

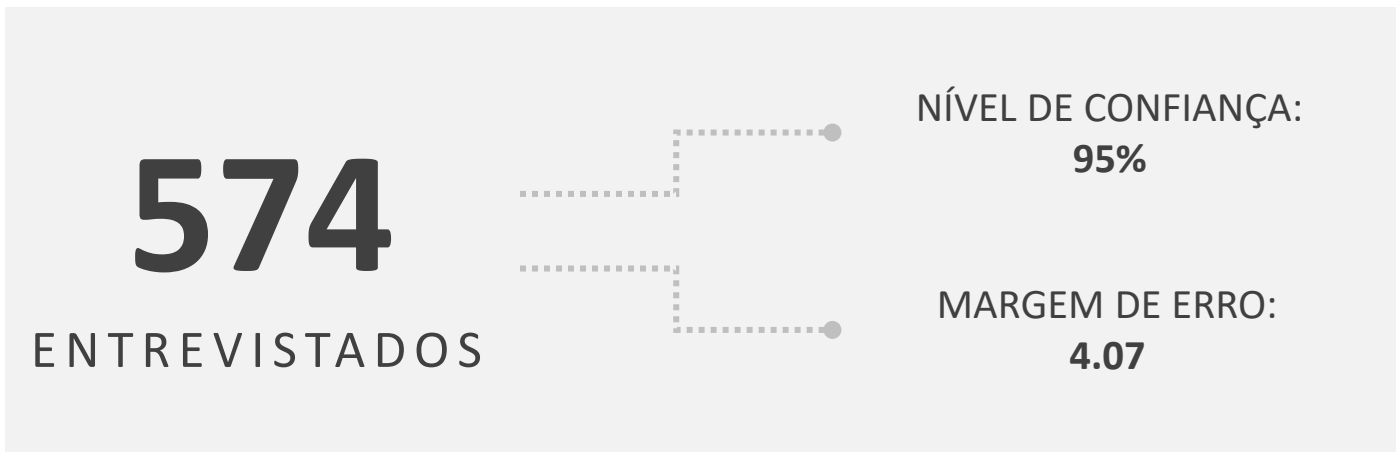


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 97.864 beneficiários possuidores do plano **Unimed Presidente Prudente**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 72.932.
- ❖ **Período de Campo:** Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 19%. Falamos com 2.996 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 574.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 51 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 60 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.311 (77%).
- ❖ **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	558	4.13
	2 - Atenção imediata	423	4.75
	3 - Comunicação	571	4.09
	4 - Atenção à saúde recebida	562	4.12
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	531	4.24
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	508	4.33
	7 - Resolutividade	169	7.53
	8 - Documentos e formulários	408	4.84
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	573	4.08
	10 - Recomendação	573	4.08



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	361	64,7%	56%	73%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	98	17,6%	11%	24%	95%	3,3%
Às vezes	97	17,4%	11%	24%	95%	3,3%
Nunca	2	0,4%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	314	74,2%	66%	83%	95%	4,3%
Na maioria das vezes	55	13,0%	6%	20%	95%	3,3%
Às vezes	50	11,8%	5%	18%	95%	3,2%
Nunca	4	0,9%	-1%	3%	95%	1,0%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	65	11,4%	6%	17%	95%	2,7%
Não	506	88,6%	83%	94%	95%	2,7%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	189	33,6%	26%	42%	95%	4,1%
Bom	299	53,2%	45%	62%	95%	4,3%
Regular	64	11,4%	6%	17%	95%	2,7%
Ruim	7	1,2%	-1%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	128	24,1%	17%	32%	95%	3,8%
Bom	314	59,1%	50%	68%	95%	4,3%
Regular	73	13,7%	8%	20%	95%	3,0%
Ruim	13	2,4%	0%	5%	95%	1,4%
Muito Ruim	3	0,6%	-1%	2%	95%	0,7%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	136	26,8%	19%	35%	95%	4,0%
Bom	311	61,2%	52%	70%	95%	4,4%
Regular	50	9,8%	4%	15%	95%	2,7%
Ruim	5	1,0%	-1%	3%	95%	0,9%
Muito Ruim	6	1,2%	-1%	3%	95%	1,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	149	26,0%	19%	33%	95%	3,7%
Bom	346	60,4%	52%	69%	95%	4,2%
Regular	68	11,9%	6%	17%	95%	2,7%
Ruim	6	1,0%	-1%	3%	95%	0,9%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	132	78,1%	65%	91%	95%	6,5%
Não	37	21,9%	9%	35%	95%	6,5%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	34	5,9%	2%	10%	95%	2,0%
Recomendaria	447	78,0%	71%	85%	95%	3,5%
Recomendaria com ressalvas	76	13,3%	7%	19%	95%	2,9%
Não recomendaria	16	2,8%	0%	6%	95%	1,4%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	78	19,1%	11%	27%	95%	4,0%
Bom	284	69,6%	60%	79%	95%	4,6%
Regular	39	9,6%	4%	15%	95%	3,0%
Ruim	4	1,0%	-1%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	3	0,7%	-1%	2%	95%	0,9%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Presidente Prudente	56
Pirapozinho	6
Presidente Venceslau	5
Alvares Machado	5
Rancharia	5
Martinópolis	4
Presidente Epitácio	4
Santo Anastácio	4
Osvaldo Cruz	3
Presidente Bernardes	2
Regente Feijo	2
Mirante Do Paranapanema	2
Teodoro Sampaio	1
Narandiba	1
Sandovalina	1
Estrela Do Norte	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
52	60
4	7
3	7
3	7
3	6
3	6
3	6
2	5
2	5
1	4
1	3
1	3
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	5
De 31 a 40 anos	14
De 41 a 50 anos	20
De 51 a 60 anos	23
Mais de 60 anos	37

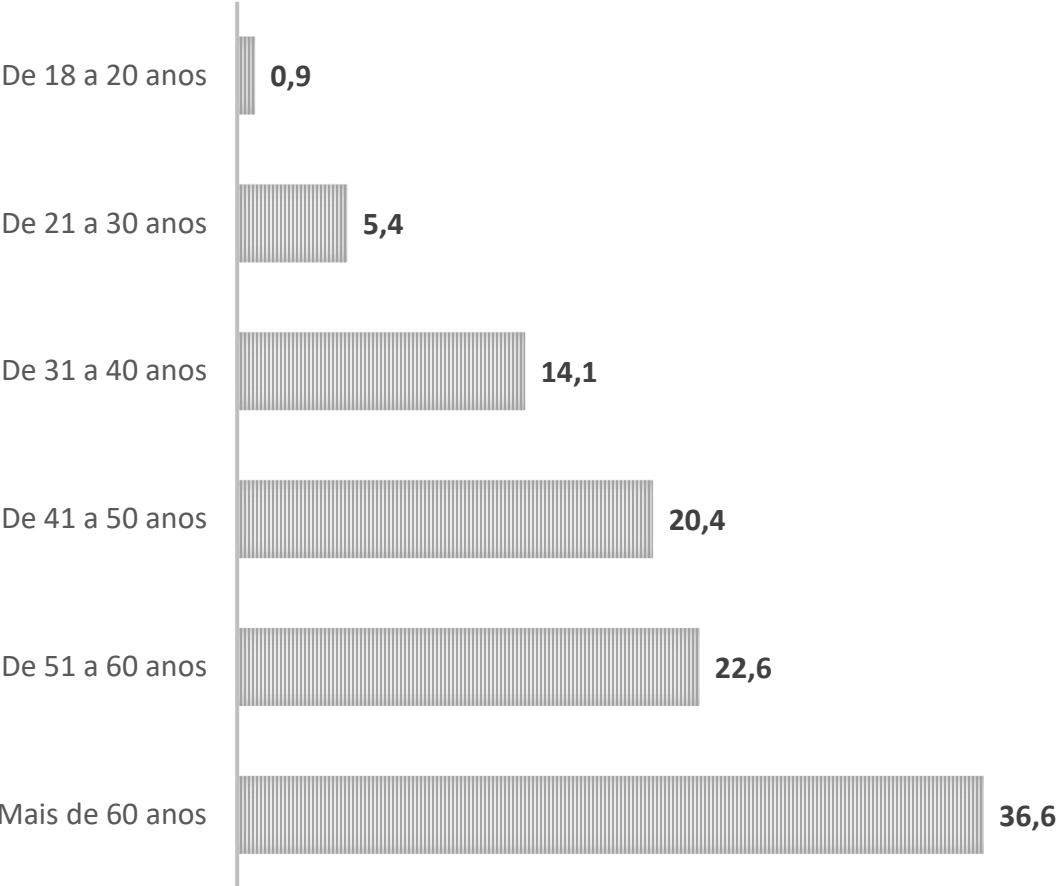
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
4	7
11	17
17	24
19	26
33	41

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	39
Feminino	61

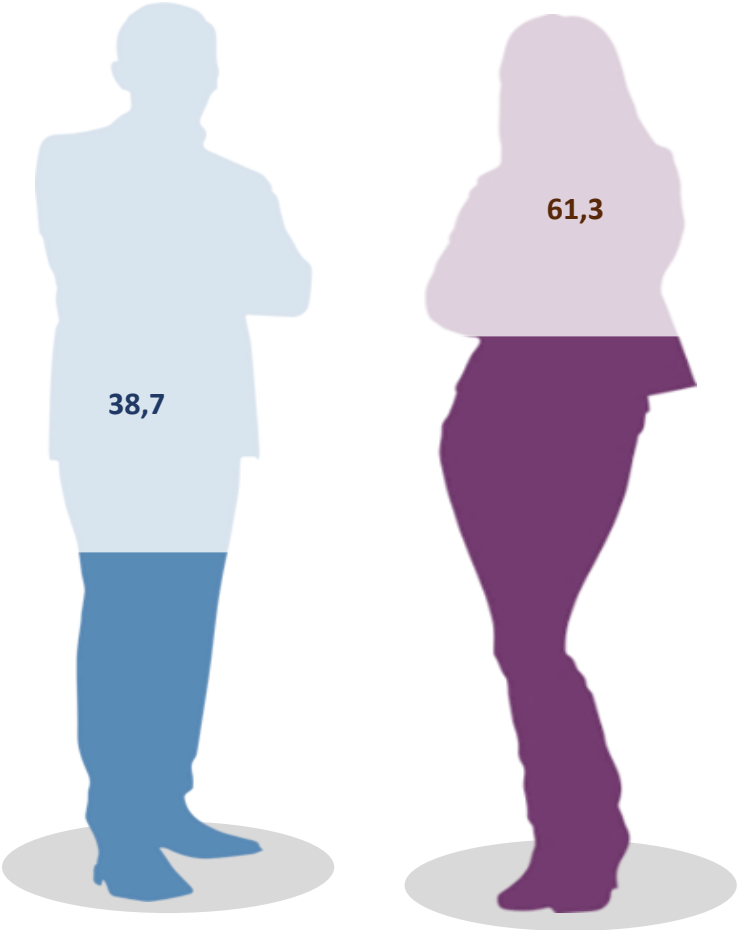
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
35	43
57	65

Dados técnicos

Faixa Etária



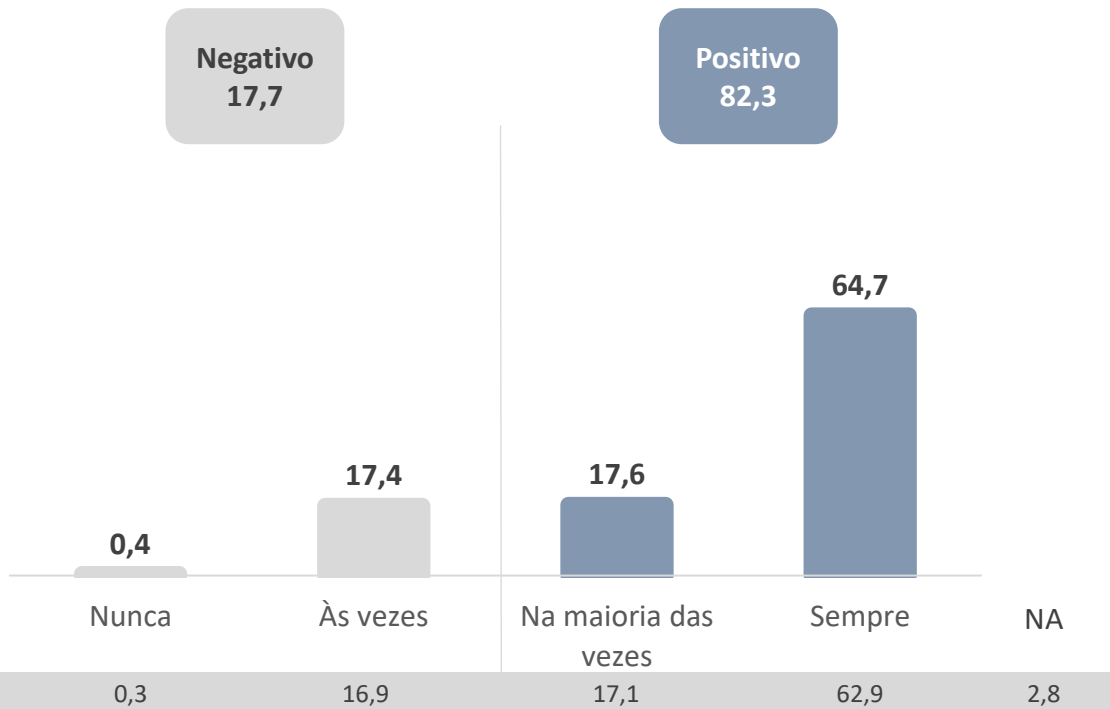
Gênero



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	0,0	17,5	17,5	65,0
Masculino	0,9	17,2	17,7	64,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	40,0	0,0	60,0
De 21 a 30 anos	0,0	12,9	22,6	64,5
De 31 a 40 anos	1,3	15,2	19,0	64,6
De 41 a 50 anos	0,9	18,0	18,0	63,1
De 51 a 60 anos	0,0	17,2	15,6	67,2
Mais de 60 anos	0,0	18,1	17,6	64,2

Base: 558 | Margem de Erro: 4.98

Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

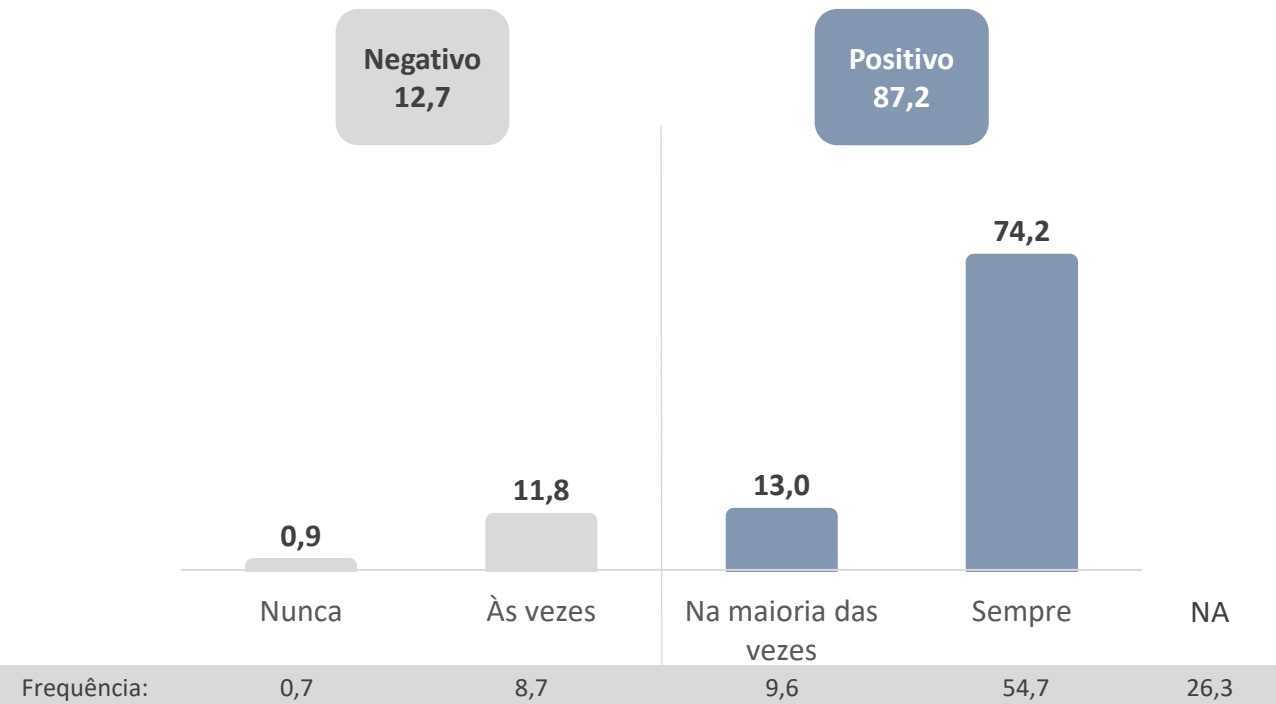
Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 82,3% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre** classificando-o em **Conformidade**. Destaque para o fato de que apenas 0,4% citaram **Nunca** e que a opção **Sempre** está 47,1pp maior que **Na maioria das vezes**.

Vale atenção ao percentual de **Às vezes** e **Na maioria das vezes** que estão empatados, podendo gerar uma migração para o lado negativo.

Por perfil, ficam empatados dentro da margem de erro, os gêneros **Feminino** e **Masculino**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos com 60%, já quem mais avaliou positivamente foi a faixa **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	0,7	13,0	14,9	71,4
Masculino	1,3	9,7	9,7	79,2

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	8,3	12,5	79,2
De 31 a 40 anos	0,0	11,8	14,7	73,5
De 41 a 50 anos	1,2	12,9	12,9	72,9
De 51 a 60 anos	1,0	13,9	12,9	72,3
Mais de 60 anos	1,4	10,6	12,8	75,2

Base: 423 | Margem de Erro: 5.91

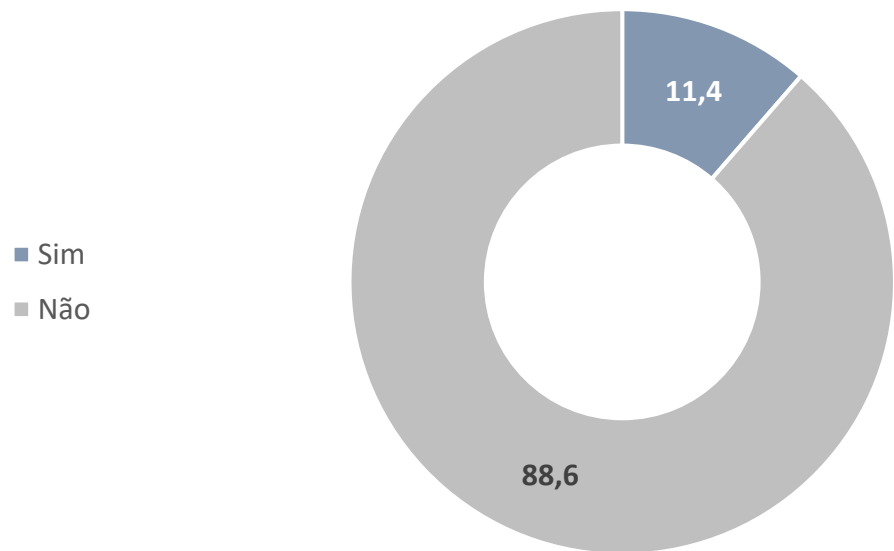
Não se aplica: 151 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Referente à atenção imediata, 87,2% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), classificando-o em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 0,9% citaram **Nunca** e 74,2% dos beneficiários concentraram sua resposta em **Sempre**. Ponto de atenção ao **Às vezes** que está tecnicamente empatada dentro da margem de erro com **Na maioria das vezes**, indicando uma probabilidade de migração para o lado negativo. Por perfil, o gênero **Masculino** diz mais **Sempre** que o gênero **Feminino**. E observando por faixas etárias quem possui **De 18 a 30 anos** são os que mais avaliam de forma positiva alcançando o patamar de **Excelência**, em especial a faixa **De 18 a 20 anos** que atingiu 100%, já as demais faixas estão dentro da **Conformidade**.

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 etc.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	90,6	9,4
Masculino	85,4	14,6

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	93,5	6,5
De 31 a 40 anos	93,8	6,2
De 41 a 50 anos	92,2	7,8
De 51 a 60 anos	91,5	8,5
Mais de 60 anos	81,8	18,2

Base: 571 | Margem de Erro: 4.92

Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

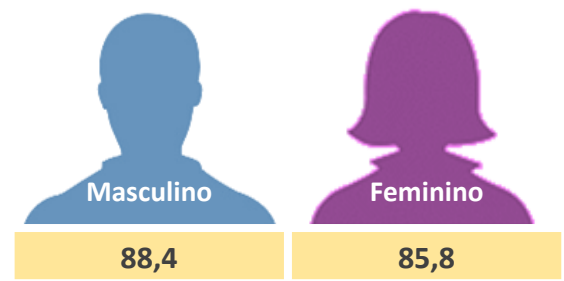
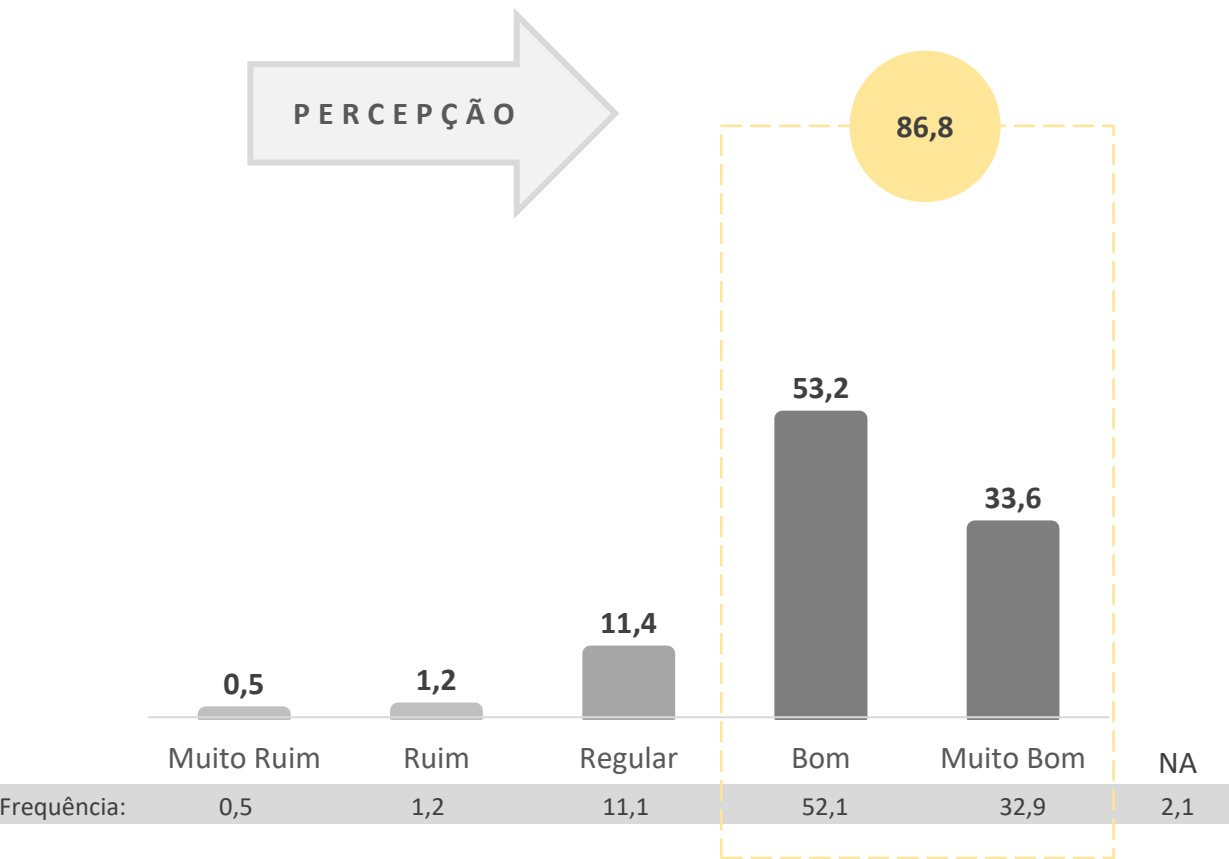
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (88,6%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses, dado considerado como ponto de atenção por se tratar de informações importantes relacionadas a saúde. Observando por faixa etária, 100% dos mais jovens **De 18 a 20 anos**, alegaram não receber nenhum tipo de comunicado. Para os que recebem, este contato é mais frequente ao gênero **Masculino** e beneficiários com faixa etária **Acima de 60 anos**, mesmo assim, o resultado é muito baixo.

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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	83,9
De 31 a 40 anos	81,3
De 41 a 50 anos	78,8
De 51 a 60 anos	89,8
Mais de 60 anos	91,7

86,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando a Atenção à Saúde Recebida em **Conformidade**.

Ponto de atenção aos viés de baixa de 19,6pp entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, o que pode indicar uma probabilidade de migração de satisfação para não satisfação. Positivo é que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** ficou em 1,7%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos em **Conformidade**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** demonstra estar menos satisfeita, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos com classificação em patamar de **Excelência**, seguida da faixa **Acima dos 60 anos** com 91,7%.

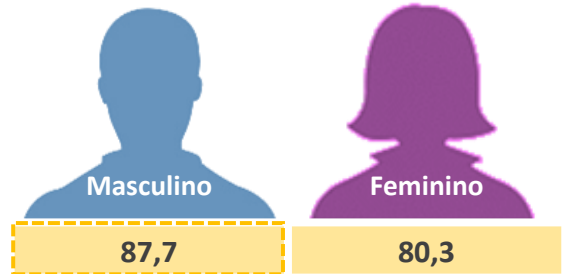
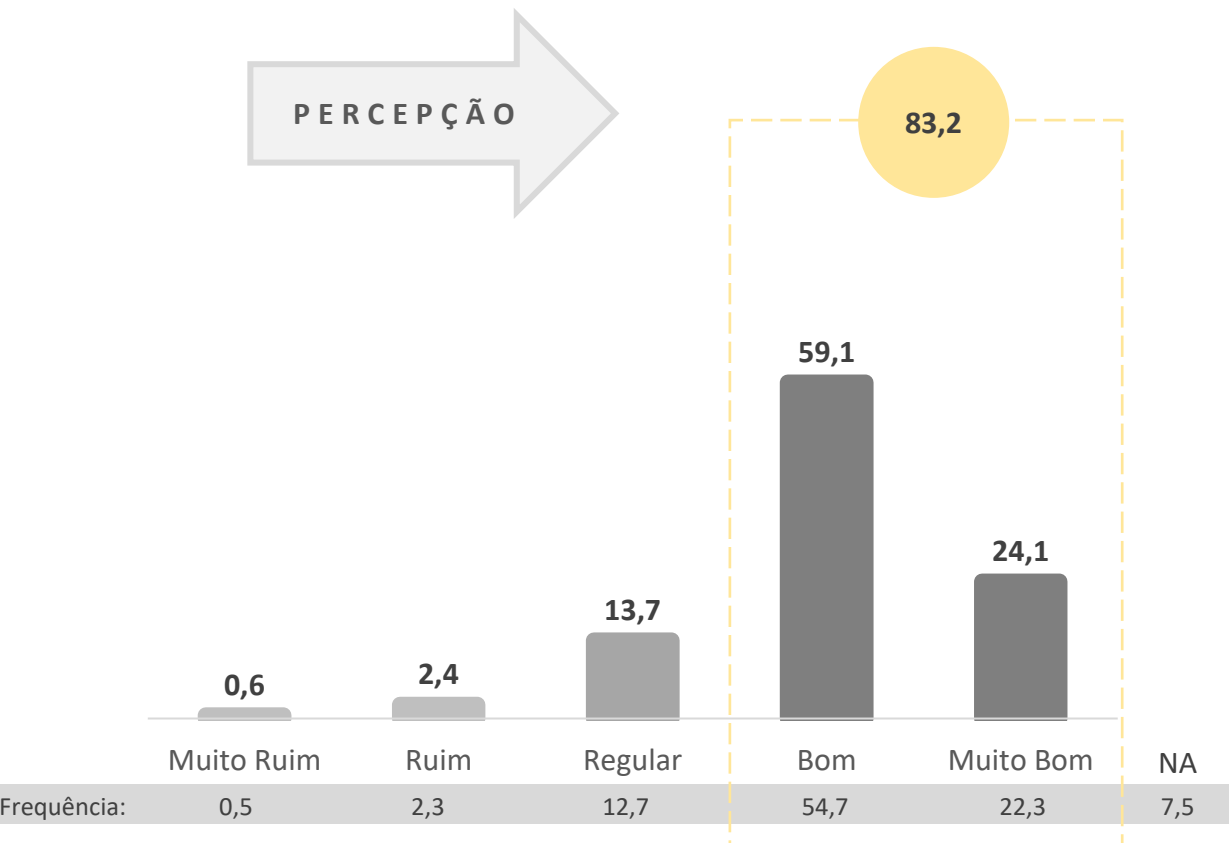
Base: 562 | Margem de Erro: 4.97
 Não se aplica: 12 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

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

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	75,0
De 21 a 30 anos	72,4
De 31 a 40 anos	73,8
De 41 a 50 anos	78,6
De 51 a 60 anos	88,2
Mais de 60 anos	88,8

83,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando esta avaliação em **Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 35pp entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que atingiu apenas 3,0% e a opção **Muito ruim** que não ultrapassou 0,6%.

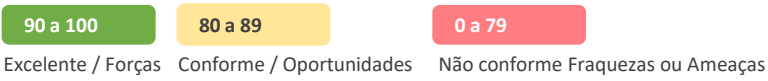
Por gênero o público **Masculino** mostra uma melhor avaliação quanto ao **Feminino**, ambos em **Conformidade**. Por faixa etária beneficiários que possui **De 18 a 50 anos** demonstram estar menos satisfeitos e estão classificados **fora da Conformidade**, já as outras duas faixas etárias são as únicas que melhor avaliam o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados que estão classificadas em **Conformidade**.

Base: 531 | Margem de Erro: 5.17

Não se aplica: 43 (não considerados para cálculo dos indicadores)

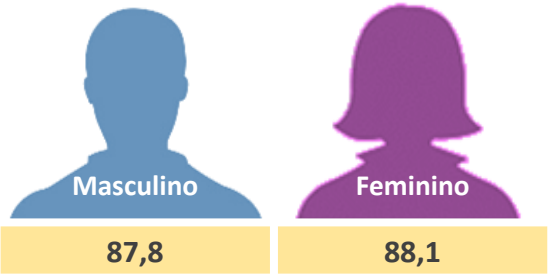
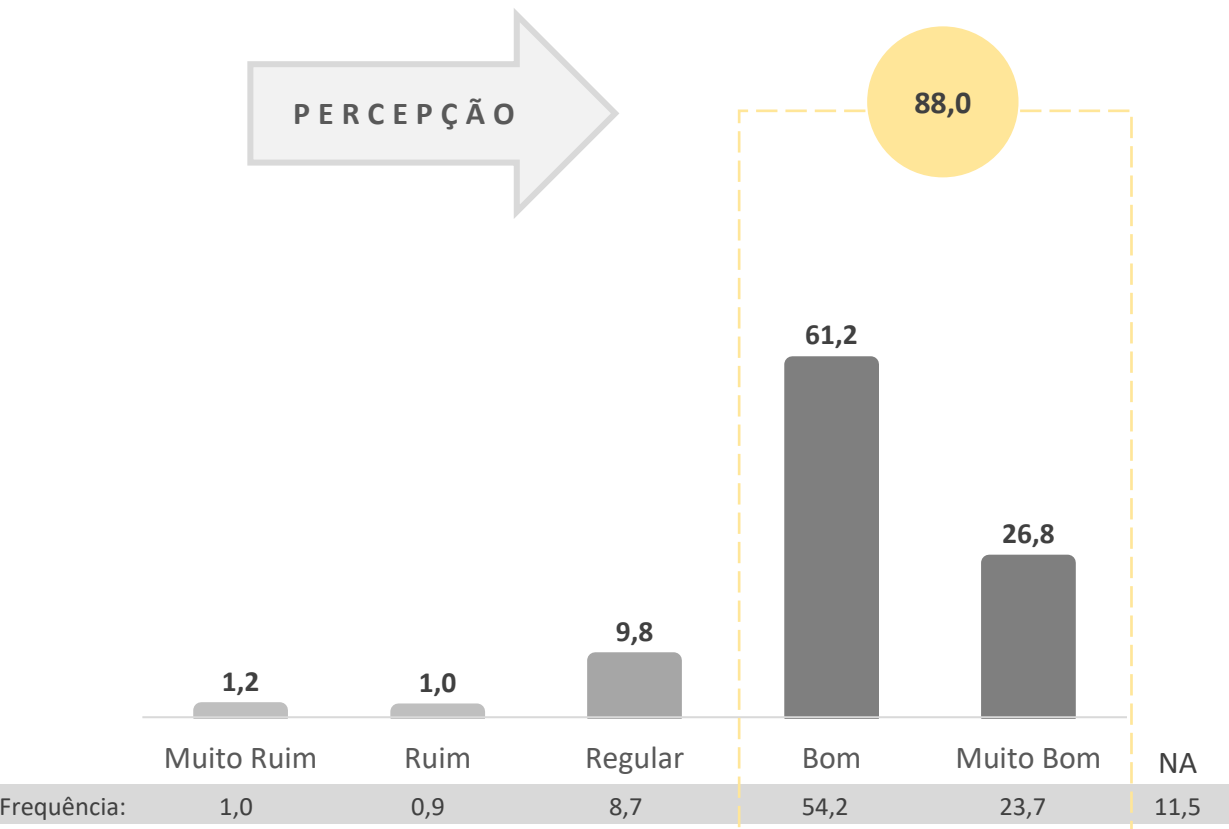
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



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	78,6
De 31 a 40 anos	78,9
De 41 a 50 anos	84,7
De 51 a 60 anos	91,6
Mais de 60 anos	92,4

Sobre o acesso às informações, 88% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, classificando-o em **Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa presente nessa questão também, diferença de 34,4pp entre as opções de satisfação, o que nos permite dizer que há uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que foram de apenas 2,2%.

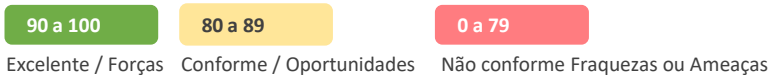
Tanto o gênero **Feminino** quanto o **Masculino** se classificaram dentro da Conformidade, empatados tecnicamente considerando a margem de erro. Por faixa etária, público **De 21 a 40 anos** demonstram menos satisfação, e são as únicas abaixo da **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foi a faixa etária **De 18 a 20 anos**, em patamar máximo de **Excelência**.

Base: 508 | Margem de Erro: 5.15

Não se aplica: 66 (não considerados para cálculo dos indicadores)

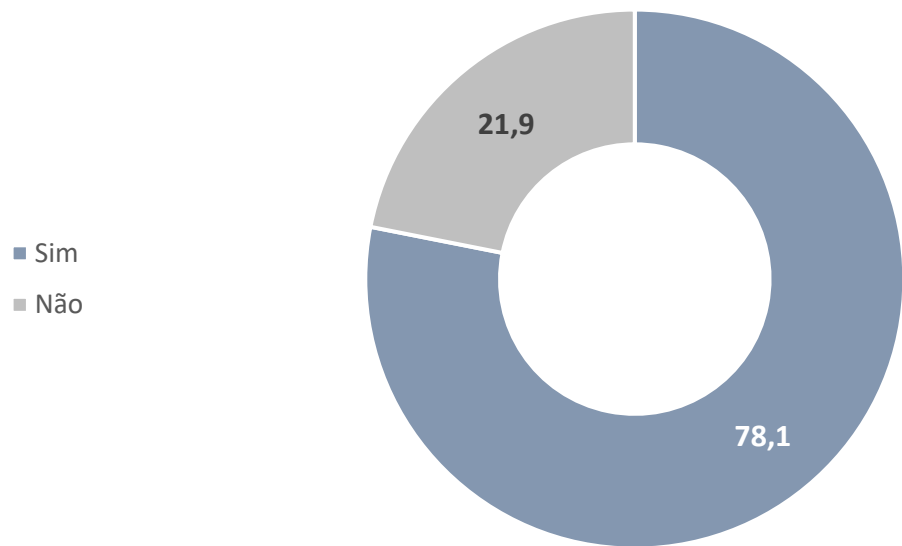
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% 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

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	17,9	82,1
Masculino	29,8	70,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	37,5	62,5
De 31 a 40 anos	14,3	85,7
De 41 a 50 anos	25,8	74,2
De 51 a 60 anos	17,4	82,6
Mais de 60 anos	23,8	76,2

	Sim	Não	NA
Frequência:	23,0	6,4	70,6

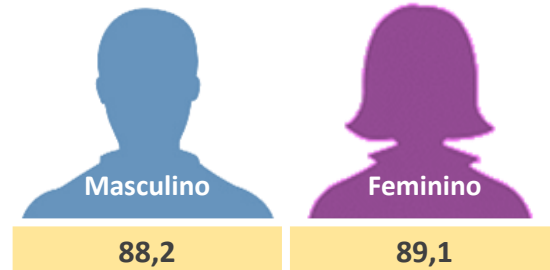
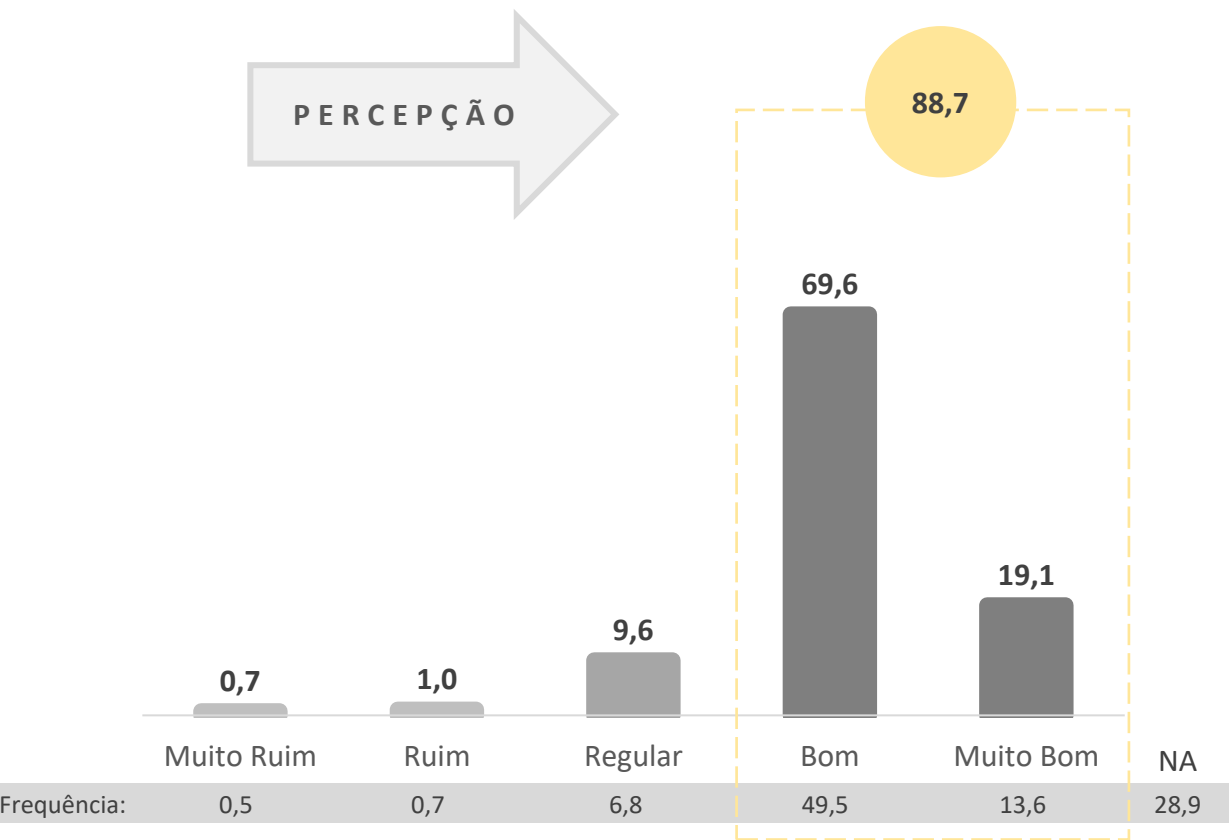
Base: 169 | Margem de Erro: 9.2
 Não se aplica: 405 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Em resolutividade, 70,6% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, nos permitindo dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação, nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto de atenção, pois ainda assim 29,4% abriram uma reclamação. Dos que abrem, 78,1% informaram ter sua demanda resolvida, outro ponto de atenção, por estar abaixo dos 80pp, importante identificar os entraves destes casos sem resolução para alavancar o resultado positivamente.

Os entrevistados na faixa etária **De 21 a 30 anos** foram os que menos receberam a resolutividade. Em contrapartida, os entrevistados que obtiveram mais resolutividade em suas demandas foram os beneficiários **De 31 a 40 e 51 a 60 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	100,0
De 21 a 30 anos	67,9
De 31 a 40 anos	81,5
De 41 a 50 anos	92,4
De 51 a 60 anos	92,8
Mais de 60 anos	90,7

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 88,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-o em **Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 50,5pp entre as opções de satisfação, indicando uma probabilidade de migração para a não satisfação. Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 1,7% e a opção **Muito ruim** de apenas 0,7%.

Por perfil, a faixa etária **De 21 a 30 anos** são os menos satisfeitos, único fora do patamar de **Conformidade**. Por outro lado, a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos e estão em patamar de **Excelência**, assim como as faixas **Acima de 41 anos**. E **De 31 a 40 anos** com 81,5% estão em **Conformidade**. Ambos os gêneros estão empatados dentro da margem de erro com resultados **Conformes**.

Base: 408 | Margem de Erro: 5.56

Não se aplica: 166 (não considerados para cálculo dos indicadores)

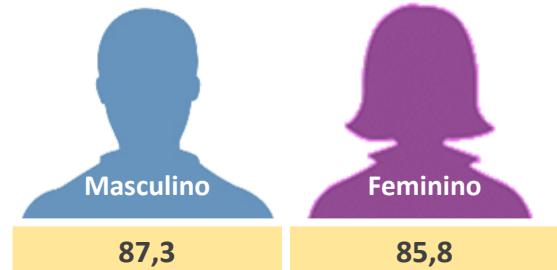
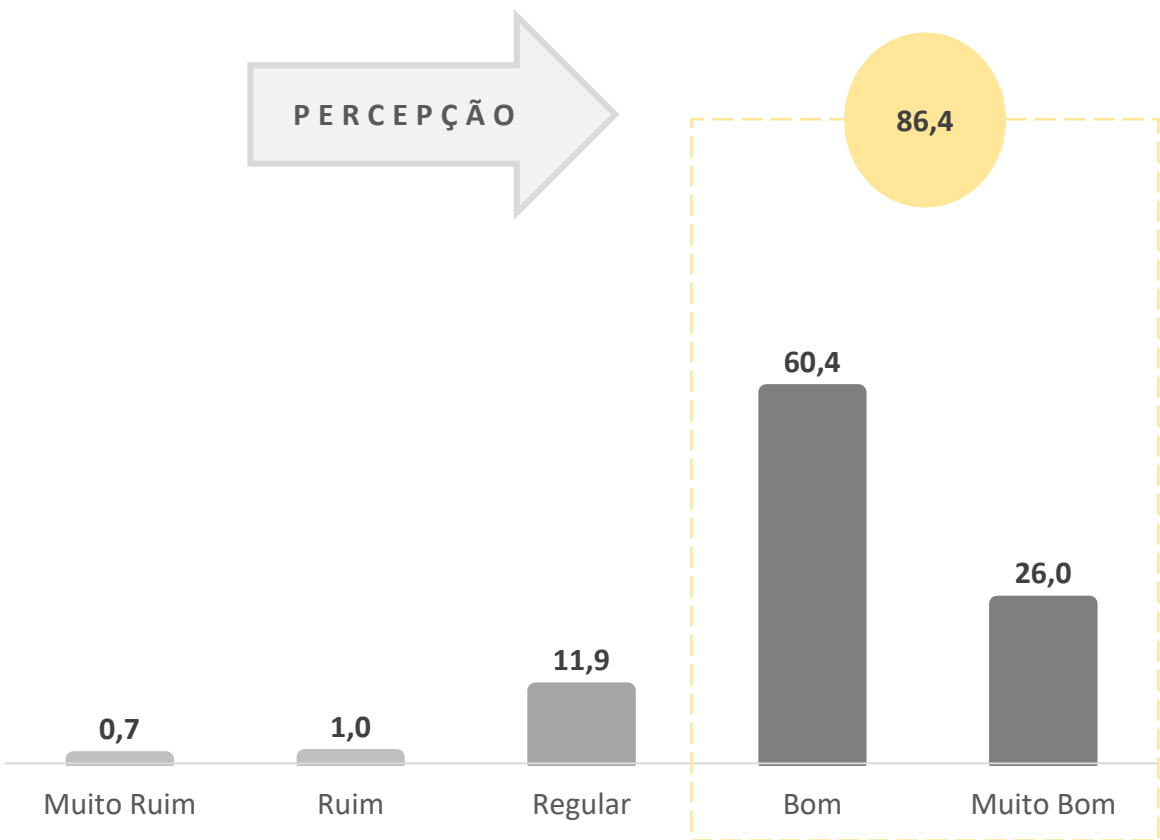
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

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

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	77,4
De 31 a 40 anos	88,9
De 41 a 50 anos	87,2
De 51 a 60 anos	86,0
Mais de 60 anos	86,2

Com relação à avaliação geral do plano, 86,4% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 34,4pp entre as opções de satisfação, podendo indicar uma probabilidade de migração para não satisfação.

Ponto positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que ficou em 1,7%

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Em faixa etária, **De 21 a mais 30 anos** são os menos satisfeitos, fora da **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os mais contentes, avaliando em patamar máximo de **Excelência**.

Base: 573 | Margem de Erro: 4.88

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.

% Satisfação

90 a 100

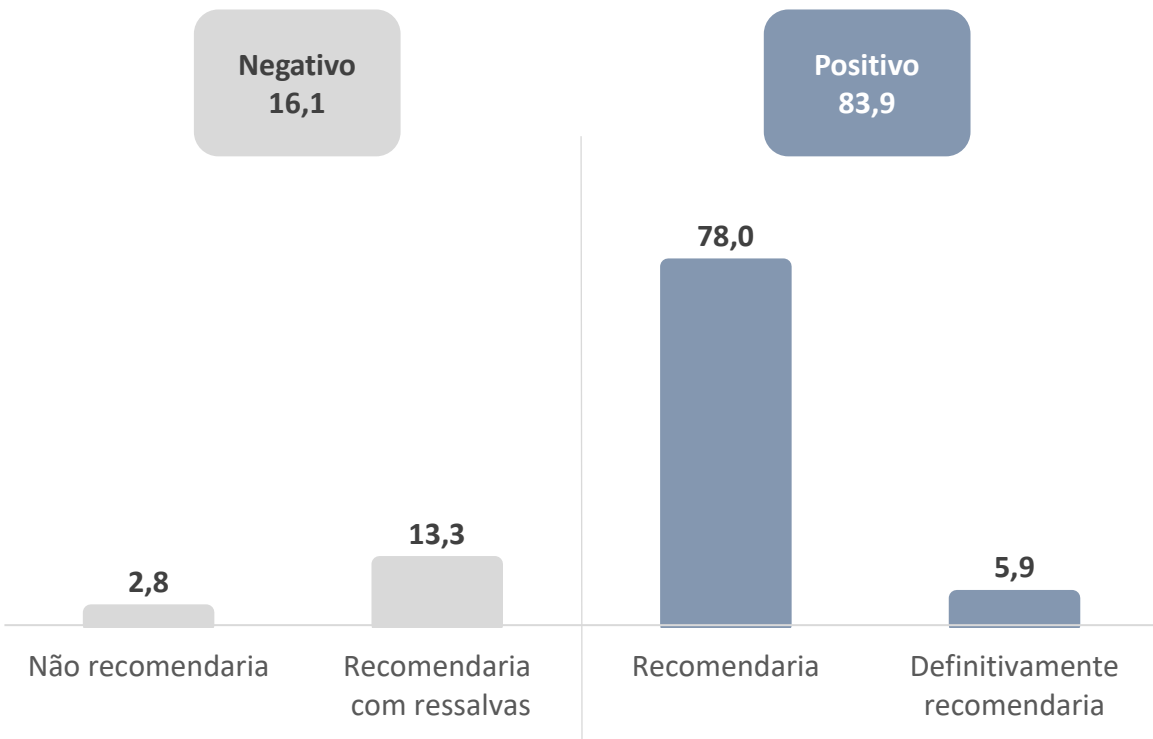
80 a 89

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 ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,7	15,4	76,6	6,3
Masculino	4,5	9,9	80,2	5,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	0,0	12,9	77,4	9,7
De 31 a 40 anos	1,2	21,0	70,4	7,4
De 41 a 50 anos	1,7	12,9	78,4	6,9
De 51 a 60 anos	4,6	13,1	76,9	5,4
Mais de 60 anos	3,3	11,0	81,4	4,3

Base: 573 | Margem de Erro: 4.88

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.

83,9% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente recomendaria**), classificando-o em **Conformidade**. É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria** foi baixo, com apenas 2,8%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 72,1pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, vale atenção ao **Recomendaria com ressalvas** que se sobressai ao **Definitivamente recomendaria**, diferença de 7,4pp indicando que há pontos à serem melhorados. Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 31 a 40 anos** são os que mais escolhem as opções negativas (**Recomendaria com ressalvas e Não recomendaria**). Já a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que recomendariam o plano 100%.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Presidente Prudente no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois ficou dentro do patamar de **Conformidade**, com resultados acima de 80% de satisfação.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação: 83,2%, ou seja, 16,8% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade nesse acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as dificuldades e expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: 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 pode indicar uma 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 da faixa **De 21 a 30 anos**, pois foram os que menos demonstraram estar satisfeitos com alguns assuntos abordados na pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 86,4% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação de 83,9%, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 2,5pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

