

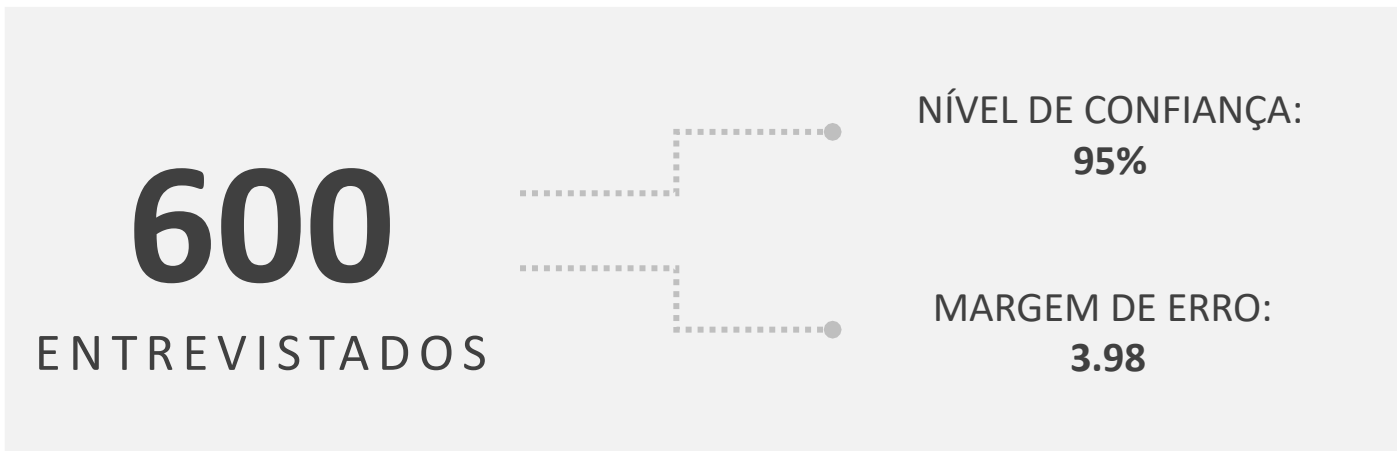


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 69.345 beneficiários possuidores do plano **Unimed Litoral**.
- ❖ **População alvo(elegível à pesquisa) com 18 anos ou mais:** 53.759.
- ❖ **Período de campo:** Janeiro a Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 23%. Falamos com 2.703 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 600.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 48 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 22 (1%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.033 (75%).
- ❖ **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	583	4.04
	2 - Atenção imediata	476	4.47
	3 - Comunicação	590	4.01
	4 - Atenção à saúde recebida	585	4.03
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	553	4.15
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	571	4.08
	7 - Resolutividade	215	6.67
	8 - Documentos e formulários	486	4.43
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	598	3.99
	10 - Recomendação	599	3.99



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	362	62,1%	54%	70%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	90	15,4%	9%	21%	95%	3,0%
Às vezes	128	22,0%	15%	29%	95%	3,4%
Nunca	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	356	74,8%	67%	83%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	67	14,1%	8%	20%	95%	3,2%
Às vezes	35	7,4%	3%	12%	95%	2,4%
Nunca	18	3,8%	0%	7%	95%	1,7%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	91	15,4%	10%	21%	95%	3,0%
Não	499	84,6%	79%	90%	95%	3,0%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	258	44,1%	36%	52%	95%	4,1%
Bom	269	46,0%	38%	54%	95%	4,1%
Regular	45	7,7%	3%	12%	95%	2,2%
Ruim	13	2,2%	0%	5%	95%	1,2%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	169	30,6%	23%	38%	95%	3,9%
Bom	269	48,6%	40%	57%	95%	4,2%
Regular	93	16,8%	10%	23%	95%	3,2%
Ruim	15	2,7%	0%	5%	95%	1,4%
Muito Ruim	7	1,3%	-1%	3%	95%	0,9%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	190	33,3%	25%	41%	95%	3,9%
Bom	303	53,1%	45%	61%	95%	4,2%
Regular	61	10,7%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	13	2,3%	0%	5%	95%	1,2%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	174	80,9%	70%	92%	95%	5,3%
Não	41	19,1%	8%	30%	95%	5,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	131	27,0%	19%	35%	95%	4,0%
Bom	287	59,1%	50%	68%	95%	4,4%
Regular	62	12,8%	7%	19%	95%	3,0%
Ruim	6	1,2%	-1%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	234	39,1%	31%	47%	95%	4,0%
Bom	310	51,8%	44%	60%	95%	4,1%
Regular	48	8,0%	4%	12%	95%	2,2%
Ruim	6	1,0%	-1%	3%	95%	0,8%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	79	13,2%	8%	19%	95%	2,8%
Recomendaria	427	71,3%	64%	79%	95%	3,7%
Recomendaria com ressalvas	78	13,0%	8%	18%	95%	2,7%
Não recomendaria	15	2,5%	0%	5%	95%	1,3%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Itajaí	44
Balneário Camboriú	21
Navegantes	10
Camboriú	8
Itapema	6
Penha	4
Luiz Alves	2
Balneário Piçarras	2
Bombinhas	1
Joinville	1
Barra Velha	1
Porto Belo	1
Blumenau	1
Ilhota	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
40	47
17	24
7	12
6	10
4	8
2	5
1	3
1	3
0	2
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	24
De 31 a 40 anos	28
De 41 a 50 anos	20
De 51 a 60 anos	13
Mais de 60 anos	13

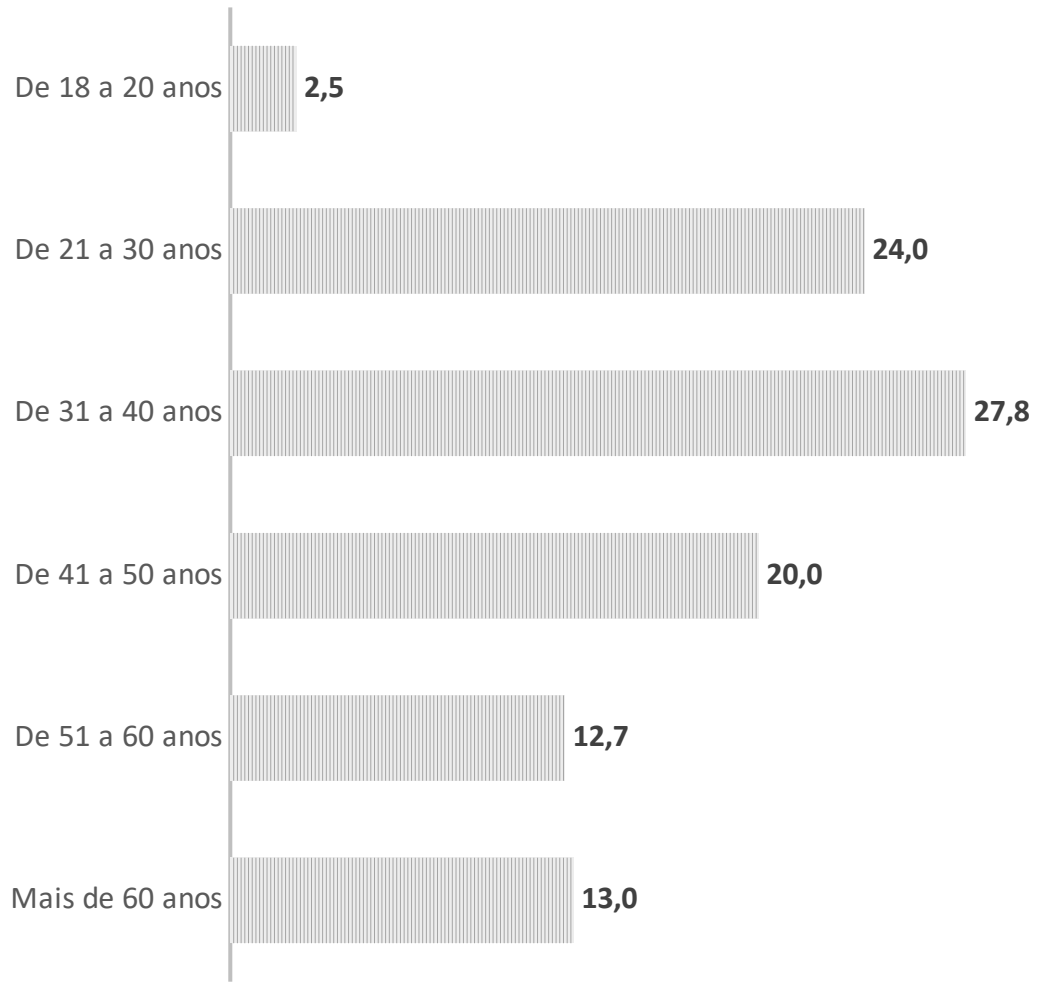
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1%	4
21%	27
24%	31
17%	23
10%	15
10%	16

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	47
Feminino	54

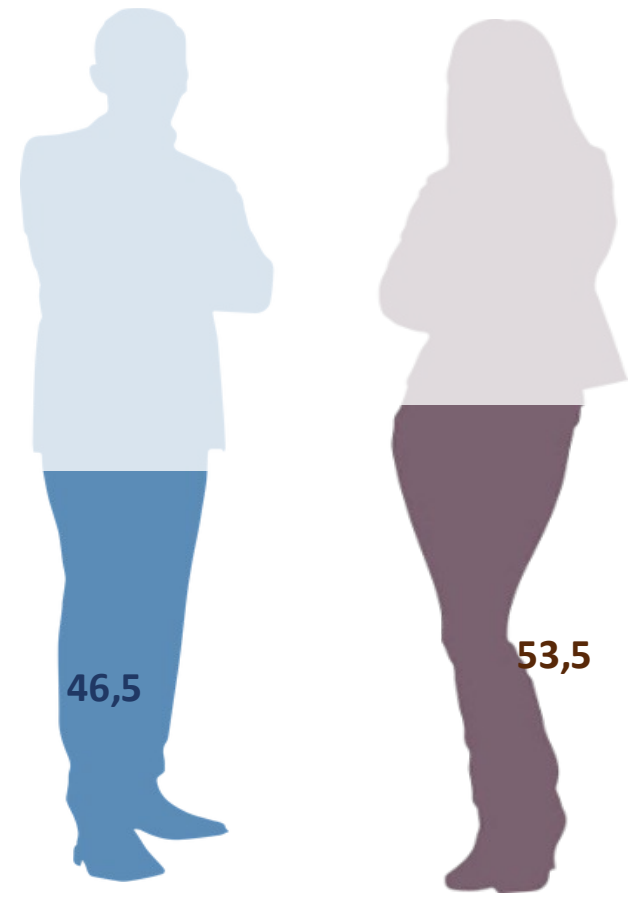
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
43	50
50	57

Dados técnicos

Faixa Etária



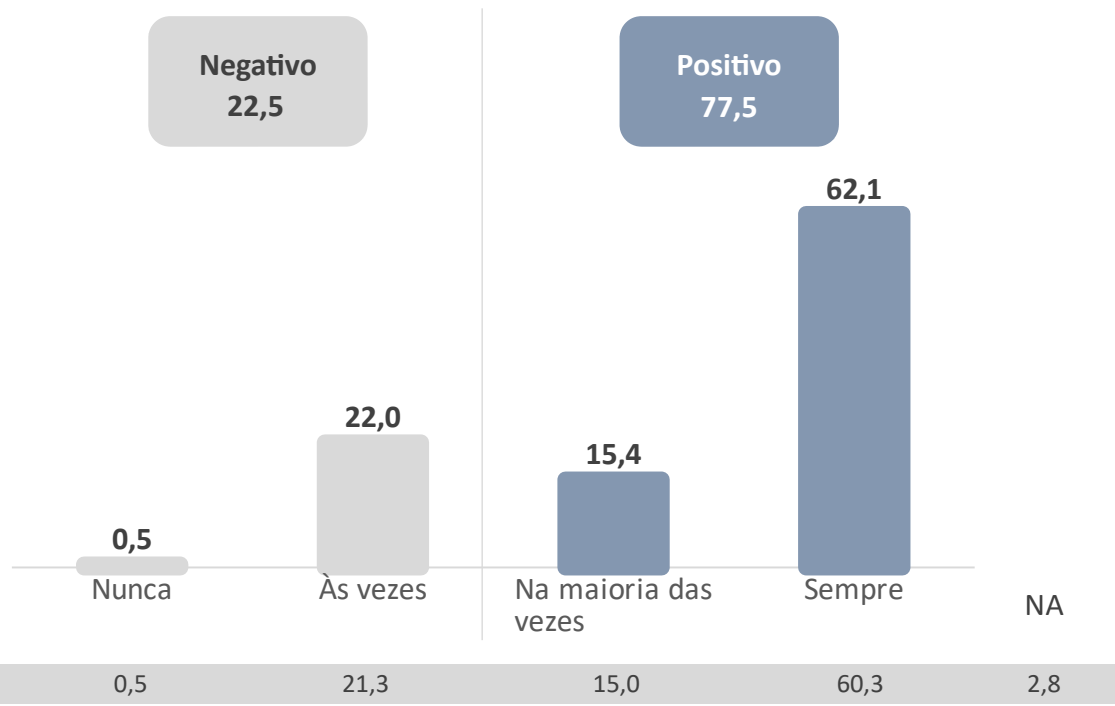
Gênero



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	0,3	17,3	15,7	66,7
Masculino	0,8	27,5	15,1	56,6

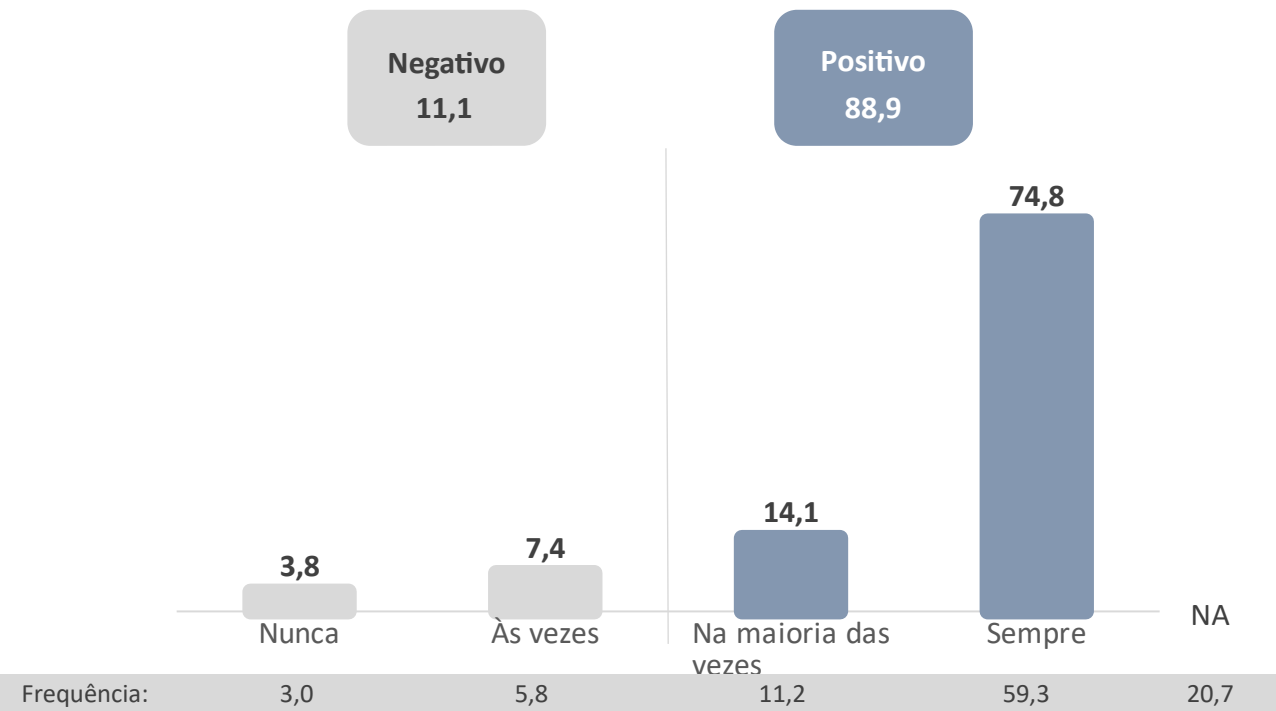
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	35,7	28,6	35,7
De 21 a 30 anos	1,4	27,1	10,7	60,7
De 31 a 40 anos	0,6	21,3	18,8	59,4
De 41 a 50 anos	0,0	20,3	16,9	62,7
De 51 a 60 anos	0,0	20,3	14,9	64,9
Mais de 60 anos	0,0	15,6	13,0	71,4

Base: 583 | Margem de Erro: 4,04
 Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

77,5% dos entrevistados mencionam as opções positivas (**Na Maioria das Vezes** e **Sempre**), sendo importante destacar o fato de que o **Nunca** teve apenas 0,5% de menções. Ponto de atenção quanto ao fato de **Às Vezes** ser 6,6% maior que **Na Maioria das Vezes**.
 Analisando os perfis, o gênero **Masculino** e os usuários **De 18 a 20 anos** foram os que mais optaram por **Às Vezes**. Por outro lado, o sexo **Feminino** e os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os que mais escolhem **Sempre** quando comparados com os demais.

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	3,4	8,3	14,7	73,7
Masculino	4,3	6,2	13,3	76,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	10,0	90,0
De 21 a 30 anos	6,5	8,1	11,3	74,2
De 31 a 40 anos	3,0	8,1	17,0	71,9
De 41 a 50 anos	2,1	4,1	12,4	81,4
De 51 a 60 anos	5,5	7,3	12,7	74,5
Mais de 60 anos	1,8	10,9	18,2	69,1

Base: 476 | Margem de Erro: 4,47

Não se aplica: 124 (não considerados para cálculo dos indicadores)

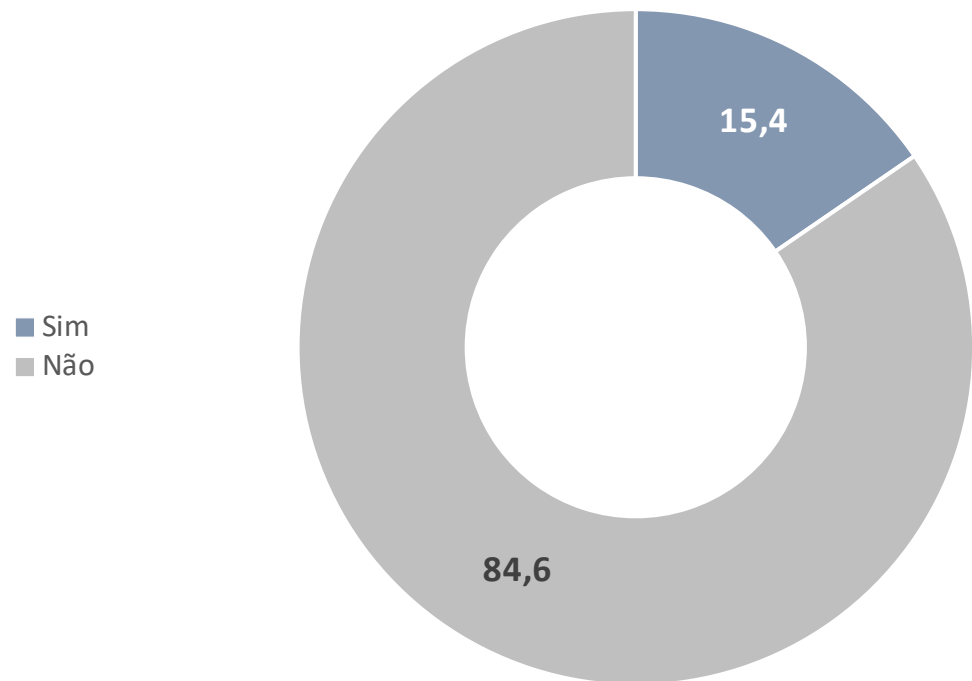
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Em atenção imediata, 88,9% dos entrevistados classificam como positivo, o que classifica essa questão como **Conforme**. Vale destacar ainda que o percentual de **Nunca** é inferior a 4%, um indicador positivo.

Por faixa etária, o público **De 18 a 20 anos** é o mais satisfeito, pois optaram somente pelas respostas **Na Maioria das Vezes** e **Sempre**.

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	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	85,0	15,0
Masculino	84,1	15,9

FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	83,9	16,1
De 31 a 40 anos	84,9	15,1
De 41 a 50 anos	87,1	12,9
De 51 a 60 anos	89,3	10,7
Mais de 60 anos	77,3	22,7

Base: 590 | Margem de Erro: 4,01

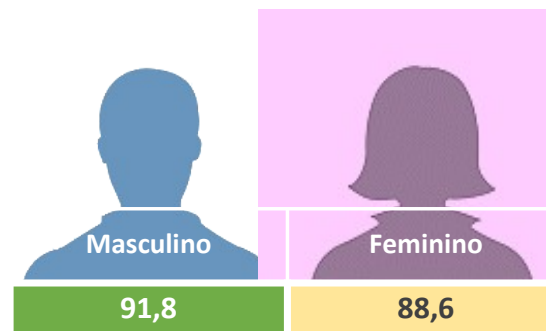
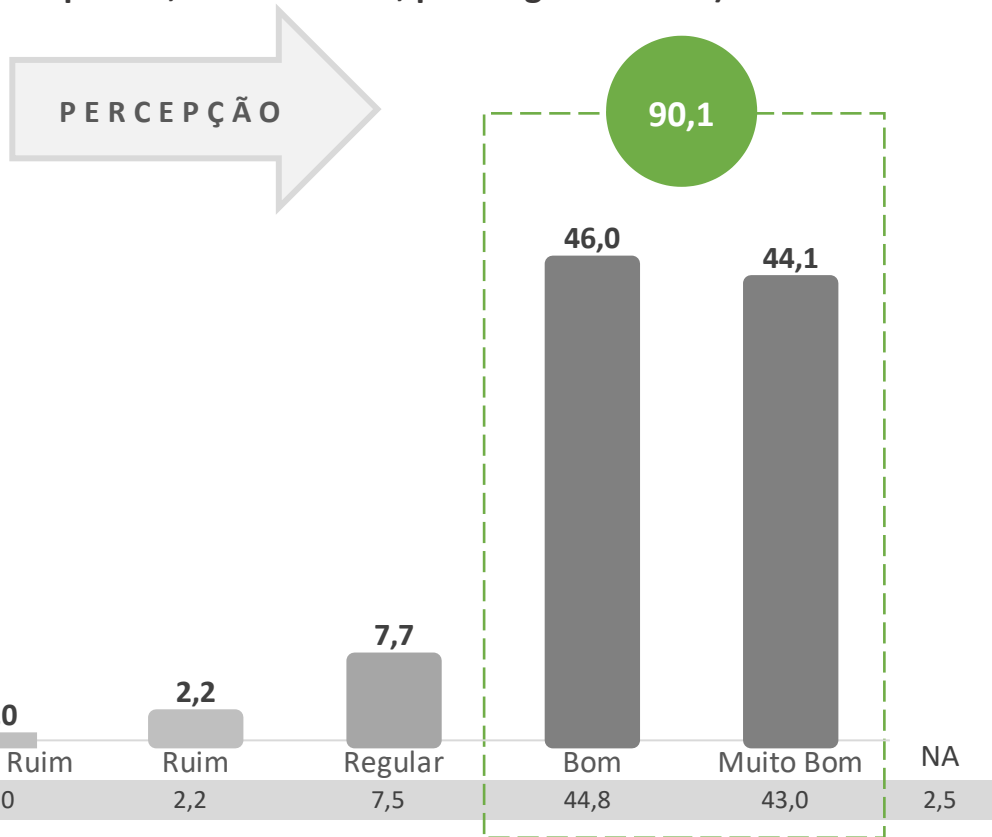
Não soube responder: 10 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

Sobre a comunicação, 84,6% relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção para essa questão. Para os que recebem, este tipo de comunicação é mais frequente aos usuários com **Mais de 60 anos** e é menos dado aos beneficiários **De 51 a 60 anos**.

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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	92,9
De 21 a 30 anos	85,8
De 31 a 40 anos	90,2
De 41 a 50 anos	91,5
De 51 a 60 anos	90,5
Mais de 60 anos	94,7

Neste quesito, 90,1% dos entrevistados avaliam positivamente, atingindo o patamar de **Excelência**. Vale ressaltar que o item **Muito Ruim** não foi citado nenhuma vez e o **Ruim** obteve apenas 2,2% na avaliação.

Analisando por faixa etária, beneficiários **De 21 a 30 anos** se mostram menos satisfeitos, sendo os únicos dentro da **Conformidade** e não em **Excelência**. O público mais satisfeito é o com **Mais de 60 anos**.

Base: 585 | Margem de Erro: 4,03

Não se aplica: 15 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

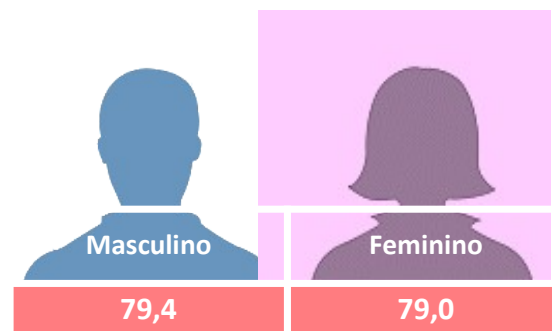
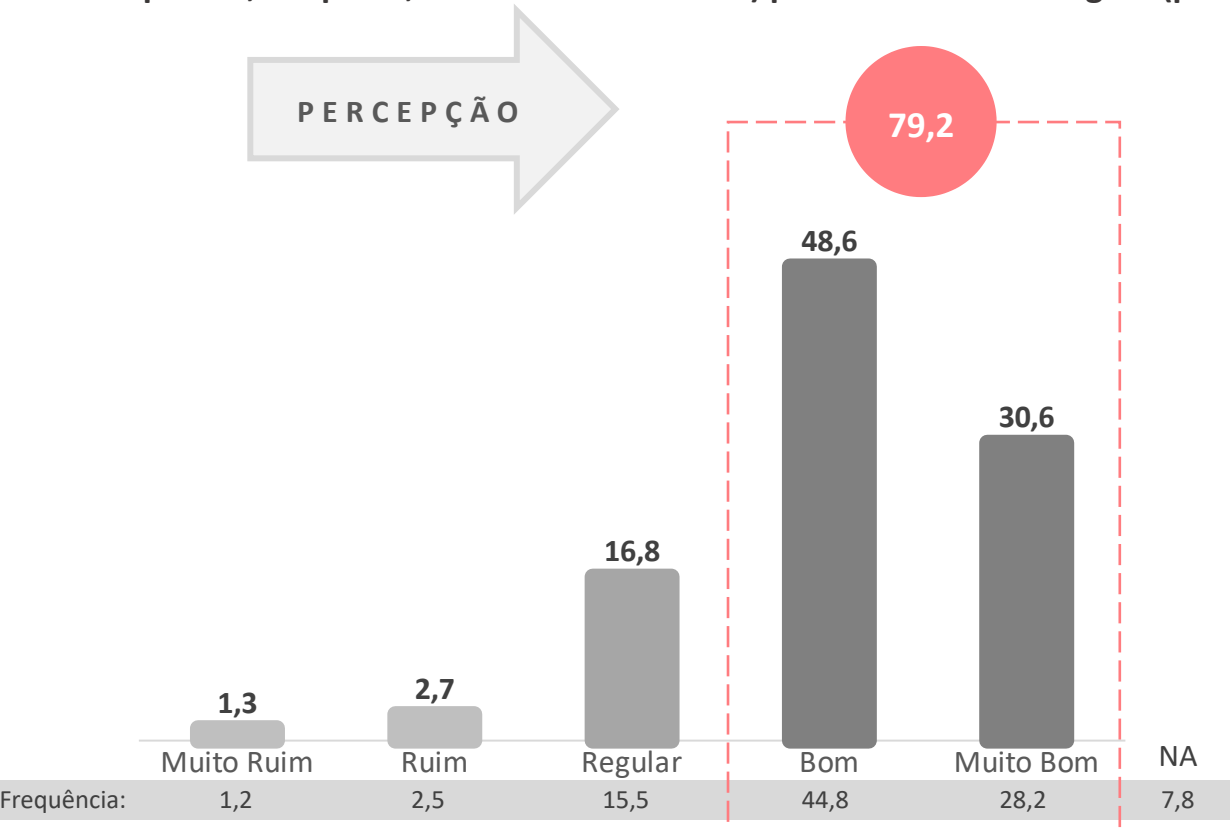
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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: 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	71,4
De 21 a 30 anos	79,4
De 31 a 40 anos	72,8
De 41 a 50 anos	81,6
De 51 a 60 anos	78,9
Mais de 60 anos	91,0

Sobre o acesso à lista de prestadores, 79,2% dos entrevistados mencionam as opções **Bom** e **Muito Bom** classificando como **Não Conforme** este atributo. Além disso, a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** não ultrapassa 4%. Apesar dos números, cabe um ponto de atenção quanto ao viés de baixa entre as opções positivas, pois pode indicar probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Por faixa etária, a não satisfação é maior entre os beneficiários **De 18 a 20** e **De 31 a 40 anos**. Positivamente, os mais contentes são os usuários com **Mais de 60 anos**.

Base: 553 | Margem de Erro: 4,15

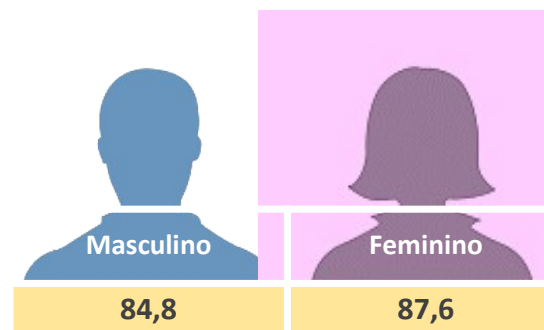
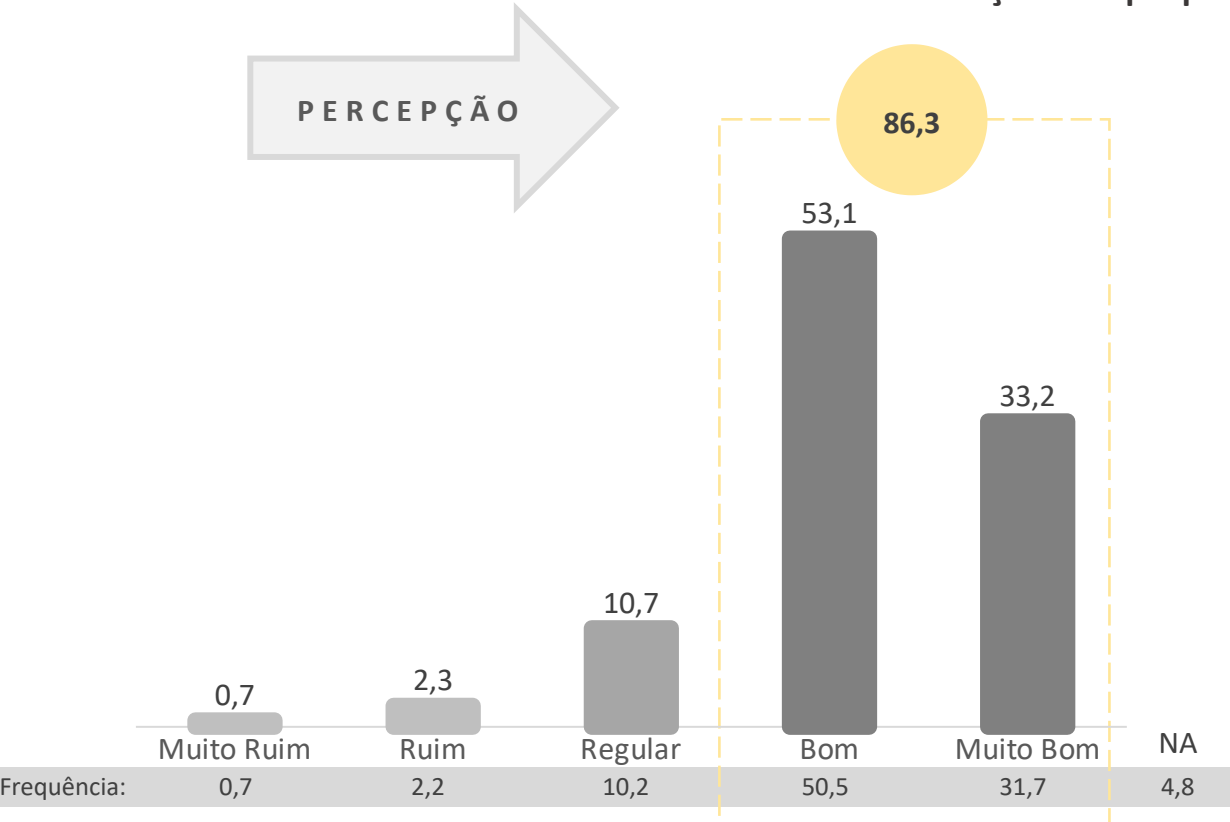
Não se aplica: 47 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



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	71,4
De 21 a 30 anos	85,5
De 31 a 40 anos	84,3
De 41 a 50 anos	88,9
De 51 a 60 anos	82,7
Mais de 60 anos	94,7

Sobre os canais de atendimento, 86,3% dos entrevistados avaliam positivamente (**Bom + Muito bom**), enquadrando-se no patamar de **Conformidade**. Mais uma vez é importante mencionar que a soma de **Muito Ruim** e **Ruim** é baixa, neste caso, apenas 3%. Apesar disso, ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas, pois há probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação. É importante também, dar olhar especial para o público **De 18 a 20 anos**, pois são os únicos com menos de 80pp de satisfação: 71,4. Assim como na questão anterior, o público mais satisfeito possui **Mais de 60 anos**.

Base: 571 | Margem de Erro: 4,08

Não se aplica: 29 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

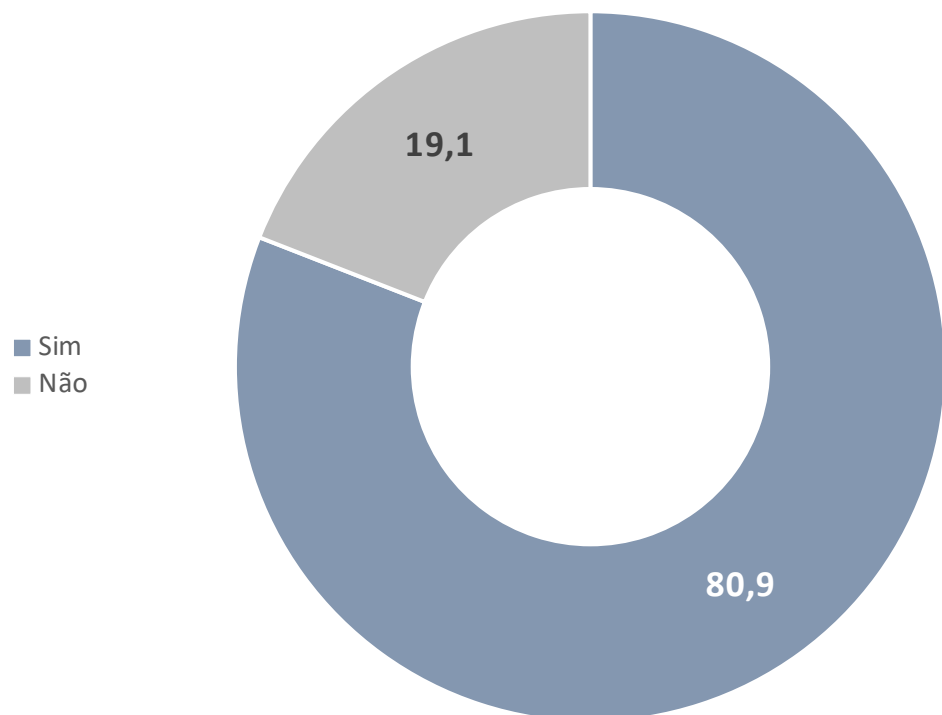
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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



■ Sim
■ Não

	Sim	Não	NA
Frequência:	29,0	6,8	64,2

Base: 215 | Margem de Erro: 6,67

Não se aplica: 385 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	17,9	82,1
Masculino	20,7	79,3

FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	16,7	83,3
De 21 a 30 anos	22,0	78,0
De 31 a 40 anos	20,8	79,2
De 41 a 50 anos	17,8	82,2
De 51 a 60 anos	19,4	80,6
Mais de 60 anos	10,0	90,0

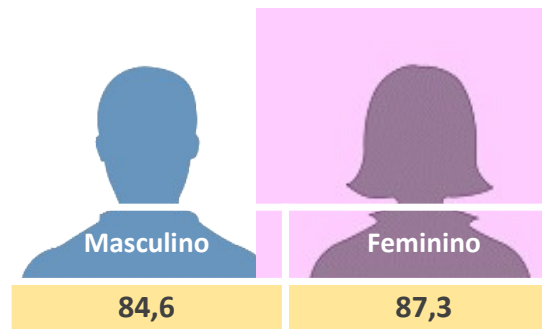
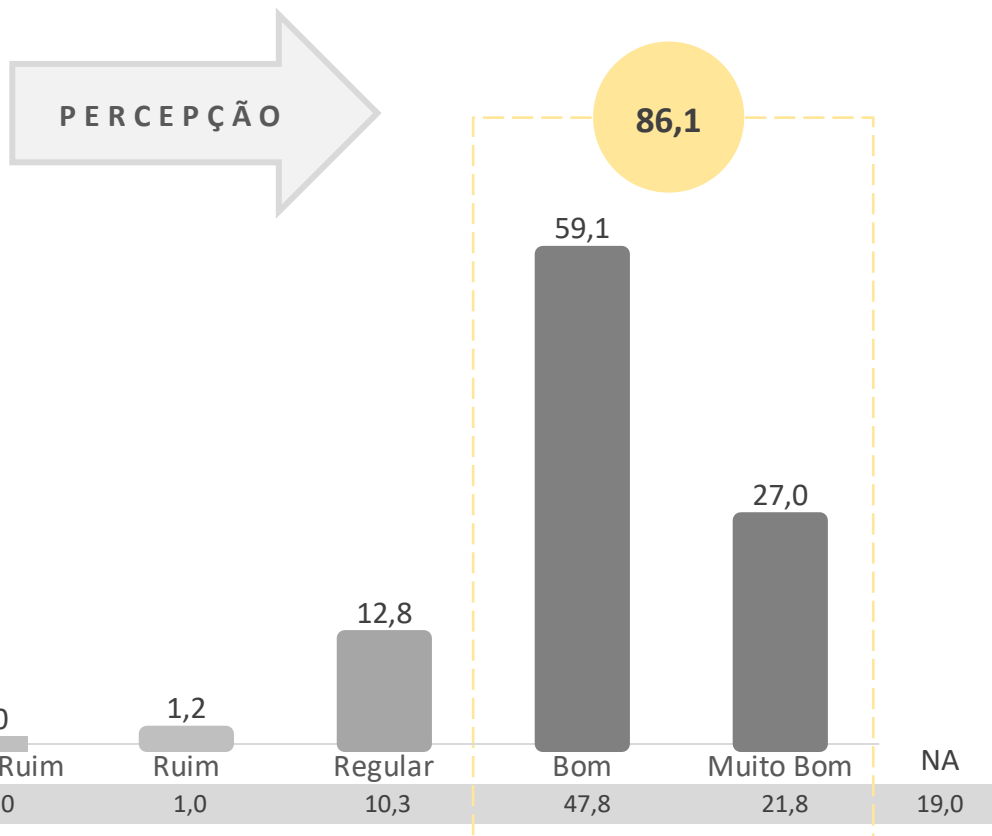
Apenas 64% dos pesquisados avaliaram como “Não se aplica”, o que nos permite dizer que não houve necessidade de fazer uma reclamação nos últimos 12 meses, o que cabe como ponto de atenção.

Dos 36% que abriram algum tipo de reclamação, 80,9% teve a demanda resolvida, fazendo com que o percentual esteja dentro da **Conformidade**.

Analisando por faixa etária, os que mais receberam solução foram os beneficiários com **Mais de 60 anos**, em contrapartida, a faixa **De 21 a 40 anos** foram os que menos tiveram resolução 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	80,0
De 21 a 30 anos	85,8
De 31 a 40 anos	82,4
De 41 a 50 anos	87,2
De 51 a 60 anos	88,5
Mais de 60 anos	90,8

Sobre Documentos/Formulários, 86,1% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, dentro da **Conformidade**. Destaque para o fato de que a opção **Muito Ruim e Ruim** somaram apenas 1,2%. Por faixa etária, novamente o perfil **Mais de 60 anos** se mostra mais satisfeito que os demais. Nesta questão, por exemplo, são os únicos dentro da **Excelência**.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, com uma diferença de 32,1%, o que indica uma probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Base: 486 | Margem de Erro: 4,43

Não se aplica: 114 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

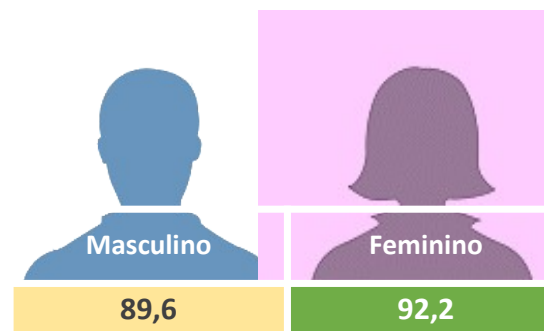
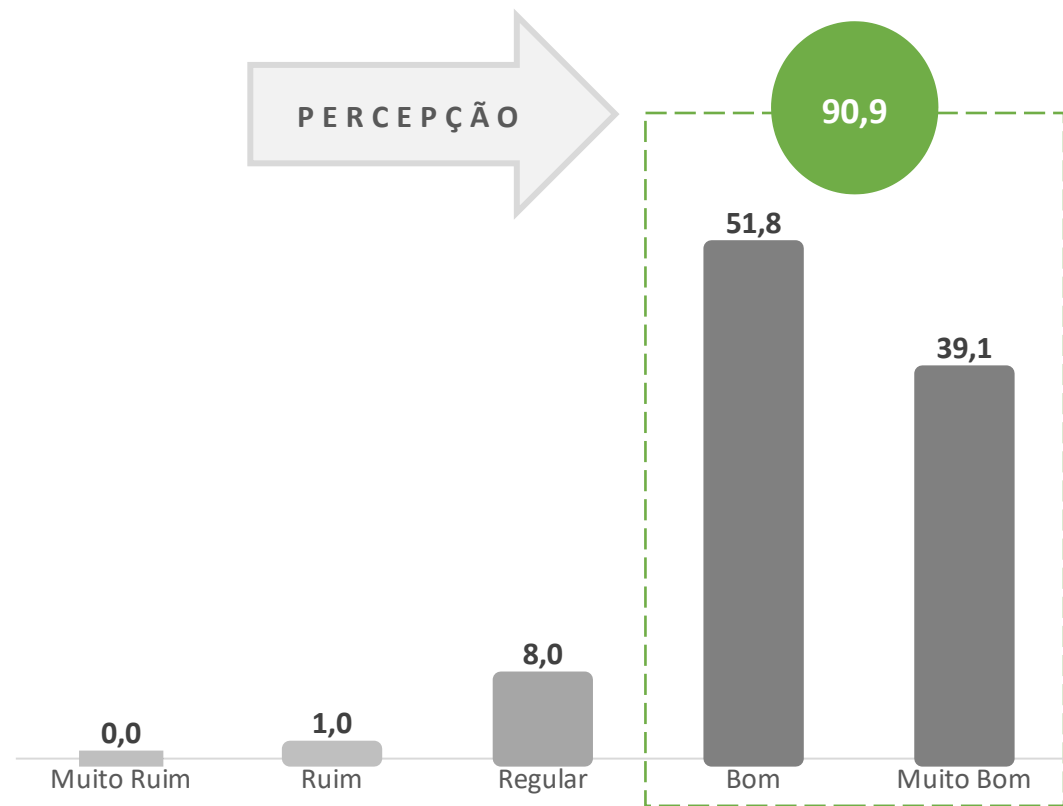
80 a 89

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	92,9
De 21 a 30 anos	92,4
De 31 a 40 anos	88,0
De 41 a 50 anos	95,0
De 51 a 60 anos	84,2
Mais de 60 anos	94,9

Sobre a avaliação geral, **90,9%** dos entrevistados avaliam positivamente, enquadrando-se no patamar de **Excelência**. Mais uma vez, as opções de insatisfação, têm um baixo resultado: 1% e os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos.

Ponto de atenção: existe um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito Bom** de 12,7%. Analisando por idade, a faixa **de 51 a 60 anos** é mais distante do patamar de excelência: 84,2%.

Base: 598 | Margem de Erro: 3,99

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.

% Satisfação

90 a 100

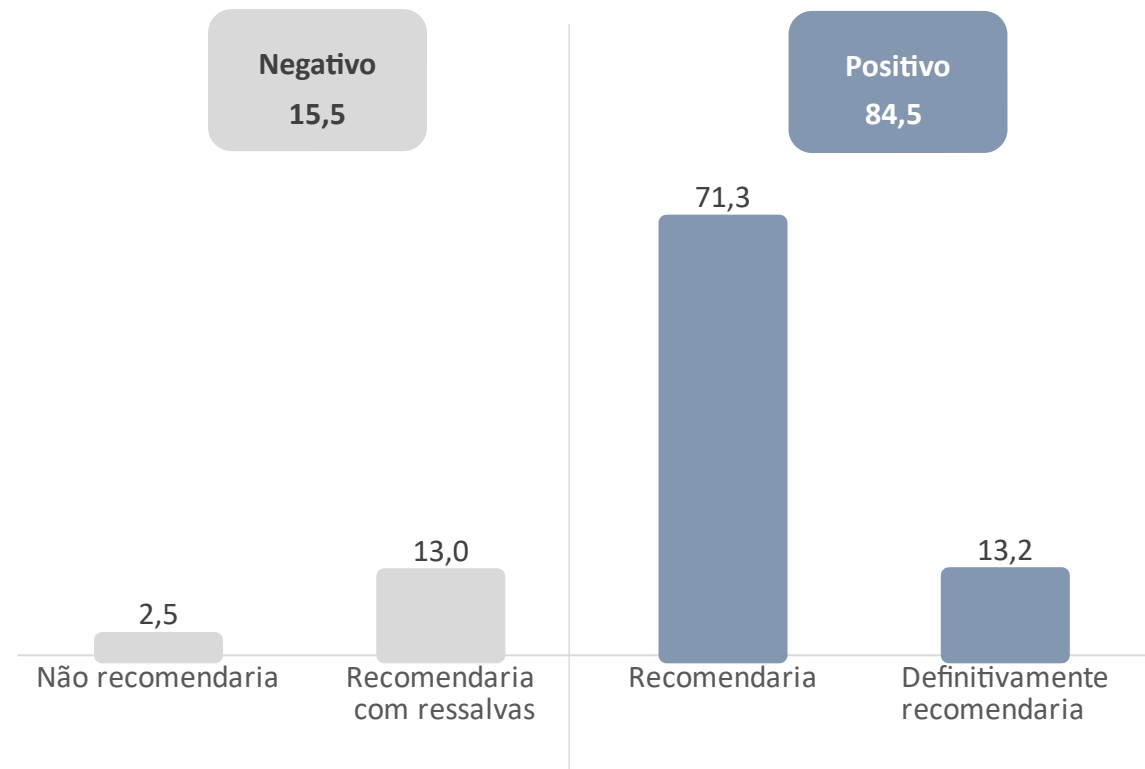
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	14,1	69,7	14,1
Masculino	2,9	11,8	73,1	12,2

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	6,7	66,7	26,7
De 21 a 30 anos	2,8	8,4	67,8	21,0
De 31 a 40 anos	3,6	13,8	68,3	14,4
De 41 a 50 anos	0,8	15,8	72,5	10,8
De 51 a 60 anos	3,9	22,4	71,1	2,6
Mais de 60 anos	1,3	7,7	83,3	7,7

Base: 599 | Margem de Erro: 3,98

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.

Sobre a recomendação, 84,5% dos entrevistados recomendam o plano em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas que é de 58,1%, o que há probabilidade de migração para os indicadores negativos. Além disso, o item **Recomendaria com Ressalvas** está empatado tecnicamente com **Definitivamente Recomendaria**. Por faixa etária, quem mais opta por **Recomendaria com Ressalvas** é o público **De 51 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se os usuários **De 18 a 20 anos** por escolherem mais a resposta **Sempre**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) está dentro da **Conformidade** ou **Excelência**.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores foi o atributo com menor desempenho, atingindo **79,2%**, ou seja, 20,8% dos entrevistados tiveram certa dificuldade, nesse sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção ao viés de baixa, onde 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**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.
- ❖ Por fim, a avaliação geral atingiu 90,9%, resultado que o classifica em patamar de **Excelência**. Vale ressaltar a não satisfação que não ultrapassou 1,0%. Analisando a taxa de recomendação de 84,5%, nota-se que há oportunidades de melhorias. De modo geral, a maioria dos beneficiários estão satisfeitos e felizes com o plano que possuem, basta apenas alguns alinhamentos na comunicação e lista de atendimento.

Obrigado!

