

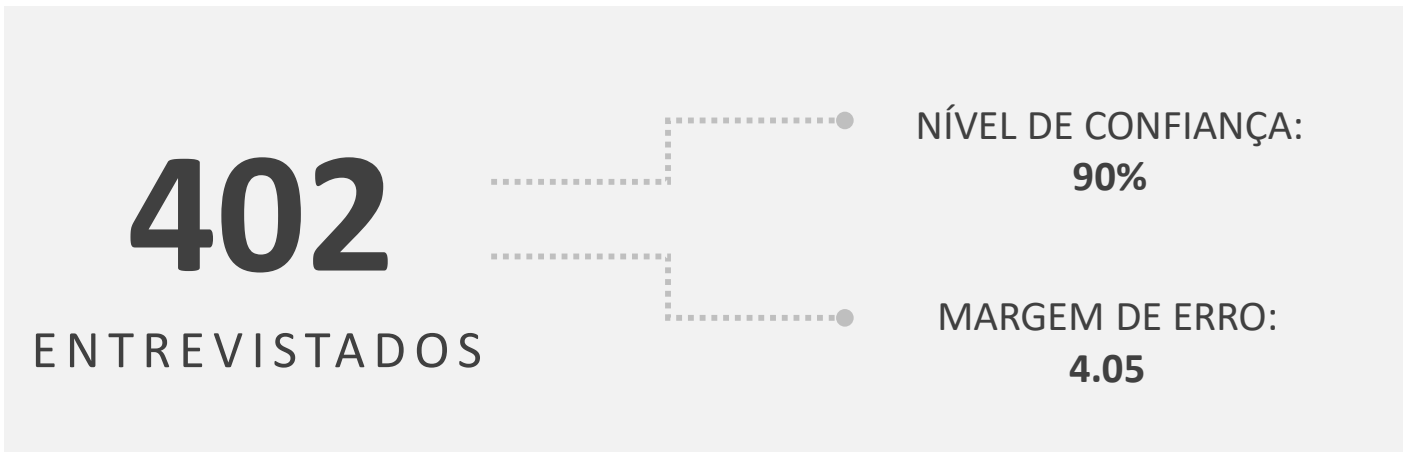


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 18.422 beneficiários possuidores do plano Unimed Inconfidentes.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 15.617.
- ❖ **Período de campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 51%. Falamos com 791 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 402.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 33 (4%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 36 (5%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 320 (40%).
- ❖ **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	382	4.16
	2 - Atenção imediata	298	4.72
	3 - Comunicação	394	4.09
	4 - Atenção à saúde recebida	385	4.14
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	363	4.27
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	357	4.30
	7 - Resolutividade	141	6.90
	8 - Documentos e formulários	311	4.62
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	402	4.05
	10 - Recomendação	402	4.05

Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	263	68,8%	59%	78%	95%	4,8%
Na maioria das vezes	72	18,8%	11%	27%	95%	4,1%
Às vezes	47	12,3%	5%	19%	95%	3,4%
Nunca	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	216	72,5%	62%	83%	95%	5,2%
Na maioria das vezes	44	14,8%	6%	23%	95%	4,2%
Às vezes	32	10,7%	3%	18%	95%	3,6%
Nunca	6	2,0%	-1%	5%	95%	1,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	64	16,2%	9%	24%	95%	3,8%
Não	330	83,8%	76%	91%	95%	3,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	167	43,4%	33%	54%	95%	5,1%
Bom	182	47,3%	37%	58%	95%	5,2%
Regular	33	8,6%	3%	14%	95%	2,9%
Ruim	1	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	108	29,8%	20%	39%	95%	4,9%
Bom	169	46,6%	36%	57%	95%	5,3%
Regular	66	18,2%	10%	26%	95%	4,1%
Ruim	18	5,0%	0%	10%	95%	2,3%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	2%	95%	0,8%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	131	36,7%	26%	47%	95%	5,2%
Bom	180	50,4%	40%	61%	95%	5,4%
Regular	39	10,9%	4%	18%	95%	3,3%
Ruim	4	1,1%	-1%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	152	37,8%	28%	48%	95%	4,9%
Bom	218	54,2%	44%	64%	95%	5,0%
Regular	27	6,7%	2%	12%	95%	2,5%
Ruim	4	1,0%	-1%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	1	0,2%	-1%	1%	95%	0,5%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	122	86,5%	75%	98%	95%	5,8%
Não	19	13,5%	2%	25%	95%	5,8%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	33	8,2%	3%	14%	95%	2,8%
Recomendaria	282	70,1%	61%	79%	95%	4,6%
Recomendaria com ressalvas	77	19,2%	11%	27%	95%	4,0%
Não recomendaria	10	2,5%	-1%	6%	95%	1,6%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	98	31,5%	21%	42%	95%	5,3%
Bom	170	54,7%	43%	66%	95%	5,7%
Regular	39	12,5%	5%	20%	95%	3,8%
Ruim	3	1,0%	-1%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Ouro Preto	55
Mariana	26
Itabirito	12
Belo Horizonte	7
Barão De Cocais	0

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	21
De 31 a 40 anos	29
De 41 a 50 anos	19
De 51 a 60 anos	14
Mais de 60 anos	16

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	44
Feminino	56

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
51	59
23	30
9	15
5	9
0	1

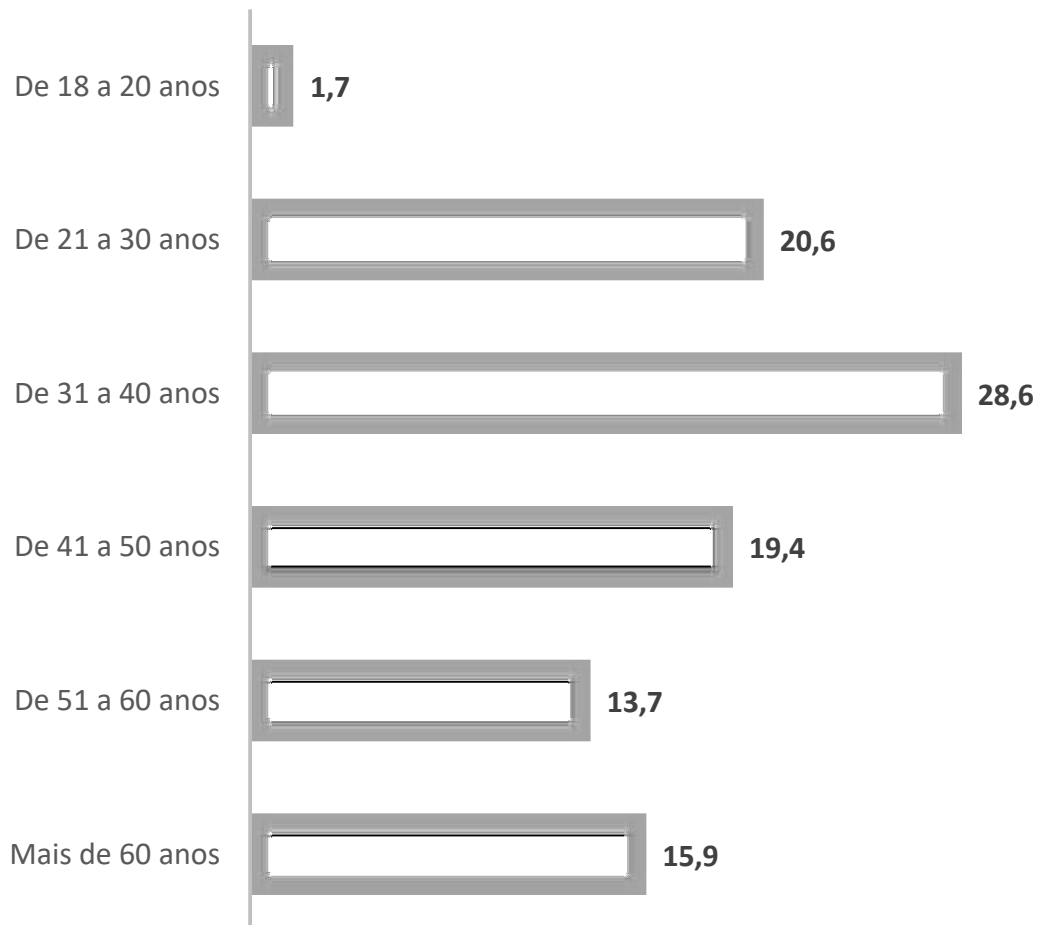
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	3
17	24
25	32
16	23
11	17
13	19

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
40	48
52	60

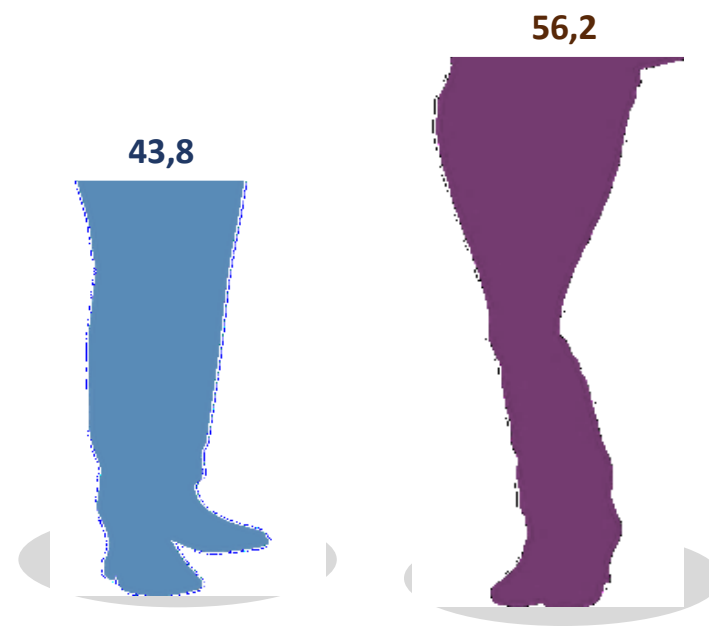


Dados técnicos

Faixa Etária

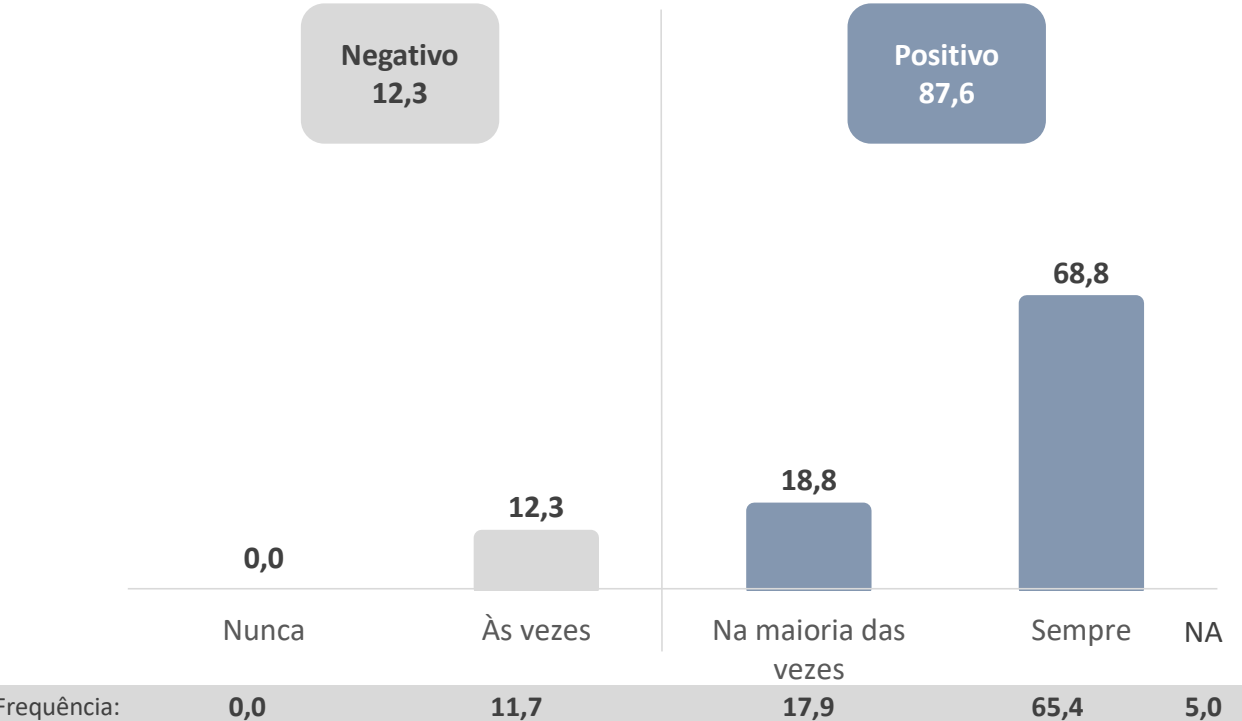


Gênero



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?



Base: 382 | Margem de Erro: 4.16
 Não se aplica: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	11,5	20,2	68,3
Masculino	0,0	13,4	17,1	69,5

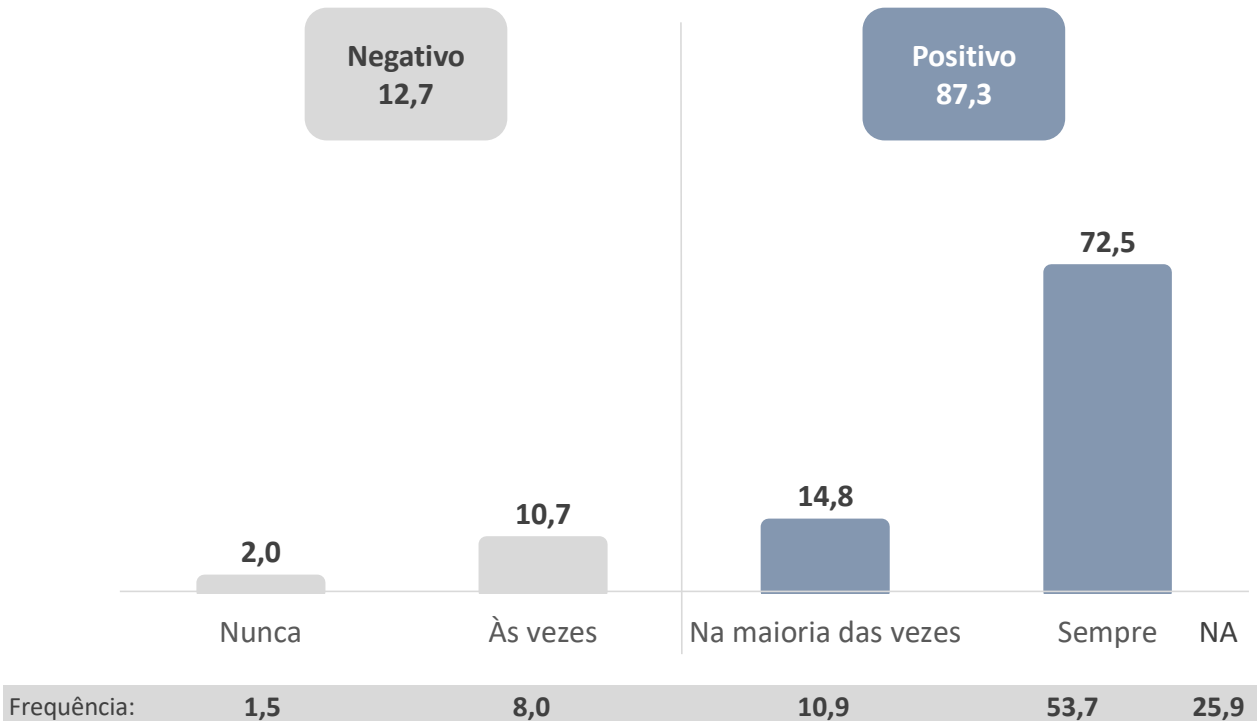
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	14,3	0,0	85,7
De 21 a 30 anos	0,0	5,2	23,4	71,4
De 31 a 40 anos	0,0	11,5	19,2	69,2
De 41 a 50 anos	0,0	11,8	22,4	65,8
De 51 a 60 anos	0,0	18,5	11,1	70,4
Mais de 60 anos	0,0	17,2	17,2	65,6

87,6% dos pesquisados mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, em patamar de **Conformidade**. Vale mencionar que 68,8% estão concentrados em **Sempre**. Outro destaque muito positivo é que o **Nunca** não recebeu menções.

Ponto de atenção: nas faixas **De 18 a 20** e **De 51 a 60** anos, o percentual de **Às vezes** está maior que **Na maioria das vezes**. Por outro lado, quem mais opta pelas opções positivas são os beneficiários **De 21 a 30** anos.

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	1,7	11,7	18,4	68,2
Masculino	2,5	9,2	9,2	79,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	20,0	80,0
De 21 a 30 anos	1,6	7,9	14,3	76,2
De 31 a 40 anos	1,1	15,9	13,6	69,3
De 41 a 50 anos	1,6	4,9	19,7	73,8
De 51 a 60 anos	0,0	17,6	14,7	67,6
Mais de 60 anos	6,4	8,5	10,6	74,5

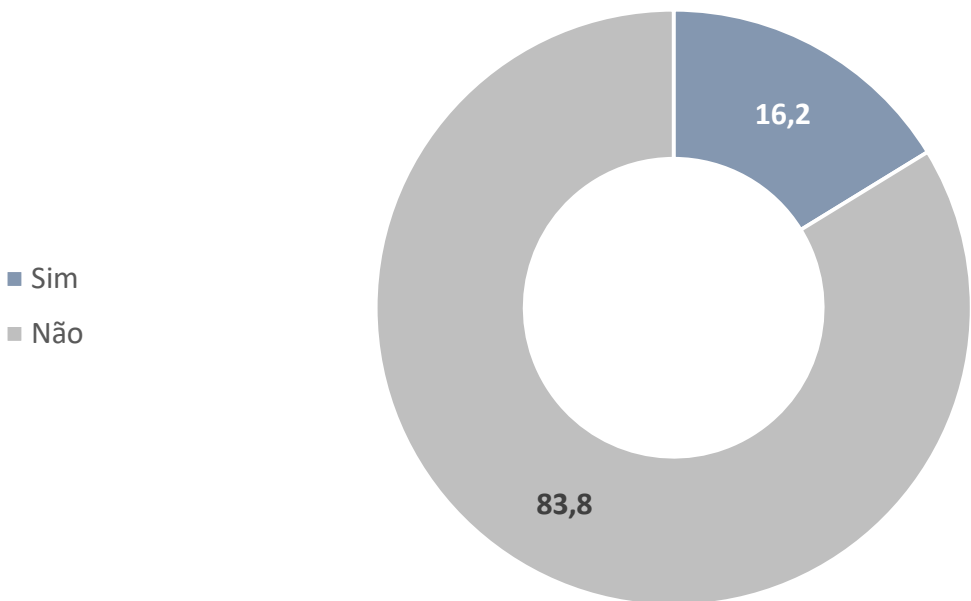
Base: 298 | Margem de Erro: 4.72
 Não se aplica: 104 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

87,3% dos entrevistados responderam **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, ou seja, em patamar de **Conformidade** por superar 80pp. É positivo também que o nunca tenha sido de apenas 2%. No entanto, cabe um ponto de atenção pelo fato das opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estarem empatadas dentro da margem de erro, indicando probabilidade de migração para o lado negativo.

Por faixa etária, quem mais opta por **Às vezes** possui **De 31 a 40** e **De 51 a 60** anos. Positivamente, os usuários jovens (**De 18 a 20** anos) estão 100% satisfeitos.

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	86,0	14,0
Masculino	80,8	19,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	86,6	13,4
De 31 a 40 anos	85,5	14,5
De 41 a 50 anos	81,6	18,4
De 51 a 60 anos	83,6	16,4
Mais de 60 anos	78,1	21,9

Base: 394 | Margem de Erro: 4.09

Não soube responder: 8 (não considerados para cálculo dos indicadores)

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

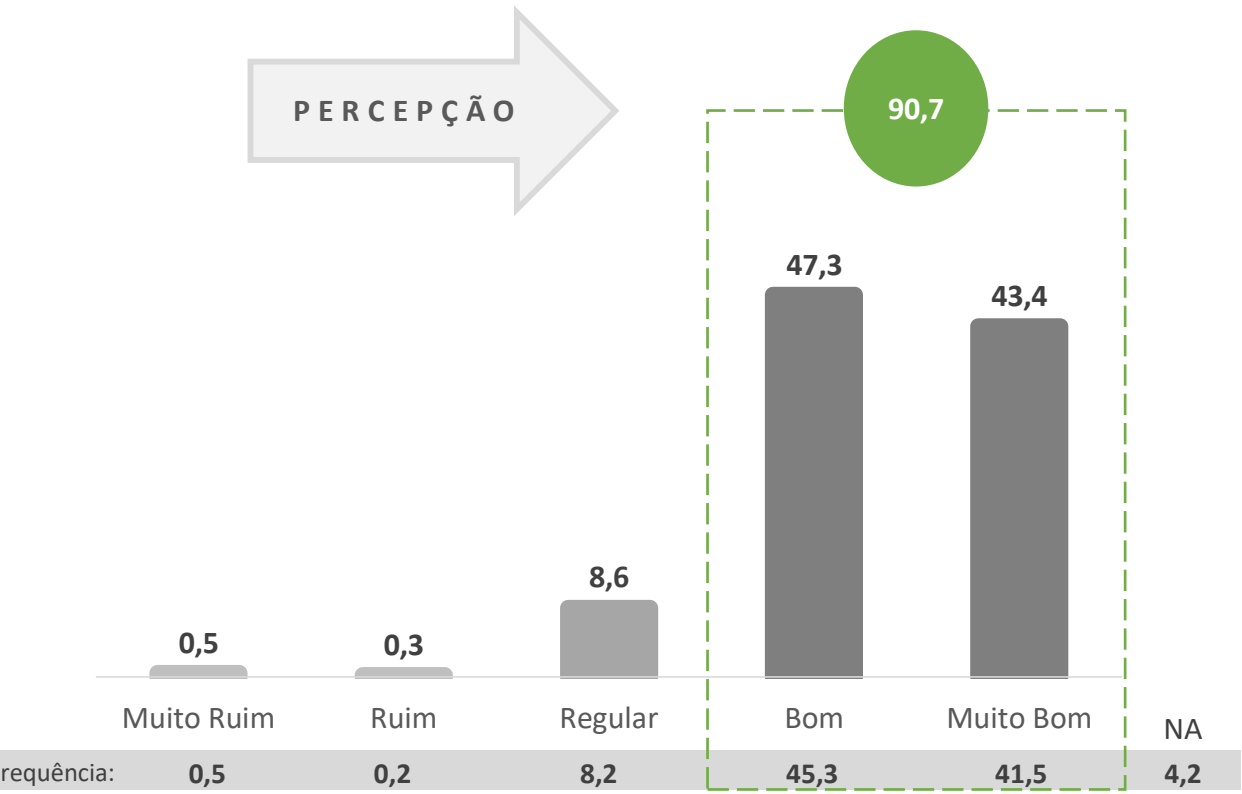
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

A maior parte dos entrevistados (83,8%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo esse um ponto de atenção.

Para os que recebem, este contato é mais frequente ao gênero **Masculino** e aos usuários com **Mais de 60 anos**. Quem informou não ter recebido nenhum comunicado possui **De 18 a 20 anos**.

Atenção à saúde

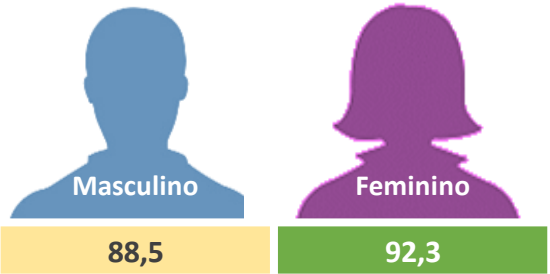
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 385 | Margem de Erro: 4.14
 Não se aplica: 17 (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



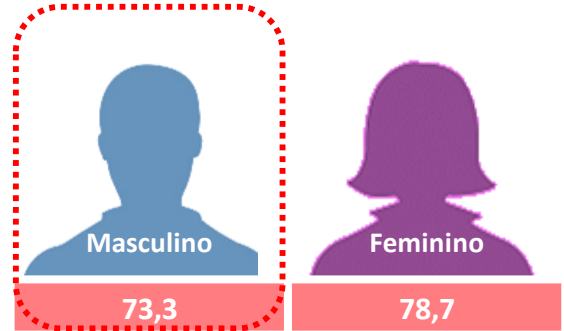
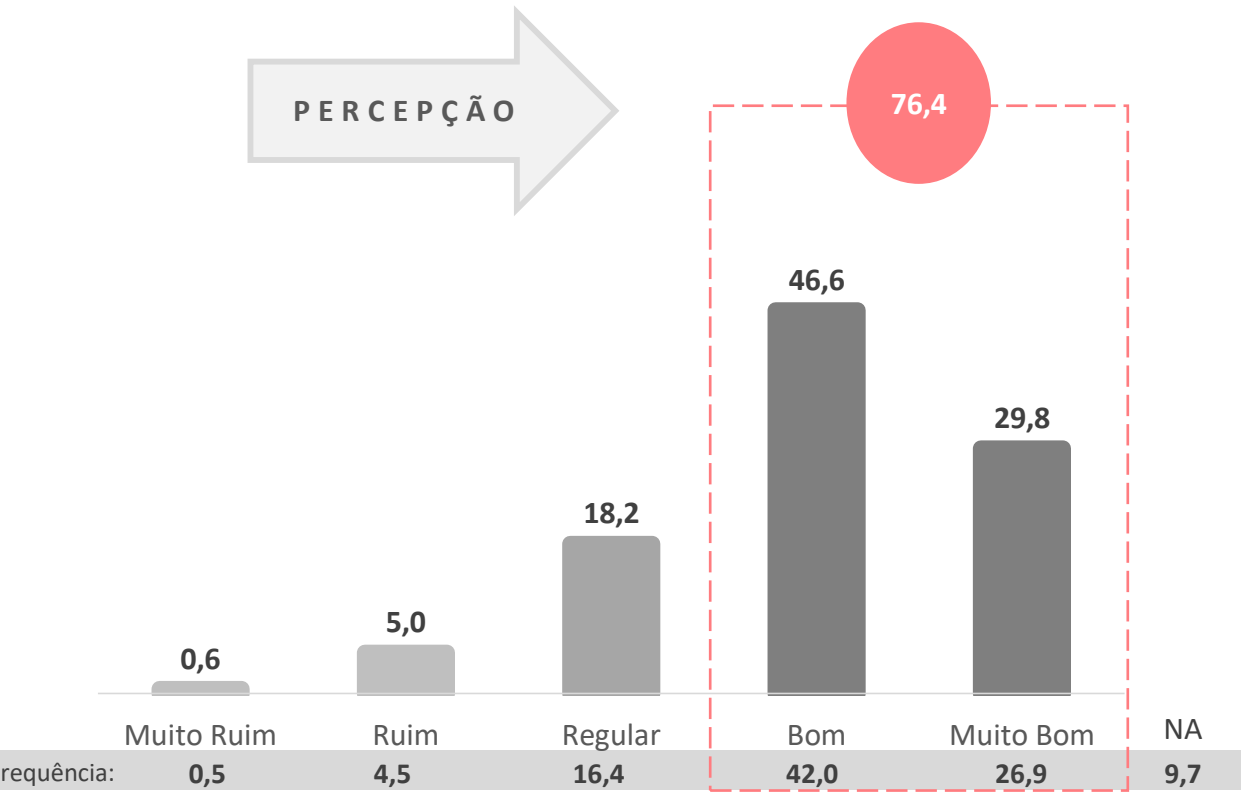
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	93,8
De 31 a 40 anos	88,6
De 41 a 50 anos	86,7
De 51 a 60 anos	89,1
Mais de 60 anos	95,2

90,7% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência** por superar 90pp. É positivo também que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** seja de apenas 0,8%.

Analisando por faixa etária, o público mais satisfeito varia entre os beneficiários **De 18 a 30** e quem possui **Mais de 60 anos**. Por outro lado, quem tem **De 41 a 50 anos** demonstra menos contentamento, estando em patamar de **Conformidade** com 86,7%.

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	83,3
De 21 a 30 anos	82,5
De 31 a 40 anos	70,5
De 41 a 50 anos	63,6
De 51 a 60 anos	84,0
Mais de 60 anos	85,7

Base: 363 | Margem de Erro: 4.27
 Não se aplica: 39 (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

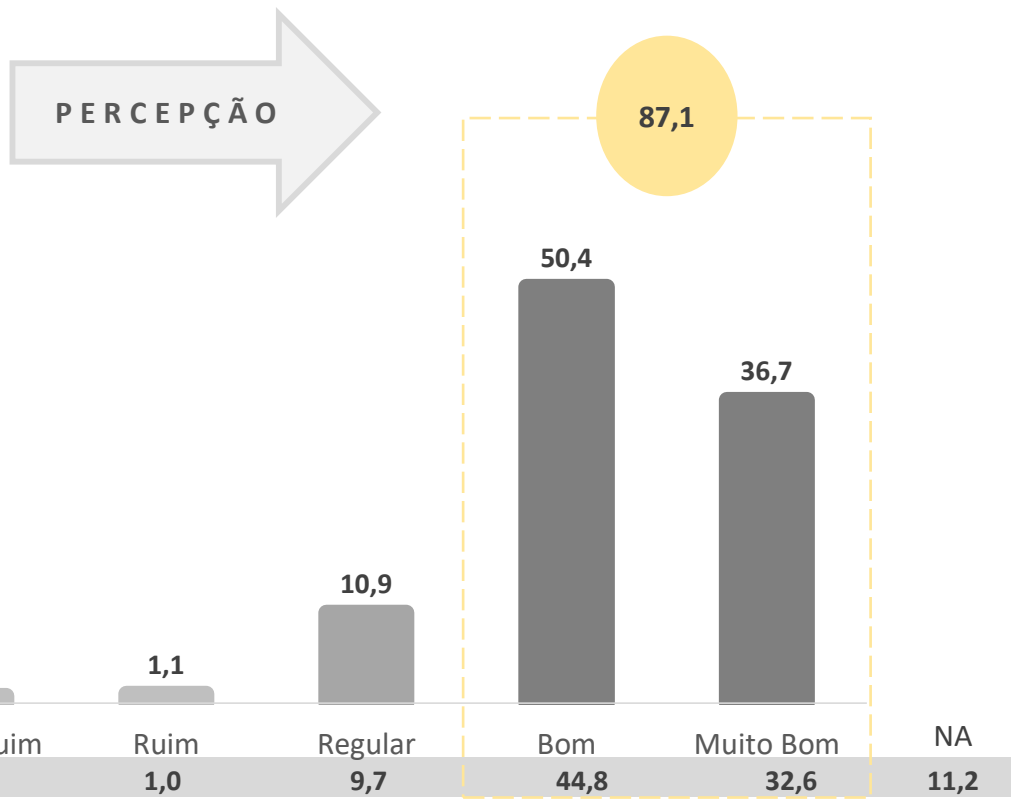
O acesso à lista de prestadores alcançou 76,4% de satisfação, em **Não conformidade**. Ainda assim, é positivo que apenas 0,6% citou **Muito ruim**.

O ponto de atenção: existe um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 16,8pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** e os beneficiários **De 41 a 50 anos** são os menos satisfeitos. Os mais contentes têm **Mais de 60 anos**: 85,7%, dentro da **Conformidade**.

Canais de atendimento

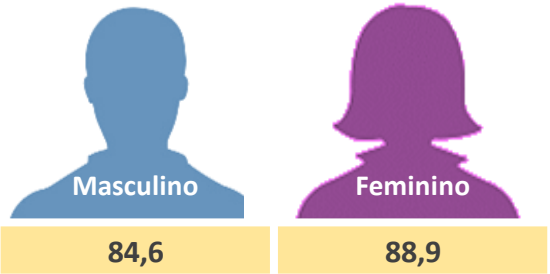
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



Base: 357 | Margem de Erro: 4.30
 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



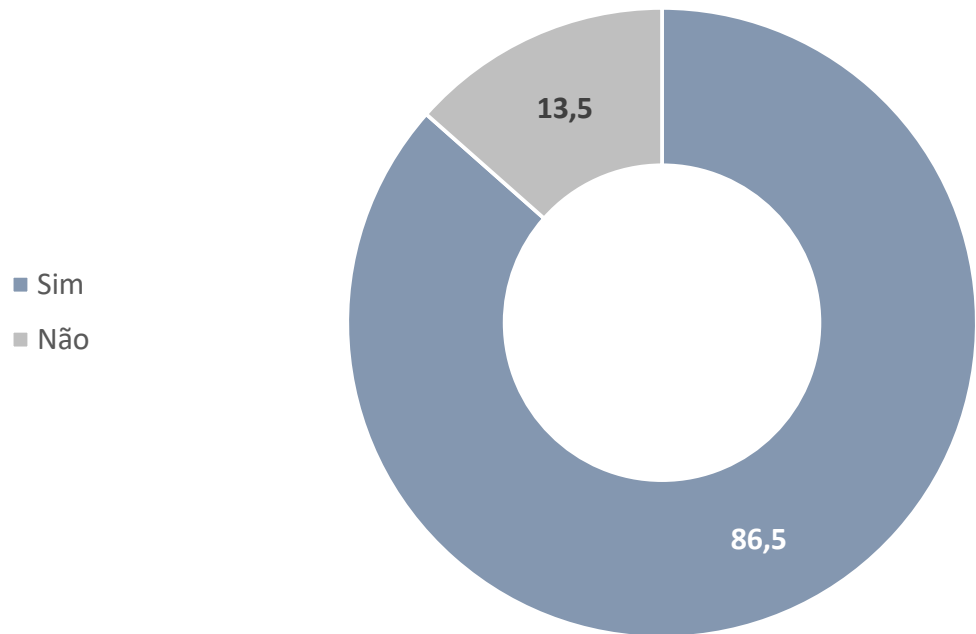
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	87,0
De 31 a 40 anos	83,3
De 41 a 50 anos	88,6
De 51 a 60 anos	91,3
Mais de 60 anos	87,1

Nesta questão, 87,1% dos respondentes estão satisfeitos, dentro da **Conformidade**. Além disso, a soma das opções ruins foi baixa: 1,9pp. Ainda assim, cabe um ponto de atenção quanto a existência de um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**. A diferença entre elas é de 13,7%.

Por faixa etária, o público mais contente possui **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos**. Em contrapartida, usuários **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos.

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:	30,3	4,7	64,9

Base: 141 | Margem de Erro: 6.90

Não se aplica: 261 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	16,3	83,8
Masculino	9,8	90,2

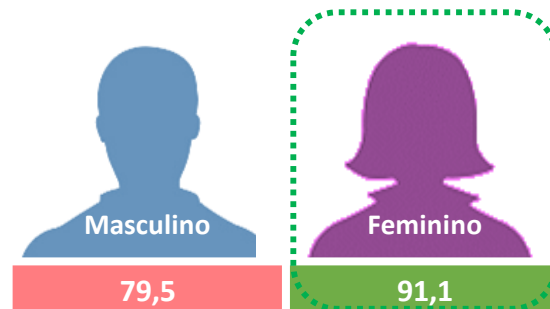
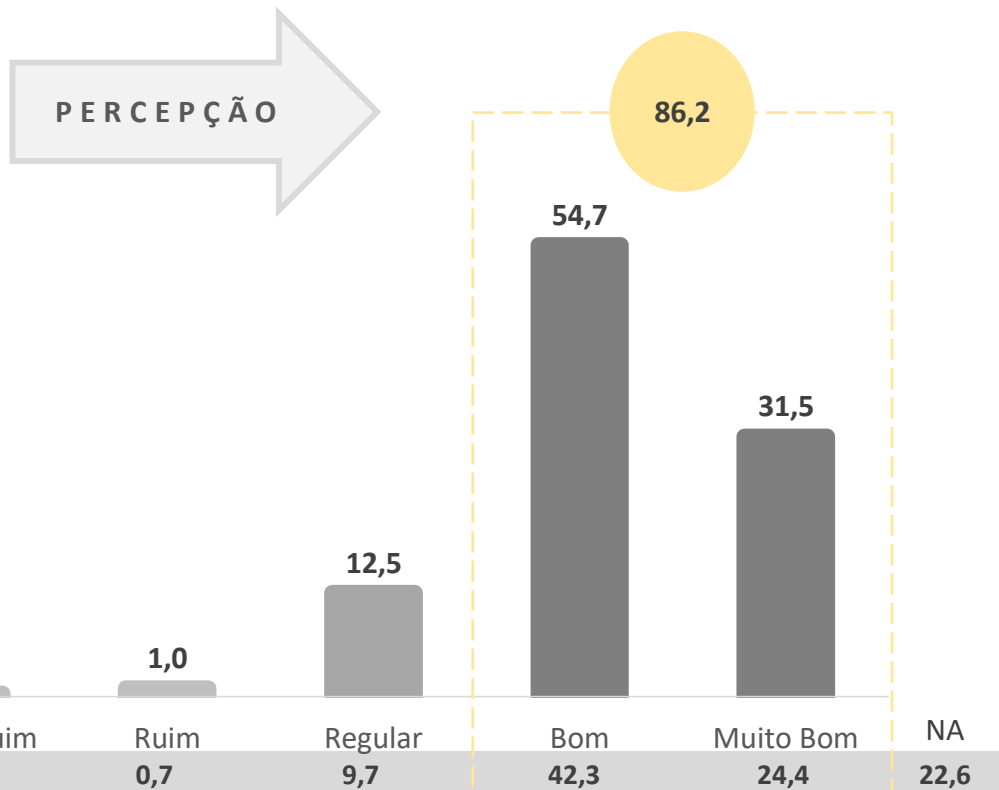
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	25,0	75,0
De 31 a 40 anos	13,9	86,1
De 41 a 50 anos	9,4	90,6
De 51 a 60 anos	13,3	86,7
Mais de 60 anos	7,4	92,6

65% 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, 35% ainda precisou abrir um chamado no período mencionado, o que cabe um ponto de atenção. Apesar disso, dos que abriam, 86,5% teve a demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Analisando por faixa etária, beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que mais receberam resolutividade. Em contrapartida, quem possui **De 21 a 30 anos** foram os que menos tiveram.

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	92,9
De 31 a 40 anos	83,8
De 41 a 50 anos	76,4
De 51 a 60 anos	86,7
Mais de 60 anos	89,3

86,2% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, estando em patamar de **Conformidade**. É positivo também que a soma dos percentuais de **Muito ruim** e **Ruim** seja de apenas 1,3%.

Por perfil, os mais contentes são o gênero **Feminino** e beneficiários na faixa **De 18 a 30 anos**, em patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos possuem **De 41 a 50 anos**.

Ponto de atenção: não menos importante, aqui também se faz presente um viés de baixa entre as opções de satisfação. A diferença é de 23,2pp.

Base: 311 | Margem de Erro: 4.62

Não se aplica: 91 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

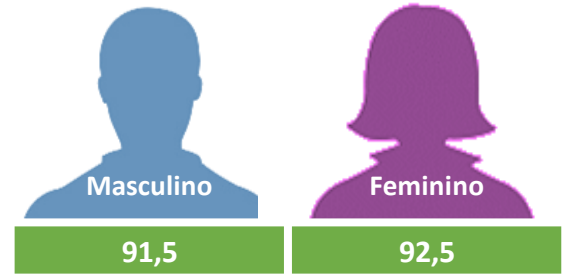
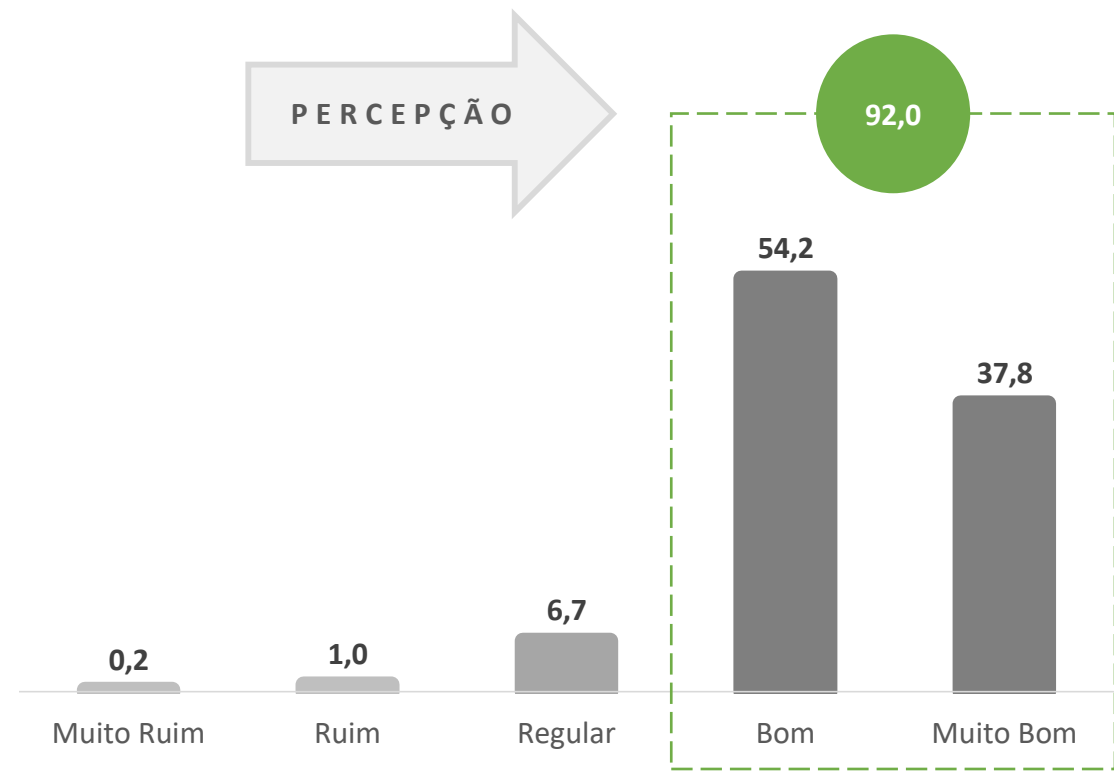
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	91,6
De 31 a 40 anos	88,7
De 41 a 50 anos	92,3
De 51 a 60 anos	94,5
Mais de 60 anos	95,3

Base: 402 | Margem de Erro: 4.05
 Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

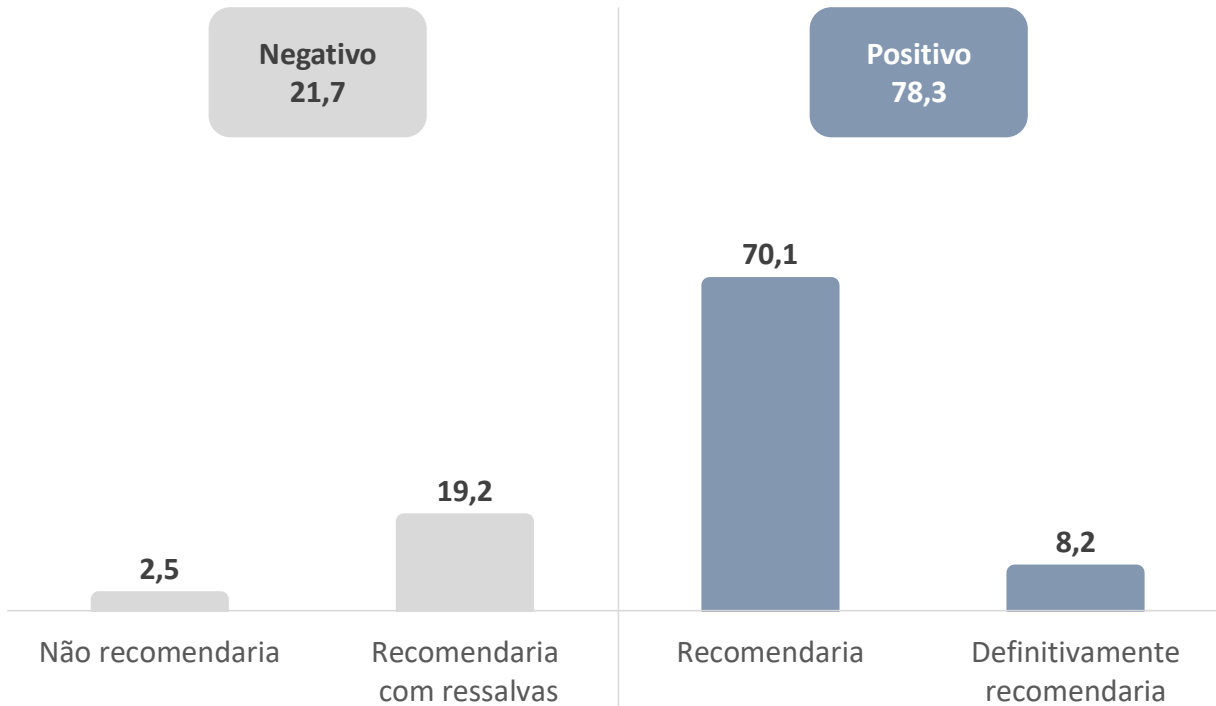
90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)

A avaliação geral do plano atingiu 92% de satisfação, ou seja, no patamar de **Excelência**. Destaque para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**: somente de 1,2%. Apesar disso, nesta questão também vemos que há um viés de baixa de 16,4pp entre os atributos positivos.

Por faixa etária, os respondentes **De 31 a 40 anos** são os menos contentes e único em **Conformidade**. Positivamente, usuários **De 18 a 20 anos** estão 100% satisfeitos, em patamar máximo de **Excelência**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,2	18,6	73,9	5,3
Masculino	2,8	19,9	65,3	11,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	71,4	0,0
De 21 a 30 anos	1,2	15,7	68,7	14,5
De 31 a 40 anos	1,7	20,9	67,0	10,4
De 41 a 50 anos	1,3	26,9	65,4	6,4
De 51 a 60 anos	5,5	14,5	74,5	5,5
Mais de 60 anos	4,7	14,1	79,7	1,6

Base: 402 | Margem de Erro: 4.05
 Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

78,3% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente Recomendaria + Recomendaria**). Apesar disso, há um alto viés de baixa entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para lado negativo, ainda mais quando a opção **Recomendaria com ressalvas** também supera o **Definitivamente recomendaria**.

Por perfil, quem mais escolhe **Recomendaria com ressalvas** possui **De 18 a 20** e **De 41 a 50 anos**. Positivamente, destacam-se o gênero **Masculino** e beneficiários **De 21 a 30 anos**, pois optaram mais por **Definitivamente recomendaria** que os demais.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Inconfidentes no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi satisfatório, pois a maioria dos resultados ficaram acima de 80% de satisfação.
- ❖ A questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 76,4%, ou seja, 23,6% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso 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: quase todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**. 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 durante a pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano) atingiu 92% de satisfação, o maior resultado e em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (78,3%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 13,7pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

