



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2021

(Ano Base 2020)



# Introdução



## Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

## Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



**Razão Social da Operadora:** Unimed Inconfidentes Cooperativa de Trabalho Médico LTDA., registro ANS número 304395

**Execução:** Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

**Responsável Técnico:** Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

**Auditor Independente:** Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



**Público Alvo:** Beneficiários da operadora **Unimed Inconfidentes Cooperativa de Trabalho Médico LTDA.** com 18 anos ou mais de idade.

**Tipo de Amostragem:** O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

## Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



### Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



### Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.



## Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

## População total:

**19.740** Beneficiários Unimed Inconfidentes

## População elegível à pesquisa:

**15.989** maiores de 18 anos

## Planejamento da Pesquisa:

**24/02/2021**

## Período de Campo:

**09/03/2021 à 01/04/2021**

**Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252**

# Dados Técnicos



**376**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95%  
Margem de Erro: 5%



TAXA DE RESPONDENTES

**36%**

Total de Ligações: 1.226

<b>36,3%</b>	376	Questionários concluídos
<b>2,1%</b>	212	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
<b>2,9%</b>	30	Pesquisas Incompletas
<b>52,2%</b>	541	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
<b>6,5%</b>	67	Outros motivos



# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	335	5,30
	2 - Atenção imediata	196	6,96
	3 - Comunicação	324	5,39
	4 - Atenção à saúde recebida	329	5,35
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	290	5,70
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	308	5,53
	7 - Resolutividade	80	10,93
	8 - Documentos e formulários	161	7,68
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	366	5,06
	10 - Recomendação	366	5,06

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	267	71,0%	2,3%	4,6%	95,0%	66,4%	75,6%
A maioria das vezes	45	12,0%	1,6%	3,3%	95,0%	8,7%	15,2%
Às vezes	23	6,1%	1,2%	2,4%	95,0%	3,7%	8,5%
Nunca	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Não sei/Não me lembro	35	9,3%	1,5%	2,9%	95,0%	6,4%	12,2%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	6	1,6%	0,6%	1,3%	95,0%	0,3%	2,9%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	165	43,9%	2,5%	5,0%	95,0%	38,9%	48,9%
A maioria das vezes	22	5,9%	1,2%	2,4%	95,0%	3,5%	8,2%
Às vezes	8	2,1%	0,7%	1,5%	95,0%	0,7%	3,6%
Nunca	1	0,3%	0,3%	0,5%	95,0%	-0,3%	0,8%
Não sei/Não me lembro	170	45,2%	2,5%	5,0%	95,0%	40,2%	50,2%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	10	2,7%	0,8%	1,6%	95,0%	1,0%	4,3%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	61	16,2%	1,9%	3,7%	95,0%	12,5%	19,9%
Não	263	69,9%	2,3%	4,6%	95,0%	65,3%	74,6%
Não sei/Não me lembro	52	13,8%	1,7%	3,5%	95,0%	10,3%	17,3%

4 - Atenção em saúde recebida	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	142	37,8%	2,5%	4,9%	95,0%	32,9%	42,7%
Bom	153	40,7%	2,5%	5,0%	95,0%	35,7%	45,7%
Regular	29	7,7%	1,3%	2,7%	95,0%	5,0%	10,4%
Ruim	3	0,8%	0,4%	0,9%	95,0%	-0,1%	1,7%
Muito ruim	2	0,5%	0,4%	0,7%	95,0%	-0,2%	1,3%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	38	10,1%	1,5%	3,0%	95,0%	7,1%	13,2%
Não sei/Não me lembro	9	2,4%	0,8%	1,5%	95,0%	0,8%	3,9%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	86	22,9%	2,1%	4,2%	95,0%	18,6%	27,1%
Bom	129	34,3%	2,4%	4,8%	95,0%	29,5%	39,1%
Regular	59	15,7%	1,8%	3,7%	95,0%	12,0%	19,4%
Ruim	11	2,9%	0,9%	1,7%	95,0%	1,2%	4,6%
Muito ruim	5	1,3%	0,6%	1,2%	95,0%	0,2%	2,5%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	67	17,8%	1,9%	3,9%	95,0%	14,0%	21,7%
Não sei/Não me lembro	19	5,1%	1,1%	2,2%	95,0%	2,8%	7,3%
6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	102	27,1%	2,2%	4,5%	95,0%	22,6%	31,6%
Bom	155	41,2%	2,5%	5,0%	95,0%	36,2%	46,2%
Regular	41	10,9%	1,6%	3,2%	95,0%	7,8%	14,1%
Ruim	5	1,3%	0,6%	1,2%	95,0%	0,2%	2,5%
Muito ruim	5	1,3%	0,6%	1,2%	95,0%	0,2%	2,5%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	46	12,2%	1,7%	3,3%	95,0%	8,9%	15,5%
Não sei/Não me lembro	22	5,9%	1,2%	2,4%	95,0%	3,5%	8,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	60	16,0%	1,9%	3,7%	95,0%	12,3%	19,7%
Não	20	5,3%	1,1%	2,3%	95,0%	3,1%	7,6%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	277	73,7%	2,2%	4,5%	95,0%	69,2%	78,1%
Não sei/ Não me lembro	19	5,1%	1,1%	2,2%	95,0%	2,8%	7,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	52	13,8%	1,7%	3,5%	95,0%	10,3%	17,3%
Bom	87	23,1%	2,1%	4,3%	95,0%	18,9%	27,4%
Regular	18	4,8%	1,1%	2,2%	95,0%	2,6%	6,9%
Ruim	4	1,1%	0,5%	1,0%	95,0%	0,0%	2,1%
Muito ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	122	32,4%	2,4%	4,7%	95,0%	27,7%	37,2%
Não sei/ Não me lembro	93	24,7%	2,2%	4,4%	95,0%	20,4%	29,1%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	145	38,6%	2,5%	4,9%	95,0%	33,6%	43,5%
Bom	176	46,8%	2,5%	5,0%	95,0%	41,8%	51,9%
Regular	42	11,2%	1,6%	3,2%	95,0%	8,0%	14,4%
Ruim	1	0,3%	0,3%	0,5%	95,0%	-0,3%	0,8%
Muito ruim	2	0,5%	0,4%	0,7%	95,0%	-0,2%	1,3%
Não sei/Não tenho como avaliar	10	2,7%	0,8%	1,6%	95,0%	1,0%	4,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	33	8,8%	1,4%	2,9%	95,0%	5,9%	11,6%
Recomendaria	263	69,9%	2,3%	4,6%	95,0%	65,3%	74,6%
Indiferente	15	4,0%	1,0%	2,0%	95,0%	2,0%	6,0%
Recomendaria com ressalvas	46	12,2%	1,7%	3,3%	95,0%	8,9%	15,5%
Não recomendaria	9	2,4%	0,8%	1,5%	95,0%	0,8%	3,9%
Não sei/Não tenho como avaliar	10	2,7%	0,8%	1,6%	95,0%	1,0%	4,3%

# Dados Técnicos



## Intervalo de Confiança

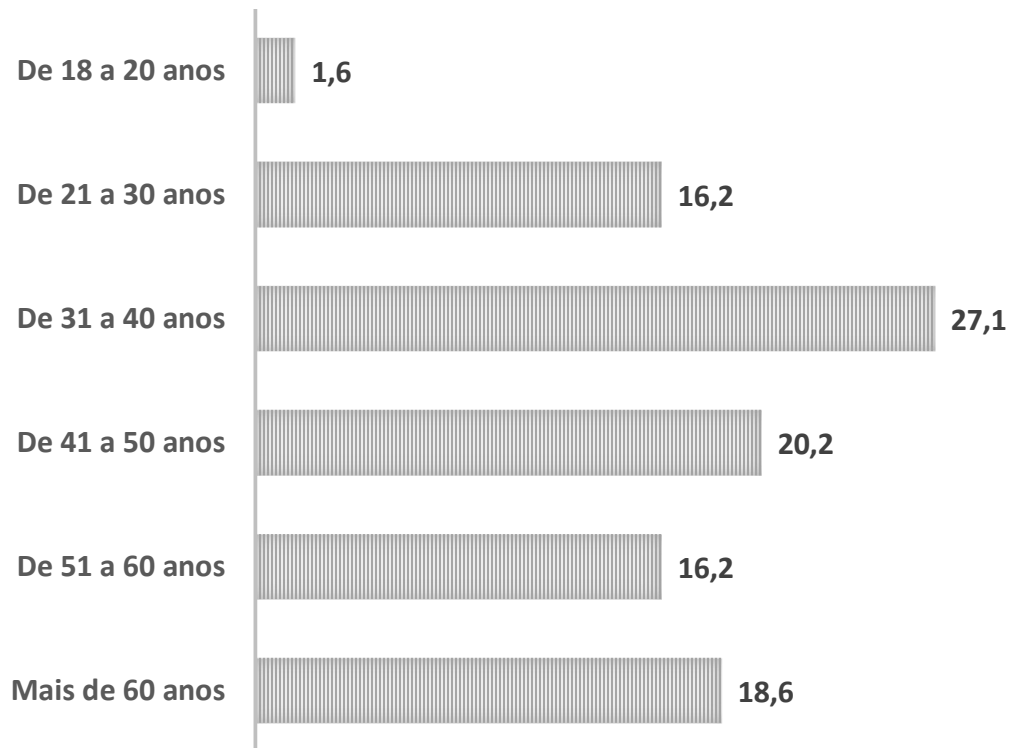
Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
OURO PRETO	54%	49%	59%
MARIANA	26%	22%	31%
ITABIRITO	8%	5%	11%
BELO HORIZONTE	8%	5%	11%
JOAO MONLEVADE	1%	0%	2%
CONSELHEIRO LAFAIETE	1%	0%	2%
OURO BRANCO	1%	0%	2%
CONTAGEM	1%	0%	1%
BARAO DE COCAIS	0%	0%	1%

Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	2%	0%	3%
De 21 a 30 anos	16%	12%	20%
De 31 a 40 anos	27%	23%	32%
De 41 a 50 anos	20%	16%	24%
De 51 a 60 anos	16%	12%	20%
Mais de 60 anos	19%	15%	23%

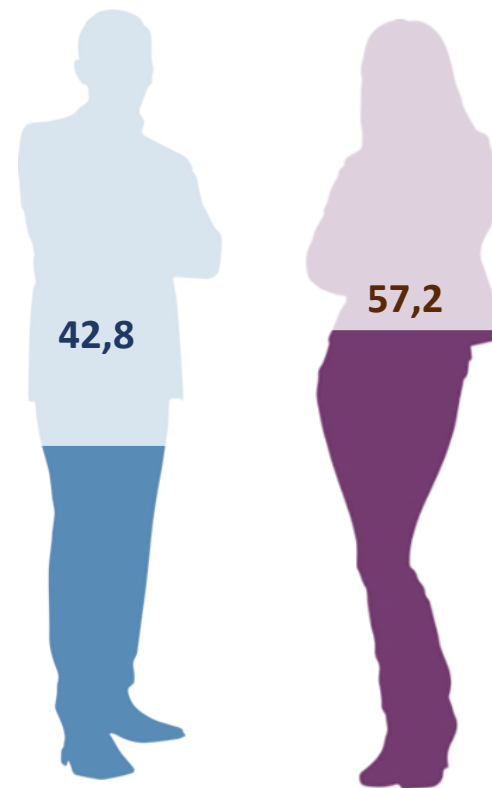
Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
FEMININO	57%	52%	62%
MASCULINO	43%	38%	48%

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



## Gênero

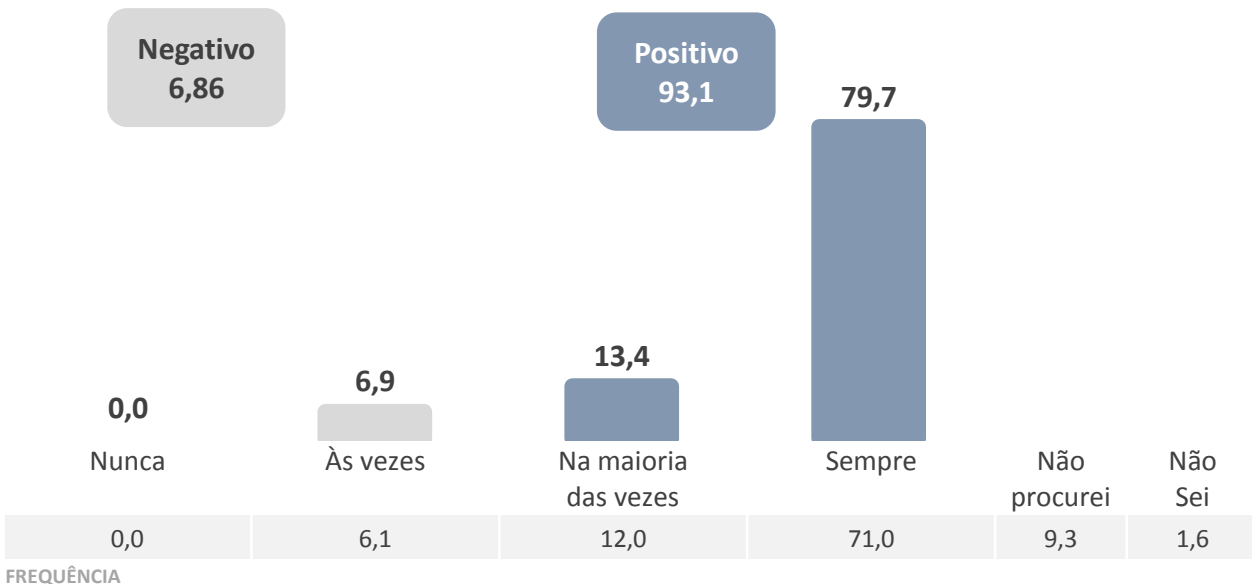


Beneficiários com 18 anos ou mais

# Atenção a 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: 335 | Margem de Erro: 5,30

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: 35 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 6 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Gênero	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	6,1	14,6	79,3
Masculino	0,0	8,0	11,7	80,3

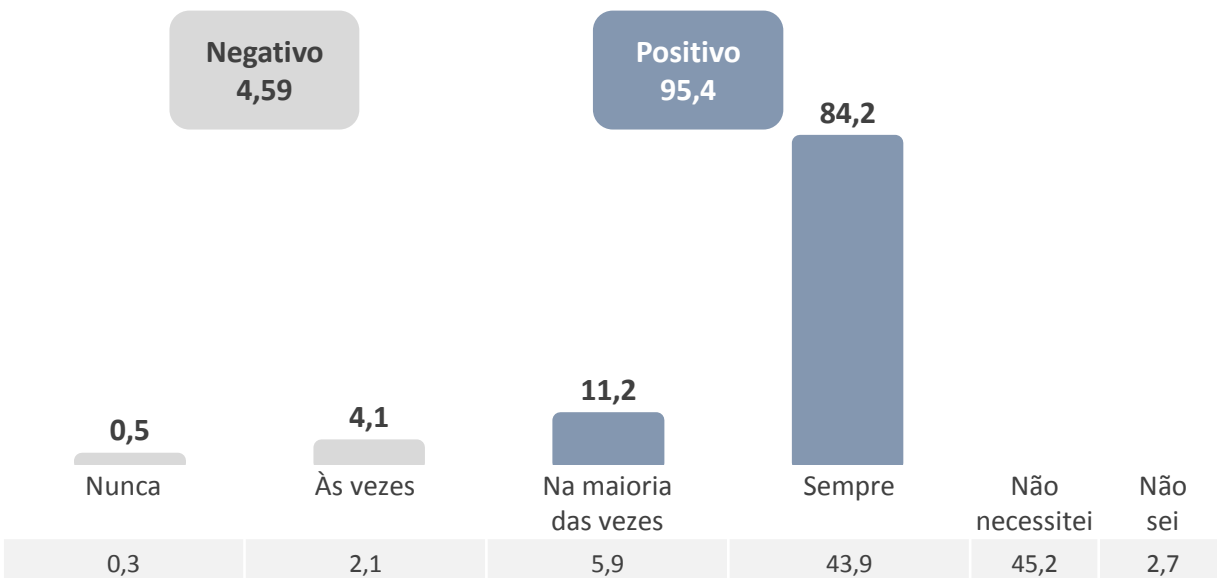
Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	3,8	9,4	86,8
De 31 a 40 anos	0,0	10,5	15,1	74,4
De 41 a 50 anos	0,0	4,5	13,4	82,1
De 51 a 60 anos	0,0	8,5	16,9	74,6
Mais de 60 anos	0,0	6,3	12,5	81,3

93,1% dos beneficiários avaliaram com menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Destaque positivo para a **Nunca** que não obteve nenhuma menção.

Analisando os perfis, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou, com 93,9%, de menções positivas, mas ambos os gêneros avaliariam o atributo em **Conformidade**. Por **Faixa etária** quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 a 20 anos**, com 100% de menções para o gradiente **Sempre**, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 31 a 40 anos** são quem possuem o menor índice de **Satisfação**, com 10,5% de citações “**Às vezes**”.

# Atenção a 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?



FREQUÊNCIA

Base: 196 | Margem de Erro: 6,96

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **170 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Em atenção imediata, **95,4%** dos beneficiários avaliaram positivamente (**Na maioria das vezes** e **Sempre**), sendo **84,2** o percentual da menção **Sempre**, colocando então o atributo em patamar de **Excelência**. **Destaque positivo** para a soma das menções negativas (**Nunca** e **Às vezes**) com **4,6pp**.

Analisando os perfis, temos o público **Feminino** com **95,7%** de menções positivas, sendo quem melhor avaliou o atributo, mas ambos os gêneros avaliaram o atributo em patamar de **Excelência**. Já por **Faixa etária** temos **Destaque positivo** para beneficiários **De 18 a 30 anos** e com **Mais de 60 anos** que só mencionaram gradientes positivos, chegando ao patamar máximo de **Excelência** com **100%** na avaliação.

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,9	3,4	11,1	84,6
Masculino	0,0	5,1	11,4	83,5

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	7,5	92,5
De 31 a 40 anos	2,1	6,3	4,2	87,5
De 41 a 50 anos	0,0	8,1	10,8	81,1
De 51 a 60 anos	0,0	5,9	11,8	82,4
Mais de 60 anos	0,0	0,0	25,0	75,0



# Atenção a 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	Não sei
16,2	69,9	13,8

FREQUÊNCIA

Base: 324 | Margem de Erro: 5,39

Não sei = Não sei/Não me lembro: 52 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

## GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	82,9	17,1
Masculino	79,0	21,0

## Faixa etária

De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	75,0	25,0
De 21 a 30 anos	81,3	18,8
De 31 a 40 anos	75,3	24,7
De 41 a 50 anos	86,8	13,2
De 51 a 60 anos	84,2	15,8
Mais de 60 anos	81,5	18,5

**81,2%** dos beneficiários do plano, relatam não receber comunicação em relação a exames, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

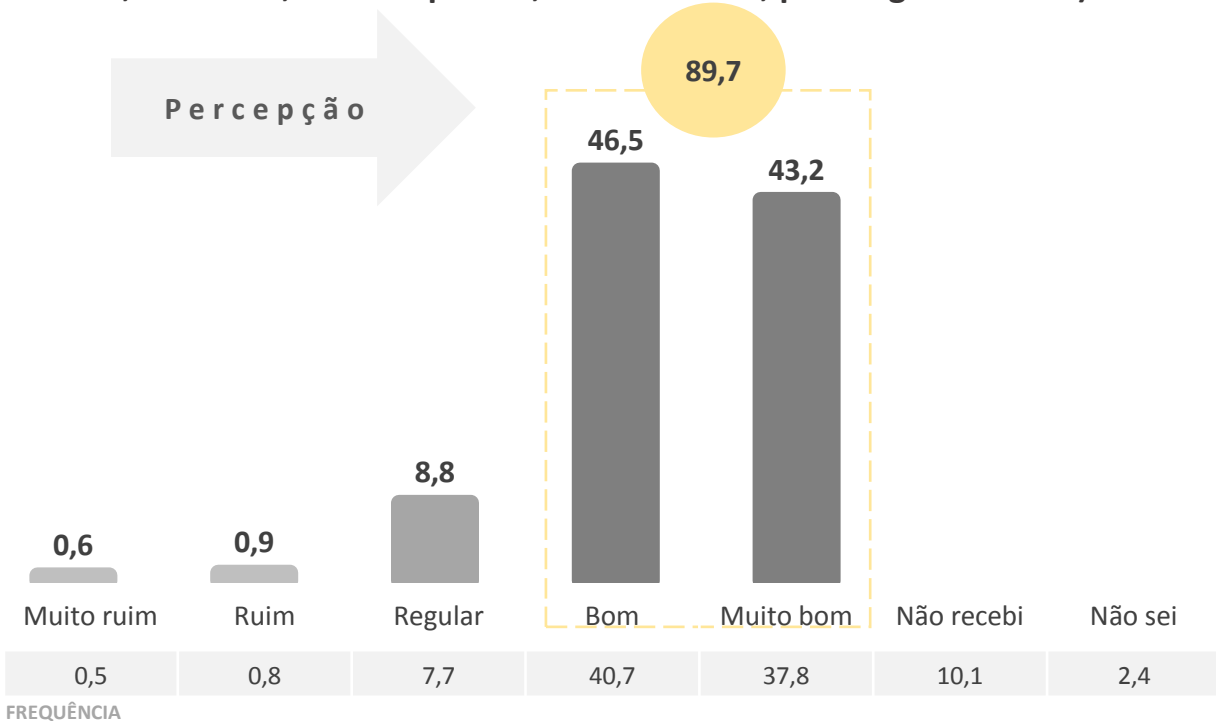
Analisando os perfis, o público **Masculino** é quem mais recebe comunicação do plano, com **21%** de menções para **Sim**. Por **Faixa etária** quem mais recebe são beneficiários **De 18 a 20 anos**, com **25%** e o público com menor frequência de contato são beneficiários **De 41 a 50 anos** **86,8pp** para **Não**.



# Atenção a saúde



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)?



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	92,6
De 31 a 40 anos	89,5
De 41 a 50 anos	85,7
De 51 a 60 anos	87,9
Mais de 60 anos	91,9

Em atenção à saúde recebida, **89,7%** dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque positivo** para a soma que **Muito Ruim** e **Ruim** que chegam a apenas **1,5pp** e com isso observamos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **8,8%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções positivas de **3,3pp**, que apesar de estar dentro da margem de erro, pode indicar probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **91,3%**, colocando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **Masculino** avaliou em **Conformidade**. Beneficiários **De 18 a 30** e com **Mais de 60 anos** avaliaram em patamar de **Excelência**, os beneficiários mais jovens (**18 a 20 anos**) chegaram ao nível máximo, com **100%**, já os menos satisfeitos são **De 41 a 50 anos** com **85,7%**, as demais **Faixas etárias** também avaliaram em patamar de **Conformidade**.

Base: 329 | Margem de Erro: 5,35

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **38 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **9 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

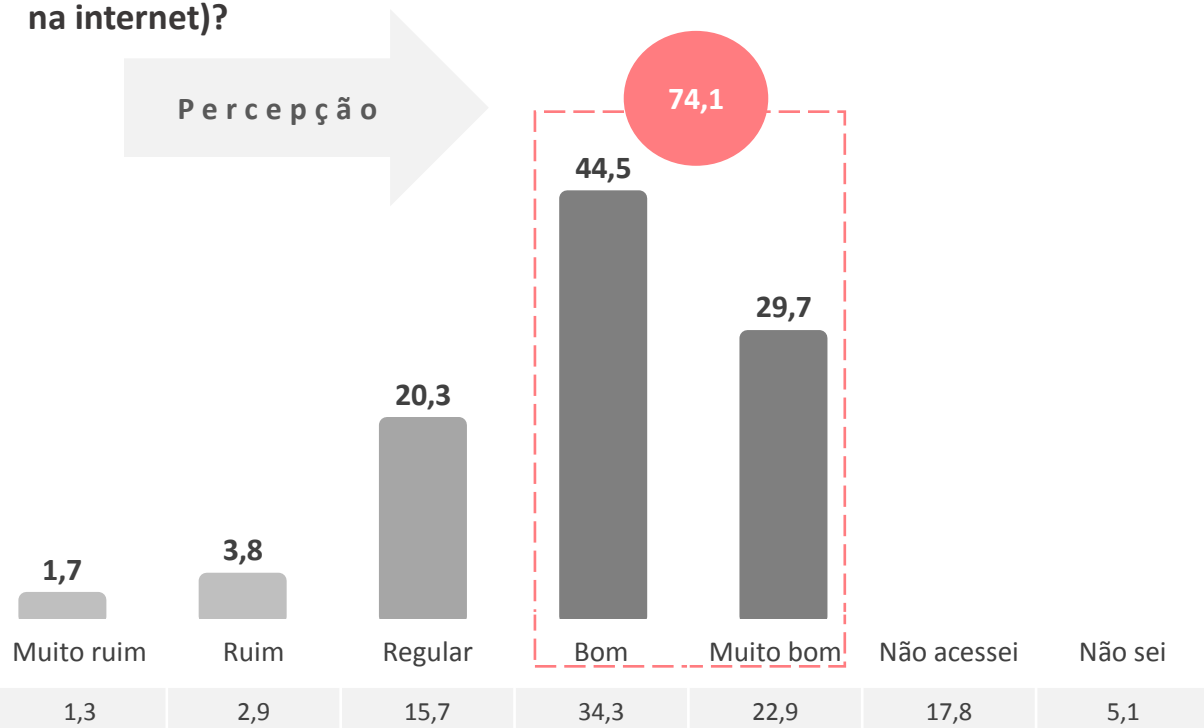
Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).



# Atenção a saúde



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 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	80,9
De 31 a 40 anos	70,6
De 41 a 50 anos	71,2
De 51 a 60 anos	73,2
Mais de 60 anos	75,9

**74,1%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando em **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **1,7%**. Vemos então que o maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **20,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **14,8pp** 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 (**76,4%**) porém, ambos os gêneros avaliam em **Não Conformidade**. Por **Faixa etária**, jovens **De 18 a 20 anos** são quem estão mais satisfeitos, com **100%** na avaliação chegando ao patamar máximo de **Excelência**, dentro da **Conformidade** temos apenas o público **De 21 a 30 anos** com **80,9%**, as demais **Faixas etárias** avaliaram em **Não Conformidade** sendo o público **De 31 a 40 anos** os menos satisfeitos.

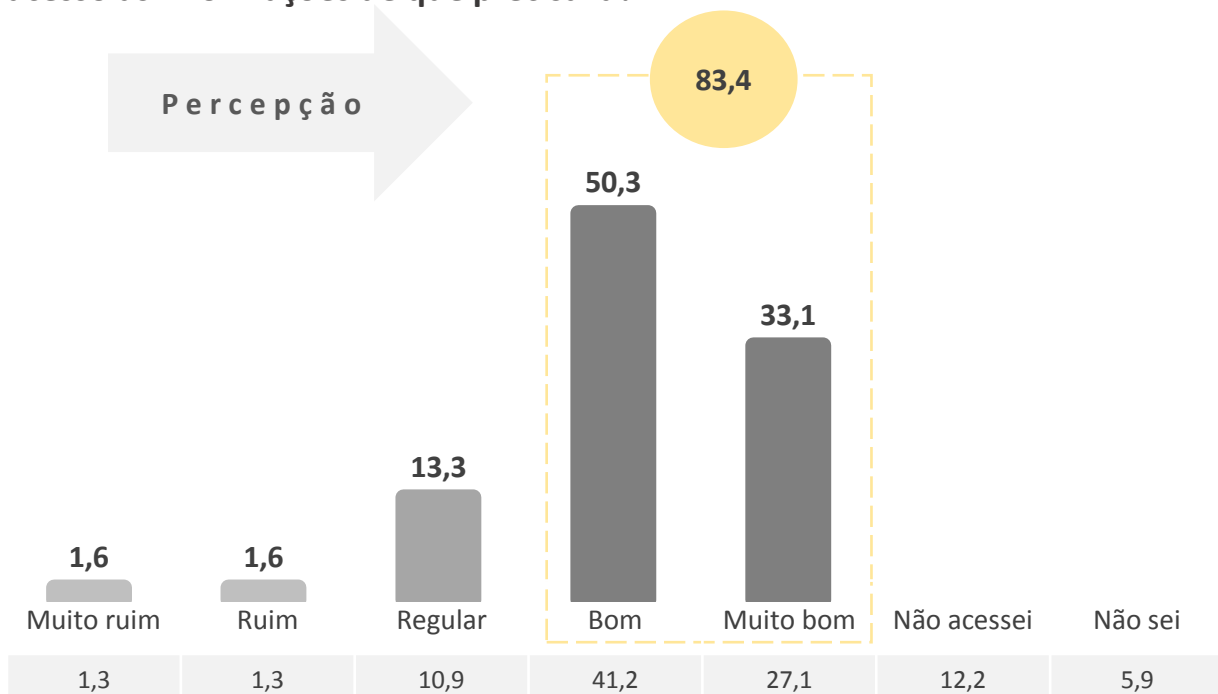
**FREQUÊNCIA**  
 Base: **290** | Margem de Erro: **5,7**  
 Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **67 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).  
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**% Satisfação**

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

# Canais de atendimento

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?



FREQUÊNCIA

Base: 308 | Margem de Erro: 5,53

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 46 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 22 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

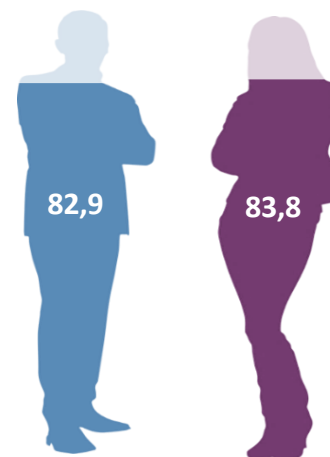
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	90,9
De 31 a 40 anos	82,7
De 41 a 50 anos	83,3
De 51 a 60 anos	84,6
Mais de 60 anos	78,0

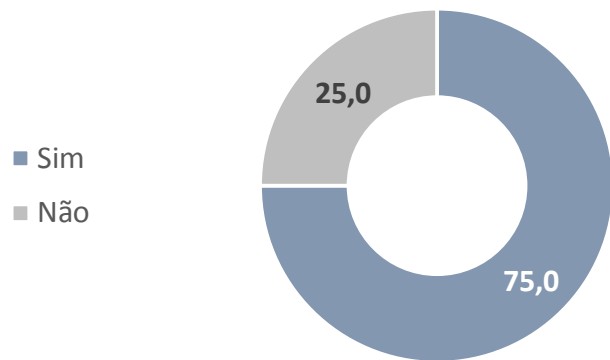
83,4% dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para a soma de **Muito ruim** e **Ruim** com apenas **3,2%** de citações, sendo assim observamos que o maior índice não satisfação está concentrada no gradiente **Regular** com **13,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **17,2pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou com **83,8%**, porém ambos os gêneros classificaram o atributo em **Conformidade**. Por **Faixa etária**, os beneficiários **De 21 a 30 anos** alcançaram com sua avaliação o patamar máximo de **Excelência** com **100%** de satisfação. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 60 anos** avaliando o atributo em **Não Conformidade** com **78%**.

# Canais de atendimento

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	Não reclamei	Não sei
16,0	5,3	73,7	5,1

FREQUÊNCIA

Base: 80 | Margem de Erro: 10,93

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **277 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	Não	Sim
Feminino	21,6	78,4
Masculino	31,0	69,0

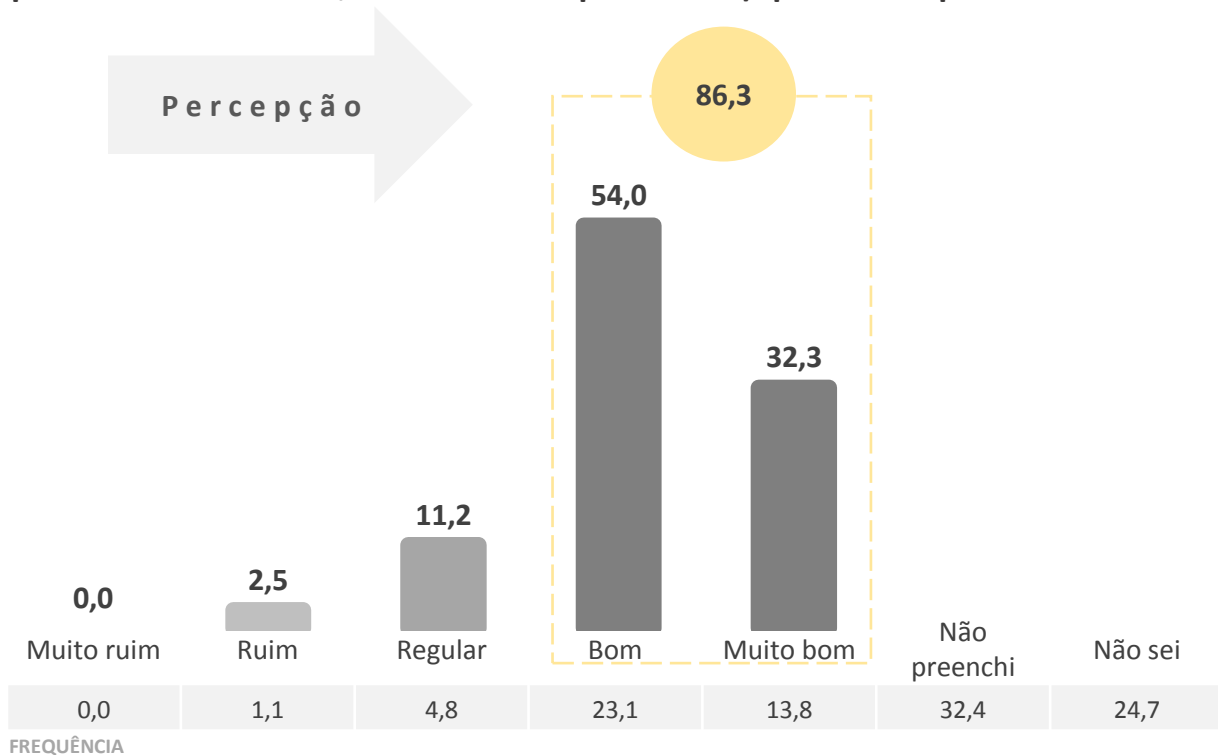
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	40,0	60,0
De 31 a 40 anos	27,3	72,7
De 41 a 50 anos	20,0	80,0
De 51 a 60 anos	25,0	75,0
Mais de 60 anos	13,3	86,7

**21,3%** dos entrevistados, relataram precisar abrir algum tipo de reclamação, desses **75%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando o atributo em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (**78,4%**). Por **Faixa etária** temos **100%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** mencionando **Sim**, colocando então o atributo em patamar máximo de **Excelência**. Já o público **De 21 a 30 anos** foi quem teve o relato de menos índice de resolução de demandas, apresentando **40pp**.

# Canais de atendimento

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 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	90,0
De 31 a 40 anos	81,0
De 41 a 50 anos	94,7
De 51 a 60 anos	81,5
Mais de 60 anos	81,8

**86,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente (**Bom e Muito Bom**) classificando o atributo em **Conformidade**.

**Destaque positivo** para a soma das menções negativas (**Muito Ruim e Ruim**) com apenas **2,5%** de citações, sendo **Muito Ruim** com 0pp. Com isso vemos que o maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **11,2pp**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom e Muito bom** de **21,7pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o público **Feminino** com **89,9%**, mas ambos os gêneros classificaram o atributo em **Conformidade**. Já por **Faixa etária**, **Destaque positivo** para beneficiários **De 18 a 30 anos** e **De 41 a 50 anos**, pois, avaliaram o atributo em patamar de **Excelência**, sendo que o público **De 18 a 20 anos** atingiu o patamar máximo com **100%**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 31 a 40 anos** com **81%** na avaliação classificando em **Conformidade** assim como as demais **Faixas etárias**.

Base: 161 | Margem de Erro: 7,68

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **122 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **93 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

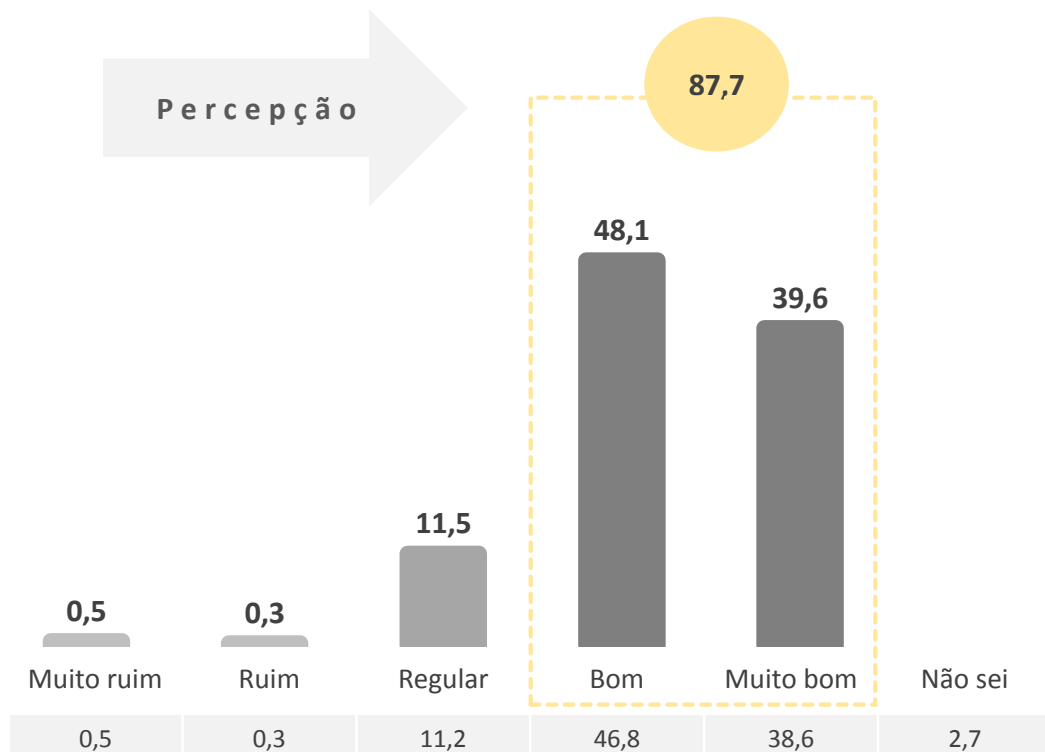
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação geral

## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



FREQUÊNCIA

Base: 366 | Margem de Erro: 5,06

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 10 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

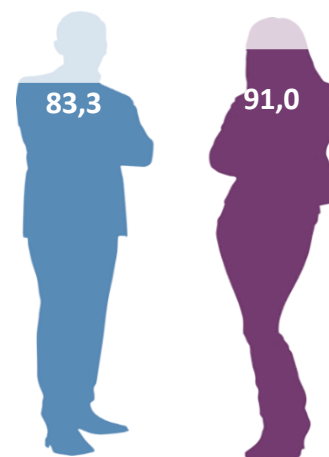
### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	95,0
De 31 a 40 anos	85,4
De 41 a 50 anos	87,8
De 51 a 60 anos	82,0
Mais de 60 anos	88,4

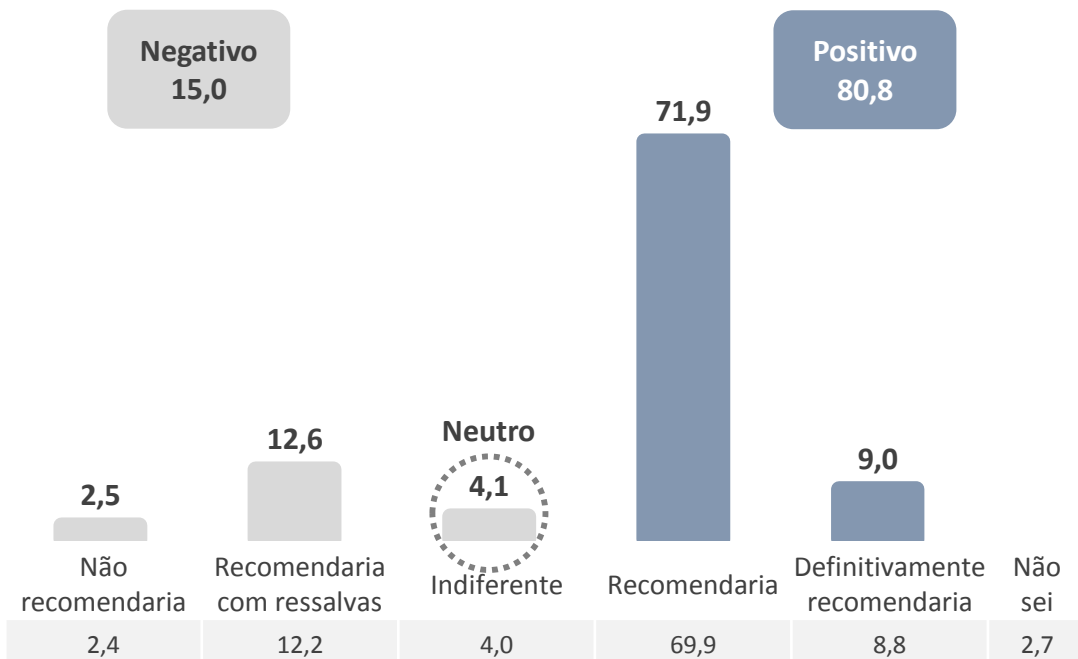
Sobre a avaliação do plano, **87,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando o atributo em **Conformidade**. **Destaque positivo** para o baixíssimo índice de não satisfeitos, com **0,8%**, sendo a soma das menções negativas (**Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **11,5%** de citações.

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

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou, com **91%** colocando o atributo em **Excelência**, já o público **Masculino** avaliou em **Conformidade (83,3%)**. Por **Faixa etária**, beneficiários **De 18 a 30 anos** atingiram o patamar **Excelência**, sendo beneficiários **De 18 a 20 anos** atingindo o patamar máximo com **100%** de satisfação. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 51 a 60 anos**, com **82%** de satisfação, colocando o atributo em **Conformidade** assim como as demais **Faixas etárias**.

# Avaliação geral

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



FREQUÊNCIA

Base: 366 | Margem de Erro: 5,06

Não sei/Não tenho como avaliar: 10 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

**80,8%** dos entrevistados recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**, colocando o atributo em **Conformidade**.

**Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **62,9pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

**Destaque positivo** para **Não Recomendaria** com apenas **2,5%** de citações.

Por perfil, o público **Feminino** são os que mais tiveram citações positivas com **83,1%**. Por **Faixa etária** quem se destaca são os **De 18 a 20 anos** com **100%** de citações para **Recomendaria**, o público que mais **Definitivamente recomendaria** são beneficiários **De 21 a 30 anos**. Já o público com mais citações negativas (**Não Recomendaria** e **Recomendaria com ressalvas**), são beneficiários **De 51 a 60 anos** com **21,7%** dessas citações.

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
<b>GÊNERO</b>					
Feminino	1,9	12,1	2,9	74,4	8,7
Masculino	3,1	13,2	5,7	68,6	9,4
<b>FAIXA ETÁRIA</b>					
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	1,7	6,8	1,7	76,3	13,6
De 31 a 40 anos	2,0	12,9	5,0	69,3	10,9
De 41 a 50 anos	1,3	16,0	6,7	68,0	8,0
De 51 a 60 anos	6,7	15,0	6,7	65,0	6,7
Mais de 60 anos	1,5	12,3	0,0	80,0	6,2



- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Unimed Inconfidentes no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes) foi satisfatório, com maioria de questões em **Conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, com **89,7%** de menções positivas, classificando o resultado em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para as **Faixas etárias De 18 a 30 e Mais de 60 anos** que chegaram ao patamar **Excelência**, superando **90pp** na avaliação.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa, 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 **87,7%** de satisfação geral, classificando o atributo em **Conformidade**. **Destaque positivo** para percentual de insatisfeitos, com apenas **0,8%**, logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (gradiente **Regular** com **11,5%**). Em relação a **Recomendação do plano**, temos o percentual **80,8%** de citações positivas. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a satisfação geral, apesar de **6,9pp** de diferença entre elas. Nesse sentido vemos que ao utilizar recursos que aumentem a satisfação, podem afetar positivamente a recomendação do plano.



**Unimed**   
Inconfidentes

**Obrigado!**

**IBRC**

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**25** ANOS

