



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)  
Formulário Padrão ANS

# Dados Técnicos

# 385

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:  
95%

MARGEM DE ERRO:  
4.96

**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:** 40.447 beneficiários possuidores do plano Unimed Amparo.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 30.339.
- ❖ **Período de campo:** Novembro a Dezembro de 2019.
- ❖ **Taxa de resposta:** 19%. Falamos com 2.009 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 385.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 19 (1%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 22 (1%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.583 (79%).
- ❖ **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.

Obs.: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos deste slide.



# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	381	4.99
	2 - Atenção imediata	324	5.42
	3 - Comunicação	382	4.98
	4 - Atenção à saúde recebida	383	4.98
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	360	5.13
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	360	5,13
	7 - Resolutividade	128	8.64
	8 - Documentos e formulários	299	5.64
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	385	4.96
	10 - Recomendação	384	4.97



# Dados Técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	215	56,4%	44%	69%	95%	6,3%
Na maioria das vezes	71	18,6%	9%	29%	95%	4,9%
Às vezes	94	24,7%	14%	36%	95%	5,5%
Nunca	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	220	67,9%	55%	81%	95%	6,4%
Na maioria das vezes	58	17,9%	7%	28%	95%	5,3%
Às vezes	42	13,0%	4%	22%	95%	4,6%
Nunca	4	1,2%	-2%	4%	95%	1,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	73	19,1%	9%	29%	95%	5,0%
Não	309	80,9%	71%	91%	95%	5,0%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	154	40,2%	28%	53%	95%	6,2%
Bom	187	48,8%	36%	61%	95%	6,3%
Regular	34	8,9%	2%	16%	95%	3,6%
Ruim	4	1,0%	-2%	4%	95%	1,3%
Muito Ruim	4	1,0%	-2%	4%	95%	1,3%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	105	29,2%	17%	41%	95%	5,9%
Bom	194	53,9%	41%	67%	95%	6,5%
Regular	52	14,4%	5%	24%	95%	4,6%
Ruim	8	2,2%	-2%	6%	95%	1,9%
Muito Ruim	1	0,3%	-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	106	29,4%	18%	41%	95%	6,0%
Bom	214	59,4%	47%	72%	95%	6,4%
Regular	36	10,0%	2%	18%	95%	3,9%
Ruim	2	0,6%	-1%	2%	95%	1,0%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	2%	95%	1,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	100	78,1%	60%	96%	95%	9,1%
Não	28	21,9%	4%	40%	95%	9,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	69	23,1%	11%	35%	95%	6,0%
Bom	191	63,9%	50%	78%	95%	6,9%
Regular	35	11,7%	2%	21%	95%	4,6%
Ruim	4	1,3%	-2%	5%	95%	1,6%
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	149	38,7%	26%	51%	95%	6,2%
Bom	184	47,8%	35%	60%	95%	6,3%
Regular	47	12,2%	4%	20%	95%	4,1%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%
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	35	9,1%	2%	16%	95%	3,6%
Recomendaria	286	74,5%	63%	86%	95%	5,5%
Recomendaria com ressalvas	49	12,8%	4%	21%	95%	4,2%
Não recomendaria	14	3,6%	-1%	8%	95%	2,4%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Amparo	60
Pedreira	21
Serra Negra	10
Monte Alegre do Sul	3
Aguas de Lindoia	2
Monte Sião	1
Socorro	1
Jaguariúna	1
Jacutinga	0
São Paulo	0
Campinas	0
Itatiba	0
Lindoia	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
55	65
17	25
7	13
1	5
1	4
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	15
De 31 a 40 anos	19
De 41 a 50 anos	20
De 51 a 60 anos	20
Mais de 60 anos	24

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	63
Masculino	37

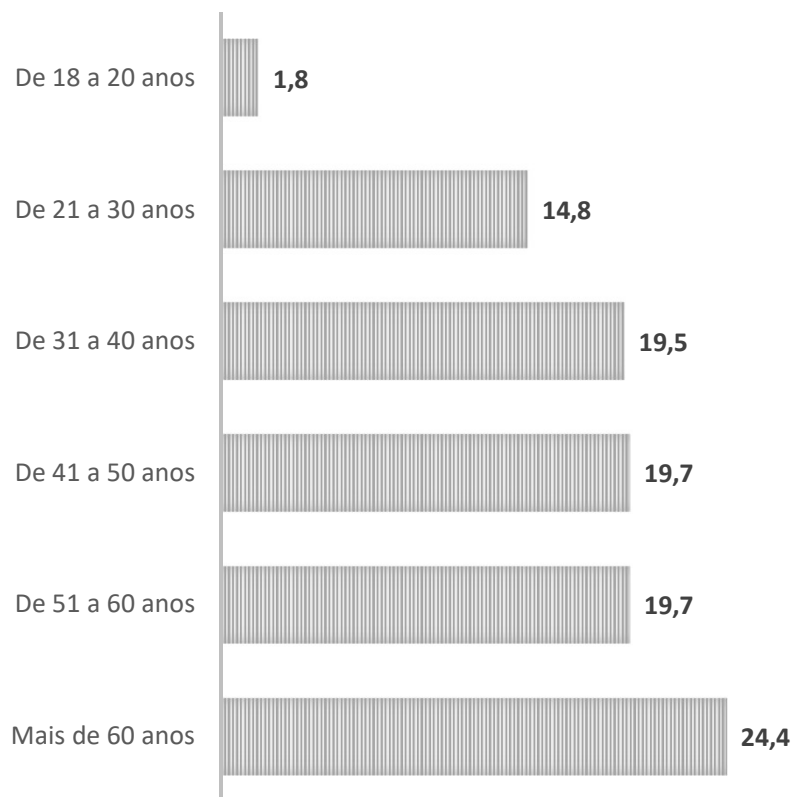
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	3
11	18
16	23
16	24
16	24
20	29

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
58	67
33	42



# Dados Técnicos

## Faixa Etária



## Gênero

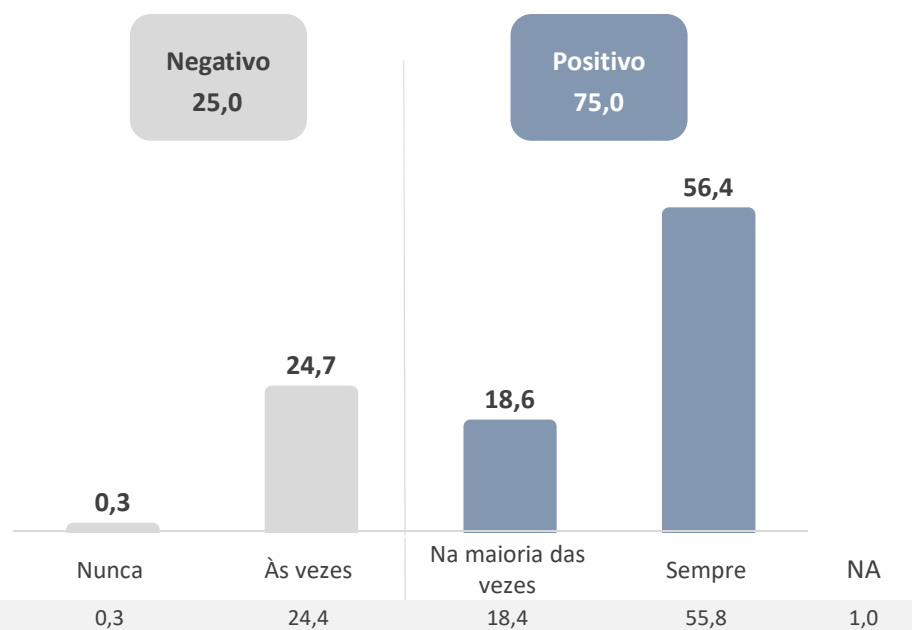


Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



# 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	22,7	21,0	56,3
Masculino	0,7	28,0	14,7	56,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	33,3	50,0	16,7
De 21 a 30 anos	0,0	28,6	14,3	57,1
De 31 a 40 anos	0,0	29,3	20,0	50,7
De 41 a 50 anos	0,0	23,7	19,7	56,6
De 51 a 60 anos	1,3	26,7	18,7	53,3
Mais de 60 anos	0,0	17,2	17,2	65,6

Base: 381 Margem de Erro: 4.99  
 Não se aplica: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 75% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**. Destaque positivo para o fato de que apenas 0,3% citaram **nunca**.

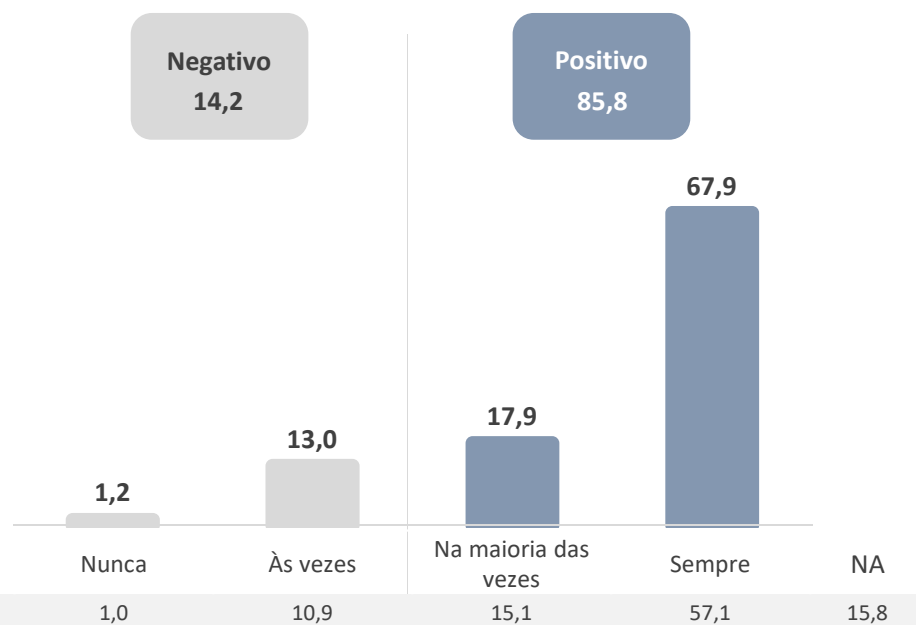
**Ponto de atenção:** o **às vezes** está 6,1pp acima do resultado de **a maioria das vezes**, o que indica dificuldades neste acesso. Além disso, os **homens** são os que menos verbalizam a opção **na maioria das vezes**.





# 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	1,0	14,1	21,5	63,4
Masculino	1,7	10,9	11,8	75,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	33,3	16,7	50,0
De 21 a 30 anos	0,0	6,1	20,4	73,5
De 31 a 40 anos	1,5	12,3	16,9	69,2
De 41 a 50 anos	1,5	13,2	20,6	64,7
De 51 a 60 anos	1,6	12,5	20,3	65,6
Mais de 60 anos	1,4	16,7	12,5	69,4

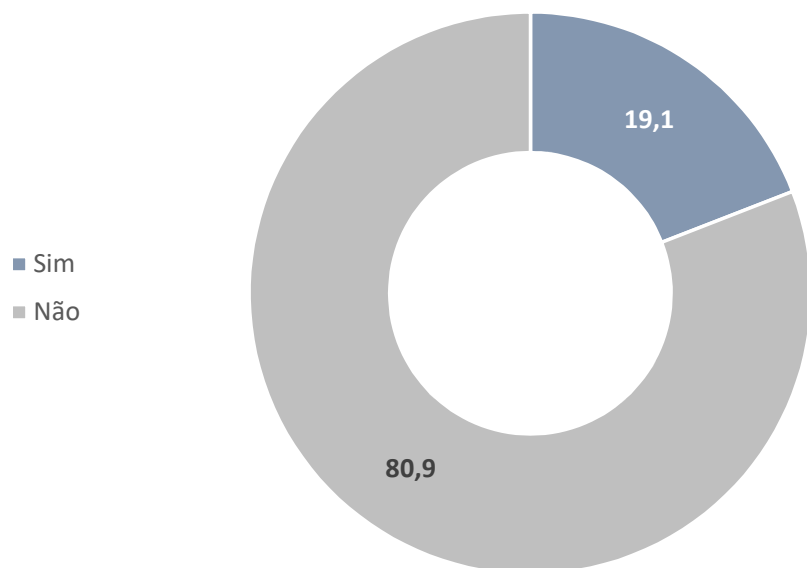
Base: 324 Margem de Erro: 5.42  
 Não se aplica: 61 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito satisfatória, possui 85,8% de menções positivas (**sempre** e **a maioria das vezes**), outro aspecto considerado positivo é que a resposta **nunca** não chegou a 2%. Além disso, os **homens** e beneficiários entre **21 a 30 anos** são os que informam mais vezes a resposta **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.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	80,8	19,2
Masculino	81,0	19,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	85,7	14,3
De 21 a 30 anos	87,3	12,7
De 31 a 40 anos	84,0	16,0
De 41 a 50 anos	81,3	18,7
De 51 a 60 anos	75,0	25,0
Mais de 60 anos	78,7	21,3

Base: 382 Margem de Erro: 4.98

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

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

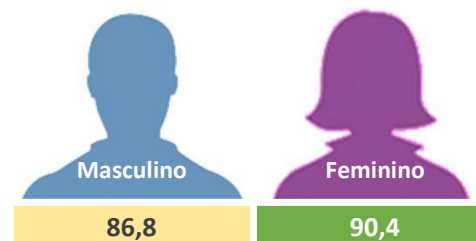
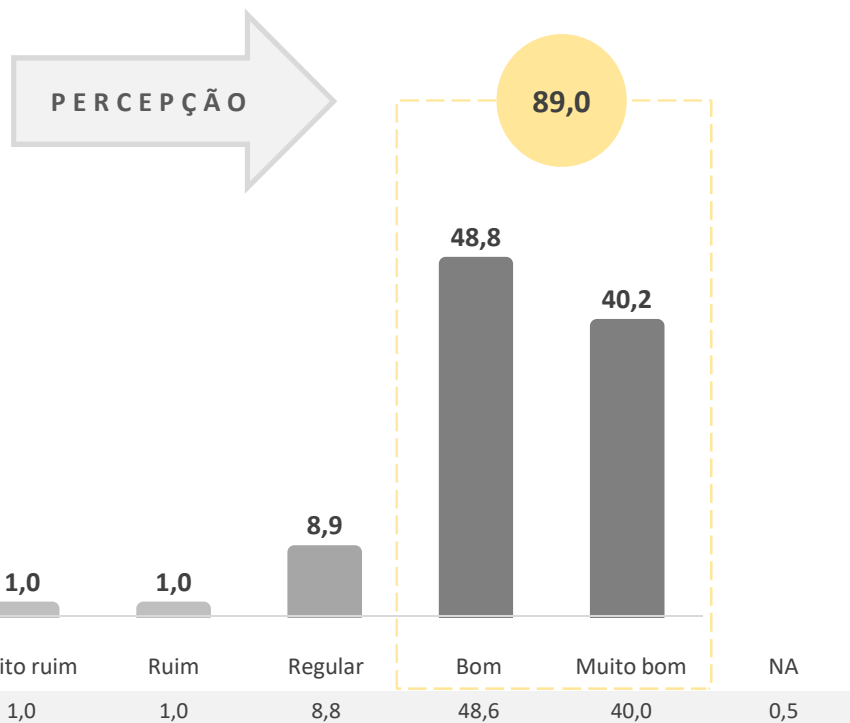
Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos beneficiários (80,9%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos usuários de **51 a 60 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)?



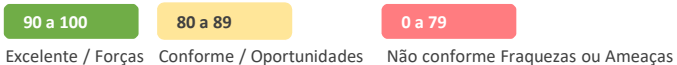
Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	91,1
De 31 a 40 anos	86,7
De 41 a 50 anos	86,8
De 51 a 60 anos	86,8
Mais de 60 anos	92,6

Levando em consideração a atenção à saúde recebida, 89% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente.

Destaque para os beneficiários da **faixa etária entre 18 a 30 anos** e os com **mais de 60** onde concentra a maior satisfação, alcançando o patamar de excelência.

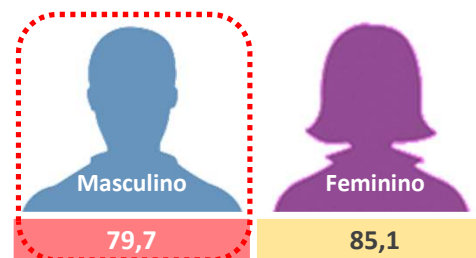
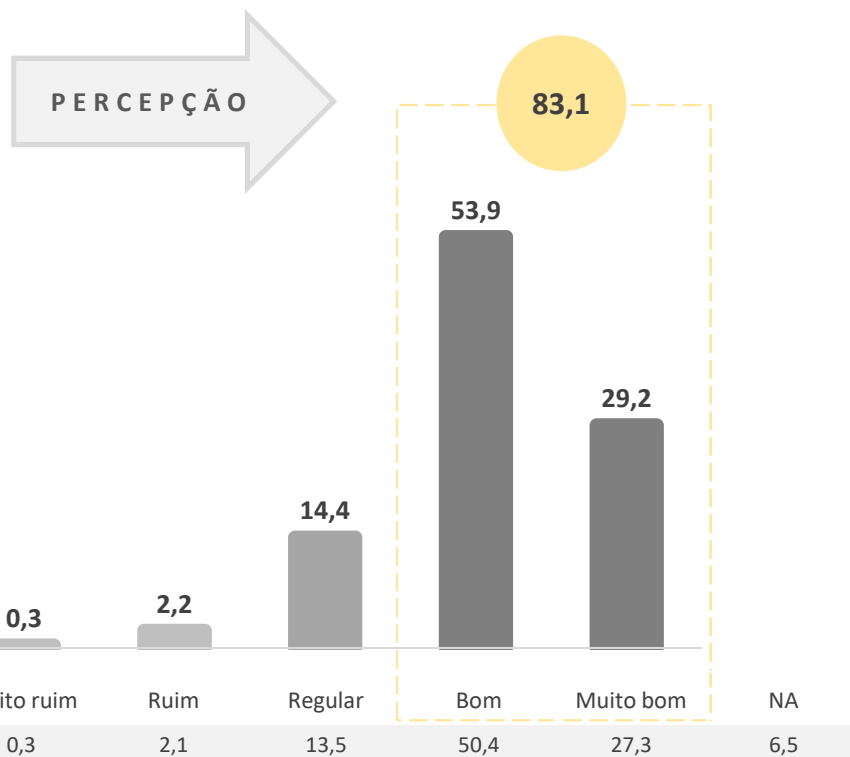
Base: 383 Margem de Erro: 4.98  
 Não se aplica: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação



# 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	100,0
De 21 a 30 anos	83,6
De 31 a 40 anos	77,8
De 41 a 50 anos	78,1
De 51 a 60 anos	85,3
Mais de 60 anos	88,2

O acesso à lista de prestadores alcançou 83,1% de satisfação.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 24,7pp, o que indica migração da satisfação para não satisfação. Além disso, os **homens** (79,7%) e beneficiários entre **31 a 50 anos** concentram a não satisfação, inclusive estão em não conformidade.

Destaque positivo para beneficiários de **18 a 20 anos**, com patamar máximo de excelência: **100pp**.

Base: 360 Margem de Erro: 5.13

Não se aplica: 25 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

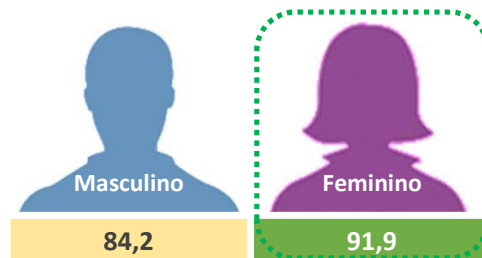
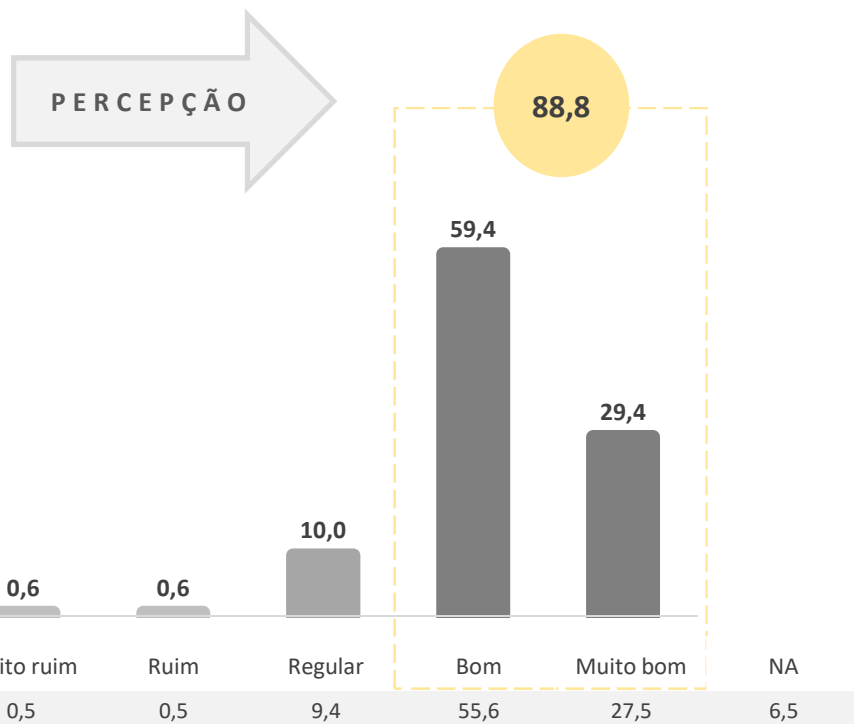
Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



# 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?



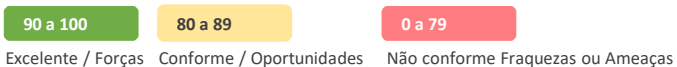
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	84,6
De 31 a 40 anos	87,3
De 41 a 50 anos	81,9
De 51 a 60 anos	91,4
Mais de 60 anos	96,6

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 88,8%. Aqui também há um viés de baixa entre os índices positivos, porém com a diferença um pouco maior: de 30pp.

As **mulheres**, assim como nas avaliações anteriores demonstram mais satisfação. Vale destacar também os beneficiários com mais de 51 anos que avaliaram os canais de atendimento muito bem, classificando-os em patamar de excelência.

Base: 360 Margem de Erro: 5.13  
 Não se aplica: 25 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

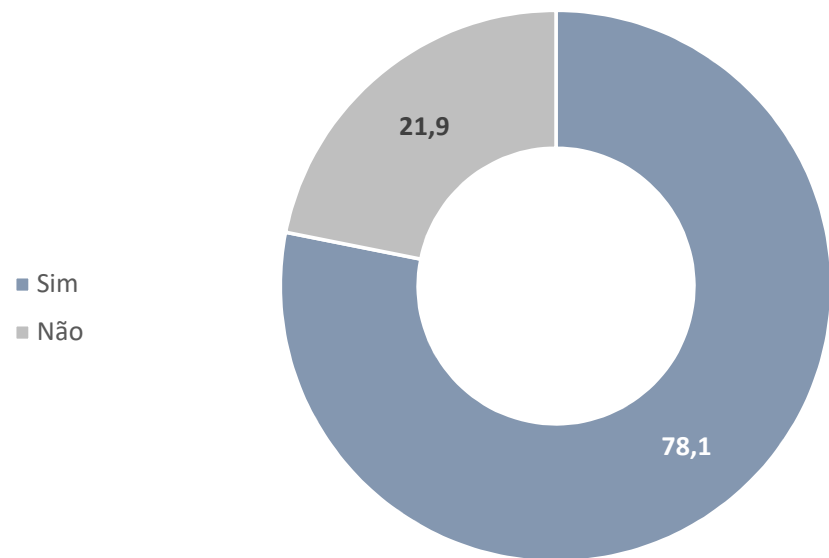
## % Satisfação



# 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

	Sim	Não	NA
--	-----	-----	----

Frequência:	26,0	7,3	66,8
-------------	------	-----	------

Base: 128 Margem de Erro: 8.64

Não se aplica: 257 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	17,4	82,6
Masculino	31,0	69,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	15,4	84,6
De 31 a 40 anos	18,9	81,1
De 41 a 50 anos	36,4	63,6
De 51 a 60 anos	22,7	77,3
Mais de 60 anos	19,4	80,6

Das pessoas pesquisadas, 67% optaram pela opção “não se aplica”, 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, 78,1% informaram ter sua demanda resolvida, outra informação bastante positiva.

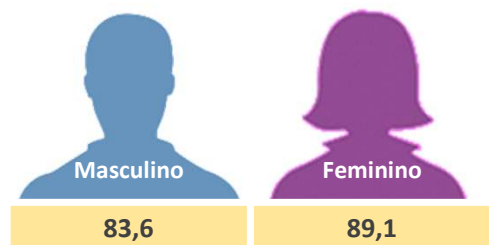
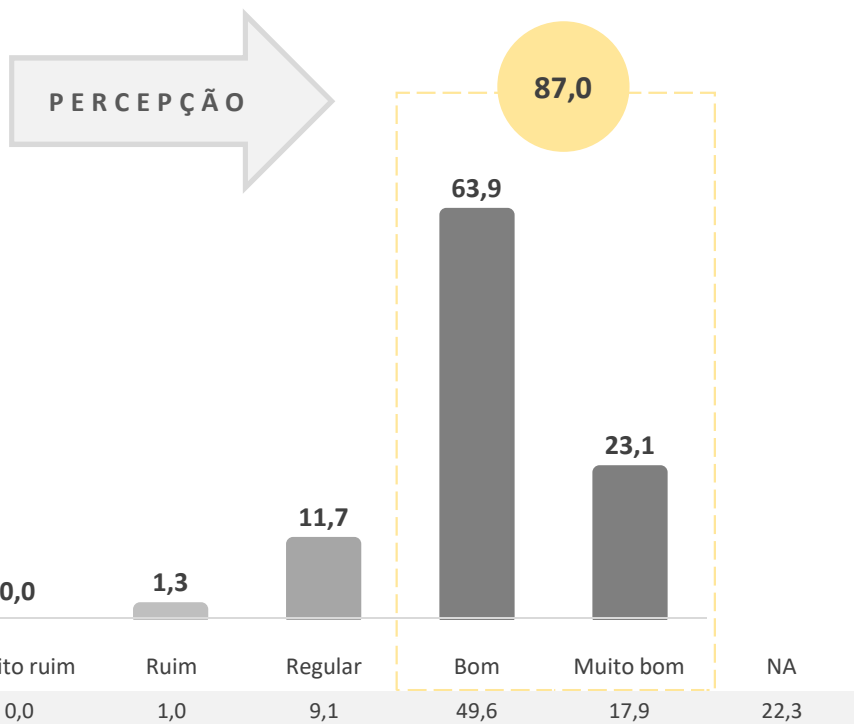
**Ponto de atenção:** o gênero **Masculino** e usuários **de 41 a 50 anos** foram os que menos receberam resolutividade.



# 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	83,0
De 31 a 40 anos	72,6
De 41 a 50 anos	87,7
De 51 a 60 anos	92,5
Mais de 60 anos	96,0

No quesito Documentos/Formulários 87% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva.

**Ponto de atenção:** Podemos observar mais um viés entre os atributos positivos (**muito bom e bom**) com diferença de 40,8pp. A não satisfação está concentrada na faixa **de 31 a 40 anos**.

**Destaque positivo** para as faixas **18 a 20 anos** e com **mais de 51 anos**, pois ficaram dentro do patamar de excelência (acima de 90%).

Base: 299 Margem de Erro: 5.64  
 Não se aplica: 86 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

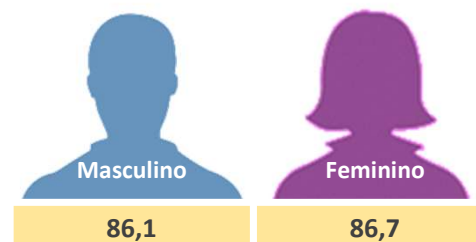
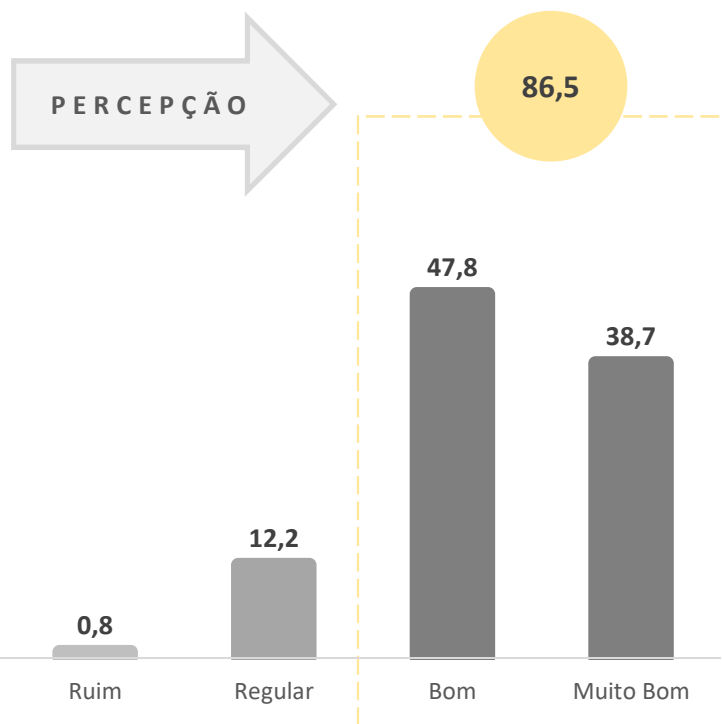
90 a 100      80 a 89      0 a 79

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	85,7
De 21 a 30 anos	89,5
De 31 a 40 anos	84,0
De 41 a 50 anos	81,6
De 51 a 60 anos	86,8
Mais de 60 anos	90,4

Na avaliação geral o plano atingiu 86,5% de satisfação, classificando-o em conformidade, resultado positivo, inclusive o índice de insatisfação ( **muito ruim e ruim**) não chega a 2%.

**Destaque positivo:** beneficiários com mais de **60 anos** com satisfação de 90,4pp atingiu o patamar de excelência.

Base: 385 Margem de Erro: 4.96

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

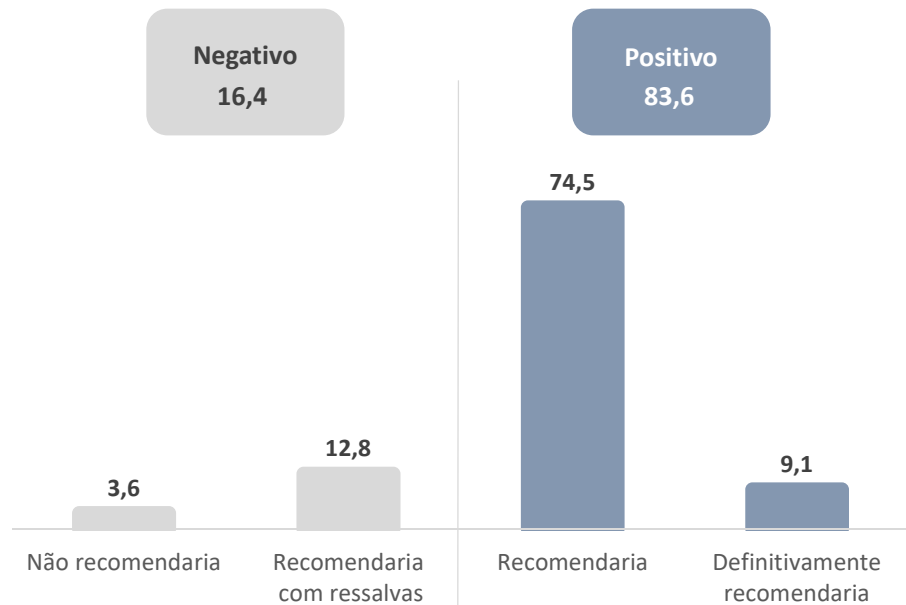
Excelente / Forças Não conforme Fraquezas ou Ameaças





# Avaliação Geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,9	10,4	78,3	8,3
Masculino	4,9	16,7	68,1	10,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	85,7	14,3
De 21 a 30 anos	3,5	3,5	77,2	15,8
De 31 a 40 anos	1,3	21,3	65,3	12,0
De 41 a 50 anos	2,6	21,1	69,7	6,6
De 51 a 60 anos	5,3	10,5	78,9	5,3
Mais de 60 anos	5,4	7,5	79,6	7,5

Base: 384 Margem de Erro: 4.97

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

Os resultados indicam que 83,6% dos beneficiários recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria + recomendaria**) o que significa um resultado excelente, inclusive, apenas **3,6%** disseram a opção **não recomendaria**. Vale ressaltar que 100% dos beneficiários **de 18 a 30 anos** recomendariam o plano da Unimed Amparo.

**Ponto de atenção:** analisando por gênero, as **mulheres** dizem mais vezes **recomendaria** que o sexo masculino. Os **homens** respondem mais **recomendaria com ressalvas**.



# Conclusões

❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Amparo no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) superou 83%, sendo assim todos ficaram em patamar de conformidade.

❖ No bloco **Atenção à Saúde**, a **questão 1** que avalia os cuidados de saúde teve o menor desempenho: 75%, ou seja, 25% dos entrevistados tiveram dificuldade em obter cuidados à sua saúde 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: todas as questões relativas a satisfação se configuraram com viés de baixa, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**, o que indica uma migração da satisfação para não satisfação. Em relação aos resultados por gênero, as **mulheres** tiveram os melhores índices, com isso é preciso de um levantamento para certificar se há divergências de atendimento entre um e outro.

❖ Por fim, a questão 9, do bloco **Avaliação Geral** atingiu 86,5%, resultado muito bom. Vale ressaltar que a insatisfação não atingiu nem 2%. Analisando a taxa de recomendação da **questão 10** (83,6%), nota-se que ela acompanha a satisfação geral, isto nos permite dizer que a maioria dos beneficiários estão satisfeitos e felizes com o plano que possuem, basta somente alguns alinhamentos no atendimento para alcançar o patamar de excelência.





Obrigado!