



**Unimed** 

somos  
**COOP** 

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Ano Base 2019

**Formulário Padrão ANS**

# Índice

✓ <u>Dados Técnicos</u>	3
✓ <u>Atenção à Saúde</u>	10
✓ <u>Canais de Atendimento da Operadora</u>	16
✓ <u>Avaliação Geral</u>	20
✓ <u>Conclusões</u>	23





## Dados Técnicos

# Dados Técnicos

# 385

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:

95pp

MARGEM DE ERRO:

4.94

**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:** 21.991 beneficiários possuidores do plano **Unimed Fronteira Noroeste**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 16.987.
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro a Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 19%. Falamos com 1.997 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 385.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 24 (1%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 34 (2%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.554 (78%).
- ❖ **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.



Unimed 

somos  
coop 

# Dados Técnicos – Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	376	5.00
	2 - Atenção imediata	286	5.75
	3 - Comunicação	384	4.94
	4 - Atenção à saúde recebida	375	5.00
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	332	5.33
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	326	5.38
	7 - Resolutividade	121	8.88
	8 - Documentos e formulários	316	5.46
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	385	4.94
	10 - Recomendação	383	4.95



# Dados Complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	202	53,7%	41%	66%	95%	6,4%
Na maioria das vezes	101	26,9%	16%	38%	95%	5,6%
Às vezes	70	18,6%	9%	29%	95%	5,0%
Nunca	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	167	58,4%	44%	73%	95%	7,2%
Na maioria das vezes	67	23,4%	11%	36%	95%	6,2%
Às vezes	42	14,7%	4%	25%	95%	5,2%
Nunca	10	3,5%	-2%	9%	95%	2,7%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	74	19,3%	9%	29%	95%	5,0%
Não	310	80,7%	71%	91%	95%	5,0%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	144	38,4%	26%	51%	95%	6,2%
Bom	185	49,3%	37%	62%	95%	6,4%
Regular	42	11,2%	3%	19%	95%	4,0%
Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,3%
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	66	19,9%	9%	31%	95%	5,4%
Bom	168	50,6%	37%	64%	95%	6,8%
Regular	80	24,1%	13%	36%	95%	5,8%
Ruim	11	3,3%	-2%	8%	95%	2,4%
Muito Ruim	7	2,1%	-2%	6%	95%	1,9%

# Dados Complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	86	26,4%	14%	38%	95%	6,0%
Bom	194	59,5%	46%	73%	95%	6,7%
Regular	43	13,2%	4%	22%	95%	4,6%
Ruim	2	0,6%	-2%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	96	79,3%	61%	98%	95%	9,1%
Não	25	20,7%	2%	39%	95%	9,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	71	22,5%	11%	34%	95%	5,8%
Bom	214	67,7%	55%	81%	95%	6,5%
Regular	24	7,6%	0%	15%	95%	3,7%
Ruim	5	1,6%	-2%	5%	95%	1,7%
Muito Ruim	2	0,6%	-2%	3%	95%	1,1%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	125	32,5%	21%	44%	95%	5,9%
Bom	201	52,2%	40%	65%	95%	6,3%
Regular	53	13,8%	5%	22%	95%	4,3%
Ruim	4	1,0%	-2%	4%	95%	1,3%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	33	8,6%	2%	16%	95%	3,5%
Recomendaria	276	72,1%	61%	83%	95%	5,7%
Recomendaria com ressalvas	58	15,1%	6%	24%	95%	4,5%
Não recomendaria	16	4,2%	-1%	9%	95%	2,5%

# Dados Técnicos – Plano Amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado (%)
SANTA ROSA	60
HORIZONTALINA	17
TUPARENDI	4
CANDIDO GODOI	3
TUCUNDUVA	3
SANTO CRISTO	3
SAPUCAIA DO SUL	2
CANOAS	1
TRES DE MAIO	1
PORTO MAUA	1
IBIRUBA	1
CRISSIUMAL	1
PORTO ALEGRE	1
ALECRIM	1
ESTEIO	1
SAO LEOPOLDO	1
DOUTOR MAURICIO CARDOSO	0
NOVO MACHADO	0

Intervalo de Confiança (%)	
Limite Inferior	Limite Superior
55	65
13	21
2	6
2	5
1	5
1	5
1	4
0	2
0	2
0	2
0	2
0	2
0	2
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	19
De 31 a 40 anos	31
De 41 a 50 anos	19
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	14

Intervalo de Confiança (%)	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
16	23
26	36
15	23
11	18
11	18

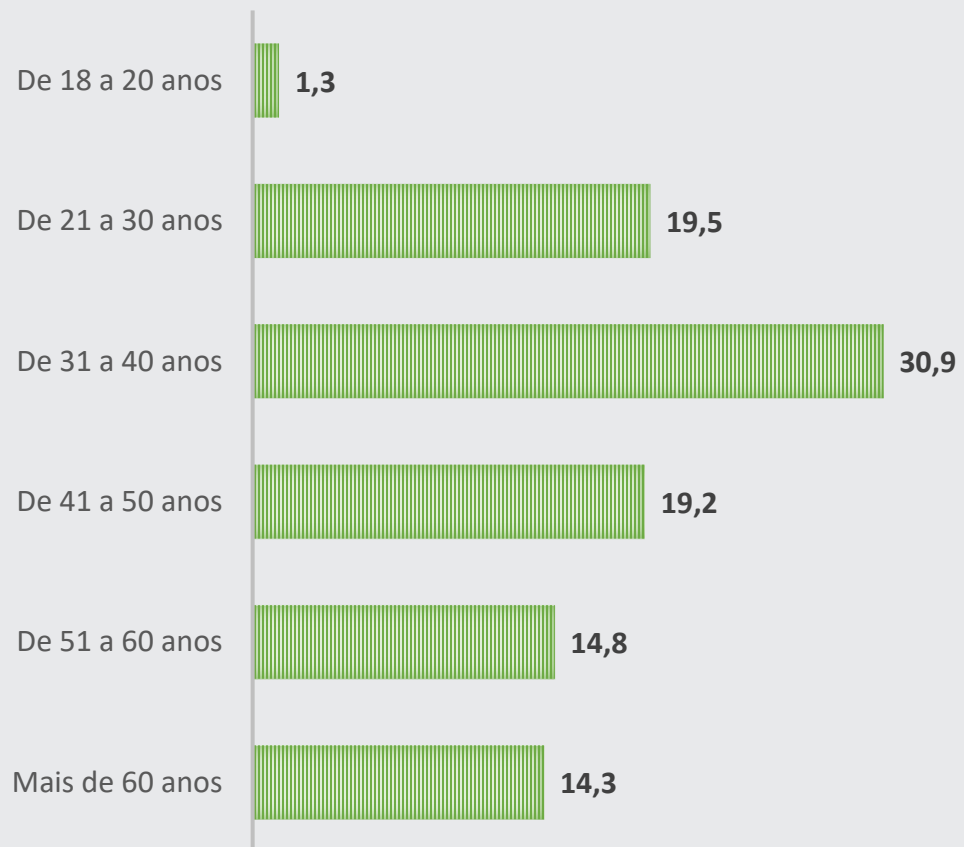
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado (%)
Masculino	47
Feminino	53

Intervalo de Confiança (%)	
Limite Inferior	Limite Superior
42	52
48	58

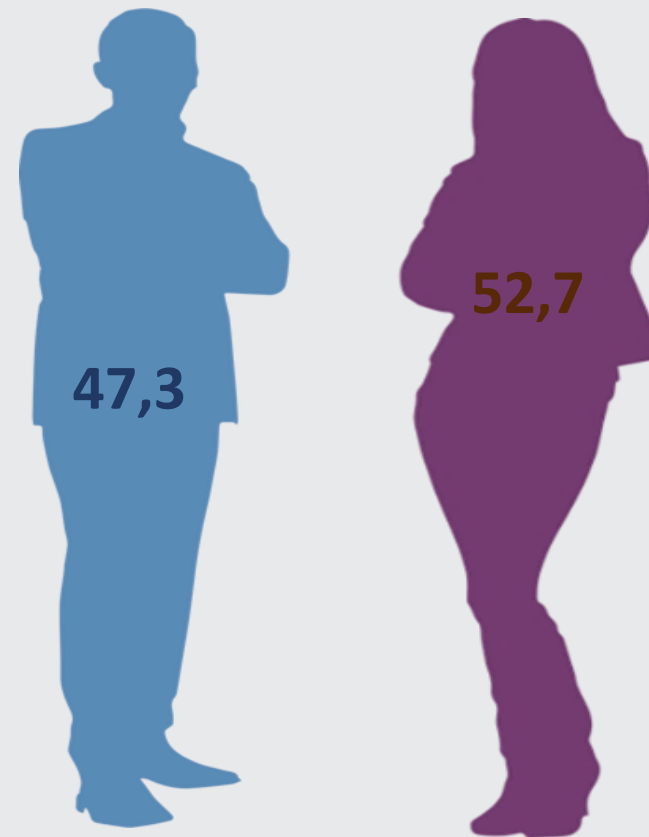


# Dados Técnicos – Perfil da Amostra

## Faixa Etária



## Gênero

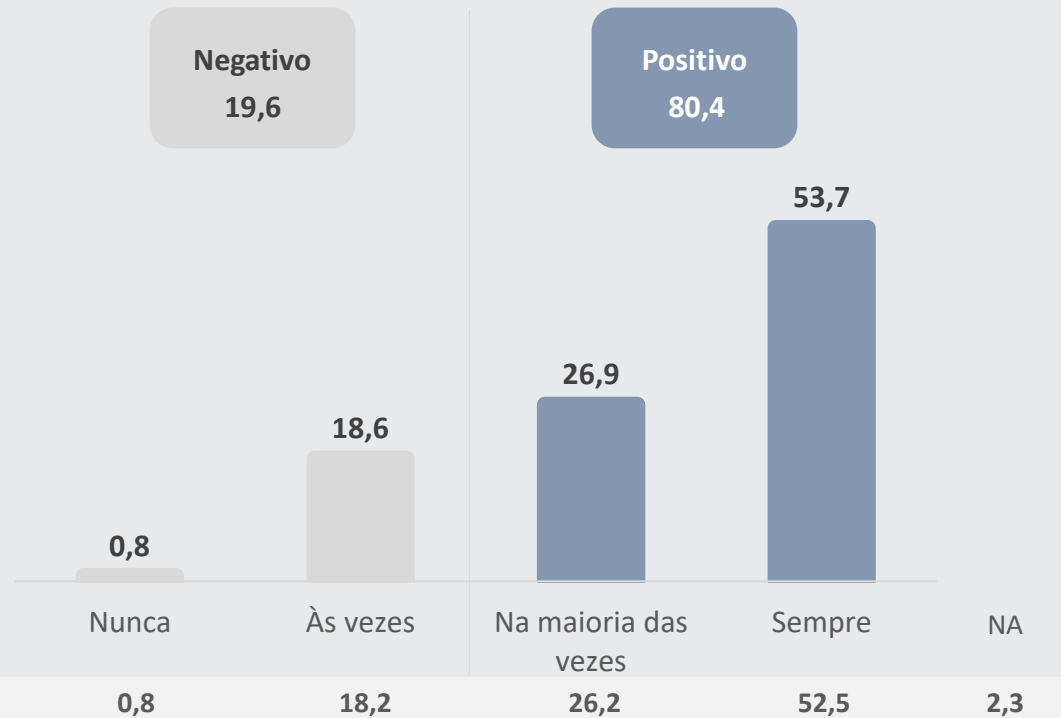




**Atenção à Saúde**

# 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	0,5	14,5	36,5	48,5
Masculino	1,1	23,3	15,9	59,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	20,0	0,0	80,0
De 21 a 30 anos	2,8	15,3	19,4	62,5
De 31 a 40 anos	0,8	20,2	37,8	41,2
De 41 a 50 anos	0,0	21,1	31,0	47,9
De 51 a 60 anos	0,0	23,2	16,1	60,7
Mais de 60 anos	0,0	11,3	20,8	67,9

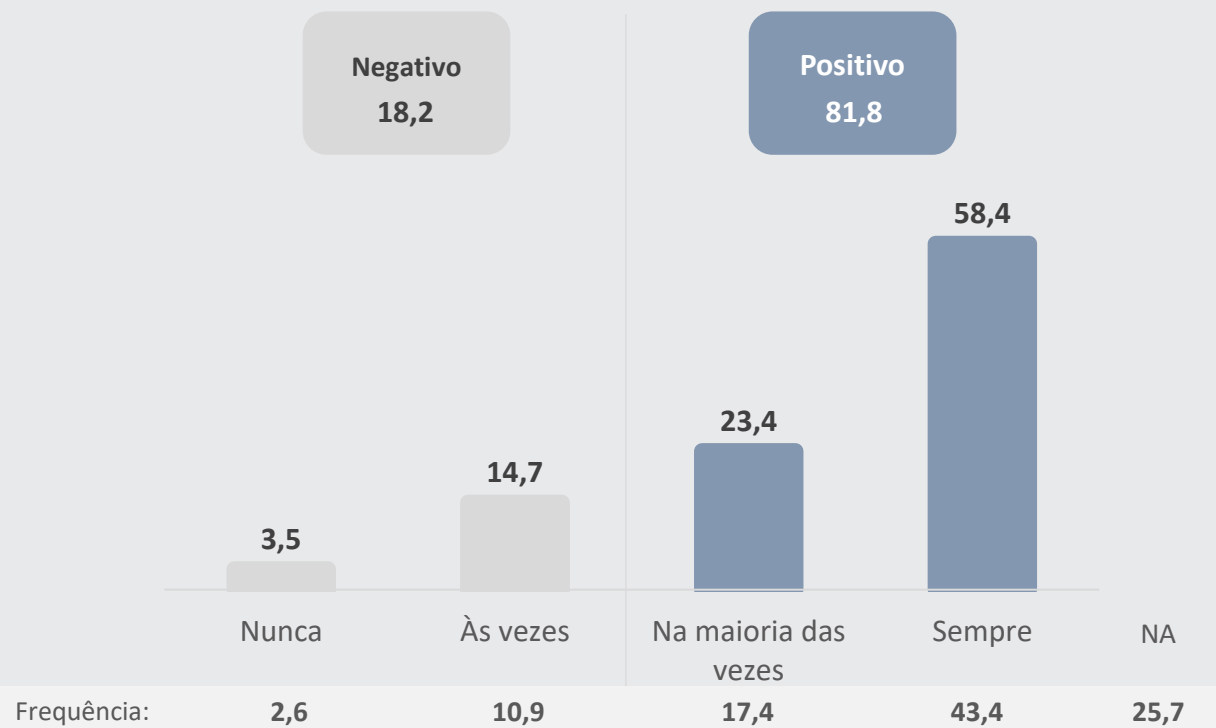
Base: 376 Margem de Erro: 5.00  
 Não se aplica: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Ao questionarmos sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 80,4% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**, número muito positivo. Destaque ainda para o fato de que o **nunca** não chegou a alcançar 1pp. Analisando por gênero e faixa etária, os **homens** e os beneficiários **de 18 a 20 anos** são os que mais optam pela opção **sempre**.



# 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	2,6	20,9	24,8	51,6
Masculino	4,5	7,5	21,8	66,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	33,3	0,0	66,7
De 21 a 30 anos	5,3	17,5	17,5	59,6
De 31 a 40 anos	5,9	12,9	31,8	49,4
De 41 a 50 anos	0,0	12,1	29,3	58,6
De 51 a 60 anos	4,5	18,2	15,9	61,4
Mais de 60 anos	0,0	12,8	15,4	71,8

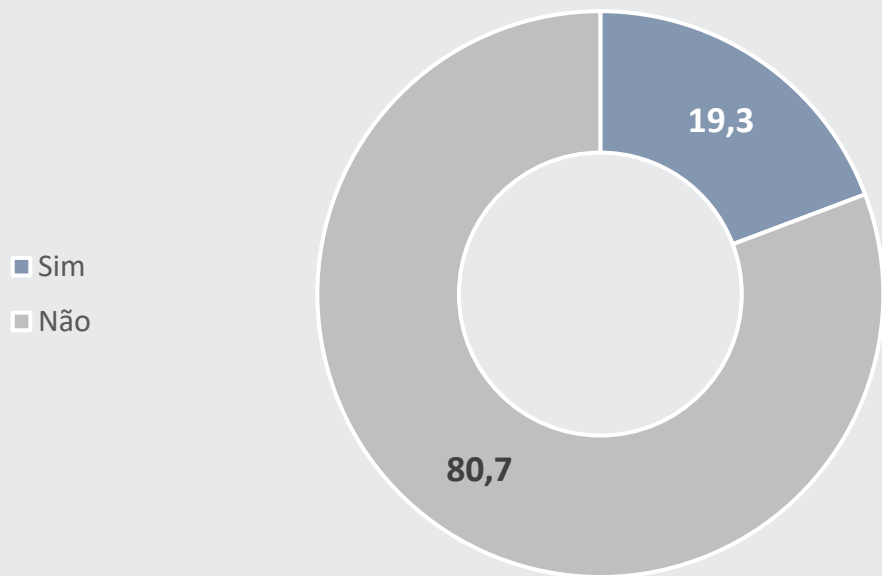
Em atenção imediata, o plano obteve mais de 81% de menções positivas (**sempre e na maioria das vezes**), sendo 88,4pp concentrados na resposta **sempre**, ótimo índice. Vale ressaltar ainda que, quando observado por faixa etária, os beneficiários **de 18 a 20, de 41 a 50 e com mais de 60 anos** não optaram nenhuma vez pela resposta **nunca**, outro ponto positivo.

Base: 286 Margem de Erro: 5.75  
 Não se aplica: 99 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)



# 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.?



Base: 384 Margem de Erro: 4.94

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

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

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	80,8	19,2
Masculino	80,7	19,3

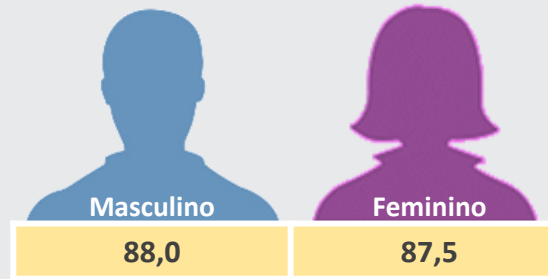
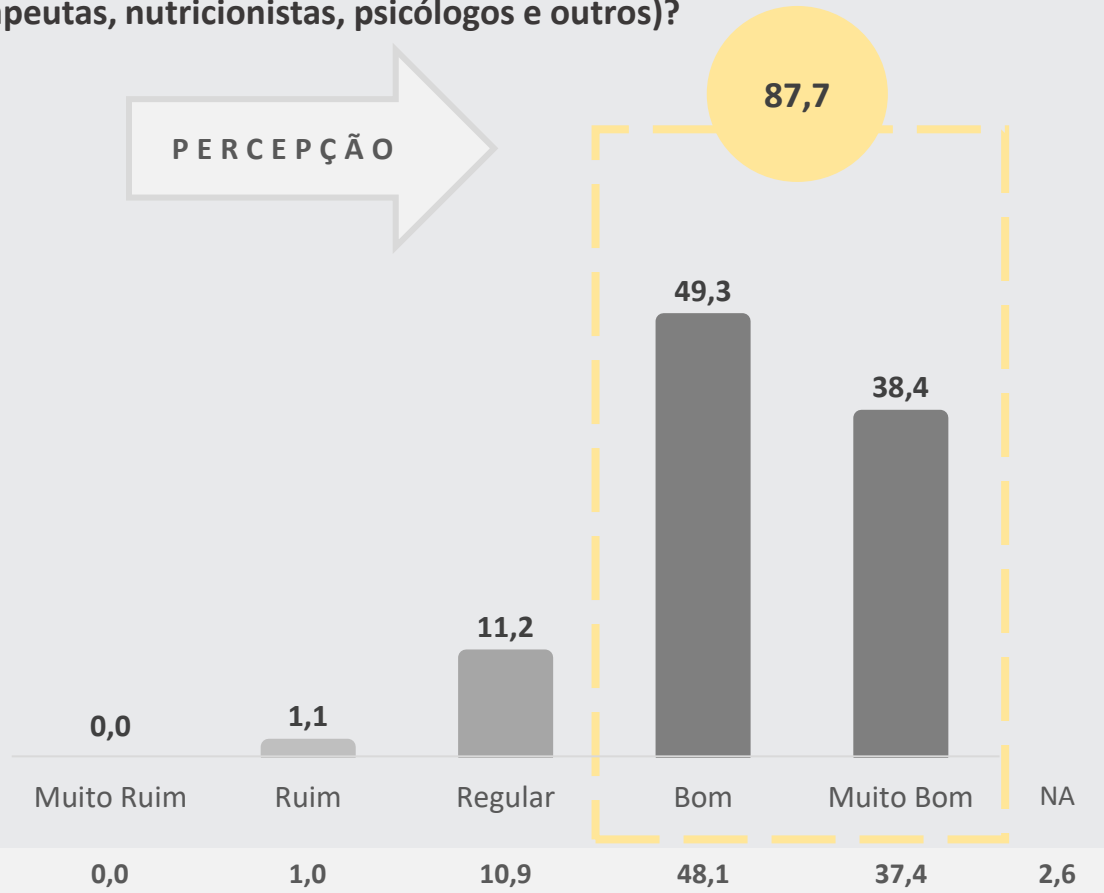
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	90,7	9,3
De 31 a 40 anos	89,8	10,2
De 41 a 50 anos	83,8	16,2
De 51 a 60 anos	56,1	43,9
Mais de 60 anos	67,3	32,7

A maioria dos beneficiários (80,7%) 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, por exemplo, disseram que nunca receberam um contato destes.

# 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, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	80,0
De 21 a 30 anos	84,3
De 31 a 40 anos	85,5
De 41 a 50 anos	88,7
De 51 a 60 anos	91,2
Mais de 60 anos	92,7

Neste atributo 87,7% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de conformidade por estar acima de 80pp.

Por faixa etária, beneficiários com mais de **51 anos** são os mais satisfeitos, enquadrando-se dentro do patamar de excelência. Em contrapartida, os que possuem **de 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos.

Base: 375 Margem de Erro: 5.00

Não se aplica: 10 (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

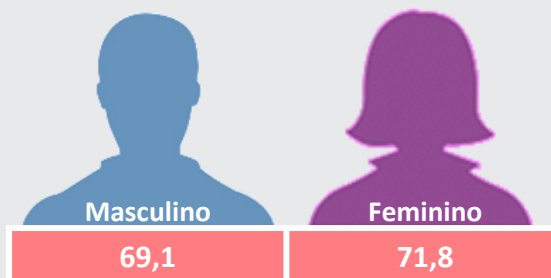
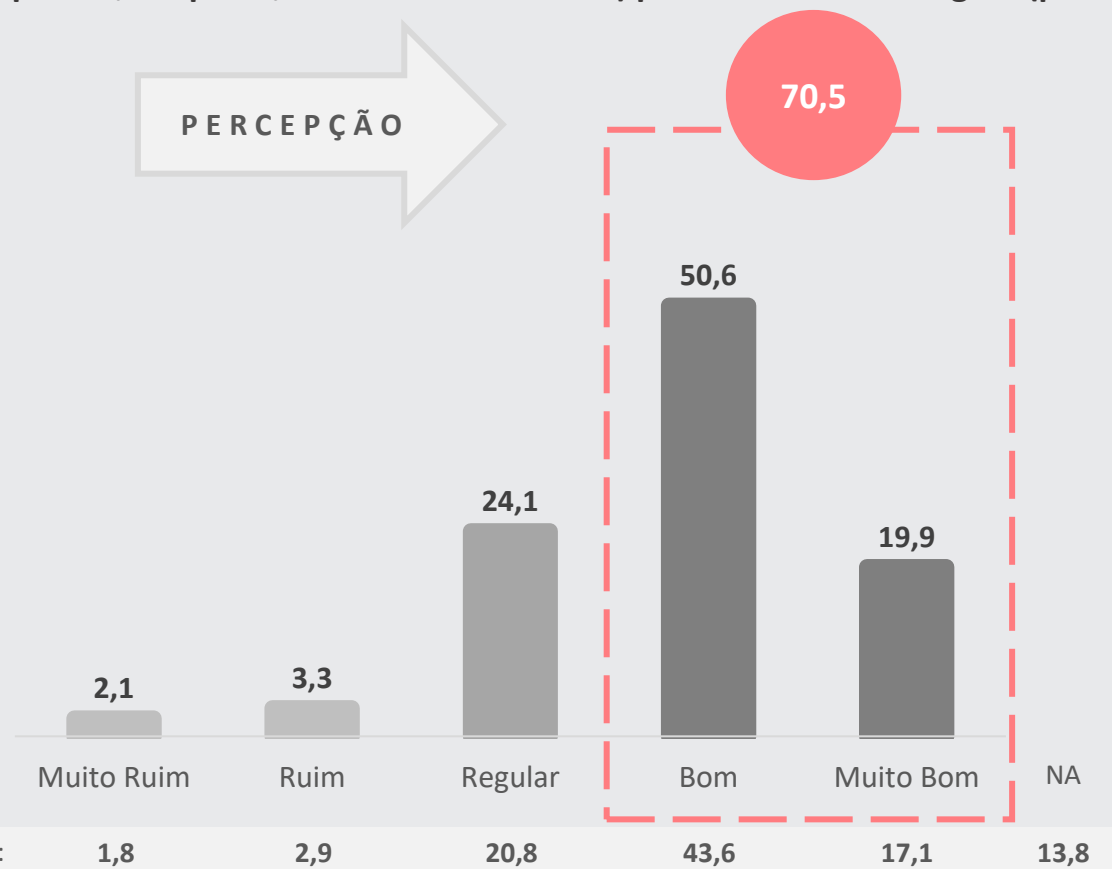
Unimed

somos  
coop

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

PERCEPÇÃO



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	60,0
De 21 a 30 anos	73,5
De 31 a 40 anos	60,7
De 41 a 50 anos	68,8
De 51 a 60 anos	83,0
Mais de 60 anos	80,5

O acesso à lista de prestadores alcançou 70,5% de satisfação, colocando-o dentro da não conformidade. Vale ressaltar ainda que há um viés de baixa ente as opções **bom** e **muito bom** (são 30,7pp de diferença), o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

**Ponto de atenção:** os beneficiários de 18 a 20 e de 31 a 40 anos concentram os menores índices de satisfação.

## % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

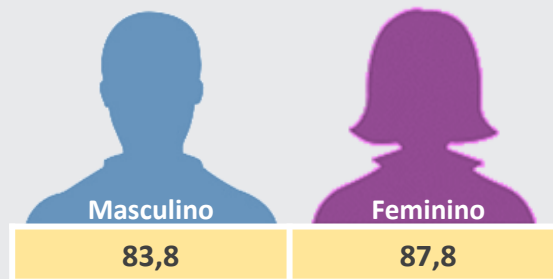
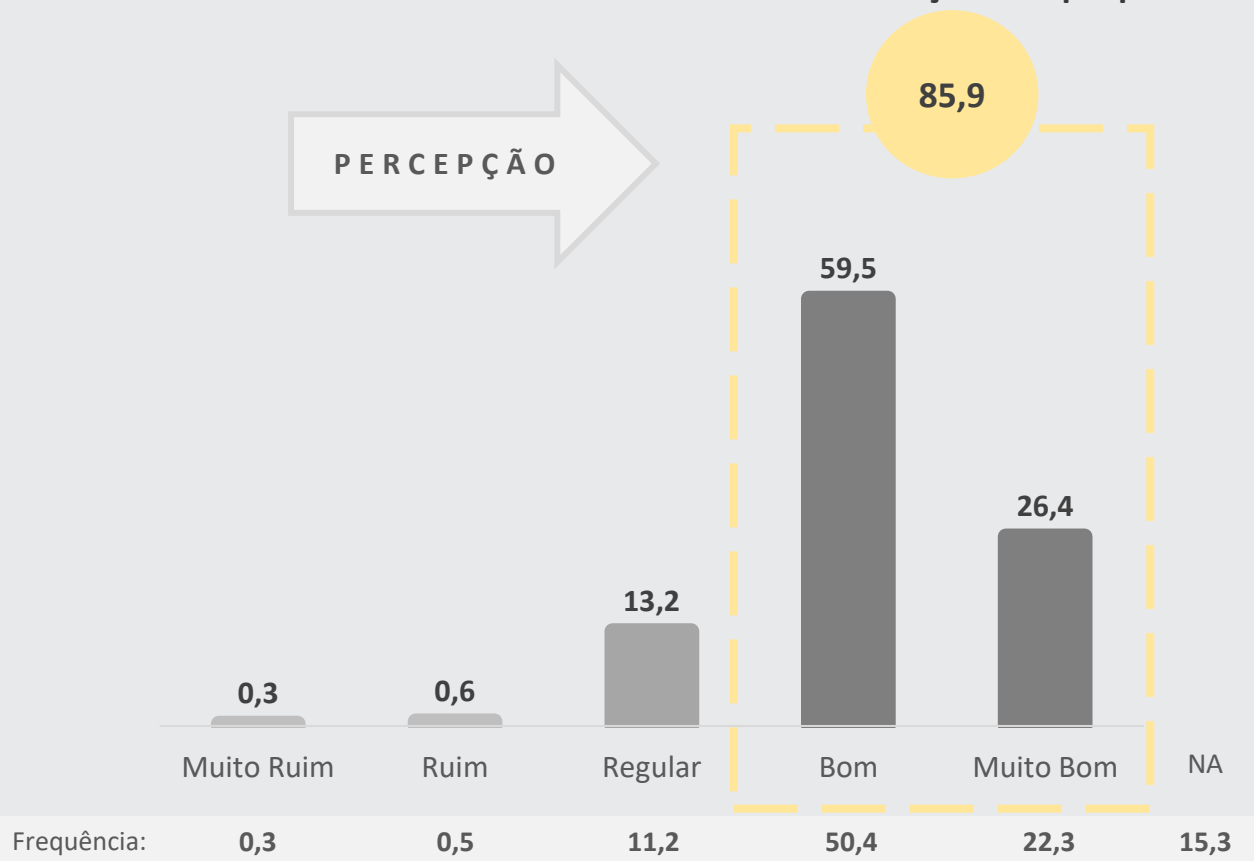


## Canais de Atendimento da Operadora



# Canais de Atendimento da Operadora

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	60,0
De 21 a 30 anos	94,8
De 31 a 40 anos	82,2
De 41 a 50 anos	85,5
De 51 a 60 anos	88,5
Mais de 60 anos	83,3

A satisfação com os canais de atendimento ficou com 85,9%. Aqui, assim como nas questões anteriores, há um viés de baixa entre os índices positivos (**bom e muito bom**): de 33,1pp.

**Ponto de atenção:** apesar do resultado geral em patamar de conformidade, a faixa de **18 a 20 anos** apresenta baixo índice de satisfação, sendo a única dentro da não conformidade.

### % Satisfação

90 a 100

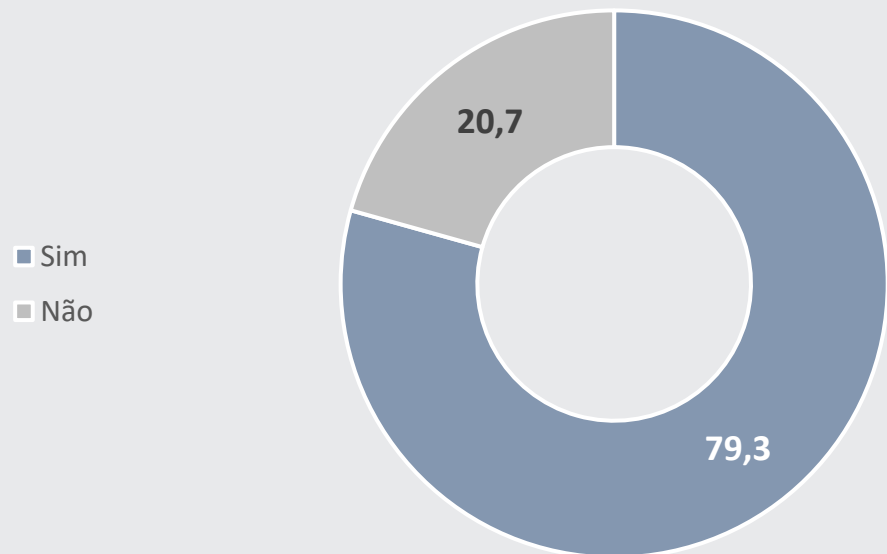
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Canais de Atendimento da Operadora

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



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	24,7	75,3
Masculino	14,6	85,4

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	26,1	73,9
De 31 a 40 anos	36,4	63,6
De 41 a 50 anos	17,6	82,4
De 51 a 60 anos	12,5	87,5
Mais de 60 anos	4,3	95,7

	Sim	Não	NA
Frequência:	24,9	6,5	68,6

Base: 121 Margem de Erro: 8.88

Não se aplica: 264 (não considerados para cálculo dos indicadores)

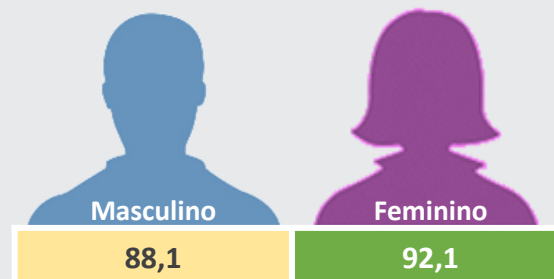
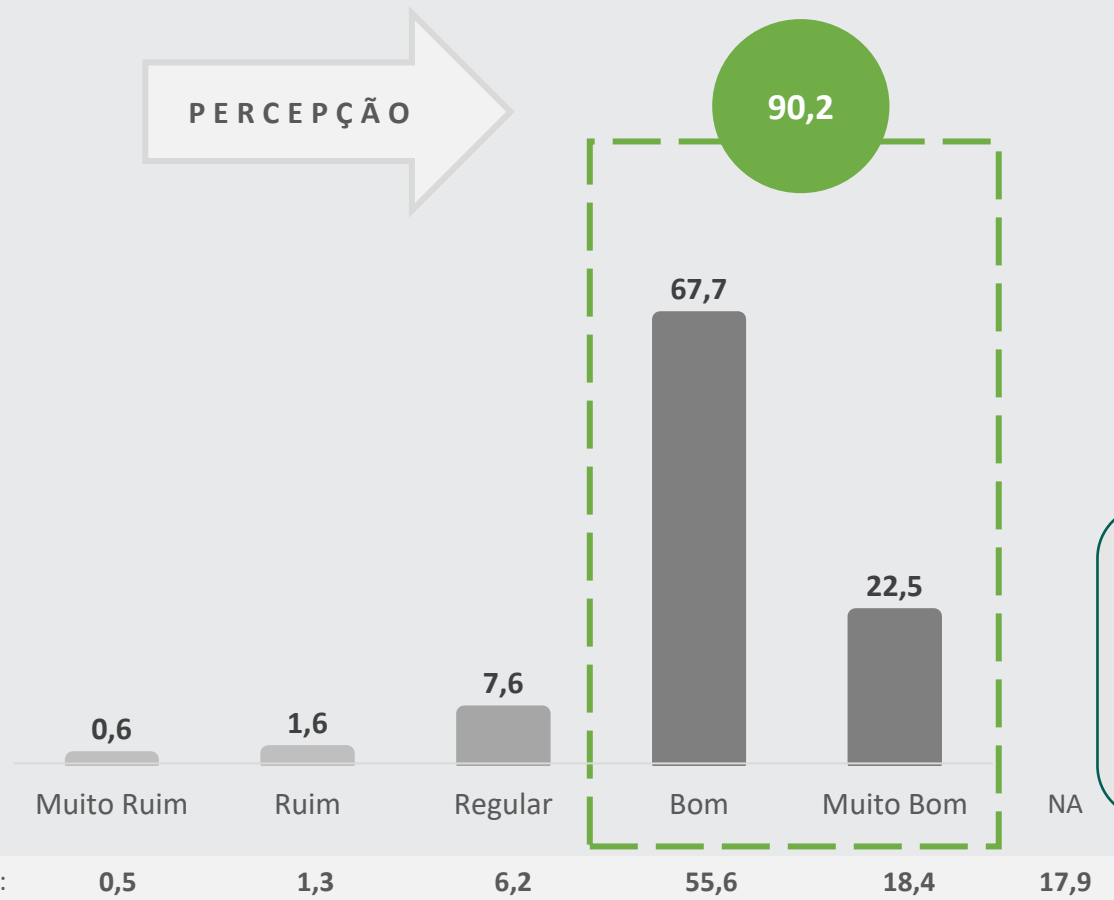
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Das pessoas pesquisadas, 69% optaram pela opção “não aplicável”, o que nos permite dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses e este é um dado positivo. Dos que abriram uma reclamação, mais de 79% informaram ter sua demanda resolvida, outro dado importante.

**Ponto de atenção:** o gênero feminino e os usuários de 31 a 40 anos foram os que menos receberam resolutividade.

# Canais de Atendimento da Operadora

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	75,0
De 21 a 30 anos	91,0
De 31 a 40 anos	83,0
De 41 a 50 anos	98,2
De 51 a 60 anos	91,8
Mais de 60 anos	95,0

No quesito que avalia os documentos/formulários 90,2% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. E, mais uma vez, podemos observar mais um viés entre os atributos **muito bom** e **bom**, agora a diferença é ainda maior: 45,2pp.

Os beneficiários **de 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos. Quem se destaca positivamente é, principalmente, o público **de 41 a 50 anos** com 98,2%.

## % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Unimed

somos  
coop

Base: 316 Margem de Erro: 5.46

Não se aplica: 69 (não considerados para cálculo dos indicadores)

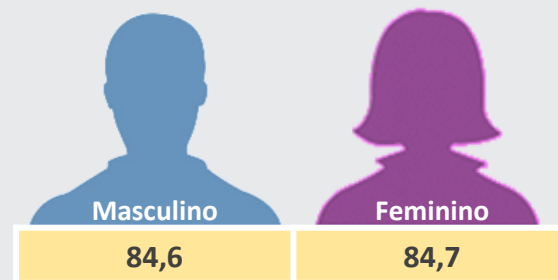
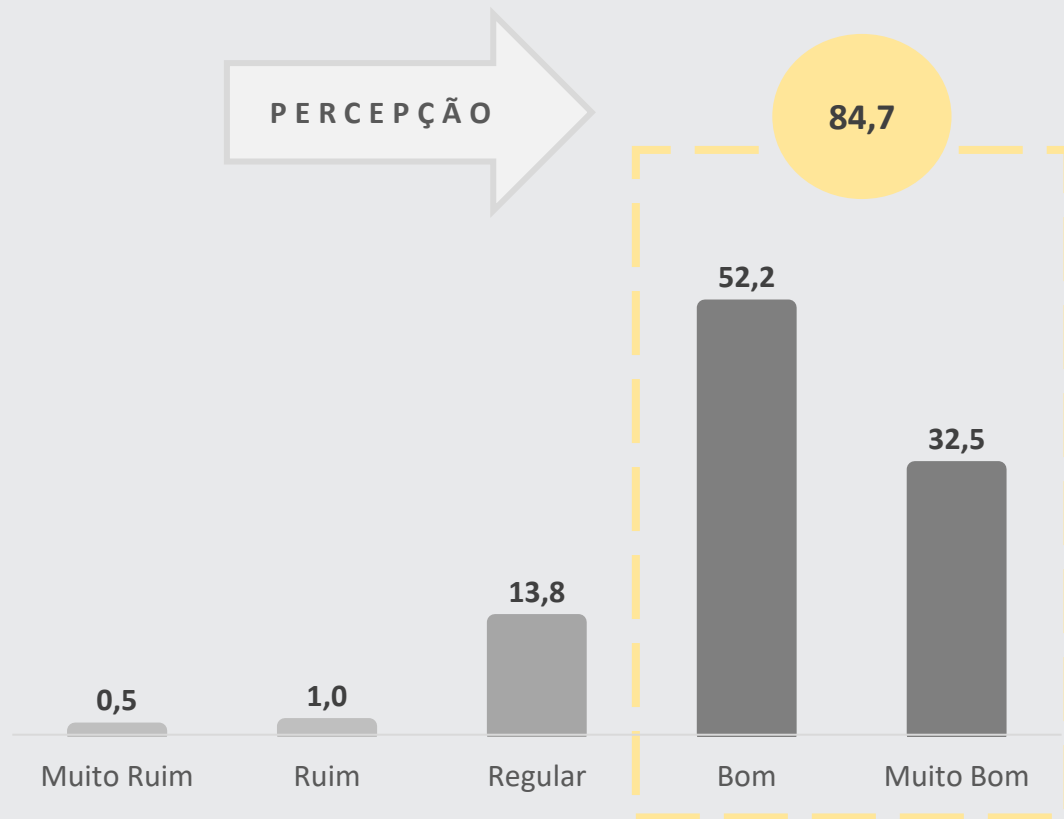
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)



## Avaliação Geral

# Avaliação Geral

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	80,0
De 21 a 30 anos	89,3
De 31 a 40 anos	80,7
De 41 a 50 anos	82,4
De 51 a 60 anos	87,7
Mais de 60 anos	87,3

Na avaliação geral, o plano atingiu 84,7% de satisfação, dentro da conformidade. Diferente das demais faixas, o grupo de **21 a 30 anos** se mostram mais satisfeitos com o plano. Ponto de atenção é um viés de baixa entre os índices positivos (**bom e muito bom**): de 19,7 pp

Base: 385 Margem de Erro: 4.94

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

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

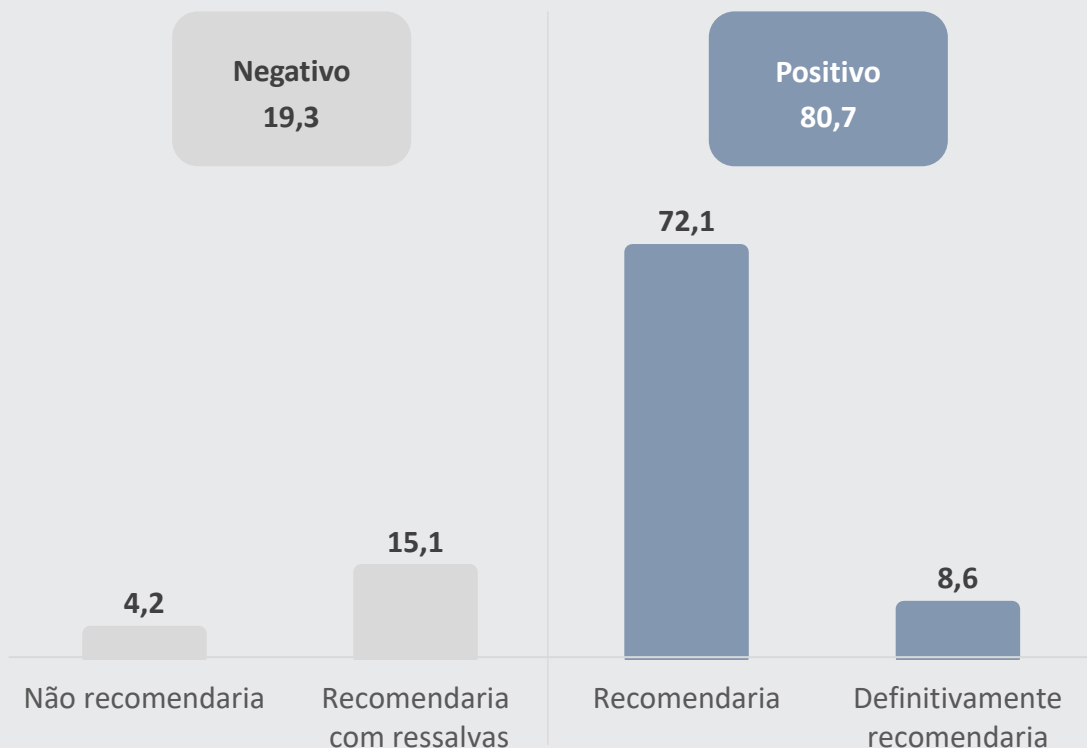
Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Unimed

somos  
coop

# Avaliação Geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,0	16,4	72,6	8,0
Masculino	5,5	13,7	71,4	9,3

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	20,0	0,0	60,0	20,0
De 21 a 30 anos	1,3	8,0	77,3	13,3
De 31 a 40 anos	7,6	21,8	60,5	10,1
De 41 a 50 anos	1,4	20,3	70,3	8,1
De 51 a 60 anos	3,5	12,3	78,9	5,3
Mais de 60 anos	3,8	7,5	86,8	1,9

Os resultados indicam que 80,7% dos beneficiários recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria + recomendaria**). A opção **não recomendaria** não chegou nem a 5%, outro ponto muito bom.

Base: 383 Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

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

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

# Conclusões



- ❖ De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha) o desempenho da Unimed Fronteira Noroeste supera 80%, exceto a facilidade de acesso a lista de prestadores que atingiu 70,5%.
- ❖ A **questão 8** que avalia os documentos/formulários foi o melhor atributo avaliado, alcançou 90,2%. O resultado mais baixo de satisfação ocorreu na **questão 5** que mede a facilidade de acesso à lista de prestadores: 70,5%, o classificando dentro da não conformidade por estar abaixo de 80pp.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas a satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**, o que indica uma probabilidade a migração para a não satisfação. Logo, faz-se necessárias ações para que evitem essa mudança.
- ❖ Por fim, a avaliação geral (questão 9) do plano atingiu 84,7% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, que ficou com 80,7%. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados resultará no aumento do nível de recomendação que eles os beneficiários fazem do plano de saúde.



# Obrigado(a)!

**Unimed Fronteira Noroeste/RS**

unimed@unimed-fno.com.br

(55) 3512-5424

**Unimed** 

somos  
**CCOP** 