

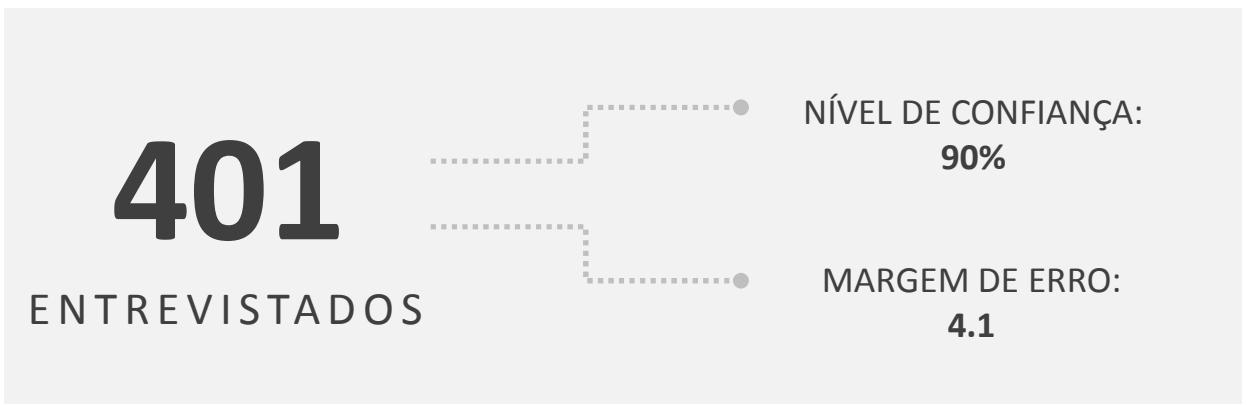


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 88.658 beneficiários possuidores do plano **Unimed Araraquara**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 66.153.
- ❖ **Período de campo:** Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 19%. Falamos com 2.113 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 401.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 32 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 42 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.638 (78%).
- ❖ **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	390	4.15
	2 - Atenção imediata	324	4.56
	3 - Comunicação	399	4.11
	4 - Atenção à saúde recebida	394	4.13
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	370	4.26
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	358	4.34
	7 - Resolutividade	126	7.32
	8 - Documentos e formulários	317	4.61
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	401	4.09
	10 - Recomendação	400	4.10



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	225	57,7%	47%	68%	90%	5,1%
Na maioria das vezes	74	19,0%	11%	27%	90%	4,1%
Às vezes	90	23,1%	14%	32%	90%	4,4%
Nunca	1	0,3%	-1%	1%	90%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	223	68,8%	58%	79%	90%	5,3%
Na maioria das vezes	49	15,1%	7%	23%	90%	4,1%
Às vezes	44	13,6%	6%	21%	90%	3,9%
Nunca	8	2,5%	-1%	6%	90%	1,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	36	9,0%	3%	15%	90%	2,9%
Não	363	91,0%	85%	97%	90%	2,9%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	132	33,5%	24%	43%	90%	4,9%
Bom	218	55,3%	45%	66%	90%	5,1%
Regular	40	10,2%	4%	16%	90%	3,1%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	90%	0,5%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	108	29,2%	19%	39%	90%	4,8%
Bom	203	54,9%	44%	65%	90%	5,3%
Regular	48	13,0%	6%	20%	90%	3,6%
Ruim	11	3,0%	-1%	7%	90%	1,8%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	109	30,4%	20%	40%	90%	5,0%
Bom	195	54,5%	44%	65%	90%	5,4%
Regular	45	12,6%	5%	20%	90%	3,6%
Ruim	6	1,7%	-1%	4%	90%	1,4%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	1,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	99	78,6%	64%	94%	90%	7,5%
Não	27	21,4%	6%	36%	90%	7,5%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	85	26,8%	17%	37%	90%	5,1%
Bom	176	55,5%	44%	67%	90%	5,7%
Regular	49	15,5%	7%	24%	90%	4,2%
Ruim	5	1,6%	-1%	4%	90%	1,4%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	2%	90%	0,9%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	110	27,4%	18%	37%	90%	4,6%
Bom	237	59,1%	49%	69%	90%	5,0%
Regular	45	11,2%	5%	18%	90%	3,2%
Ruim	7	1,7%	-1%	4%	90%	1,3%
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	32	8,0%	2%	14%	90%	2,8%
Recomendaria	282	70,5%	61%	80%	90%	4,7%
Recomendaria com ressalvas	72	18,0%	10%	26%	90%	3,9%
Não recomendaria	14	3,5%	0%	7%	90%	1,9%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Araraquara	71
Matão	11
Américo Brasiliense	8
Taquaritinga	3
Rincão	1
Itápolis	1
Ibitinga	1
Gavião Peixoto	1
Nova Europa	1
Conchal	1
Sao Carlos	0
Boa Esperança Do Sul	0
Santa Lucia	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
67	76
8	14
5	10
1	5
0	2
0	2
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	15
De 31 a 40 anos	23
De 41 a 50 anos	20
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	25

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	3
11	18
19	27
16	24
11	18
21	29

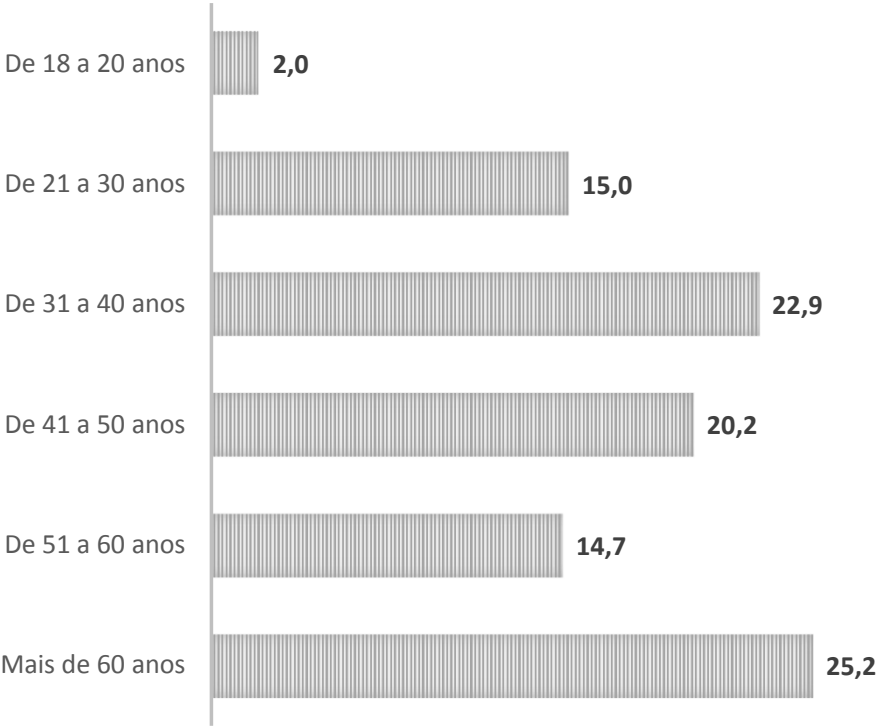
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	39
Feminino	61

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
34	44
56	66

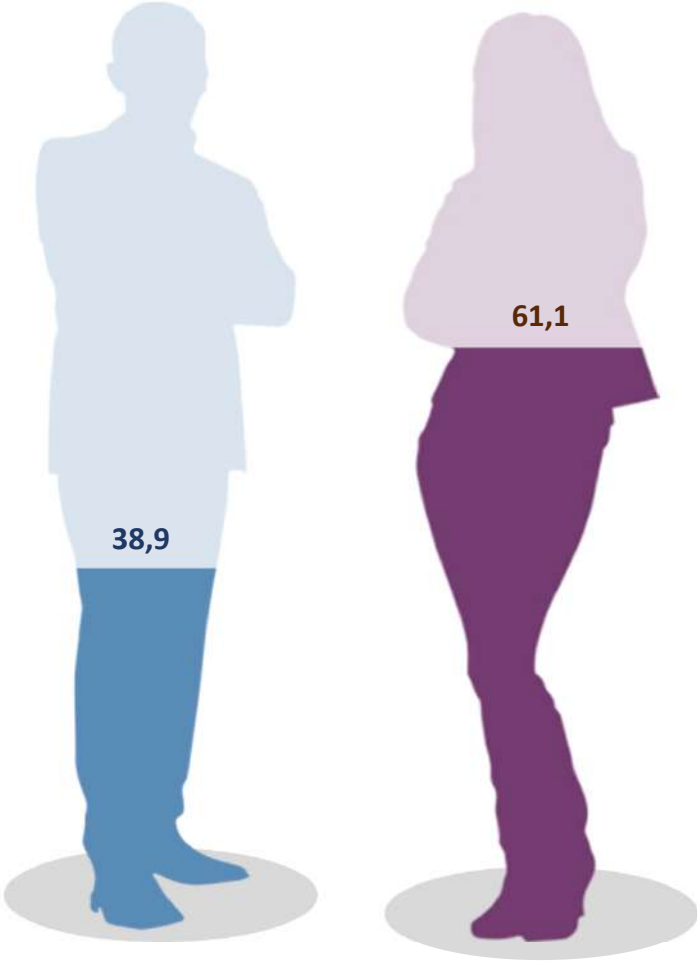
Dados técnicos



Faixa Etária



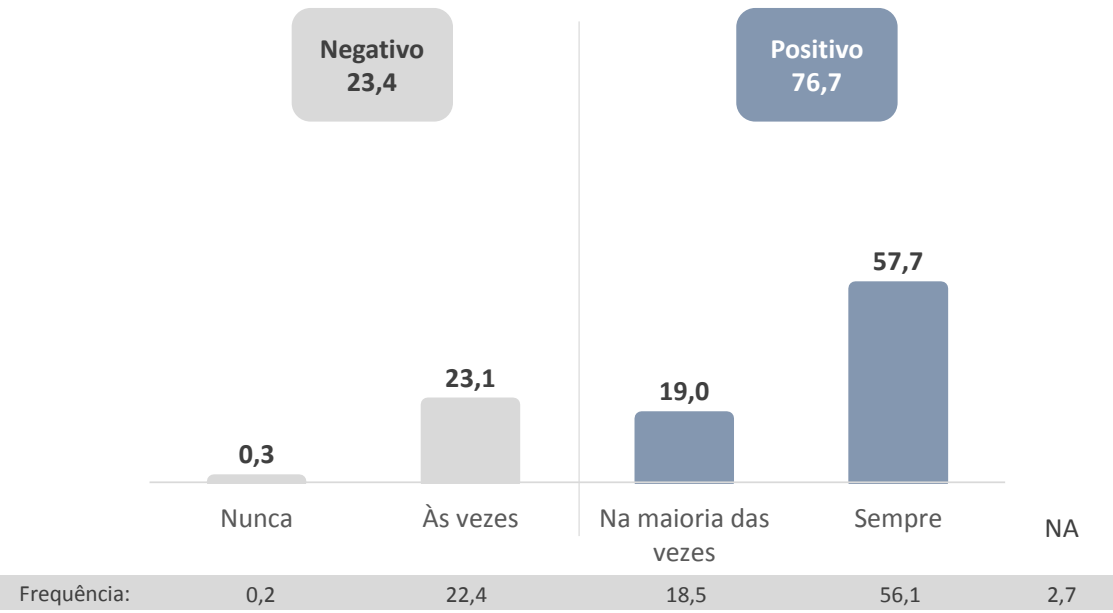
Gênero



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	23,3	19,2	57,5
Masculino	0,7	22,7	18,7	58,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	14,3	57,1
De 21 a 30 anos	0,0	18,6	20,3	61,0
De 31 a 40 anos	0,0	23,9	26,1	50,0
De 41 a 50 anos	1,3	21,5	17,7	59,5
De 51 a 60 anos	0,0	26,3	17,5	56,1
Mais de 60 anos	0,0	24,0	14,0	62,0

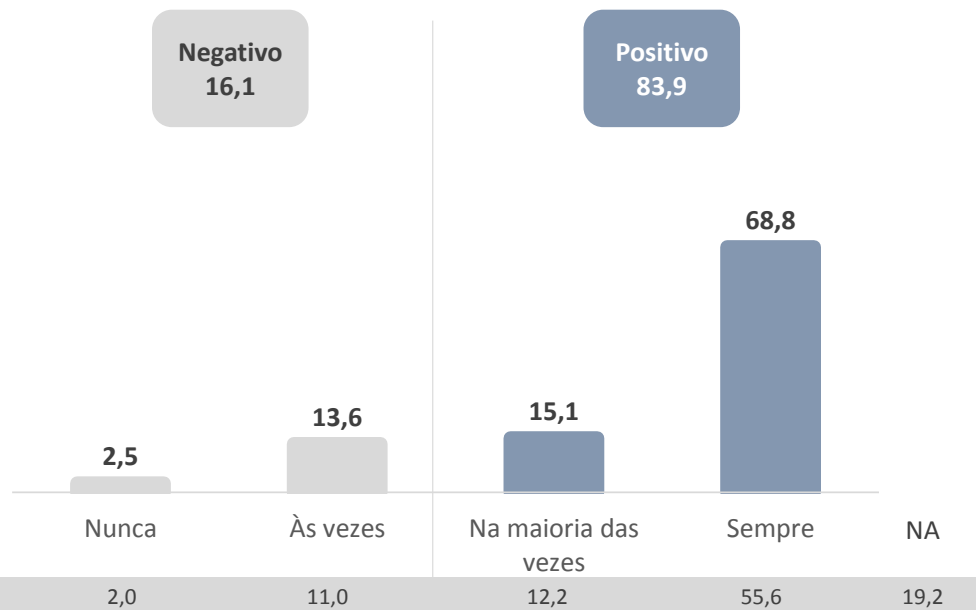
Base: 390 | Margem de Erro: 4.15
 Não se aplica: 11 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 76,7% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Destaque positivo para o resultado de **Nunca** que atingiu apenas 0,3pp.

Ponto de atenção: apesar de estar dentro da margem de erro, a opção **Às vezes** está maior que **Na maioria das vezes** e, analisando por faixa etária, essa observação se mostra mais presente aos usuários que possuem **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos**. Por outro lado, quem possui **De 21 a 30** e **Mais de 60 anos** avaliam mais como **Sempre**, ficando acima de 60%.

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	1,5	15,4	17,4	65,6
Masculino	3,9	10,9	11,6	73,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	12,5	62,5
De 21 a 30 anos	4,1	8,2	20,4	67,3
De 31 a 40 anos	1,3	14,3	18,2	66,2
De 41 a 50 anos	1,4	15,9	14,5	68,1
De 51 a 60 anos	4,9	17,1	9,8	68,3
Mais de 60 anos	2,5	11,3	12,5	73,8

Base: 324 | Margem de Erro: 4.56

Não se aplica: 77 (não considerados para cálculo dos indicadores)

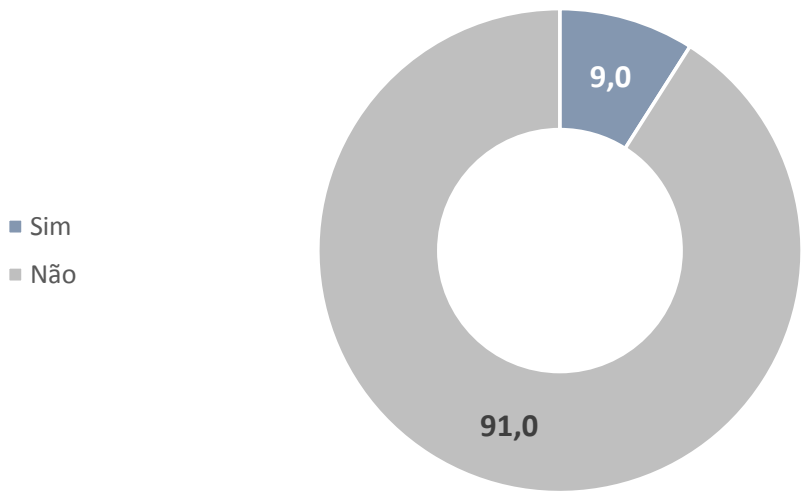
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano alcançou 83,9% de menções positivas (**Sempre + Na maioria das vezes**), resultado dentro da **Conformidade**. Além disso, é positivo que a resposta **Nunca** não chegou a 3pp. Por perfil, o gênero **Masculino** e beneficiários com **Mais de 60 anos** são os que mais citam **Sempre**.

Ponto de atenção: a resposta **Às vezes** tecnicamente está empatada com **Na maioria das vezes**, inclusive nos públicos **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos** possui o índice acima da margem quando comparados.

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.?



Base: 399 | Margem de Erro: 4.11
 Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

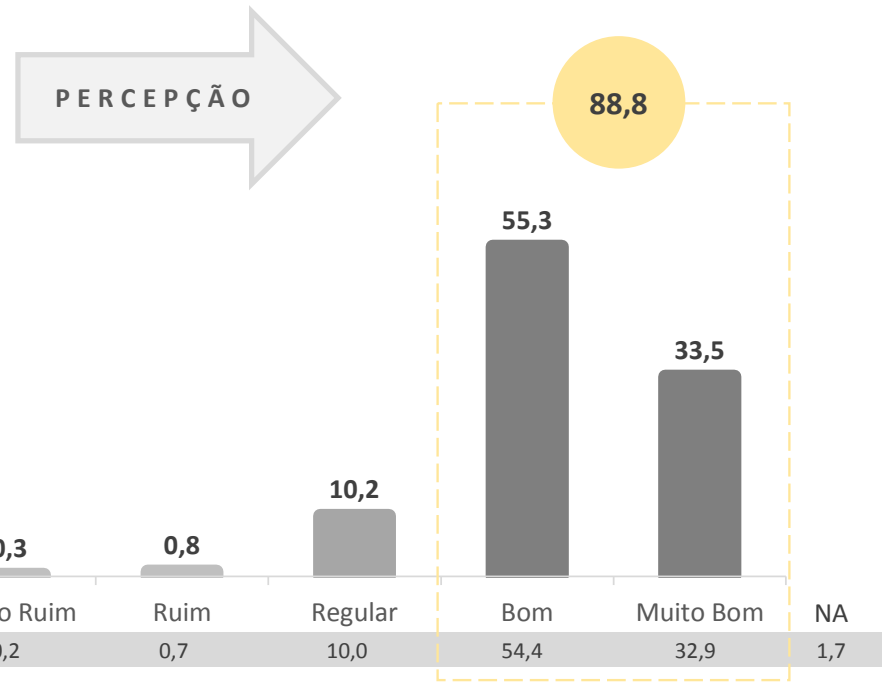
GÊNERO	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	91,4	8,6
Masculino	90,4	9,6

FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	87,5	12,5
De 21 a 30 anos	91,7	8,3
De 31 a 40 anos	95,7	4,3
De 41 a 50 anos	91,4	8,6
De 51 a 60 anos	87,9	12,1
Mais de 60 anos	88,0	12,0

A comunicação é um ponto de atenção, pois a maior parte dos entrevistados (91%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.
 Para os que recebem, este contato é mais frequente aos usuários **De 18 a 20 anos** e acima **de 51 anos**, porém, por se tratar de informações muito importantes é um índice muito baixo, não alcançam nem 15%.
 Ponto de atenção em especial para à faixa etária **De 31 a 40 anos**, uma vez que não atingiram nem 5%.

Atenção à saúde

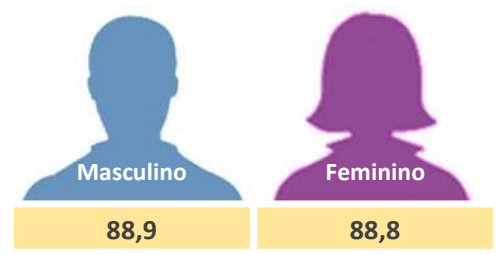
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 394 | Margem de Erro: 4.13
 Não se aplica: 7 (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



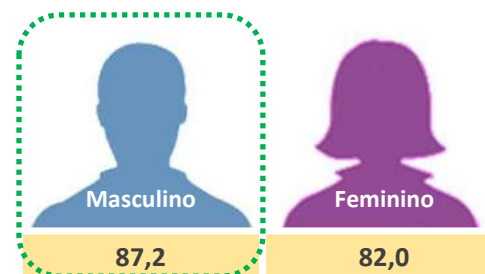
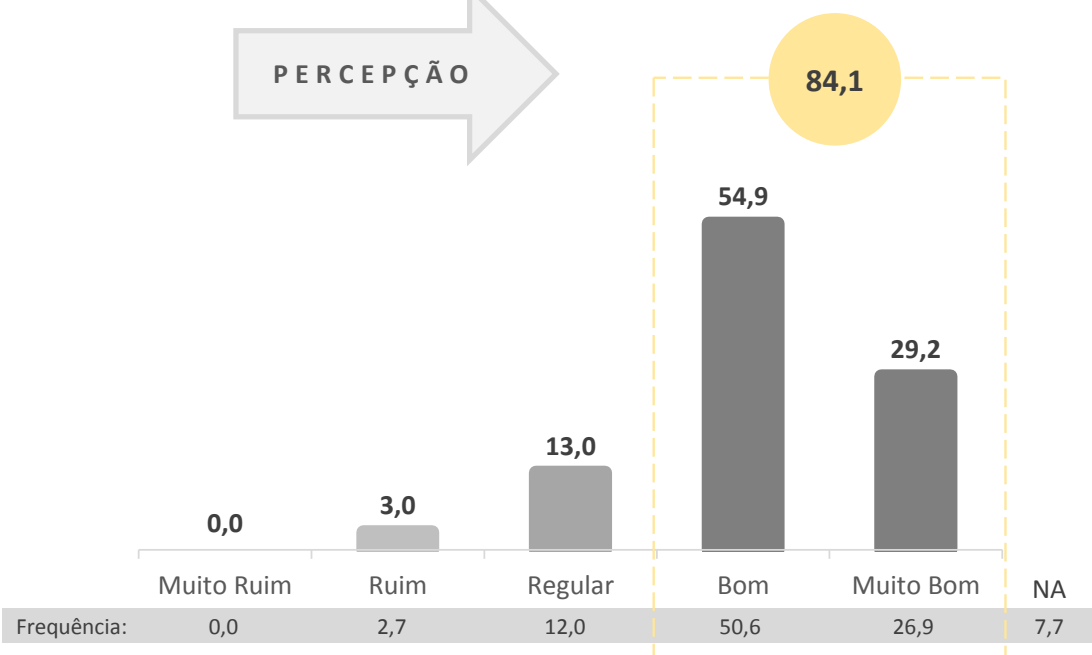
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	84,7
De 31 a 40 anos	83,5
De 41 a 50 anos	86,1
De 51 a 60 anos	92,9
Mais de 60 anos	97,0

88,8% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, classificando-se em **Conformidade** e o que mais se destaca positivamente é que a soma dos índices de **Muito Ruim** e **Ruim** alcançam apenas 1,1 pp.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre **Bom** e **Muito Bom** com diferença de 21,8pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Além disso, **por** faixa etária, os entrevistados **De 18 a 20 anos** merecem atenção porque são os únicos fora da **Conformidade** com **75%**. Por outro lado, beneficiários com **Mais de 51 anos** são os mais satisfeitos e dentro da **Excelência**.

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	87,5
De 21 a 30 anos	82,1
De 31 a 40 anos	82,2
De 41 a 50 anos	81,8
De 51 a 60 anos	86,0
Mais de 60 anos	87,6

Base: 370 | Margem de Erro: 4.26

Não se aplica: 31 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

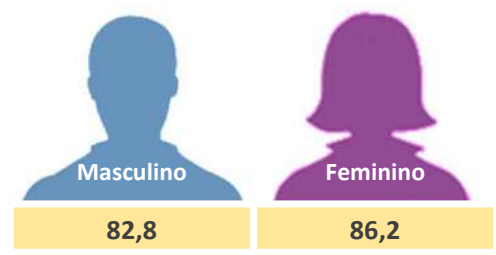
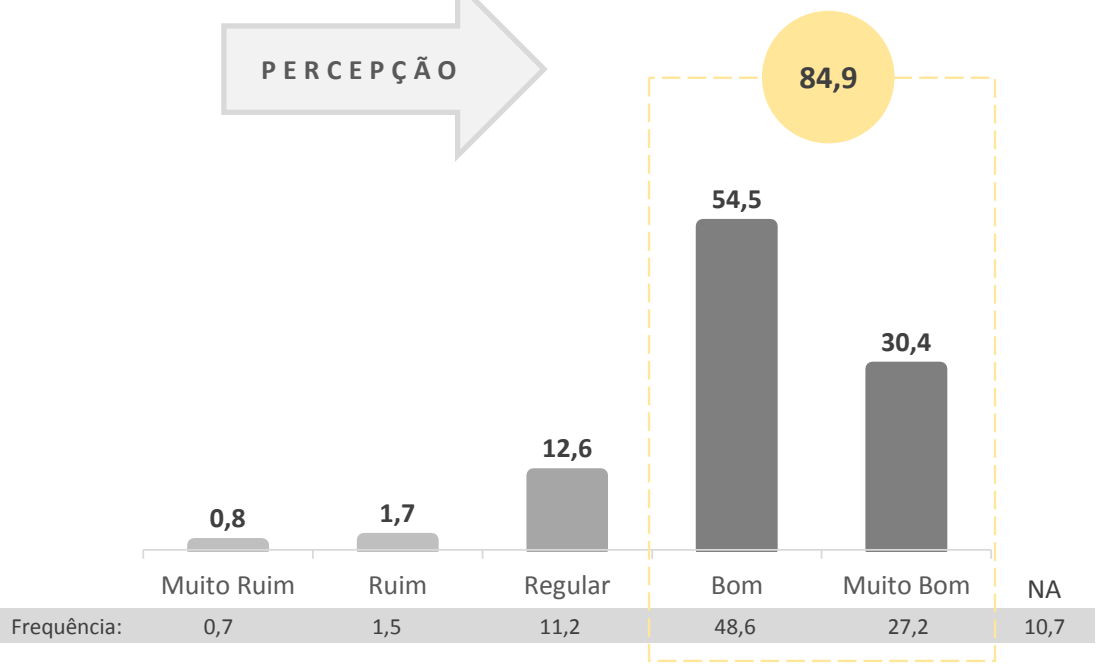
O acesso à lista de prestadores alcançou 84,1% de satisfação, classificando-o em patamar de **Conformidade**, importante dizer que o gradiente **Muito Ruim** não foi citado e o **Ruim** está abaixo de 5%, o que é ótimo.

Ponto de atenção: assim como na questão anterior, há um viés de baixa entre as opções positivas aqui também, a diferença é de 25,7pp, indicando probabilidade de migração para os níveis de não satisfeitos (Regular, Ruim e Muito ruim).

Quem melhor avalia esta questão é o gênero **Masculino** e as faixas das extremidades: **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**.

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	76,4
De 31 a 40 anos	80,8
De 41 a 50 anos	80,6
De 51 a 60 anos	98,2
Mais de 60 anos	87,8

Base: 358 | Margem de Erro: 4.34
 Não se aplica: 43 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

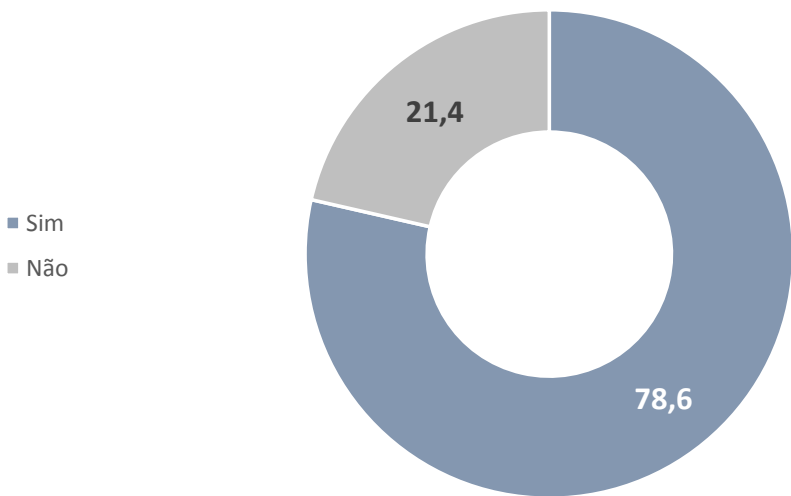
- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 84,9%, ficando em patamar de **Conformidade**. Além disso, os gradientes de insatisfação juntos somam 2,5pp (**Muito Ruim + Ruim**). Analisando por faixa etária, usuários **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos** são os mais contentes e dentro do patamar de **Excelência** por superar 90%.

Ponto de atenção: Percebe-se que neste atributo também ocorre viés de baixa entre os índices de **Bom** e **Muito Bom**, neste caso a diferença é de 24,1pp. Outro ponto importante observado é que os respondentes **De 21 a 30 anos** avaliaram os canais de atendimento como **Não Conforme**.

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:	24,7	6,7	68,6

Base: 126 | Margem de Erro: 7.32

Não se aplica: 275 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	23,7	76,3
Masculino	18,0	82,0

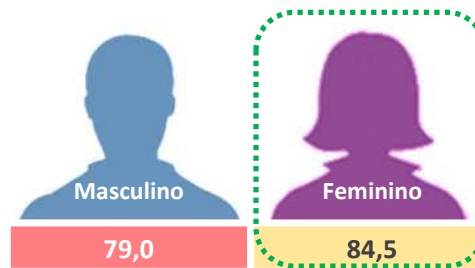
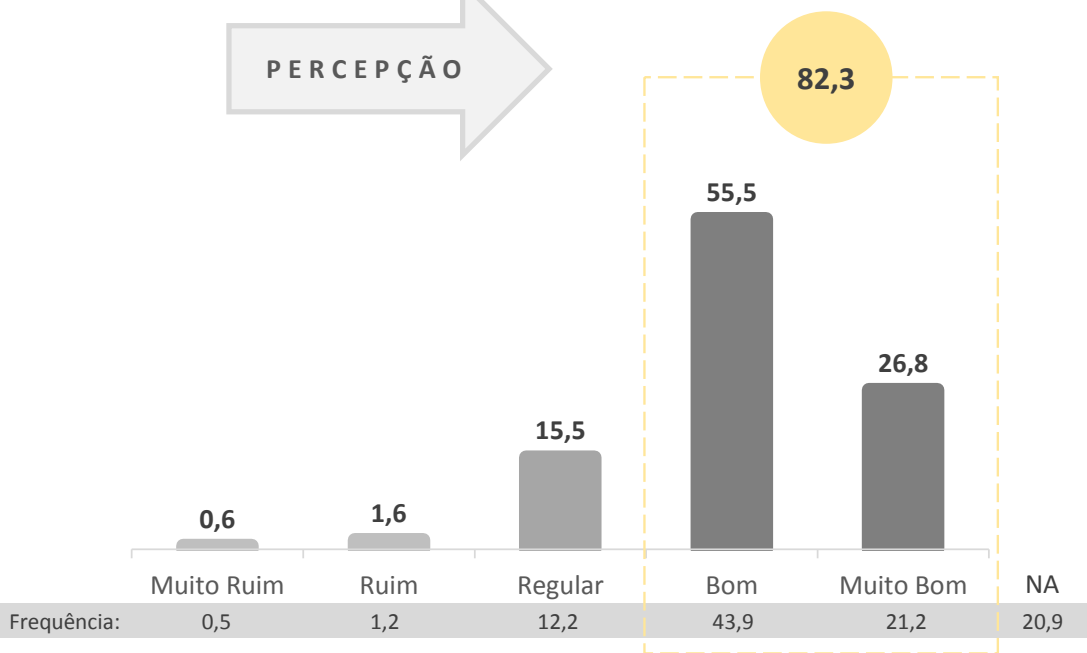
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	25,0	75,0
De 21 a 30 anos	13,0	87,0
De 31 a 40 anos	23,1	76,9
De 41 a 50 anos	28,1	71,9
De 51 a 60 anos	33,3	66,7
Mais de 60 anos	11,5	88,5

Em resolutividade 68,5% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que para 31,5% houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que serve como ponto de atenção. Dos que abriram reclamação, apenas 78,6% informaram ter sua demanda resolvida, número fora da **Conformidade** por estar abaixo de 80%.

Por faixa etária, beneficiários **De 51 a 60 anos** foram os que menos receberam resolutividade, no caso, 33,3% relata não ter sua demanda resolvida. Em contrapartida, clientes **De 21 a 30** e com **Mais de 60 anos** obtiveram mais resolutividade em suas demandas.

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	62,5
De 21 a 30 anos	86,5
De 31 a 40 anos	73,2
De 41 a 50 anos	77,0
De 51 a 60 anos	90,0
Mais de 60 anos	89,4

Base: 317 | Margem de Erro: 4.61

Não se aplica: 84 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

No quesito facilidade de preenchimento nos documentos/formulários, 82,3% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, dentro da **Conformidade**. E mais uma vez destacamos que as opções **Muito Ruim + Ruim** foram pouco citadas, alcançando apenas 2,2pp.

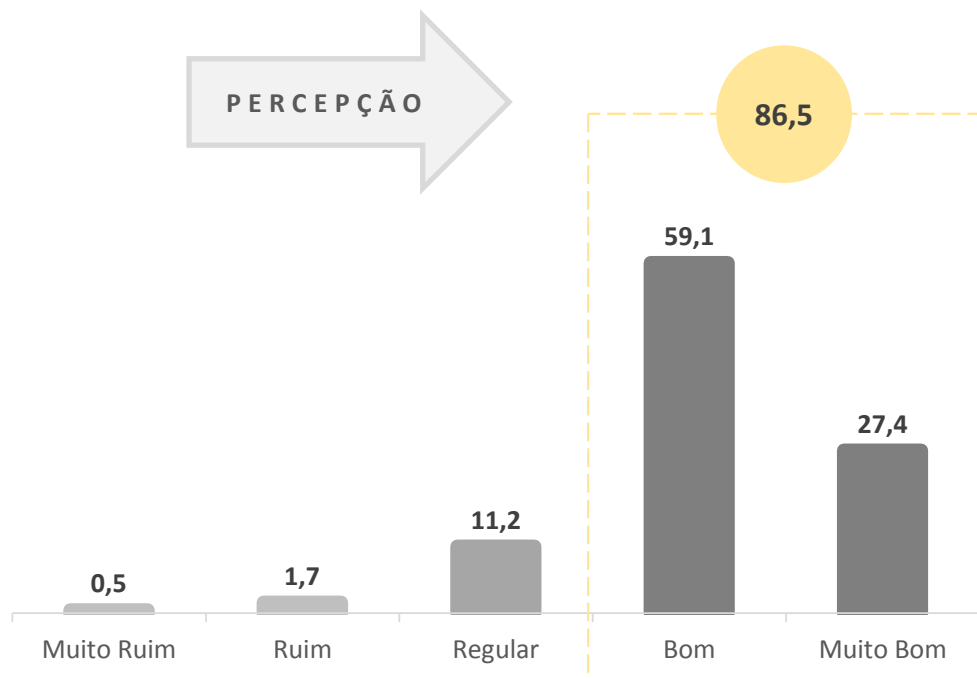
Ponto de atenção: o viés de baixa ainda se faz presente entre os itens positivos (**Muito bom e Bom**), agora com uma diferença de 28,7pp.

Olhando as estratificações, o gênero **Feminino** e usuários com **Mais de 51 anos** se mostram os mais satisfeitos quando parados com os demais.

O público menos contente possui **De 18 a 20 anos**, com 62,5% de satisfação.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 401 | Margem de Erro: 4.09

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

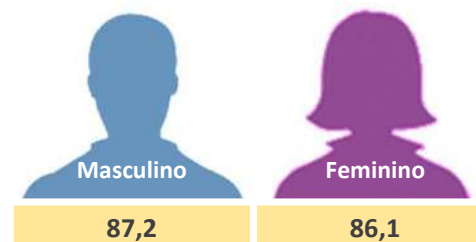
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



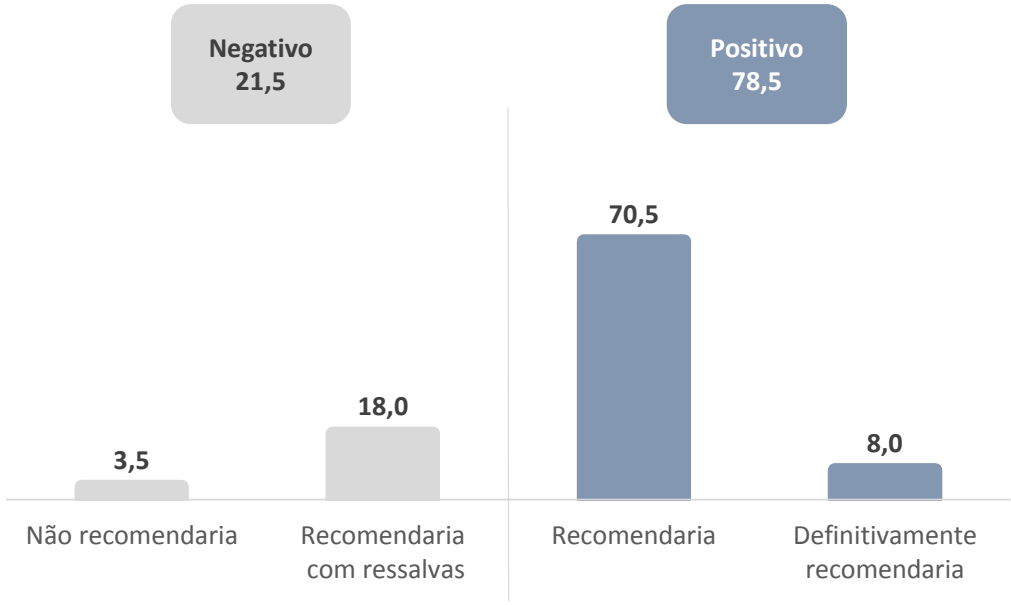
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	88,3
De 31 a 40 anos	84,8
De 41 a 50 anos	81,5
De 51 a 60 anos	88,1
Mais de 60 anos	91,1

A avaliação geral do plano atingiu 86,5% de satisfação, classificando-a em patamar de **Conformidade**. Os itens de insatisfação **Muito Ruim** e **Ruim** estão abaixo de 3% quando somados, o que é muito positivo. Por faixa etária, o resultado mais relevante é do público com **Mais de 60 anos**, os únicos em **Excelência**.

Ponto de atenção: existe um viés de baixa entre os atributos positivos, aqui a diferença é maior que as anteriores: 31,7pp. Além disso, vemos que o público menos satisfeito possui **De 18 a 20 anos**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,3	16,3	73,9	6,5
Masculino	3,9	20,6	65,2	10,3

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	12,5	75,0	12,5
De 21 a 30 anos	3,4	15,3	69,5	11,9
De 31 a 40 anos	4,3	19,6	67,4	8,7
De 41 a 50 anos	2,5	27,2	61,7	8,6
De 51 a 60 anos	5,1	22,0	66,1	6,8
Mais de 60 anos	3,0	8,9	83,2	5,0

Base: 400 | Margem de Erro: 4.10
 Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

78,5% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria + Recomendaria**). No entanto, há um viés de baixa entre os itens positivos, diferença significativa de 62,3pp. Ponto de atenção para o fato de **Definitivamente recomendaria** estar abaixo de **Recomendaria com ressalvas** em 10pp.

Analisando por faixa etária, a taxa dos itens **Negativos** são mais relevantes entre os beneficiários **De 41 a 60 anos**, superando os 27%, já o maior índice de recomendação se concentra na faixa etária **Acima de 60 anos**.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Unimed Araraquara no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) supera 80%, ou seja, os resultados estão dentro da **Conformidade**.
- ❖ Na questão 1, que avalia a obtenção de cuidados a saúde, teve o menor desempenho: 76,7%, ou seja, 23,3% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade em receber estes cuidados nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer principalmente as expectativas dos beneficiários que mencionaram em conseguir atendimento **Às vezes** ou **Nunca**, afim de aprimorá-las.
- ❖ Entre as questões de satisfação, o menor percentual ocorreu na questão 8, que avalia a facilidade de preenchimento e envio de documentos ou formulários: 82,3%. O maior resultado surgiu na questão 4 (avalia toda a atenção saúde recebida), foram 88,8% de satisfação geral. É válido destacar ainda que neste quesito os usuários com **Mais de 51 anos** demonstram mais satisfação e ficaram dentro do patamar de **Excelência** (acima de 90pp).
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa, pois se faz presente em todas questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que nos permite dizer que há probabilidades de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ Por fim, a questão 9 (avaliação geral do plano) atingiu 86,5% de satisfação. Analisando a taxa de recomendação (78,5%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de, aproximadamente, 8pp. Nesse sentido, é importante realizar ações que melhorem os atributos analisados, para assim aumentar o índice de avaliação geral do plano e, conseqüentemente, o nível de recomendação.

Obrigado!

