



**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>                    | 8  |
| ✓ <u>Canais de Atendimento da Operadora</u> | 14 |
| ✓ <u>Avaliação Geral</u>                    | 18 |
| ✓ <u>Conclusões</u>                         | 21 |



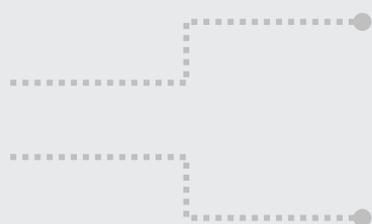


# Dados Técnicos

# Dados Técnicos

# 385

ENTREVISTADOS

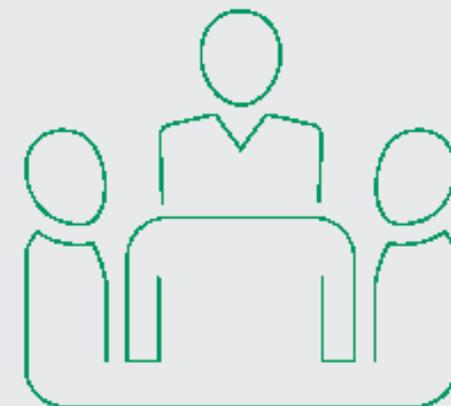


NÍVEL DE CONFIANÇA:  
**95pp**

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:** Beneficiários com 18 anos ou mais possuidores do plano **Unimed Fronteira Noroeste/RS**.
- ❖ **Universo:** 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

|   | Questão                                       | Base | Margem de Erro |
|---|---|------|----------------|
| <b>Bloco A:<br/>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:<br/>Canais de<br/>Atendimento</b> | 6 - Atendimento multicanal                    | 326  | 5.38           |
|   | 7 - Resolutividade                            | 121  | 8.88           |
|   | 8 - Documentos e formulários                  | 316  | 5.46           |
| <b>Bloco C:<br/>Satisfação Geral</b>          | 9 - Avaliação geral                           | 385  | 4.94           |
|   | 10 - Recomendação                             | 383  | 4.95           |



# 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                          | 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             |

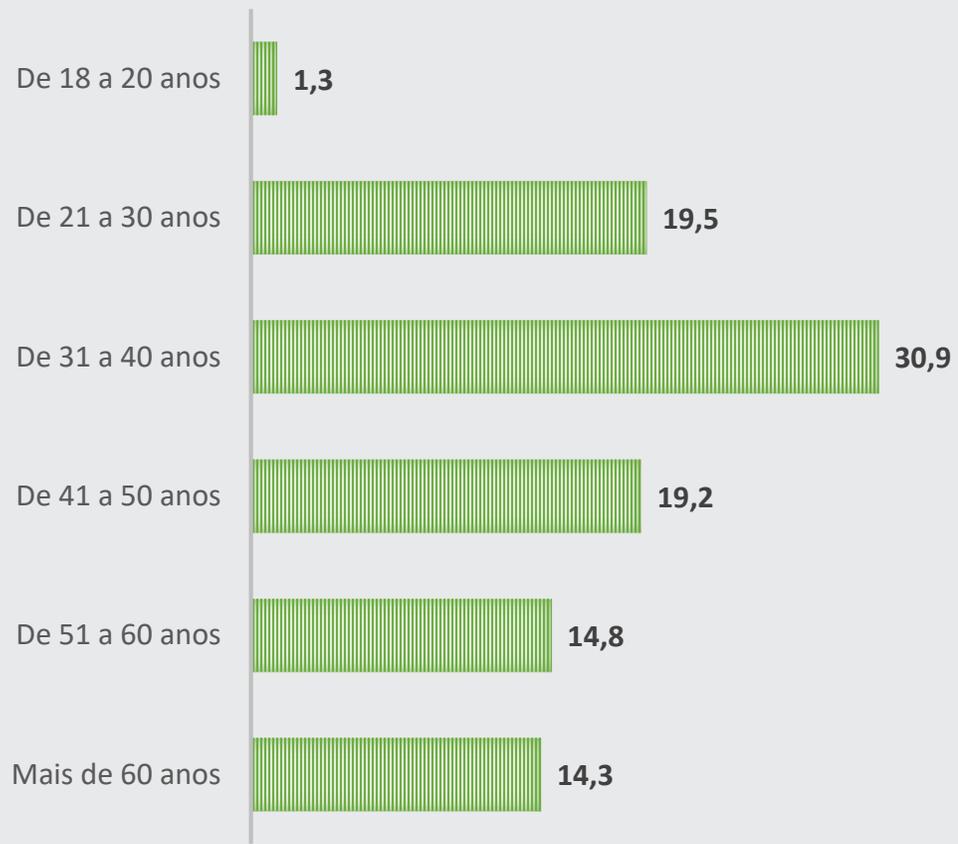
| Intervalo de Confiança (%) |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Limite Inferior            | Limite Superior |
| 0                          | 2               |
| 16                         | 23              |
| 26                         | 36              |
| 15  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

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

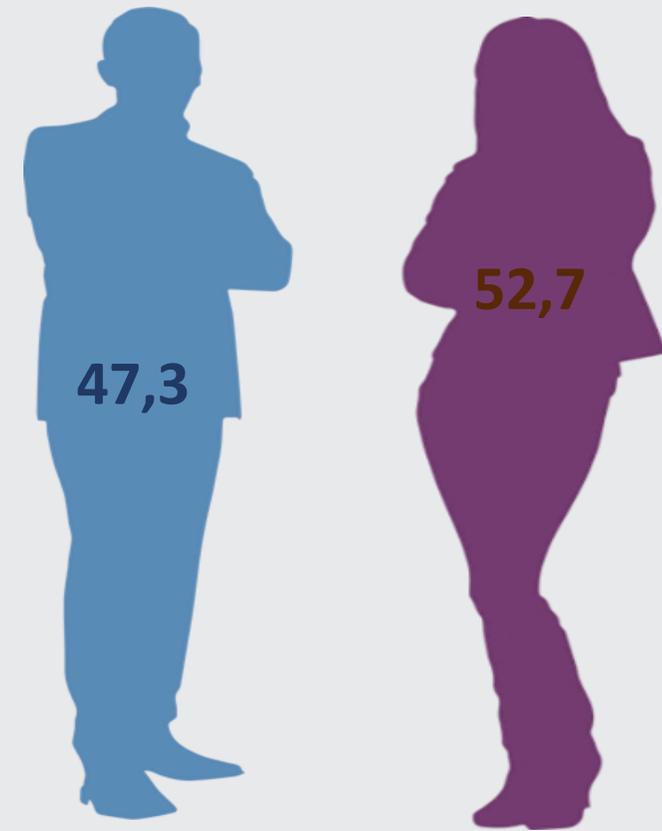
| Intervalo de Confiança (%) |                 |
|----------------------------|-----------------|
| Limite Inferior            | Limite Superior |
| 42                         | 52              |
| 48                         | 58              |

# 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 resultados)  
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   |

Base: 286 Margem de Erro: 5.75

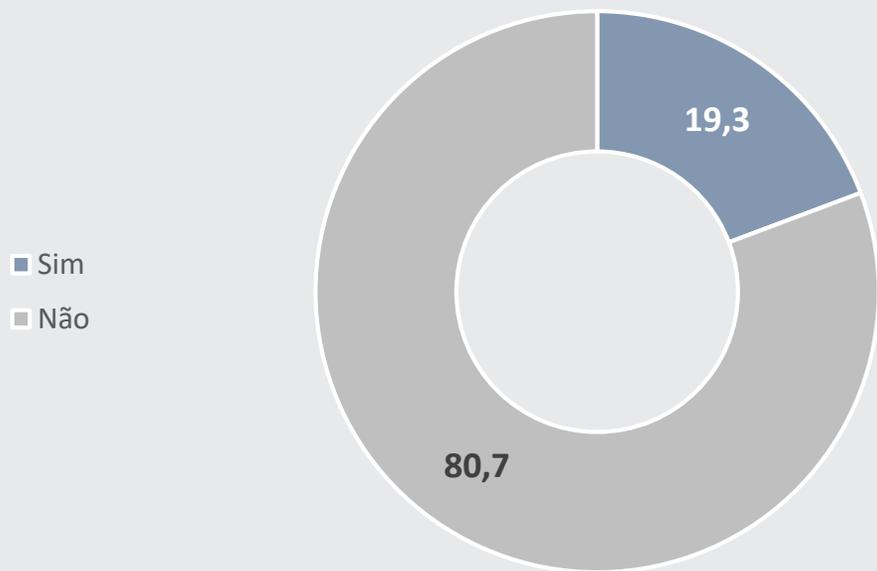
Não se aplica: 99 (não considerados para cálculo dos resultados)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

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.

# 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.?



Base: 384 Margem de Erro: 4,94  
Não se aplica: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

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

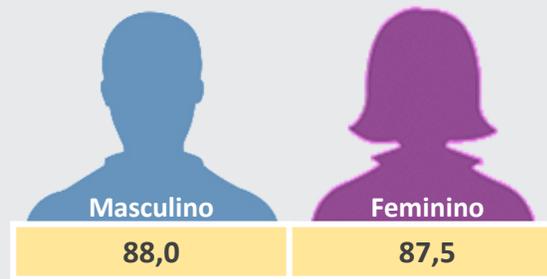
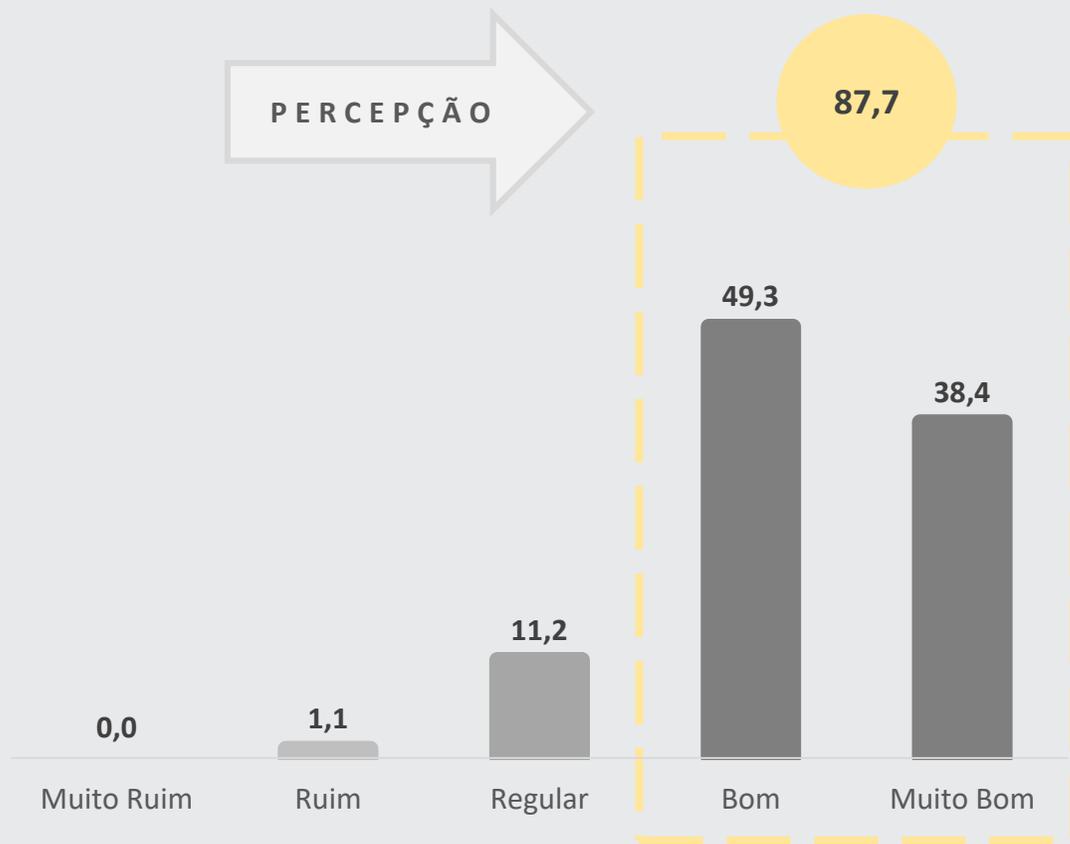
| FAIXA ETÁRIA    | Não   | Sim  |
|-----------------|-------|------|
| De 18 a 20 anos | 100,0 | 0,0  |
| De 21 a 30 anos | 90,7  | 9,3  |
| De 31 a 40 anos | 89,8  | 10,2 |
| De 41 a 50 anos | 83,8  | 16,2 |
| De 51 a 60 anos | 56,1  | 43,9 |
| Mais de 60 anos | 67,3  | 32,7 |

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, dentistas, 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 resultados)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

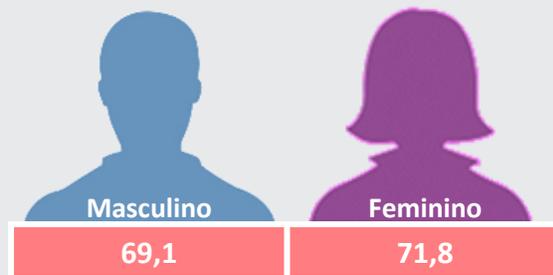
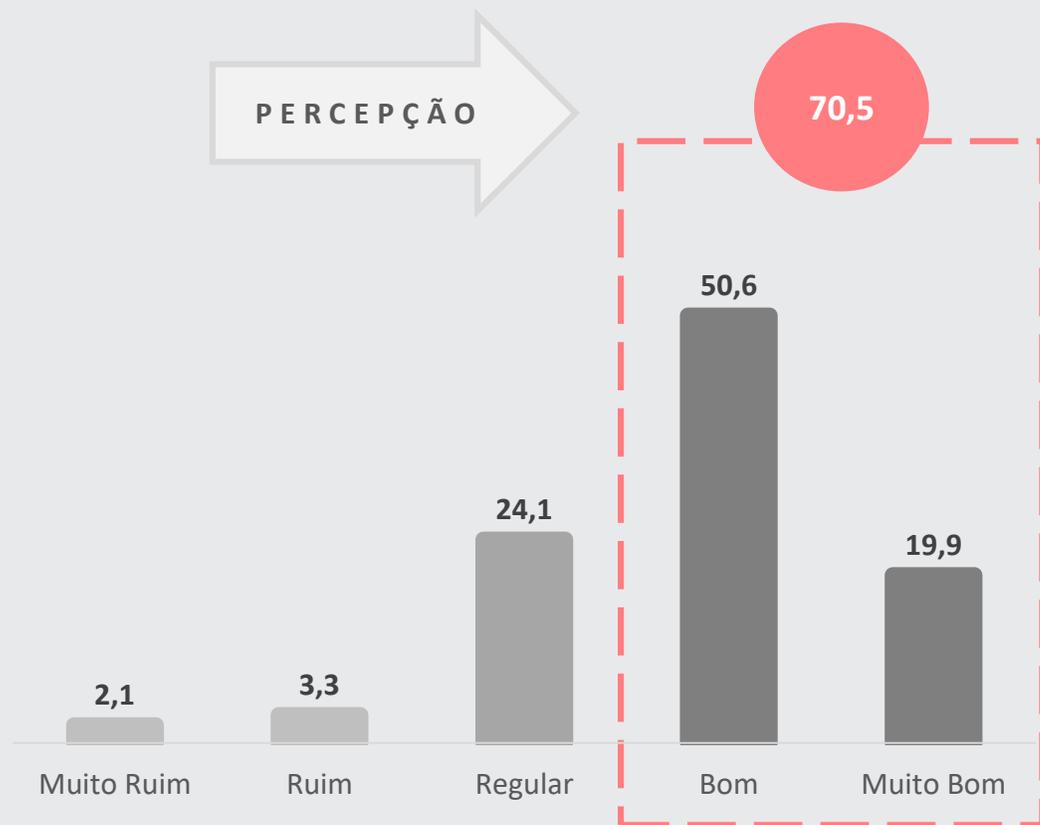
0 a 79

Excelente / Forças 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 | 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 entre 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

Excelente / Forças

80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

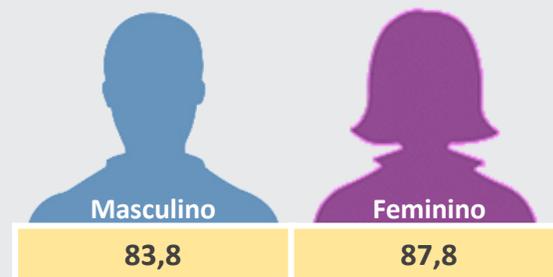
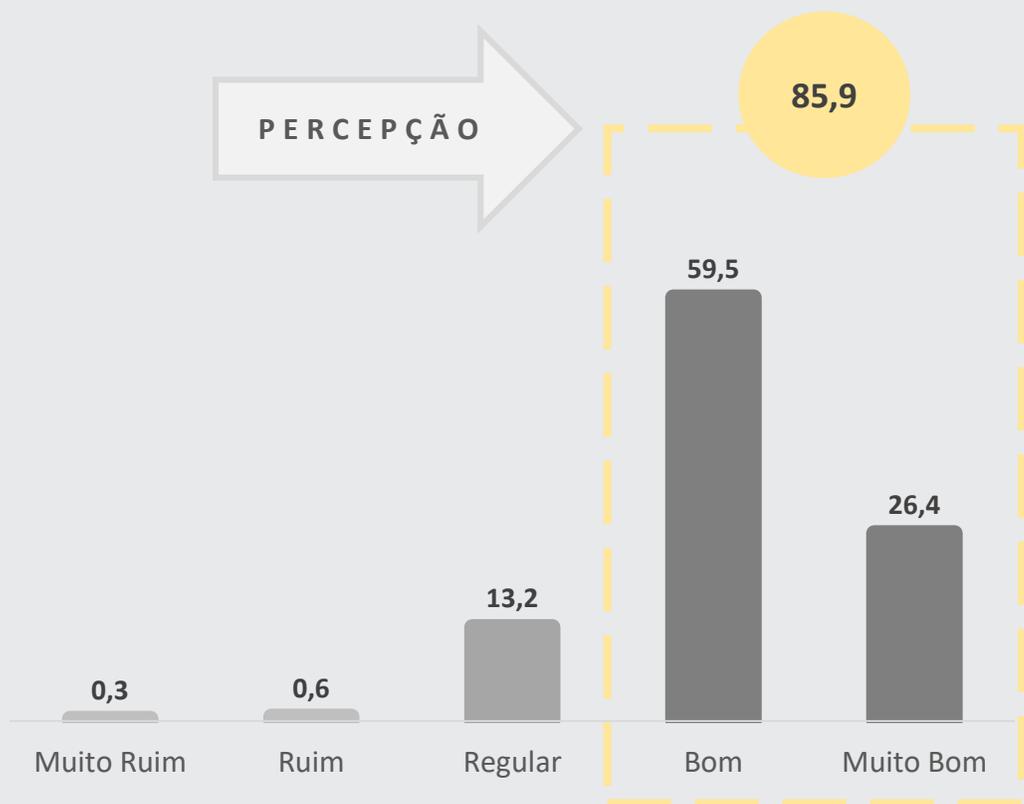
Não conforme Fraquezas ou Ameaças



# 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.

Base: 326 Margem de Erro: 5.38

Não se aplica: 59 (não considerados para cálculo dos resultados)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

**% Satisfação**

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

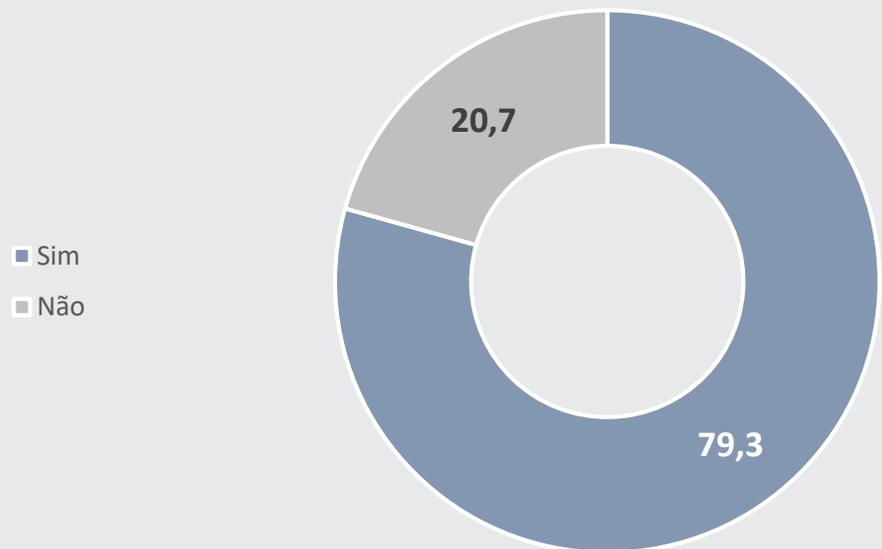
Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Unimed

somos  
coop

# 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  |

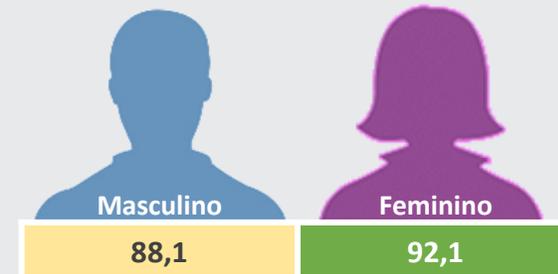
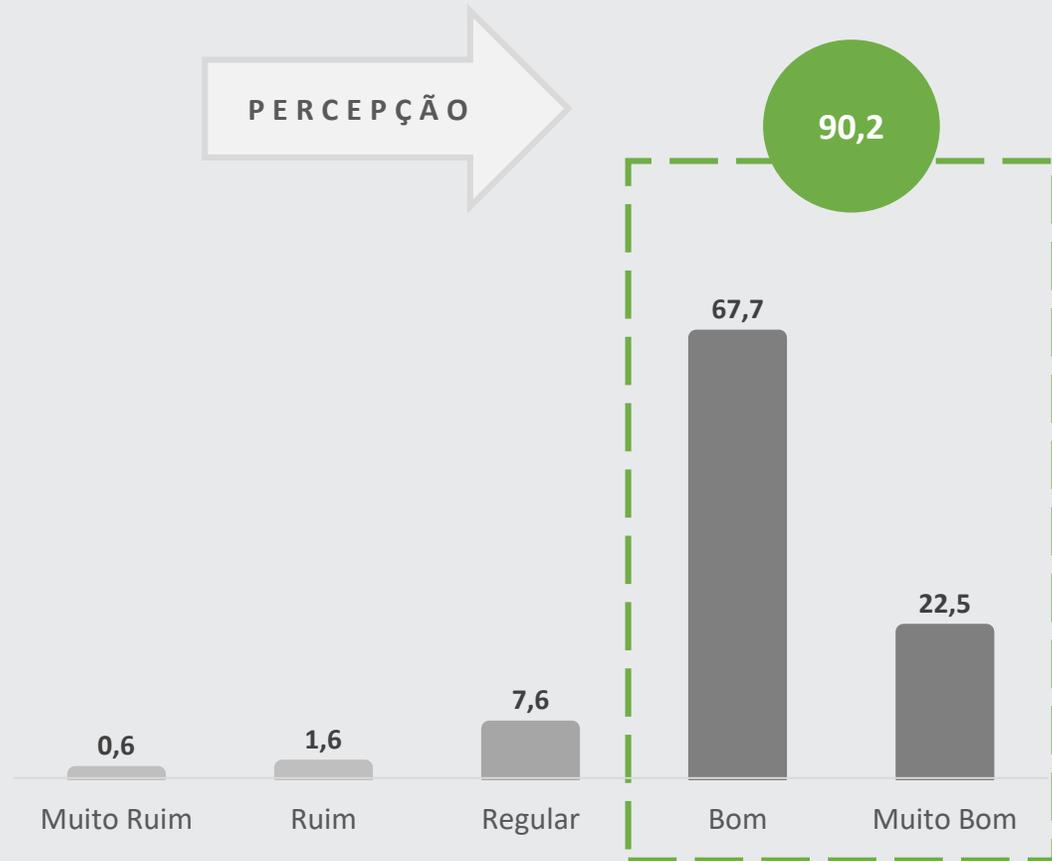
Base: 121 Margem de Erro: 8.88  
Não se aplica: 264 (não considerados para cálculo dos resultados)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

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%.

Base: 316 Margem de Erro: 5.46

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

80 a 89

Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Unimed

somos  
coop

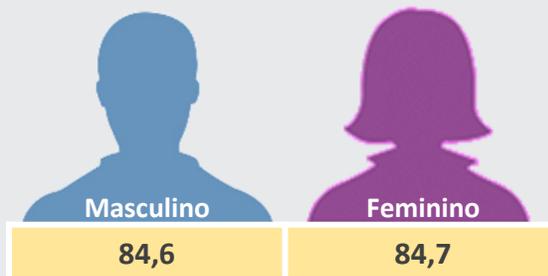
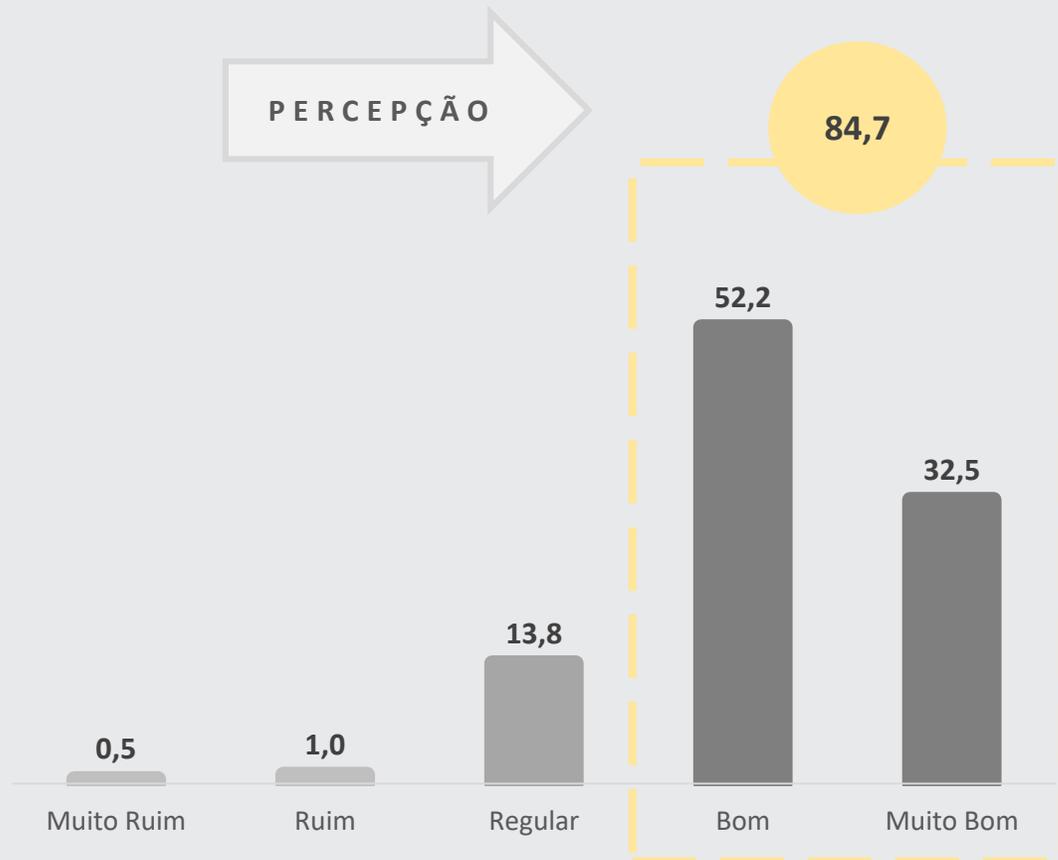


# Avaliação Geral

# Avaliação Geral

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

PERCEPÇÃO



| 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 grupos **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  
Não se aplica: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)  
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

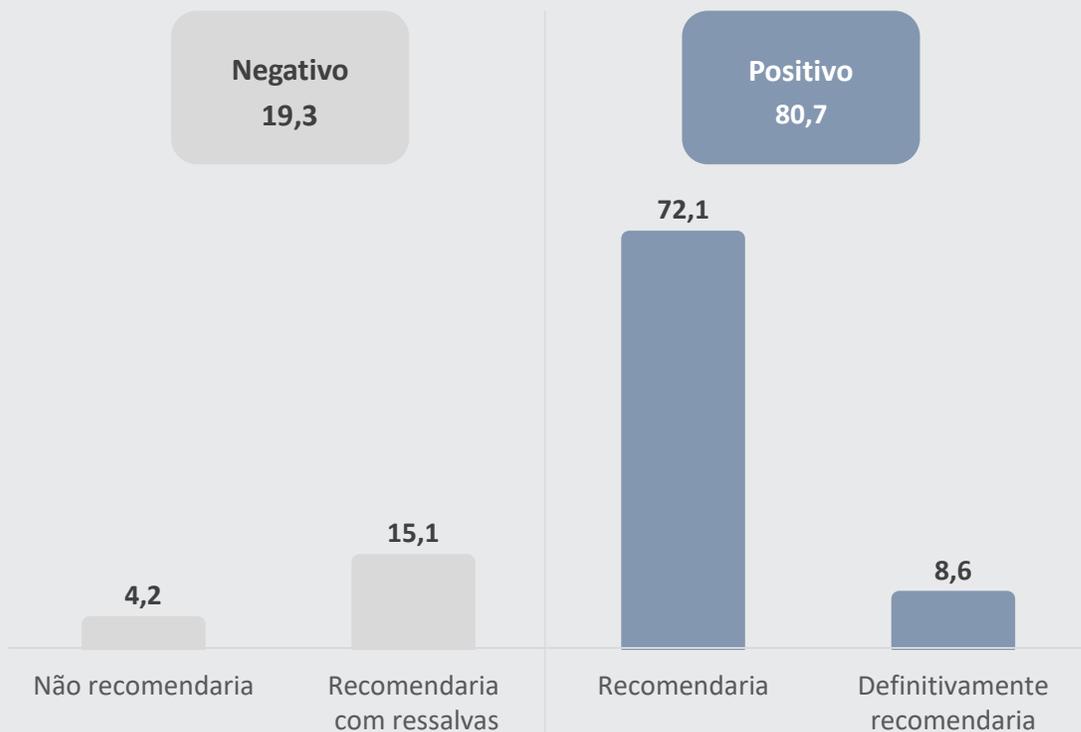
Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Unimed

somos  
coop

# Avaliação Geral

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



Base: 383 Margem de Erro: 4.95

Não se aplica: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

| 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.

# 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** 