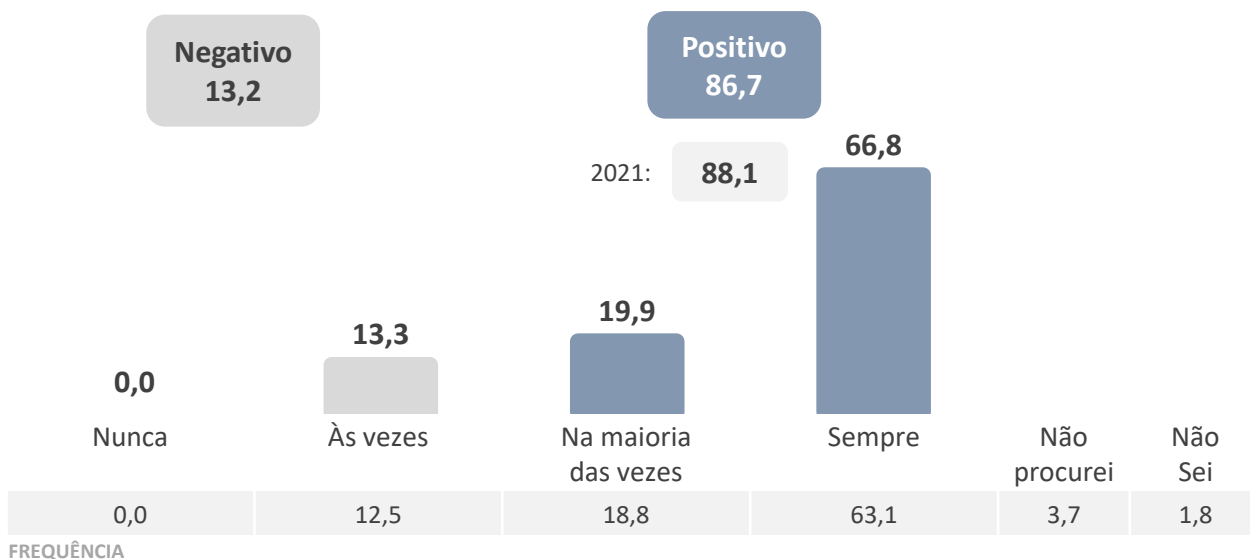
# Sumário & Benchmarking

	 <b>Camed</b> Saúde			GERAL			AUTOGESTÃO				
	2021	↑↓	2022	Maior	Média	Menor	Maior	Média	Menor		
				2021			2021				
1 - Acesso atendimento eletivo primário	88,1	↓	86,7	96,9	82,4	63,3	96,2	84,9	72,4		
2 - Acesso atendimento urgência e Emergência	94,6	↓	91,8	99,6	87,0	64,9	99,6	91,7	86,3		
3 - Comunicado cuidados preventivos	53,4	↑	62,6	79,4	20,7	5,5	79,4	43,1	15,9		
4 - Acesso atendimento secundário/terciário	87,9	↑	88,2	97,9	84,4	56,7	97,9	90,2	81,3		
5 - Acesso à lista de prestadores	68,5	↓	65,1	87,9	71,4	38,9	85,6	75,1	66,5		
6 - Atendimento Multicanal informação	80,7	↑	81,5	91,5	78,1	39,3	91,5	80,8	63,0		
7 - Atendimento resolutivo de reclamações	75,2	↑	80,2	93,2	73,2	47,0	93,2	76,6	62,5	Não reclamei 63,1	Não sei 7,0
8 - Documentos/Formulários	76,1	↑	80,1	91,2	78,7	52,8	89,9	79,5	52,8		
9 - Avaliação do plano	86,0	↓	85,9	98,1	81,6	50,4	98,1	88,9	73,4		
10 - Recomendação do plano	78,8	↑	82,2	91,2	75,4	52,4	91,2	80,2	53,3		

- De 90 – 100%: Nível de satisfação de excelência (são as forças)
- De 80 – 89%: Nível de satisfação conforme (são as oportunidades)
- De zero Até 79%: Nível de satisfação não conforme (fraquezas de 51 a 79%), sendo considerado Crítico o nível abaixo de 50% (ameaças)

# Consultas e Exames

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?



Base: 256 | Margem de Erro: 5,12

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **5 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

## Perfis: Gênero e Faixa etária

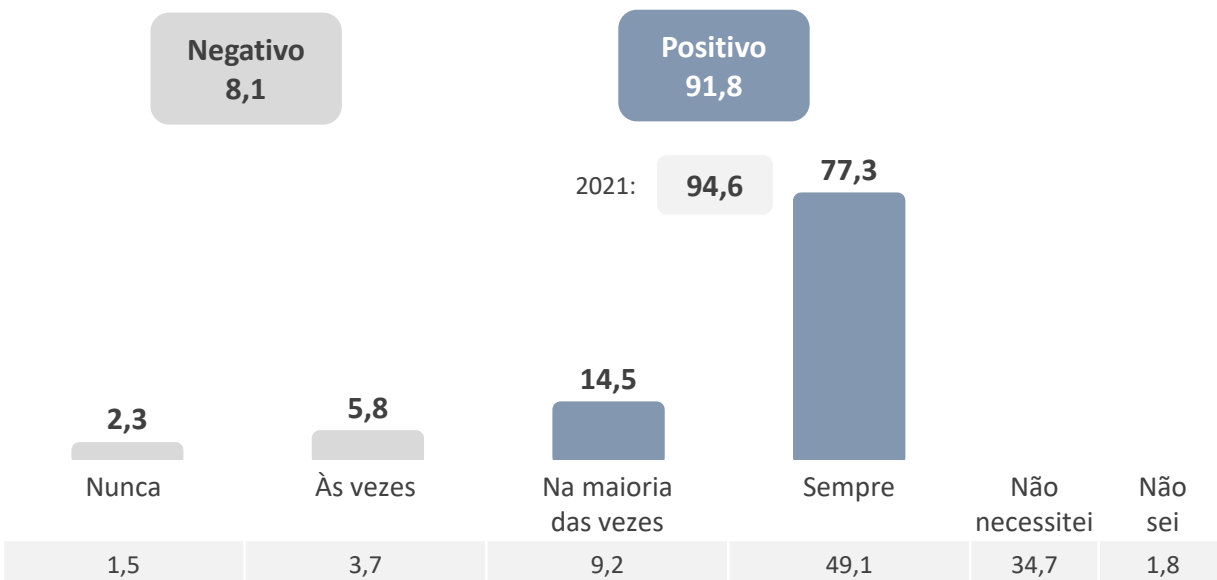
	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
<b>Feminino</b>	0,0	15,3	19,0	65,7
<b>Positivo:</b>			84,7	
<b>Masculino</b>	0,0	10,9	21,0	68,1
<b>Positivo:</b>			89,1	
<b>De 18 a 25 anos</b>	0,0	14,3	28,6	57,1
<b>Positivo:</b>			85,7	
<b>De 26 a 35 anos</b>	0,0	18,8	21,9	59,4
<b>Positivo:</b>			81,3	
<b>De 36 a 45 anos</b>	0,0	10,8	27,0	62,2
<b>Positivo:</b>			89,2	
<b>De 46 a 55 anos</b>	0,0	16,2	13,5	70,3
<b>Positivo:</b>			83,8	
<b>De 56 a 65 anos</b>	0,0	6,1	18,2	75,8
<b>Positivo:</b>			93,9	
<b>Mais de 65 anos</b>	0,0	15,1	15,1	69,9
<b>Positivo:</b>			84,9	

Dentre os beneficiários que procuraram cuidados de saúde e souberam responder, **86,7%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que não obteve menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **93,9%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 26 a 35 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, 81,3%, mas ainda dentro da **Conformidade**.

# Urgências e Emergências

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?



FREQUÊNCIA

Base: 172 | Margem de Erro: 6,25

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **94 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **5 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

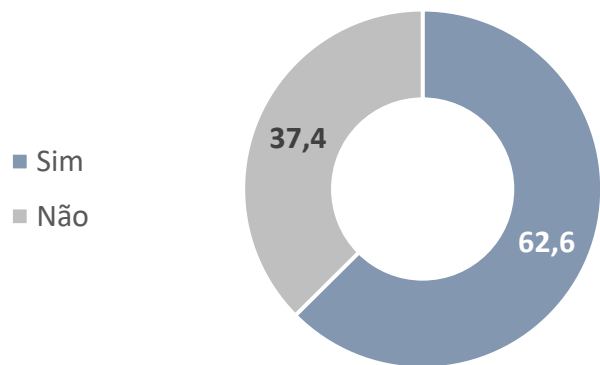
Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,3	6,8	17,0	73,9
Positivo:	90,9			
Masculino	2,4	4,8	11,9	81,0
Positivo:	92,9			
De 18 a 25 anos	0,0	20,0	0,0	80,0
Positivo:	80,0			
De 26 a 35 anos	0,0	0,0	17,4	82,6
Positivo:	100			
De 36 a 45 anos	2,3	2,3	11,4	84,1
Positivo:	95,5			
De 46 a 55 anos	4,0	4,0	12,0	80,0
Positivo:	92,0			
De 56 a 65 anos	0,0	7,1	10,7	82,1
Positivo:	92,9			
Mais de 65 anos	4,3	10,6	21,3	63,8
Positivo:	85,1			

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **91,8%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Um resultado ótimo. Destaque positivo para a opção **Nunca** com apenas **2,3%** de menções. Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero que conseguiu atendimento mais que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **100%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar máximo de **Excelência**. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, com **80,0%**, ou seja no patamar de **Conformidade**.

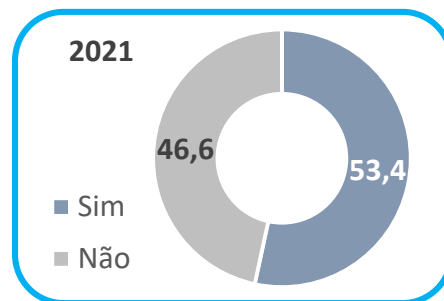
# Comunicados Preventivos

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.?



Resposta	Porcentagem
Sim	48,7
Não	29,2
Não sei	22,1

FREQUÊNCIA



## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	34,5	65,5
Masculino	40,6	59,4

## Faixa etária

De 18 a 25 anos  
De 26 a 35 anos  
De 36 a 45 anos  
De 46 a 55 anos  
De 56 a 65 anos  
Mais de 65 anos

	Não	Sim
De 18 a 25 anos	75,0	25,0
De 26 a 35 anos	25,0	75,0
De 36 a 45 anos	32,7	67,3
De 46 a 55 anos	26,7	73,3
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	40,6	59,4

Base: 211 | Margem de Erro: 5,64

Não sei = Não sei/Não me lembro: 60 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

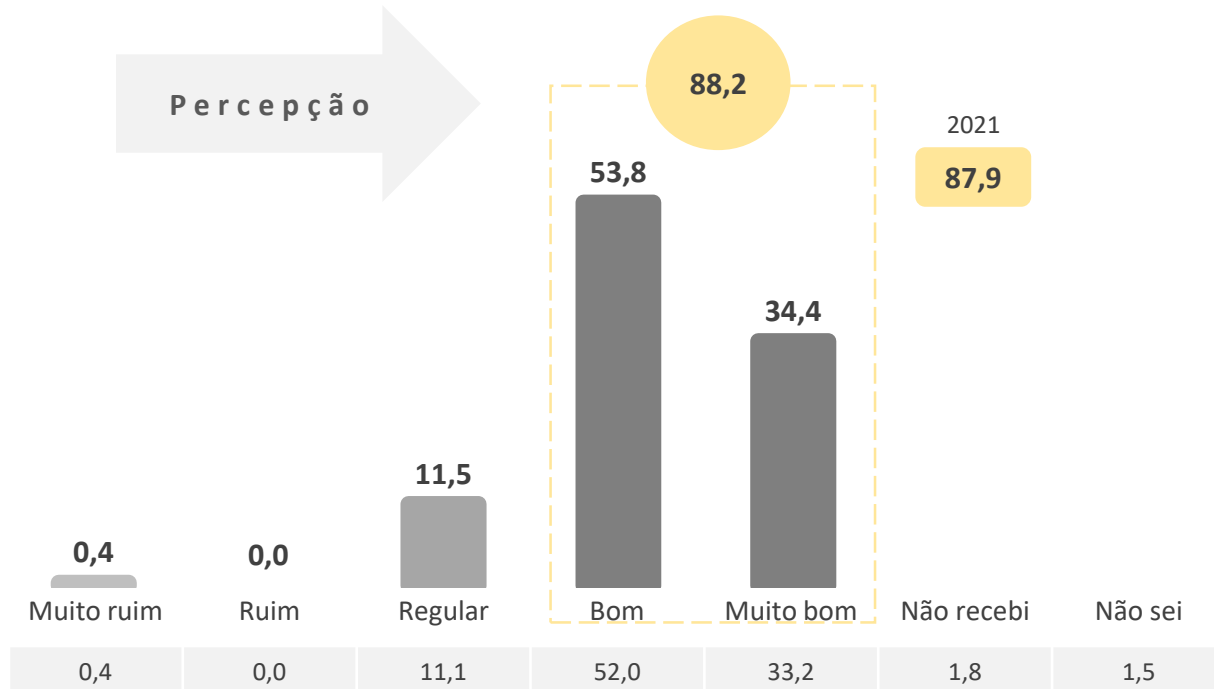
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **62,6%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, **37,4%** relatam não receber comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é quem mais recebe comunicação do plano, com **65,5%** de menções para **Sim**. Por faixa etária quem mais recebeu comunicação são beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **75%** para a menção positiva, atingindo patamar de **Não Conformidade**. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **De 18 a 25 anos**, apresentando **75,0pp** para o gradiente **Não**.



# Hospitais, Clínicas, etc

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



FREQUÊNCIA

Base: 262 | Margem de Erro: 5,06

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: 5 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 4 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

% 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 25 anos	87,5
De 26 a 35 anos	87,5
De 36 a 45 anos	85,1
De 46 a 55 anos	86,5
De 56 a 65 anos	91,7
Mais de 65 anos	90,7

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

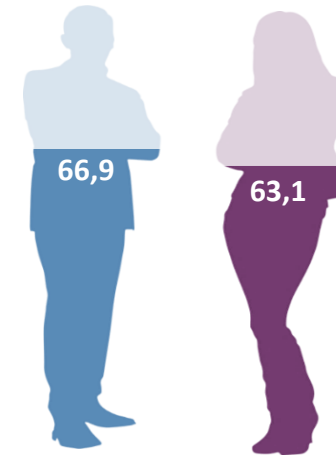
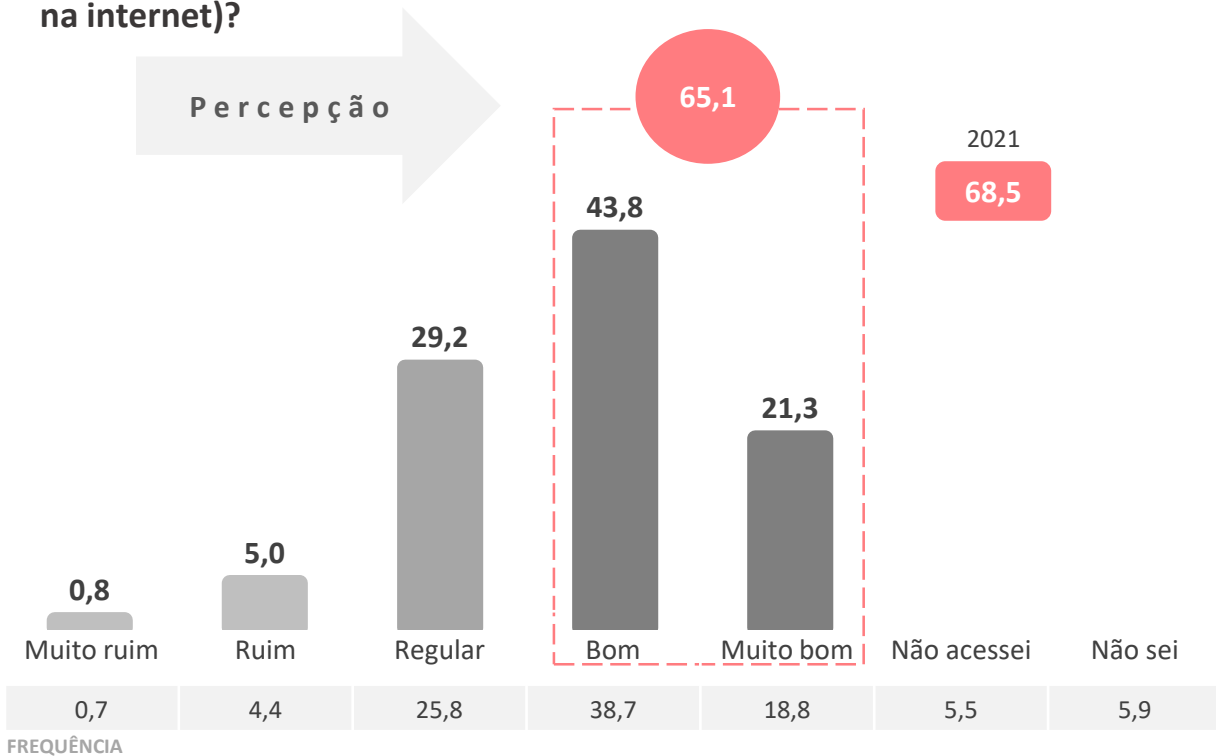
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **88,2%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para **Muito Ruim** com apenas **0,4pp** e com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **11,5%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções positivas de **19,4pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino**, é o que melhor avalia com **91,1%**, colocando o atributo em patamar de **Excelência**. Beneficiários **De 56 anos ou mais** avaliaram em patamar de **Excelência**, já os menos satisfeitos são respondentes **De 36 a 45 anos**, com **85,1%** classificando o atributo em patamar de **Conformidade**.

# Lista de Prestadores

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médico, 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 25 anos	71,4
De 26 a 35 anos	66,7
De 36 a 45 anos	61,4
De 46 a 55 anos	62,9
De 56 a 65 anos	63,6
Mais de 65 anos	69,2

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **65,1%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **0,8%**. Com isso, vemos que o maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **29,2%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **22,5pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**66,9%**) porém, ambos os gêneros avaliam em **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **71,4%** na avaliação, ainda dentro da **Não Conformidade**, as demais faixas etárias também avaliaram em **Não Conformidade** sendo o público **De 36 a 45 anos** os menos satisfeitos com **61,4pp**.

Base: 240 | Margem de Erro: 5,29

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **15 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **16 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

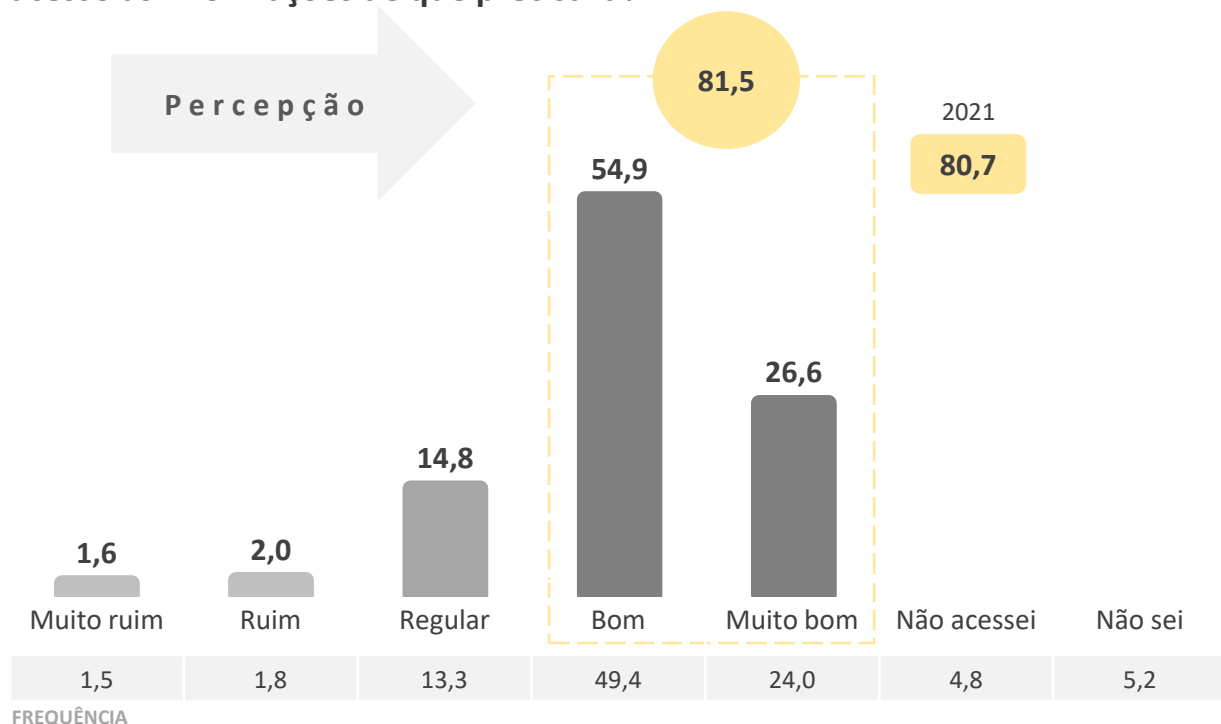
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Atendimento - Informação

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Base: 244 | Margem de Erro: 5,24

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 13 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 14 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

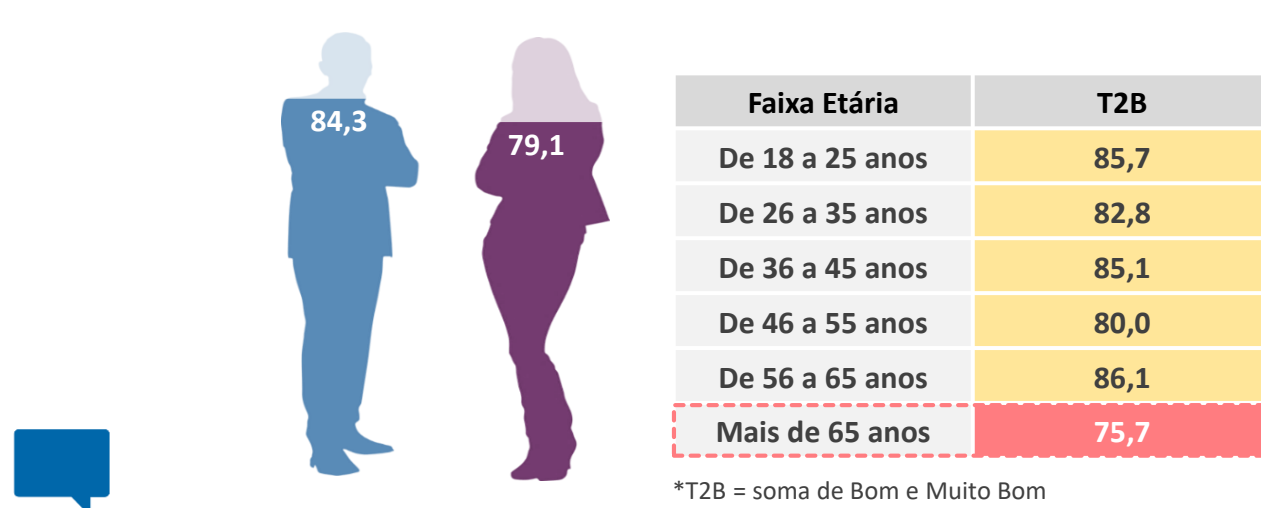
## % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

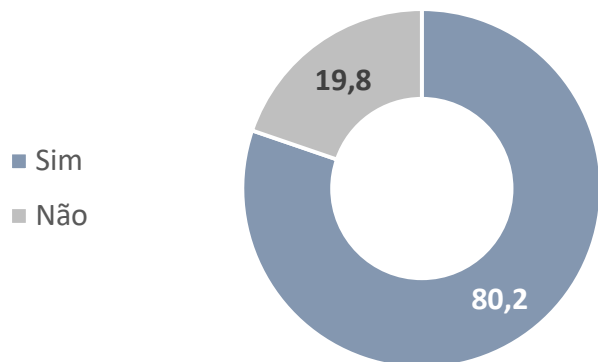
Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **81,5%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para a soma de **Muito ruim** e **Ruim** com apenas **3,6%** de citações, sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com **14,8%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **28,3pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

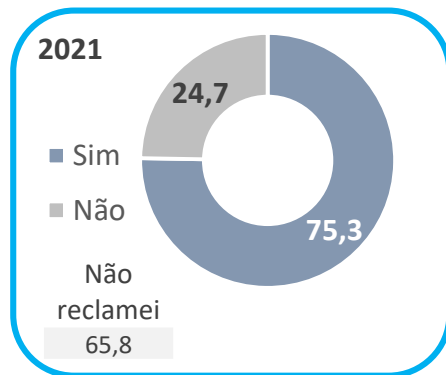
Analisando os perfis, o público **Masculino**, é o que melhor avalia com **84,3%**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários **De 56 a 65 anos** foram os que melhor avaliaram ainda no patamar de **Conformidade**, já os menos satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade** com **75,7%**.

# Atendimento - Reclamação

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



■ Sim  
■ Não



■ Sim  
■ Não  
Não reclamei

Sim	Não	Não reclamei	Não sei
24,0	5,9	63,1	7,0

FREQUÊNCIA

Base: 81 | Margem de Erro: 9,13

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **171 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	24,4	75,6
Masculino	15,0	85,0

FAIXA ETÁRIA

De 18 a 25 anos  
De 26 a 35 anos  
De 36 a 45 anos  
De 46 a 55 anos  
De 56 a 65 anos  
Mais de 65 anos

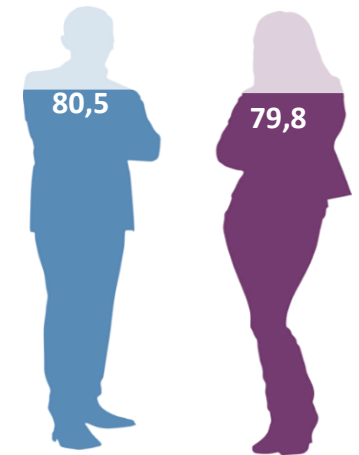
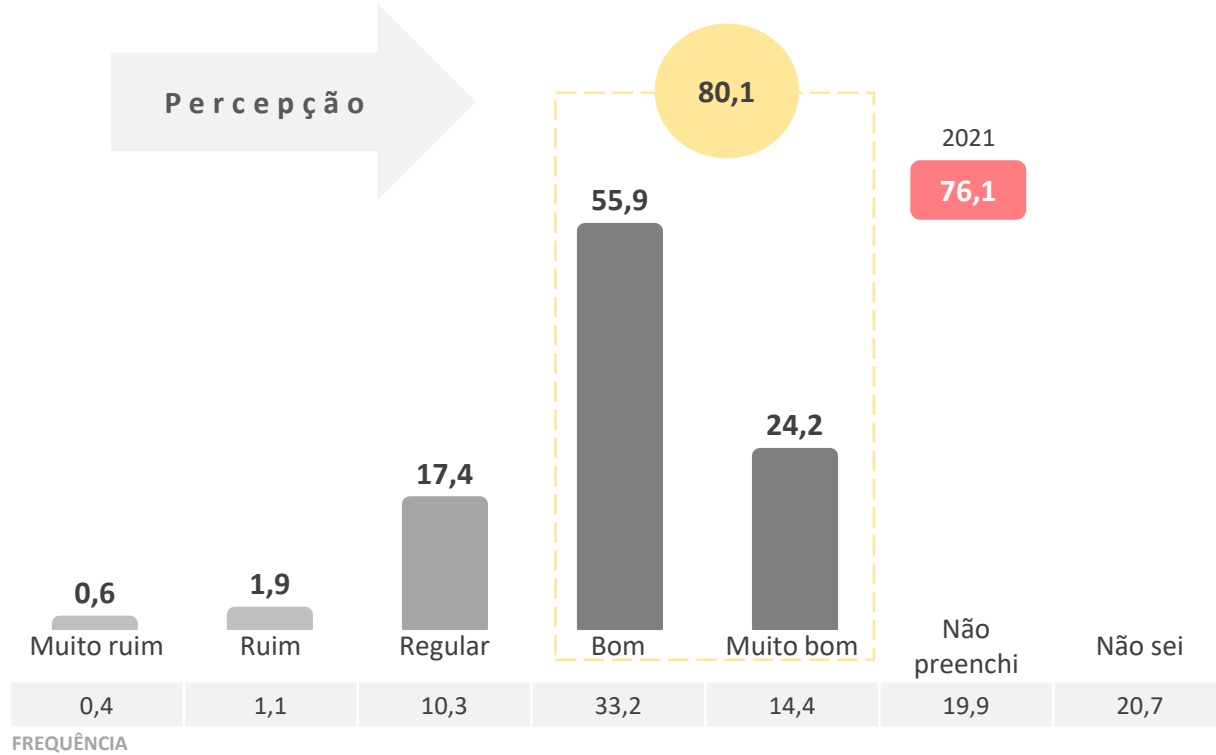
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	0,0	100,0
De 26 a 35 anos	0,0	100,0
De 36 a 45 anos	26,3	73,7
De 46 a 55 anos	27,3	72,7
De 56 a 65 anos	16,7	83,3
Mais de 65 anos	18,8	81,3

Dos beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, **29,9%** relataram ter feito algum tipo de reclamação, e destes **80,2%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando o atributo em **Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**85,0%**). Por faixa etária temos **100%** dos beneficiários **De 18 a 35 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em **Excelência**. Já o público **De 36 a 55 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas.

# Documentos e Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	100,0
De 26 a 35 anos	84,2
De 36 a 45 anos	70,7
De 46 a 55 anos	72,0
De 56 a 65 anos	86,7
Mais de 65 anos	86,0

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **80,1%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Conformidade**.

Destaque positivo para a soma de **Muito ruim** e **Ruim** com **2,5%** de citações. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **17,4pp**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **31,7pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o público **Masculino** com **80,5%** classificando o atributo em **Conformidade**. Já por faixa etária, beneficiários **De 18 a 25 anos** atingiram o patamar máximo de **Excelência** com **100%**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 55 anos** com avaliações abaixo dos 80pp, classificando o atributo em **Não conformidade**.

Base: 161 | Margem de Erro: 6,47

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **54 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **56 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

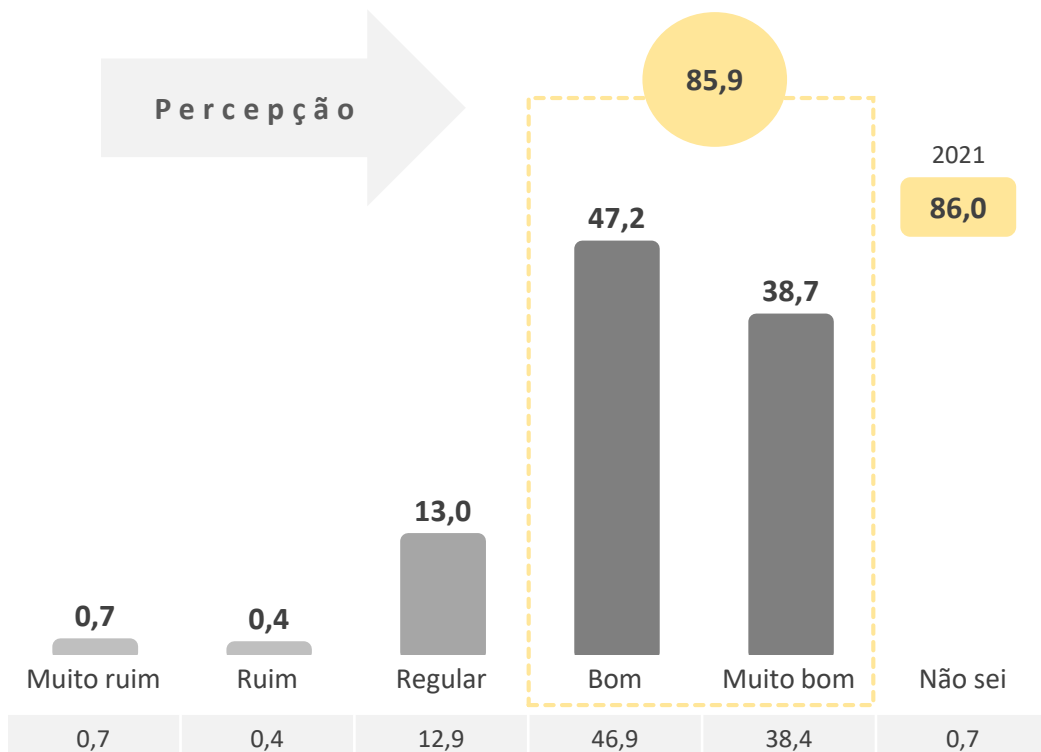
**% Satisfação**

**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?



FREQUÊNCIA

Base: 269 | Margem de Erro: 4,99

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 2 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

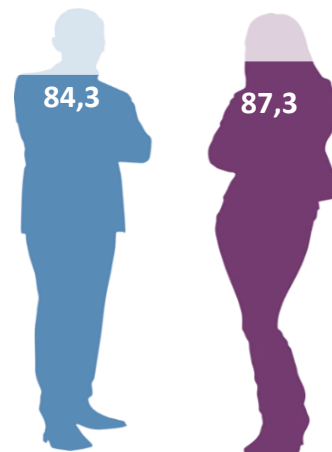
### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	77,8
De 26 a 35 anos	93,9
De 36 a 45 anos	79,7
De 46 a 55 anos	78,9
De 56 a 65 anos	91,7
Mais de 65 anos	89,9

\*T2B = soma de Bom e Muito Bom

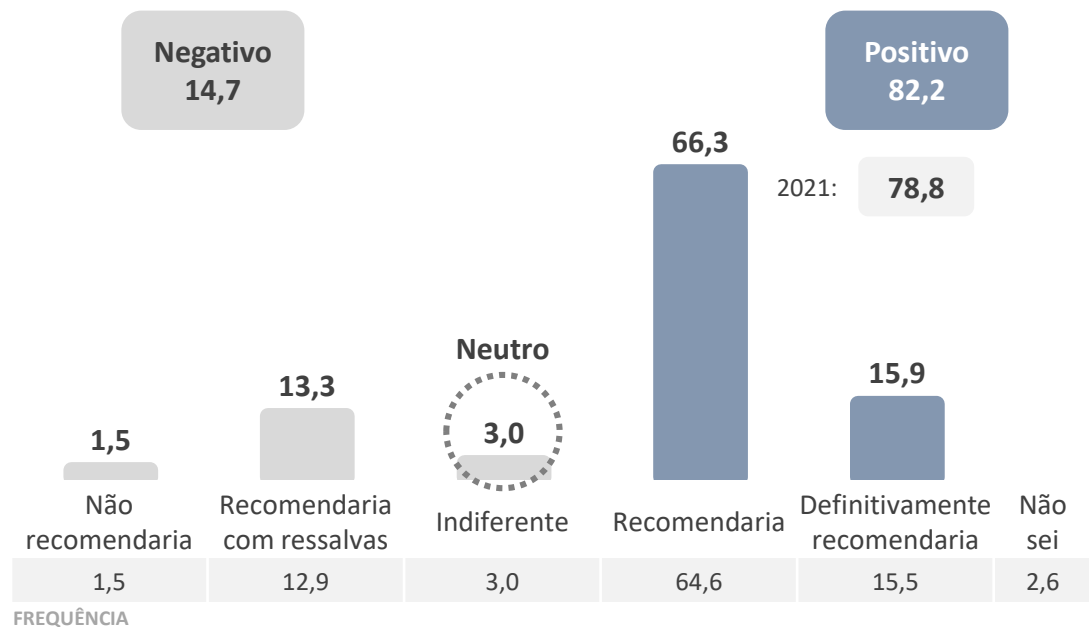
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **85,9%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque positivo** para o baixíssimo índice de não satisfeitos, com **1,1%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **13,0%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções positivas de **8,5pp** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou, com **87,3%**, mas ambos os gêneros avaliaram o atributo em **Conformidade**. Por faixa etária, o público **De 26 a 35 anos** são os mais satisfeitos, com **93,9%** em patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 18 a 25 anos** avaliando o atributo em **Não Conformidade** com **77,8%**.

# Recomendação

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



Base: 264 | Margem de Erro: 5,04

Não sei/Não tenho como avaliar: 7 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

### Perfis: Gênero e Faixa etária

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,2	15,1	1,4	68,3	12,9
Masculino	0,8	11,2	4,8	64,0	19,2
			<b>Positivo:</b>	<b>81,3</b>	
			<b>Positivo:</b>	<b>83,2</b>	
De 18 a 25 anos	0,0	11,1	11,1	77,8	0,0
De 26 a 35 anos	0,0	6,3	6,3	65,6	21,9
De 36 a 45 anos	2,7	21,6	4,1	59,5	12,2
De 46 a 55 anos	2,8	13,9	2,8	55,6	25,0
De 56 a 65 anos	0,0	11,4	2,9	60,0	25,7
Mais de 65 anos	1,3	9,0	0,0	79,5	10,3
			<b>Positivo:</b>	<b>85,7</b>	
			<b>Positivo:</b>	<b>89,7</b>	

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **82,2%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**, colocando o atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para **Não Recomendaria** com apenas **1,5%** de citações.

**Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **50,4pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

Por perfil, o público **Masculino** são quem mais tiveram citações positivas com **83,2%**. Por faixa etária quem se destaca são os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **89,7%** de citações positivas e o público que mais **Definitivamente recomendaria** são beneficiários **De 56 a 65 anos** com **25,7pp**. Já o público com mais citações negativas, são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **24,3%** dessas citações.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano **Camed Saúde** no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) foi bom, pois somente uma dentre as cinco questões ficou em **Não conformidade** por estar abaixo de **80pp**, as demais alcançaram o patamar de **Conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia **toda a atenção em saúde recebida**, com **88,2%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para as faixas etárias **De 56 a 65 e Mais de 65 anos** que chegaram ao patamar **Excelência**, superando **90pp** na avaliação.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa presente em todas as questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano atingiu **85,9%** de satisfação geral, classificando o atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para o percentual de insatisfeitos, com apenas **1,1%**, logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (gradiente **Regular** com **13,0%**). Em relação a **Recomendação do plano**, temos o percentual de **82,2%** de citações positivas. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a satisfação geral, temos **3,7pp** de diferença entre elas. Nesse sentido vemos que utilizar recursos que aumentem a satisfação dos atributos, podem afetar positivamente a recomendação do plano.





**Camed**  
*Saúde*

**Obrigado!**



**IBRC**

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

IBRC  
desde  
**1996**  
Desenvolvendo Excelência