

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS



Dados Técnicos

269 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	90%	4,95

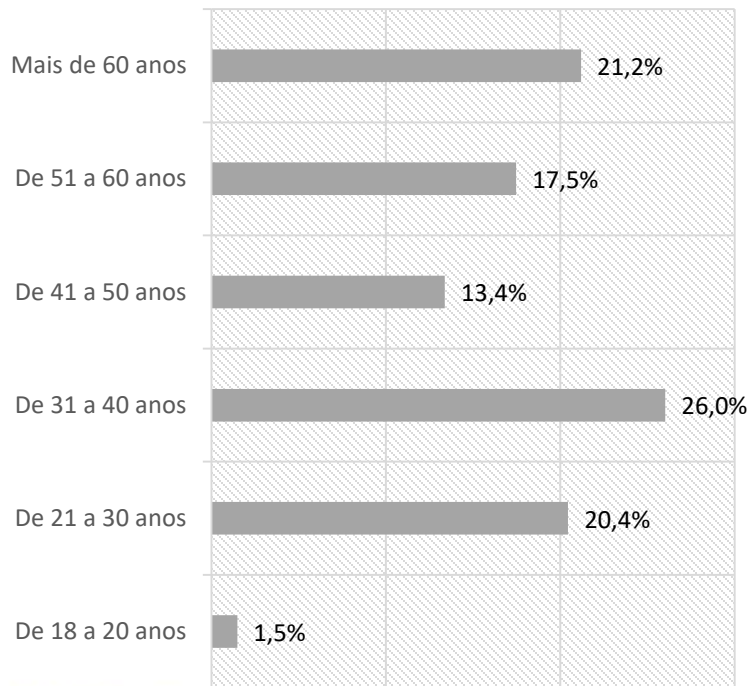
Obs.: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos deste slide.

- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Unimed Extremo Oeste Catarinense
- ❖ **Universo:** 8.773
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro e Março de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 25%. Falamos com 1.064 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 269
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 20 (2%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 732 (69%)
 - 4 - Outros: 43 (4%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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.

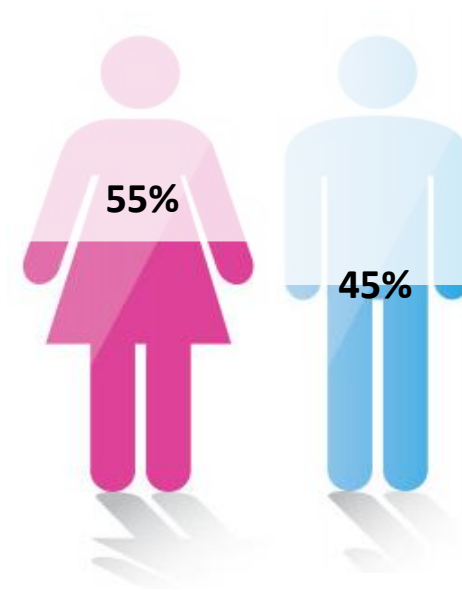


Dados Técnicos

Faixa Etária

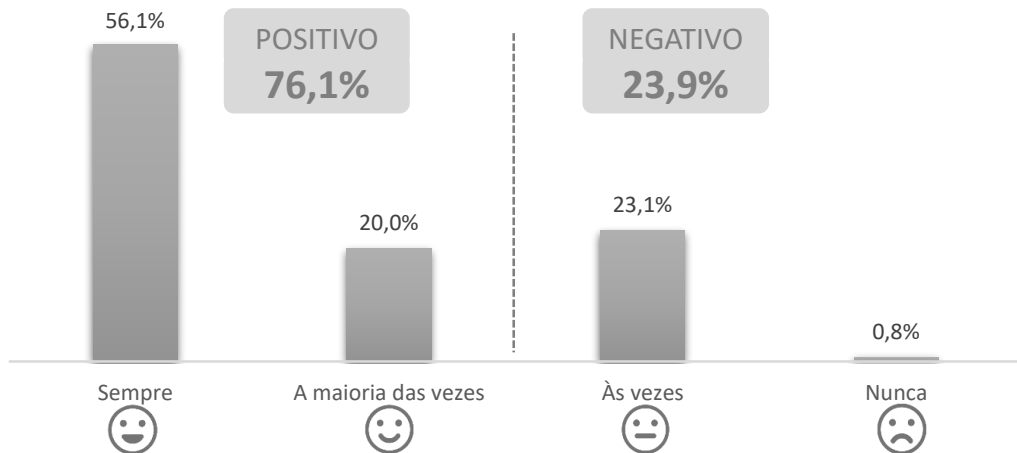


Gênero



Cuidados de 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: 255 Margem de Erro: 5,09

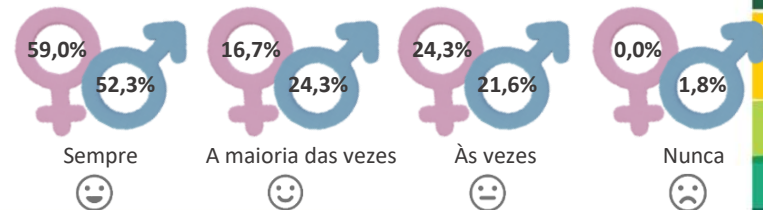
Não aplicável / Não sei: 14 (não considerados para cálculo dos resultados)

76,1% dos beneficiários avaliaram positivamente os cuidados de saúde. Destaque positivo para o fato de que o percentual de **sempre** ser muito maior do que os demais. **Ponto de atenção:** beneficiários entre **18 e 20 anos** e **de 31 a 40 anos** optaram mais vezes pela opção **às vezes**, o que sugere que encontram maiores dificuldades neste acesso.

FAIXA ETÁRIA

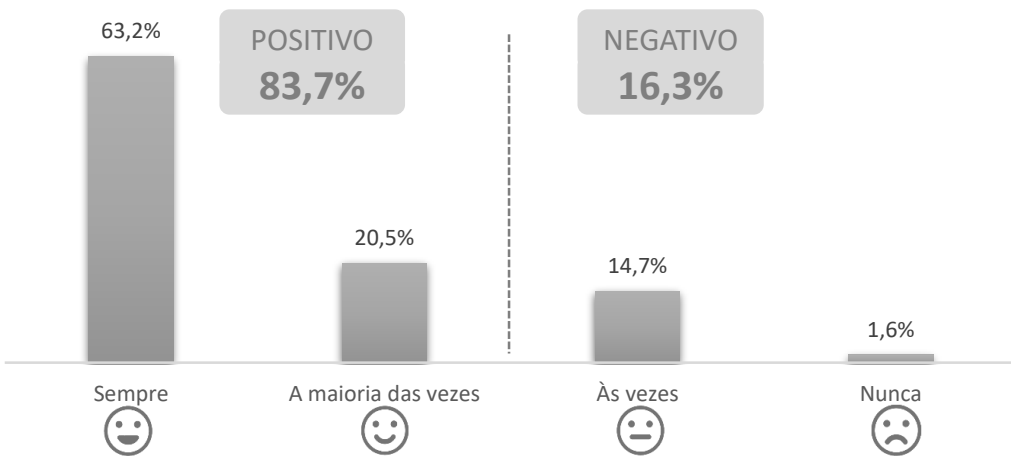


GÊNERO



Atenção Imediata

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?



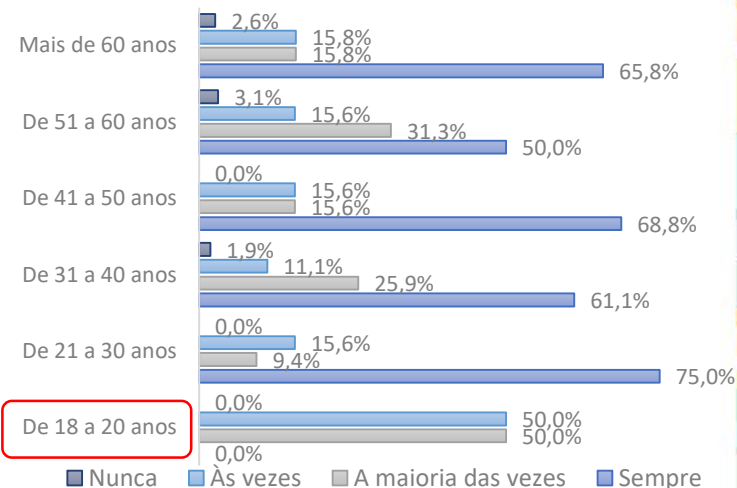
Base: 190 Margem de Erro: 5,92

Não aplicável / Não sei: 79 (não considerados para cálculo dos resultados)

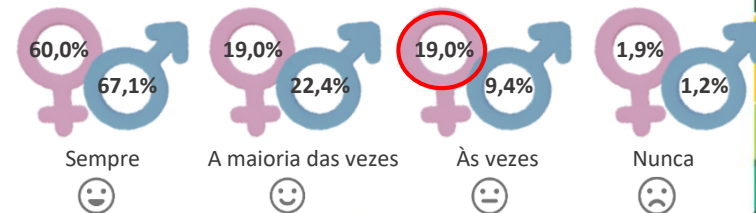
Com relação à atenção imediata, quase 84% dos beneficiários avaliam o plano positivamente. Aqui também a opção **sempre** é muito mais escolhida que as demais. Outro destaque favorável é que o **nunca** não chegou a alcançar 2 pp.

Pontos de atenção: **mulheres** e beneficiários **de 18 a 20 anos** optaram mais vezes pela opção **às vezes** que os demais.

FAIXA ETÁRIA

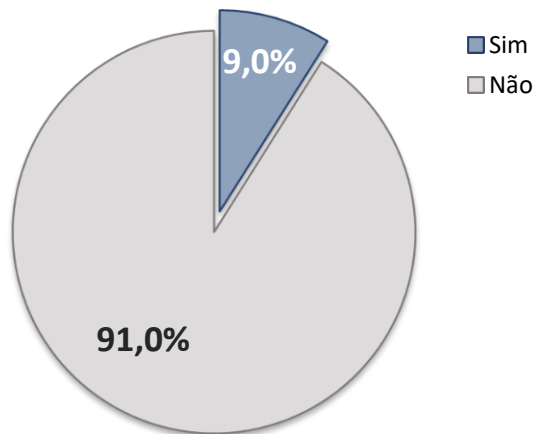


GÊNERO



Comunicação

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?



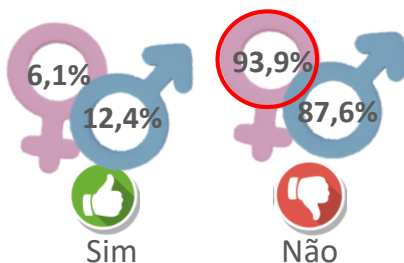
Base: 268 Margem de Erro: 4,96

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

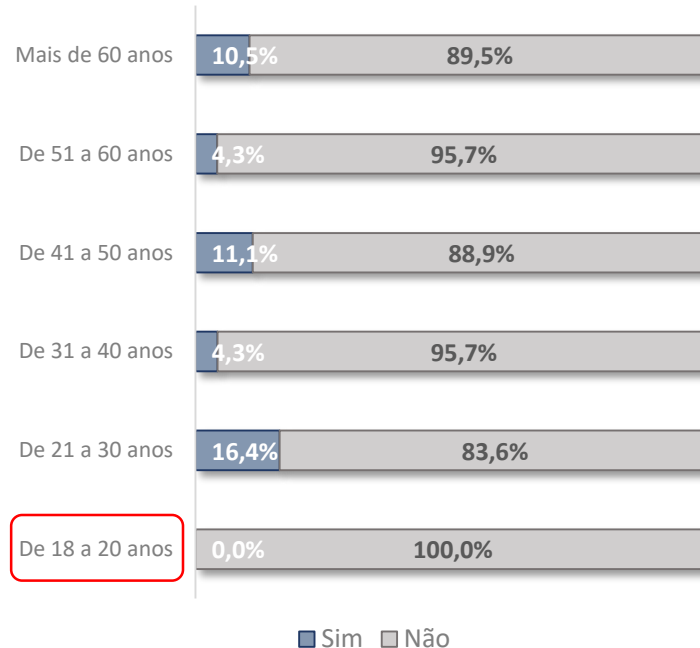
A maior parte dos beneficiários (91%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

Ponto de atenção: Os beneficiários de **18 a 20 anos** relataram não ter recebido nenhum tipo de comunicado com esta finalidade neste período. As **mulheres** alegaram receber menos comunicados, se comparado aos homens.

GÊNERO



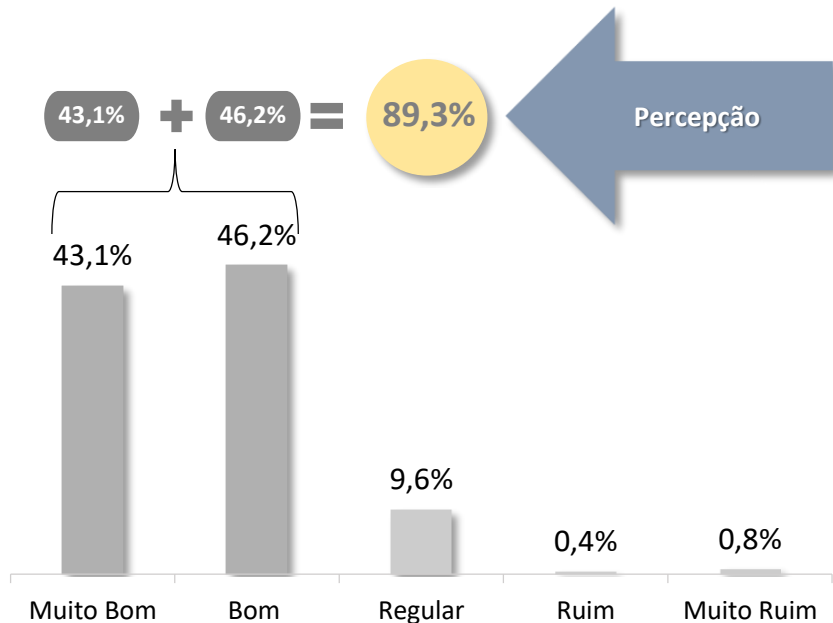
FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Atenção à saúde recebida

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)?



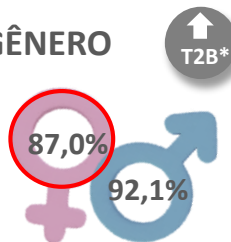
Base: 260 Margem de Erro: 5,04

Não aplicável / Não sei: 9 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



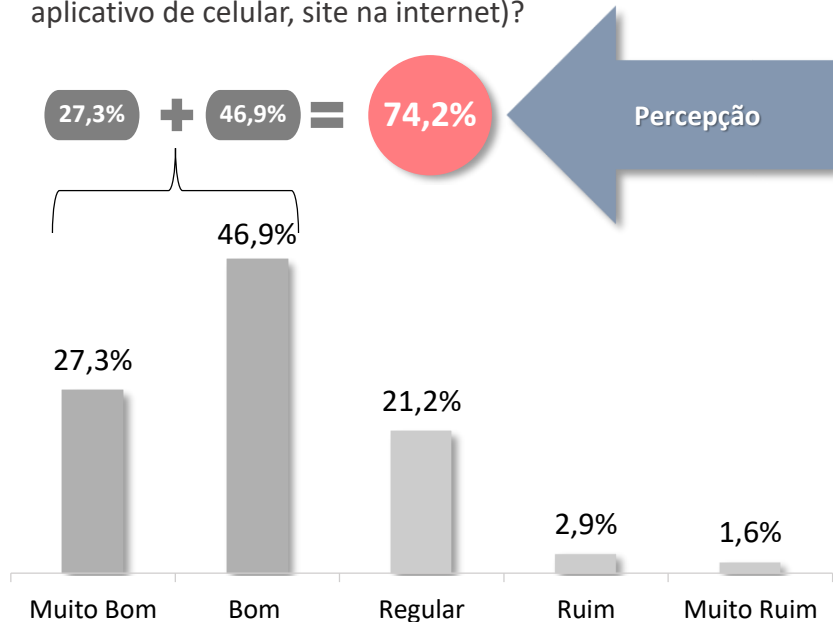
FAIXA ETÁRIA



89,3% relatam satisfação com a atenção à saúde recebida. Um aspecto positivo é que a insatisfação (**ruim + muito ruim**) não chega a 2%. A não satisfação está concentrada nas **mulheres** e nos beneficiários que possuem de **mais de 60 anos**. Destaque positivo para os que possuem de **18 a 20**, pois alcançaram o patamar máximo de excelência.

Acesso a 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: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



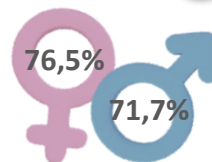
Base: 245 Margem de Erro: 5,20

Não aplicável / Não sei: 24 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

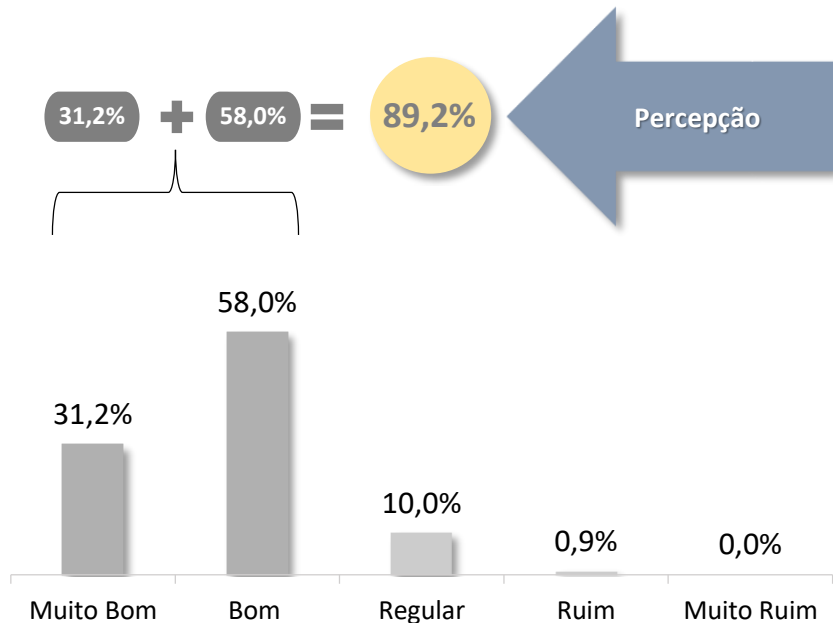


O acesso à lista de prestadores alcançou 74,2% de satisfação e foi o atributo com o menor resultado da pesquisa.

Ponto de Atenção: beneficiários de **31 a 60 anos** concentram a não satisfação com este atributo e foram os responsáveis pela não conformidade com este atributo, pois todos os outros estão em conformidade ou excelência.

Atendimento multicanal

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 as informações de que precisava?



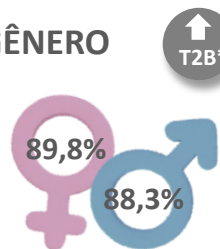
Base: 231 Margem de Erro: 5,36

Não aplicável / Não sei: 38 (não considerados para cálculo dos resultados)

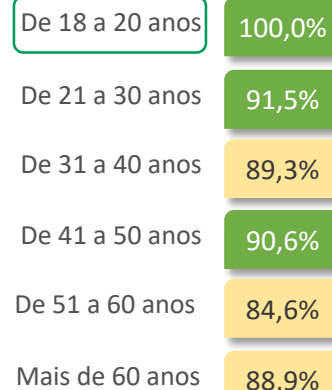
% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



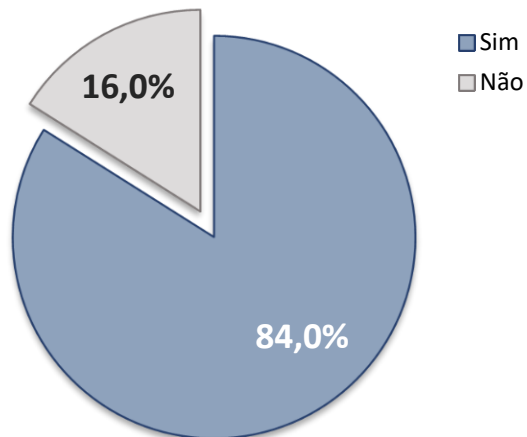
FAIXA ETÁRIA



A satisfação com os canais de atendimento do plano foi de 89,2%. Um aspecto positivo é que a insatisfação (**ruim + muito ruim**) não chega a 1%. Destaque positivo para os que possuem de **18 a 20**, pois novamente alcançaram o patamar máximo de excelência.

Resolutividade

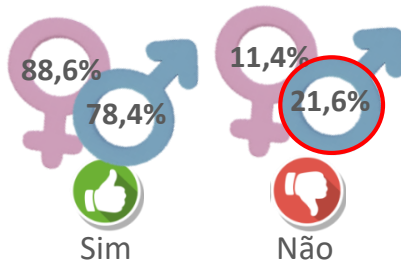
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



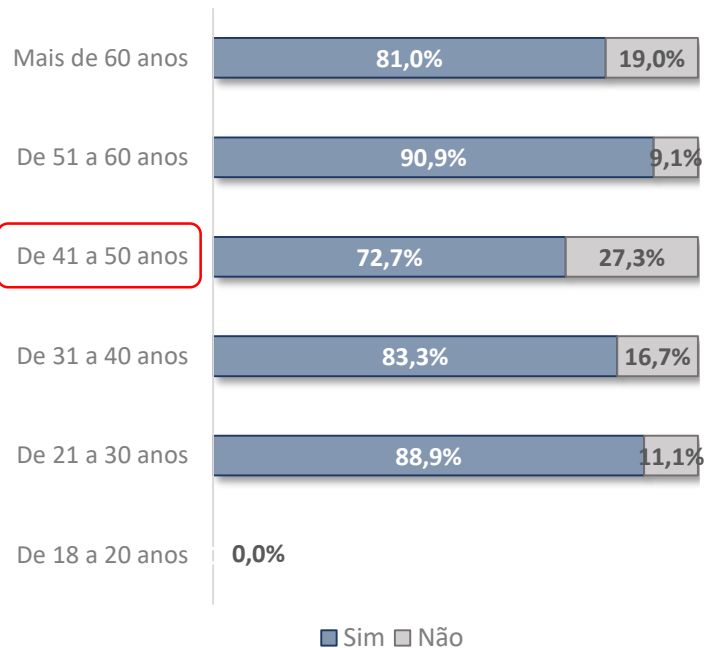
Base: 81 Margem de Erro: 9,18

Não aplicável / Não sei: 188 (não considerados para cálculo dos resultados)

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

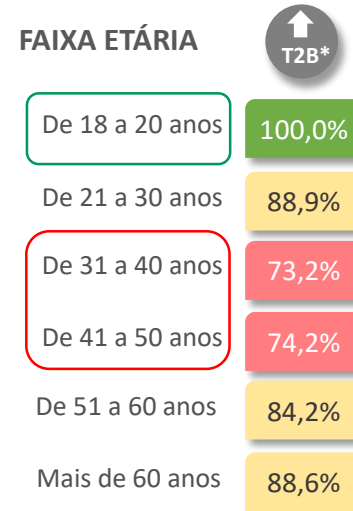
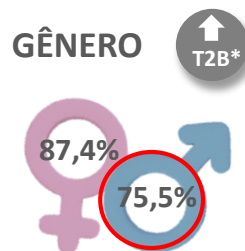
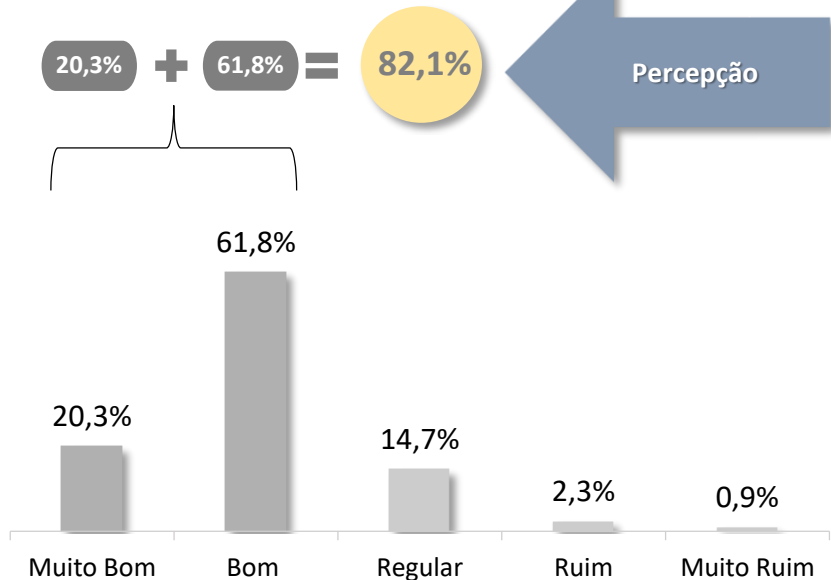


Quase 70% dos usuários optaram pela opção “não aplicável”, por não ter sido necessário abrir uma reclamação nos últimos 12 meses, algo que pode ser considerado como um aspecto positivo. Dos beneficiários que abriram, 84% deles informam que teve a demanda resolvida, o que é um ótimo resultado.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de 41 a 50 anos informaram mais vezes não ter conseguido resolução.

Documentos / Formulários

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



No que se refere a facilidade para envio de documentos ou formulários, 82,1% estão satisfeitos com esse aspecto.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de 31 a 50 anos concentram a não satisfação, enquanto os que possuem de 18 a 20 estão todos satisfeitos.

Base: 217 Margem de Erro: 5,53

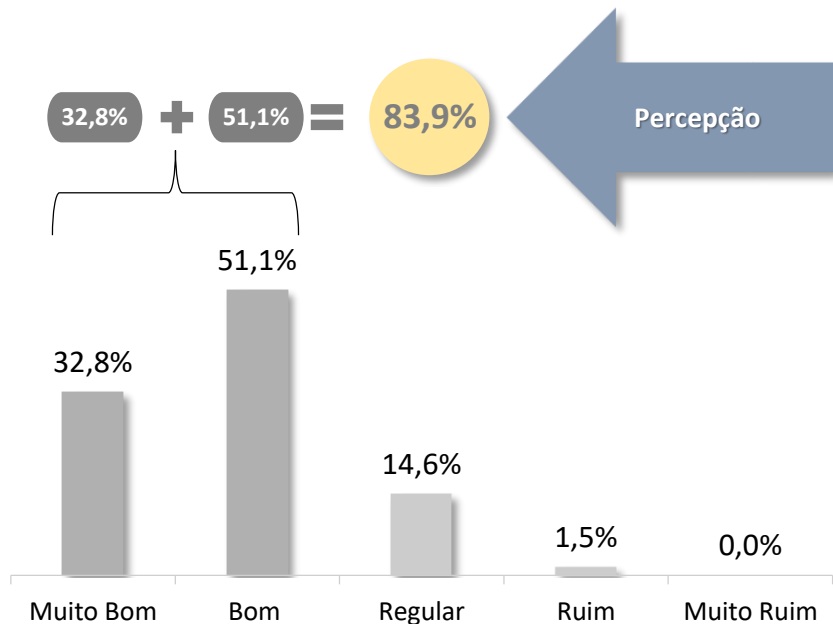
Não aplicável / Não sei: 52 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



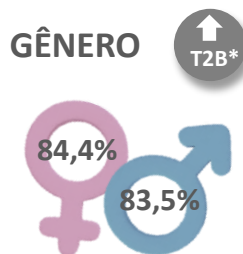
Base: 268 Margem de Erro: 4,96

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

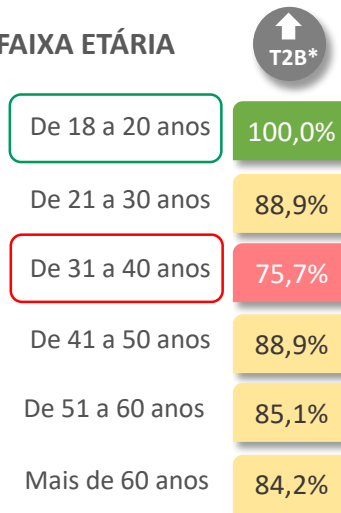
% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

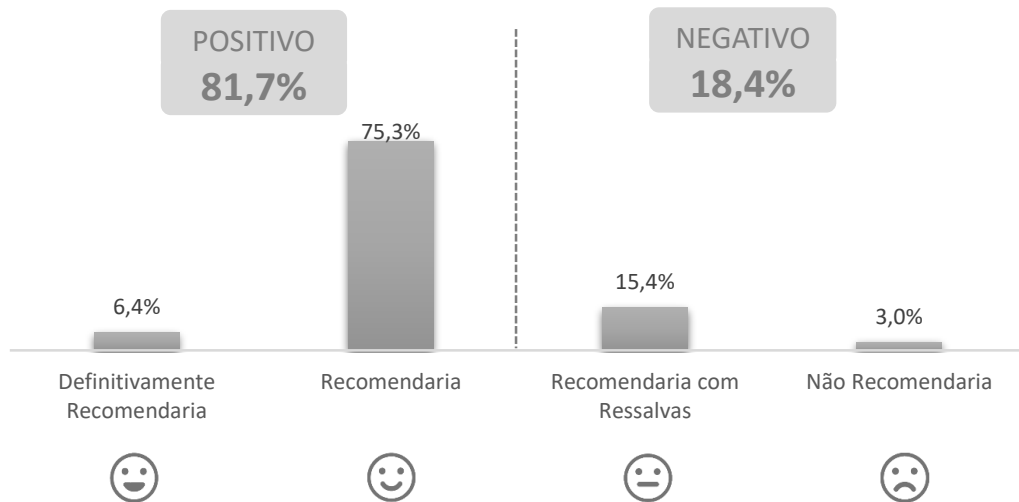


Quase 84% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente o plano, o que o classifica em patamar de conformidade. Nota-se um percentual baixo de insatisfeitos, que não alcançou 2%, o que é excelente.

Ponto de atenção: beneficiários de 31 a 40 anos concentram a não satisfação com o plano e são os únicos em patamar de não conformidade. Destaque positivo para os que possuem de 18 a 20 anos.

Recomendação

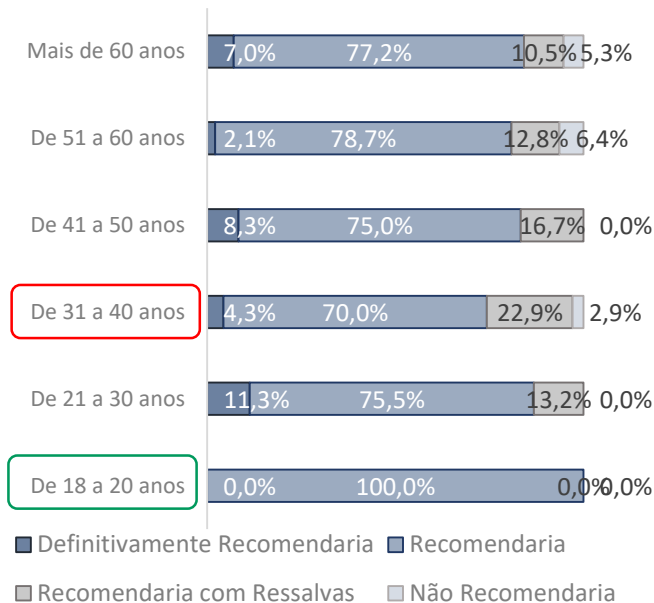
10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



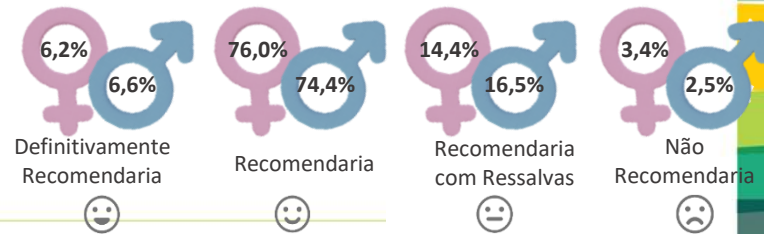
Base: 267 Margem de Erro: 4,97

Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



Somando as opções de respostas positivas, quase 82% dos beneficiários recomendariam o plano. O percentual de **recomendaria com ressalvas** (15,4%) está 9 pp à frente dos que **definitivamente recomendariam** (6,4%), o que pode ser considerado um ponto de alerta. **Ponto de atenção:** Beneficiários entre **31 e 40 anos** escolheram mais vezes a opção **recomendaria com ressalvas**. Destaque positivo para a faixa de **18 a 20 anos**, pois todos recomendariam o plano.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) superaram 80% (exceto um dos atributos), o que significa que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com os aspectos investigados neste estudo.
- ❖ O resultado mais baixo das questões de satisfação, se refere ao **acesso a lista de prestadores**, que alcançou 74,2% de satisfação e foi o único fora do patamar de conformidade. É importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto que gere insatisfação.
- ❖ A **atenção à saúde recebida** alcançou pouco mais de 89% de satisfação e foi o melhor atributo avaliado.
- ❖ Ponto de atenção: analisando a maneira como a satisfação se distribui, observa-se um viés de baixa em todos os atributos avaliados, isto é, no momento da avaliação os beneficiários selecionam mais vezes a opção **bom** ao invés de **muito bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para operadora.
- ❖ A taxa de **recomendação** foi de quase 82%, este dado em conjunto com o resultado alcançado na **avaliação geral** (quase 84%), corroboram a favorabilidade e o desempenho satisfatório alcançado pela operadora.



Obrigado!

