



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:** 43.740 beneficiários possuidores do plano **Unimed Rio Claro**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 33.285.
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro a Fevereiro 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 15%. Falamos com 2.580 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 379.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 48 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 67 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.086 (81%).
- ❖ **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	362	5.12
	2 - Atenção imediata	303	5.60
	3 - Comunicação	376	5.03
	4 - Atenção à saúde recebida	365	5.10
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	356	5.17
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	344	5.26
	7 - Resolutividade	97	9.94
	8 - Documentos e formulários	303	5.60
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	379	5.01
	10 - Recomendação	379	5.01



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	227	62,7%	50%	75%	95%	6,4%
Na maioria das vezes	61	16,9%	7%	27%	95%	4,9%
Às vezes	71	19,6%	9%	30%	95%	5,2%
Nunca	3	0,8%	-2%	3%	95%	1,2%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	218	71,9%	59%	85%	95%	6,5%
Na maioria das vezes	44	14,5%	4%	25%	95%	5,1%
Às vezes	33	10,9%	2%	20%	95%	4,5%
Nunca	8	2,6%	-2%	7%	95%	2,3%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	41	10,9%	3%	19%	95%	4,0%
Não	335	89,1%	81%	97%	95%	4,0%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	153	41,9%	29%	55%	95%	6,5%
Bom	173	47,4%	34%	60%	95%	6,5%
Regular	36	9,9%	2%	18%	95%	3,9%
Ruim	3	0,8%	-2%	3%	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	106	29,8%	18%	42%	95%	6,1%
Bom	199	55,9%	43%	69%	95%	6,6%
Regular	41	11,5%	3%	20%	95%	4,2%
Ruim	10	2,8%	-2%	7%	95%	2,2%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	122	35,5%	23%	48%	95%	6,5%
Bom	190	55,2%	42%	69%	95%	6,7%
Regular	28	8,1%	1%	16%	95%	3,7%
Ruim	3	0,9%	-2%	3%	95%	1,3%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	83	85,6%	68%	103%	95%	8,9%
Não	14	14,4%	-3%	32%	95%	8,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	84	27,7%	15%	41%	95%	6,4%
Bom	185	61,1%	47%	75%	95%	7,0%
Regular	28	9,2%	1%	18%	95%	4,2%
Ruim	5	1,7%	-2%	5%	95%	1,8%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	130	34,3%	22%	47%	95%	6,1%
Bom	204	53,8%	41%	67%	95%	6,4%
Regular	41	10,8%	3%	19%	95%	4,0%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	32	8,4%	1%	16%	95%	3,6%
Recomendaria	279	73,6%	62%	85%	95%	5,7%
Recomendaria com ressalvas	55	14,5%	5%	24%	95%	4,5%
Não recomendaria	13	3,4%	-1%	8%	95%	2,3%

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Rio Claro	78
Santa Gertrudes	8
Ipeuna	4
Itirapina	3
Corumbatai	3
Cordeirópolis	3

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
74	82
5	11
2	6
2	5
2	5
1	5

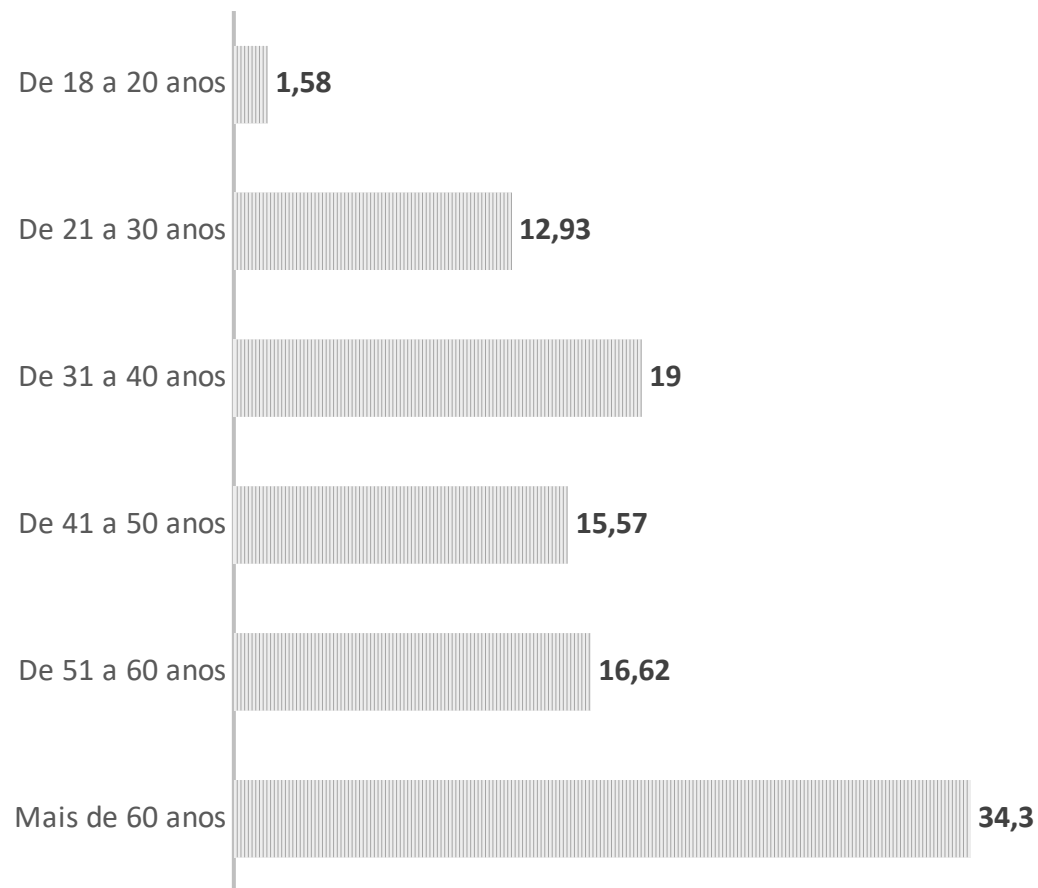
Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	13
De 31 a 40 anos	19
De 41 a 50 anos	16
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	34

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	3
10	16
15	23
12	19
13	20
30	39

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	55
Masculino	45

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
50	60
40	50

Faixa Etária

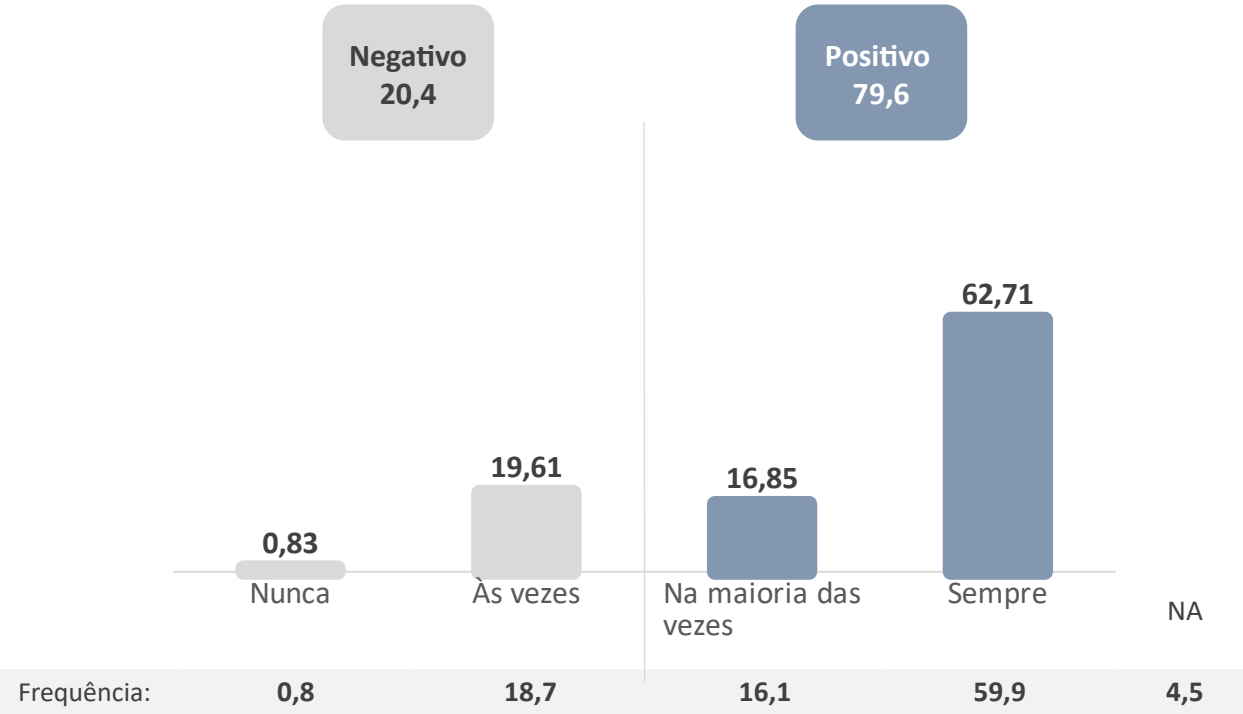


Gênero



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: 362 | Margem de Erro: 5.12
 Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,5	18,0	18,0	63,5
Masculino	1,2	21,6	15,4	61,7

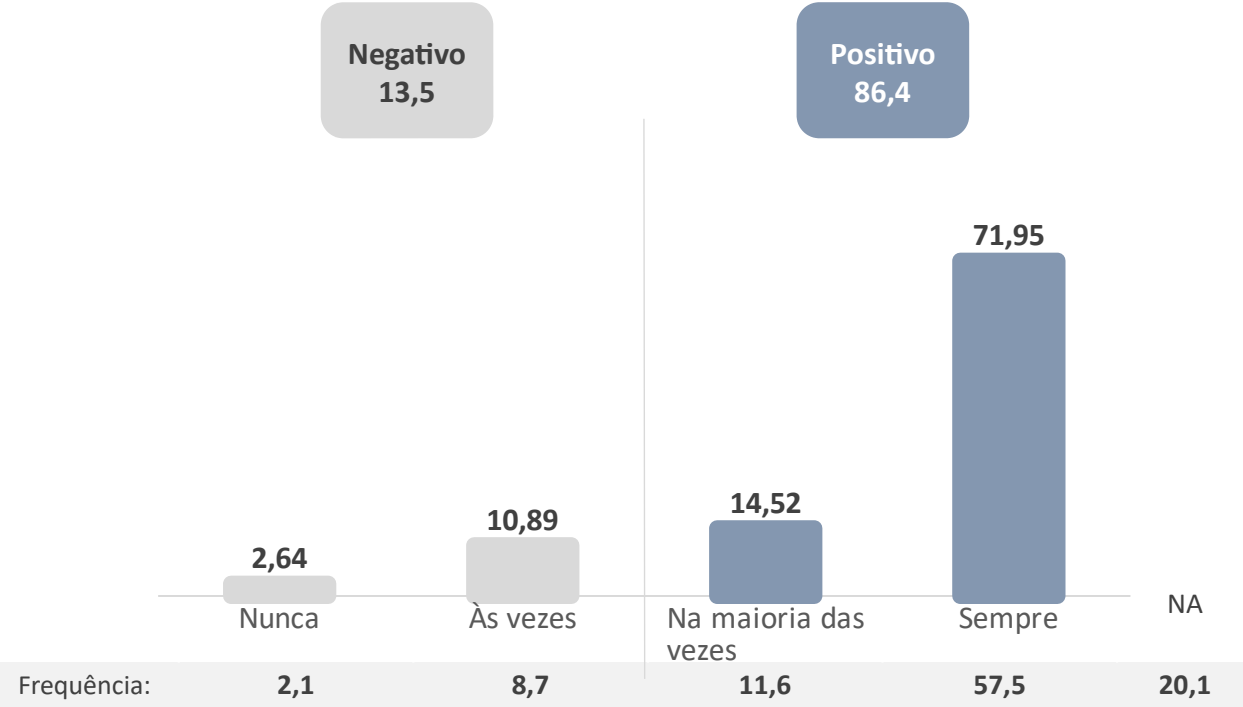
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	66,7	16,7	16,7
De 21 a 30 anos	0,0	10,9	23,9	65,2
De 31 a 40 anos	1,4	26,1	17,4	55,1
De 41 a 50 anos	1,8	21,4	14,3	62,5
De 51 a 60 anos	0,0	27,0	17,5	55,6
Mais de 60 anos	0,8	12,3	14,8	72,1

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 79,6% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, sendo 62,7% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado fora da **Conformidade**. Destaque para o fato de que o **Nunca** teve apenas 0,8% de citações.

Por perfil, a faixa etária **De 18 a 20 anos** é menos satisfeita com 66,7% apenas em **Às vezes**. Quem obteve a melhor avaliação foram os usuários **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?



Base: 303 | Margem de Erro: 5.60
 Não se aplica: 76 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,4	9,1	16,5	72,0
Masculino	2,9	12,9	12,2	71,9

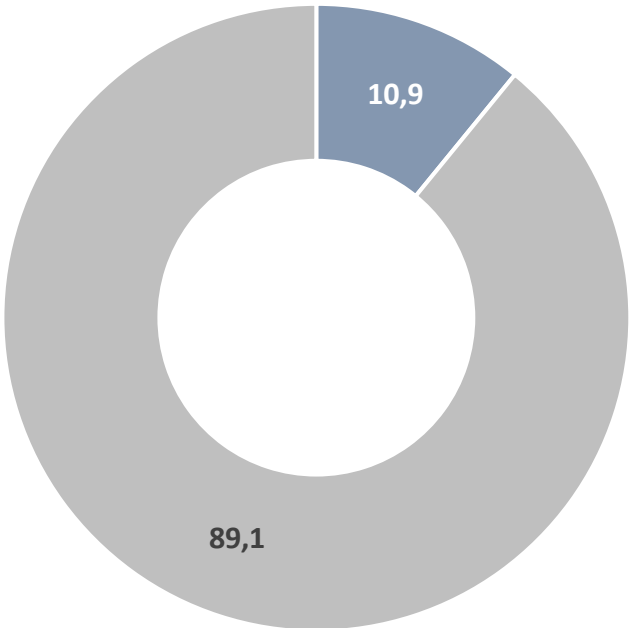
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	0,0	9,3	90,7
De 31 a 40 anos	0,0	20,3	12,5	67,2
De 41 a 50 anos	6,3	14,6	14,6	64,6
De 51 a 60 anos	4,1	12,2	22,4	61,2
Mais de 60 anos	3,2	7,5	15,1	74,2

Referente à atenção imediata, 86,4% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 71,9% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que 2,6% citaram o **Nunca**.

Por perfil, o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, respondentes **De 31 a 50 anos** são os que mais optam pelas respostas negativas. Em contrapartida, 100% do público mais jovem (**De 18 a 20 anos**) respondeu **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

Base: 376 | Margem de Erro: 5.03
 Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

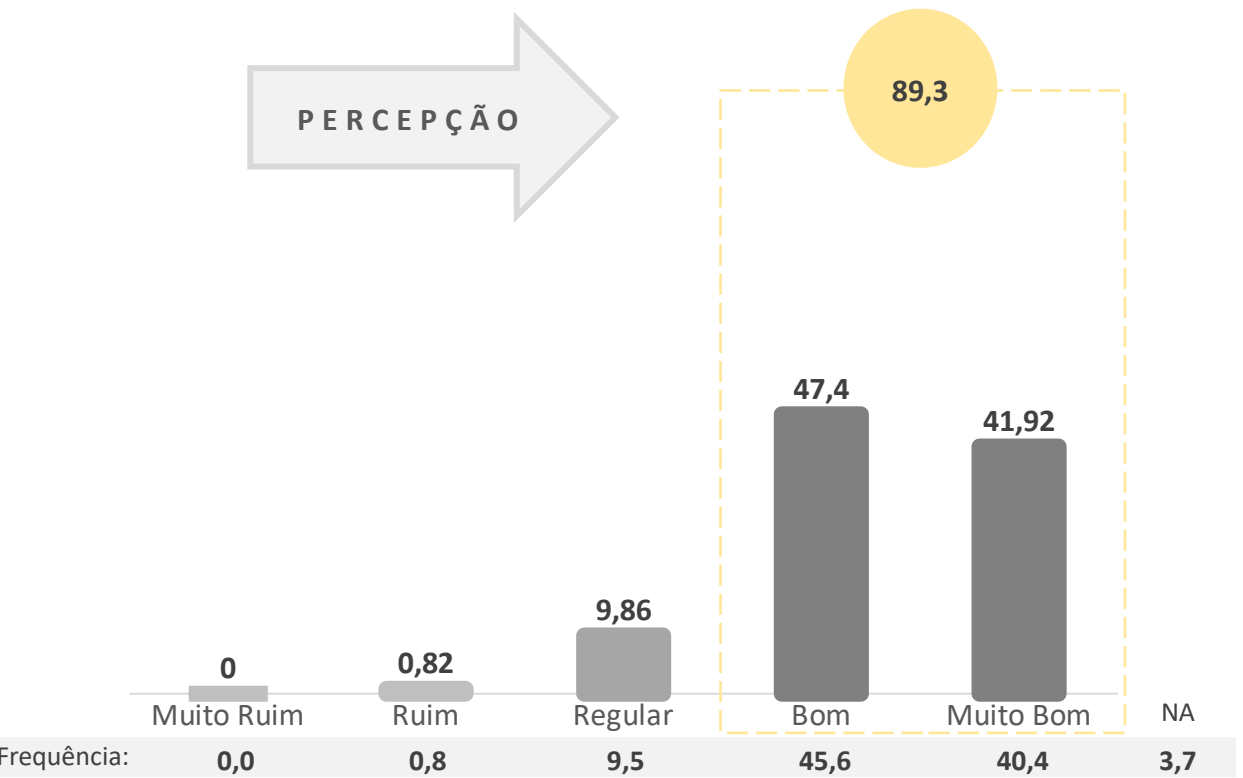
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	88,0	12,0
Masculino	90,5	9,5

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	95,9	4,1
De 31 a 40 anos	87,3	12,7
De 41 a 50 anos	88,1	11,9
De 51 a 60 anos	93,7	6,3
Mais de 60 anos	85,2	14,8

A maior parte dos entrevistados (89,1%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto aos cuidados preventivos nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos beneficiários com **Mais de 60 anos**, mas ainda assim o percentual é baixo. O público que menos recebe está na faixa etária **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)?

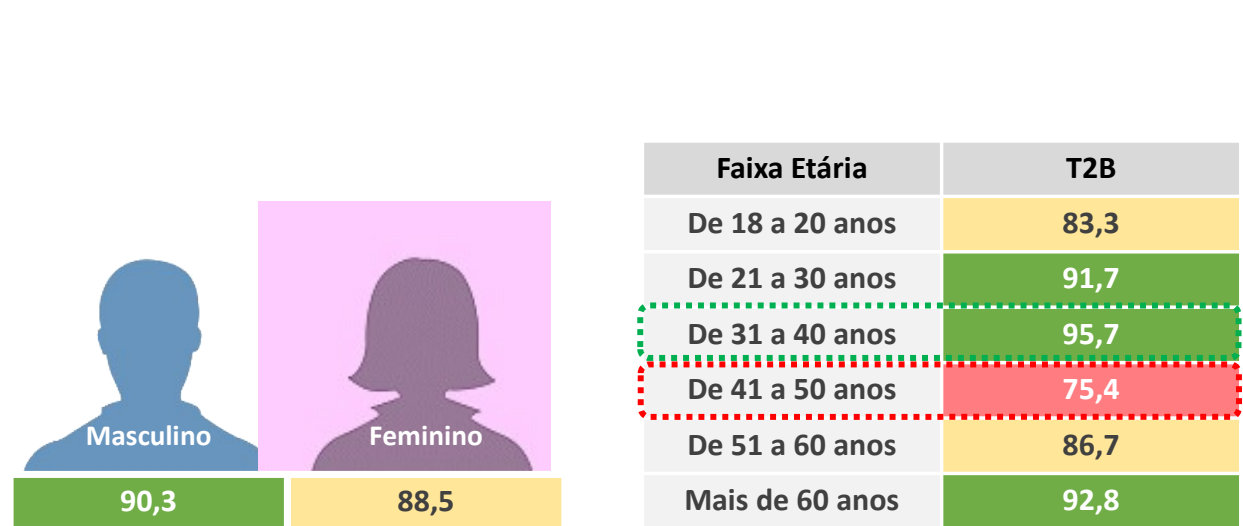


Base: 365 | Margem de Erro: 5.10
 Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100	80 a 89	0 a 79
----------	---------	--------

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



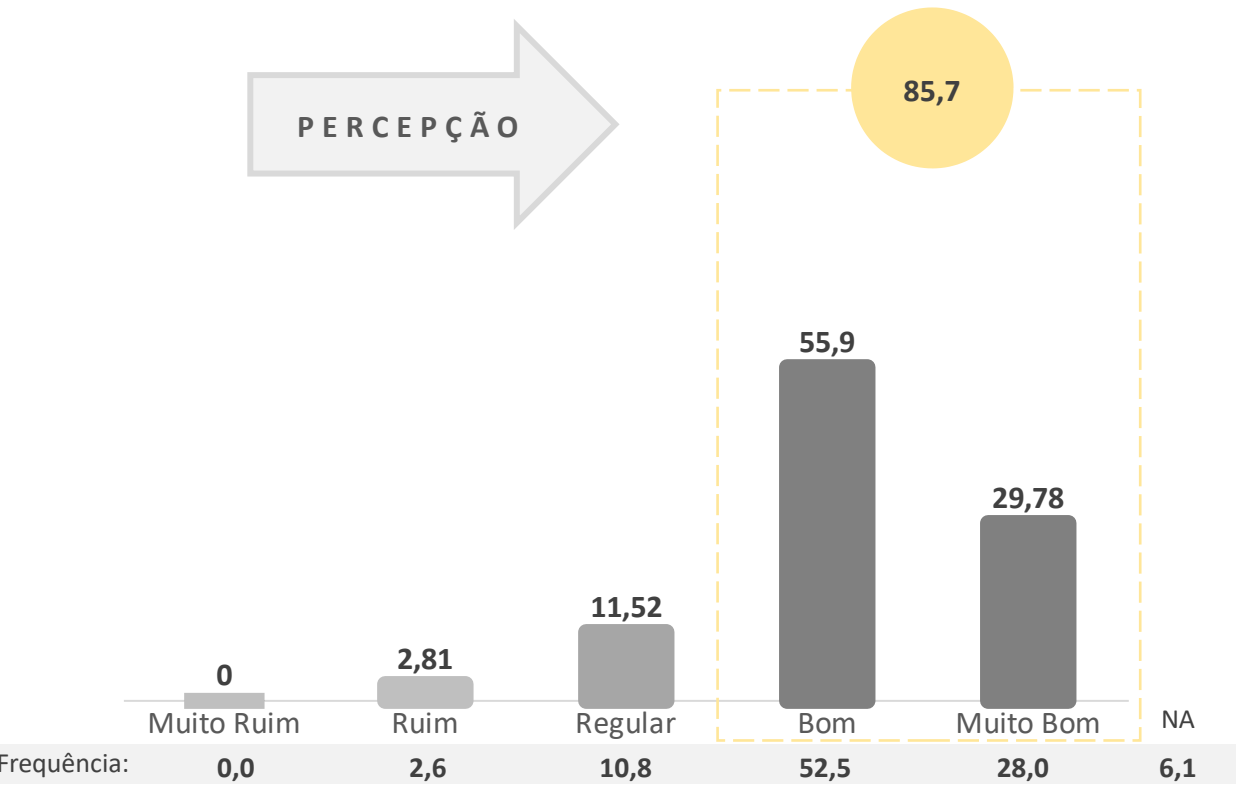
89,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Destaque positivo é que a soma das opções ruins (**Muito ruim e Ruim**) foi de apenas 0,8%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 5,5pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por faixa etária, usuários **De 41 a 50 anos** demonstram a menor satisfação e se classificam em **Não conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foram os beneficiários **De 31 a 40 anos**, em patamar de **Excelência**.

Atenção à saúde

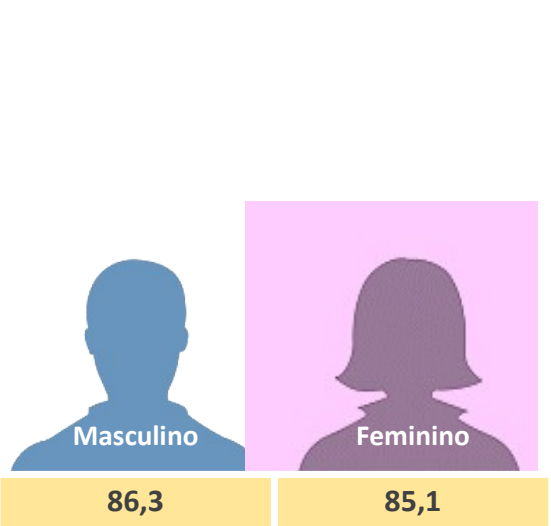
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 356 | Margem de Erro: 5.17
 Não se aplica: 23 (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	66,7
De 21 a 30 anos	89,4
De 31 a 40 anos	85,9
De 41 a 50 anos	76,8
De 51 a 60 anos	81,0
Mais de 60 anos	91,5

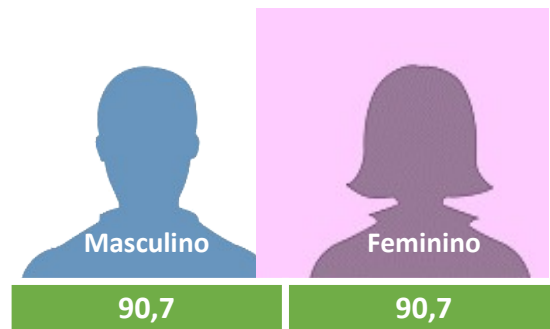
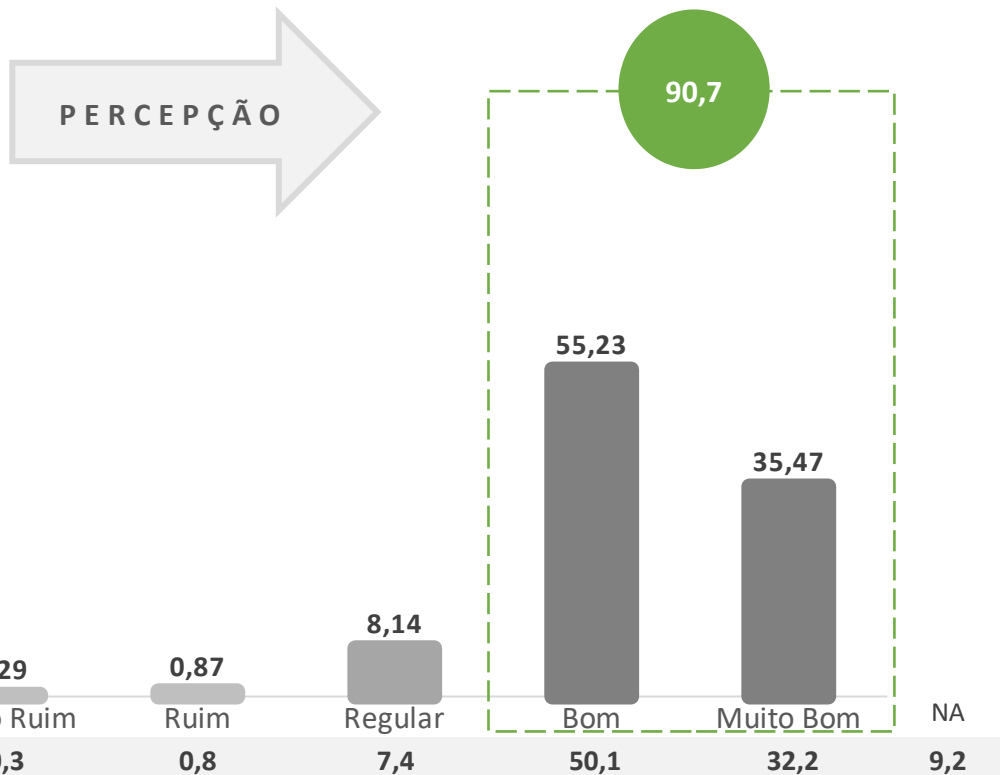
85,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado dentro da **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que não foi mencionada e a **Ruim** que recebeu somente 2,8%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 26,1pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, usuários na faixa etária **De 18 a 20** e **De 41 a 50 anos** demonstram menos satisfação e são os únicos em **Não conformidade**. Já os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os que melhor avaliam, estando em patamar de **Excelência**.

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	97,7
De 31 a 40 anos	92,5
De 41 a 50 anos	80,4
De 51 a 60 anos	81,7
Mais de 60 anos	95,7

Base: 344 | Margem de Erro: 5.26

Não se aplica: 35 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

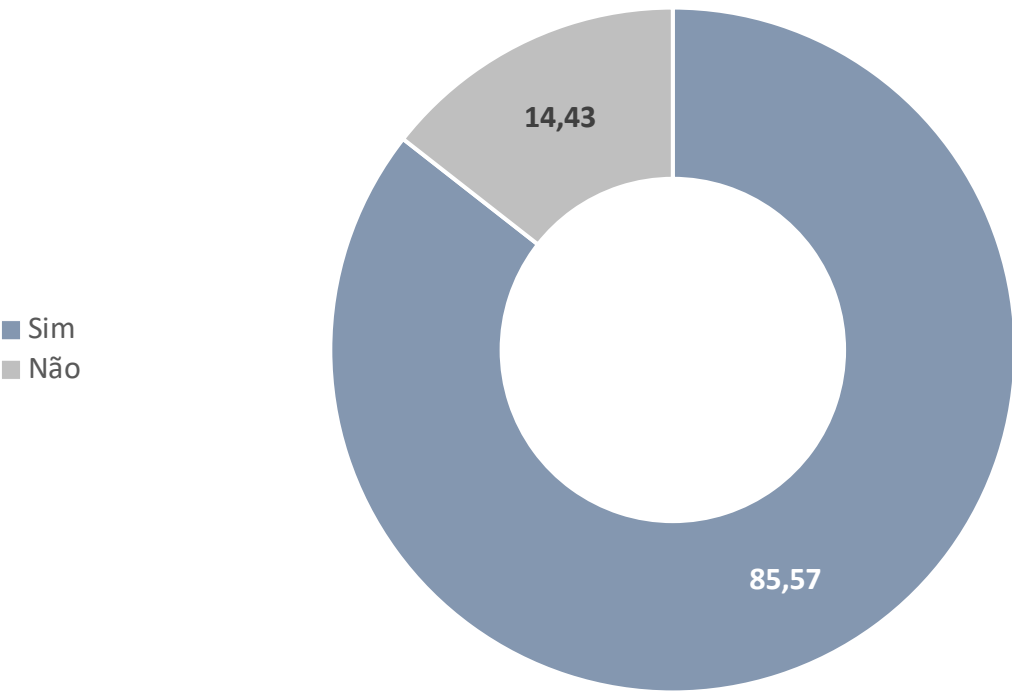
Sobre o acesso às informações, 90,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, classificando-se em **Excelência**. Vale ressaltar que a soma das opções ruins foi de somente 1,2%.

Por faixa etária, entrevistados **De 41 a 60 anos** demonstram menor satisfação e classificam-se dentro da **Conformidade**. Quem se destacou positivamente foi a faixa **De 18 a 30 anos**, em patamar de **Excelência**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 19,7pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

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:	21,9	3,7	74,4

Base: 97 | Margem de Erro: 9.94
 Não se aplica: 282 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	16,1	83,9
Masculino	11,4	88,6

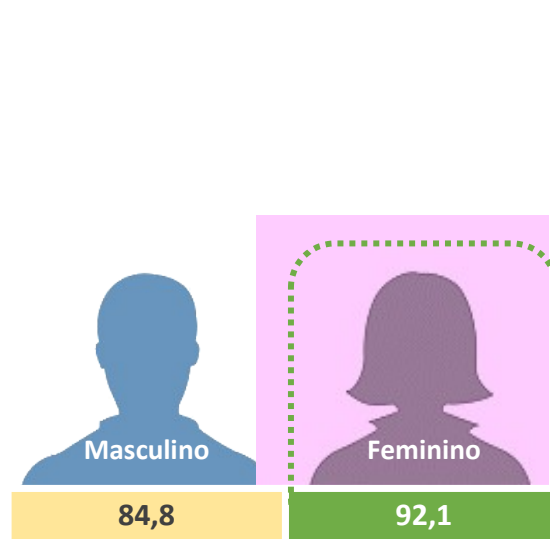
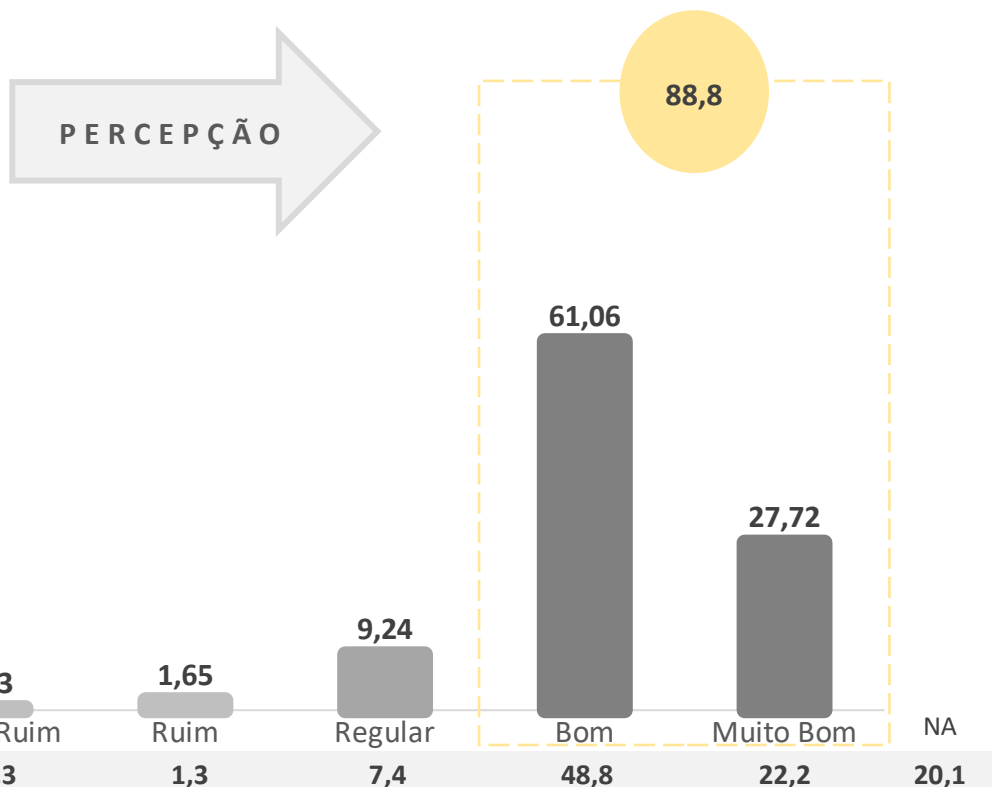
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	7,7	92,3
De 31 a 40 anos	16,0	84,0
De 41 a 50 anos	20,0	80,0
De 51 a 60 anos	10,5	89,5
Mais de 60 anos	16,0	84,0

74% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto de atenção, pois ainda assim 26% abriram. Apesar disso, destes, 85,6% informaram ter sua demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Por faixa etária, usuários **De 41 a 50 anos** são os que menos tiveram resolutividade. Quem mais recebeu possui **De 21 a 30 anos**.

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	66,7
De 21 a 30 anos	87,5
De 31 a 40 anos	89,8
De 41 a 50 anos	84,1
De 51 a 60 anos	88,5
Mais de 60 anos	91,4

Base: 303 | Margem de Erro: 5.60

Não se aplica: 76 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

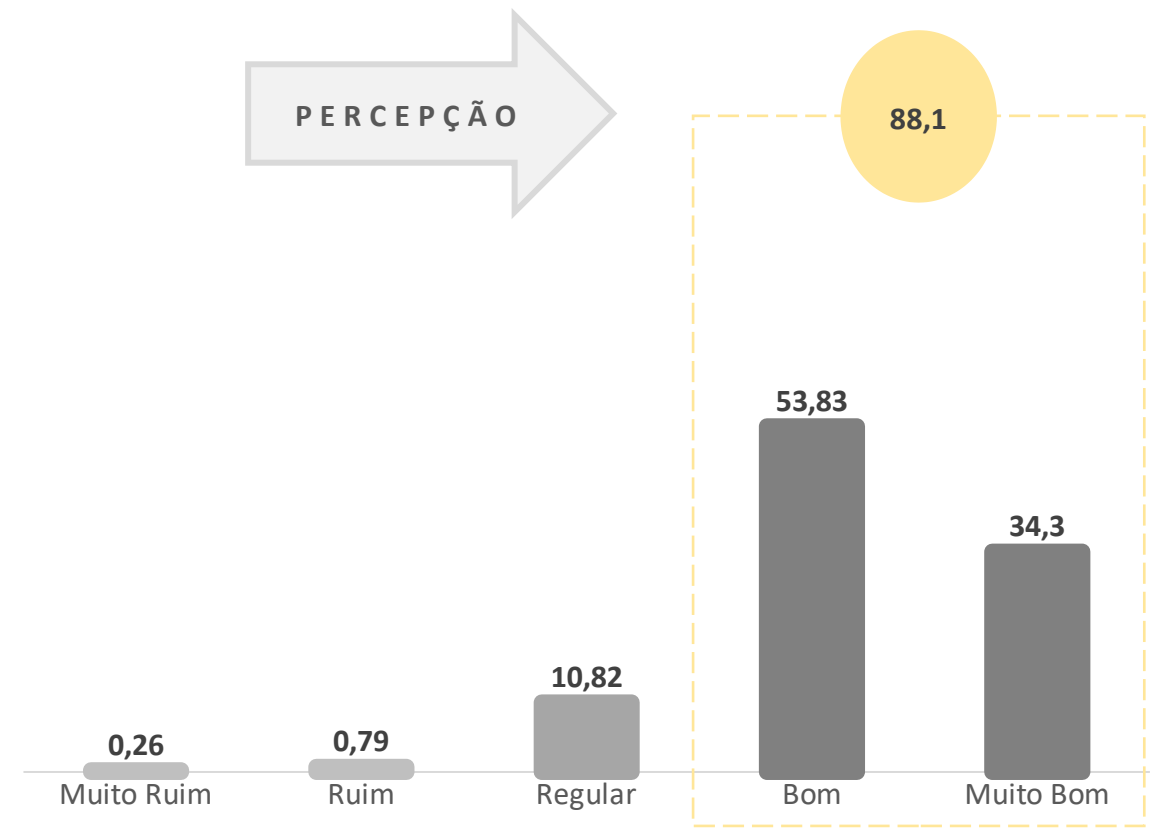
Aqui, 88,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, ou seja, em **Conformidade**. Ponto positivo para a soma das opções **Muito Ruim e Ruim**, que foi de 2%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 33,4pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Feminino** e usuários com **Mais de 60 anos** são os mais contentes e únicos em patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos possuem **De 18 a 20 anos**.

Avaliação geral

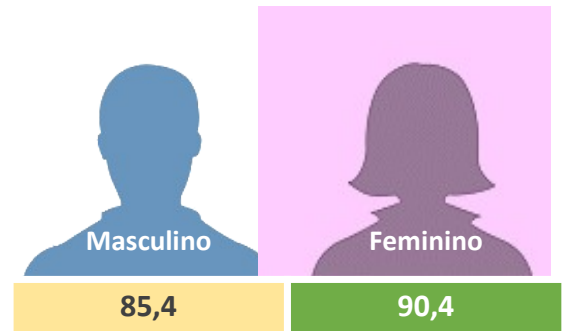
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 379 | Margem de Erro: 5.01
 Não soube responder: 0 (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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	91,8
De 31 a 40 anos	93,1
De 41 a 50 anos	78,0
De 51 a 60 anos	85,7
Mais de 60 anos	89,2

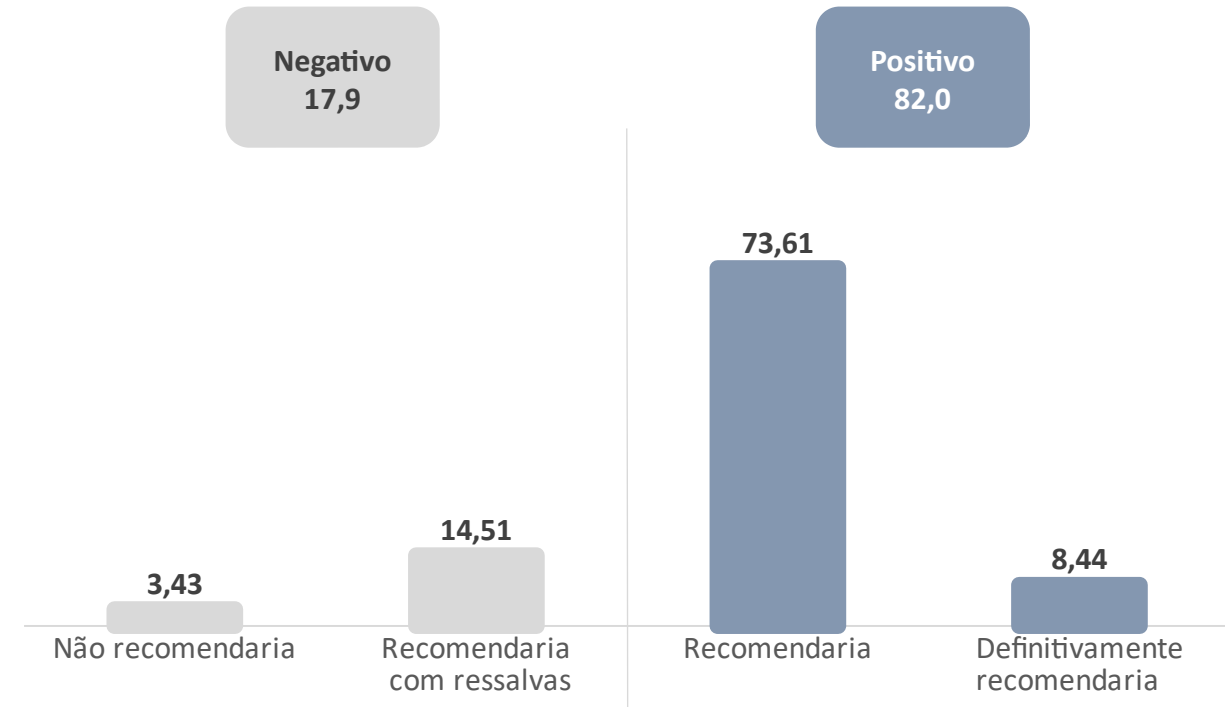
Com relação à avaliação do plano, 88,1% estão satisfeitos, classificando-a em patamar de **Conformidade**. Destaque muito positivo é que a soma das opções ruins (**Muito Ruim, Ruim**) foi de apenas 1,1%.

O gênero **Feminino** juntamente com usuários **De 18 a 40 anos** são os mais contentes e estão dentro da **Excelência**. Por outro lado, quem possui **De 41 a 50 anos** está menos contente e dentro da **Não conformidade**.

Não menos importante, nesta questão também existe um viés de baixa. Com diferença de 19,5% entre as opções de satisfação, há uma probabilidade de migração para a não satisfação.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,8	13,5	75,0	7,7
Masculino	2,9	15,8	71,9	9,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	2,0	14,3	63,3	20,4
De 31 a 40 anos	1,4	16,7	69,4	12,5
De 41 a 50 anos	6,8	23,7	64,4	5,1
De 51 a 60 anos	7,9	17,5	66,7	7,9
Mais de 60 anos	1,5	8,5	86,2	3,8

Base: 379 | Margem de Erro: 5.01

Não soube responder: 0 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

82% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**), resultado dentro da **Conformidade**. Ponto positivo ao percentual de **Não recomendaria** que obteve apenas 3,4%. E ponto de atenção ao viés de baixa de 65,2pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo.

Por faixa etária, beneficiários **De 41 a 50 anos** são os que mais avaliam de forma negativa (**Não recomendaria** + **Recomendaria com ressalvas**), já os usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** são os que mais recomendariam o plano.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Rio Claro no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito positivo, pois todas as questões obtiveram resultados superiores a 80%.
- ❖ A pergunta 6, que avalia o atendimento considerando as informações recebidas, teve o maior percentual: 90,7%, a única dentro do patamar de **Excelência** por superar 90pp. Já a questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, obteve o menor desempenho: 85,7%, ou seja, 14,3% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade nesse 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: em todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação (composto por **Muito ruim, Ruim e Regular**). Além disso, é importante também dar um olhar em especial aos beneficiários **De 41 a 50 anos**, pois foram os que demonstraram menos satisfação com os assuntos abordados durante a pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano) atingiu 88,1% em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação de 82%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 6,1pp, aproximadamente. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

