

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

# Dados Técnicos

# 578

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:  
**95pp**

MARGEM DE ERRO:  
**4.06**

**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:** 109.278 beneficiários possuidores do plano **Unimed Joinville**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 86.518.
- ❖ **Período de Campo:** Dezembro de 2019 a Janeiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 43%. Falamos com 1.340 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 578.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 31 (2%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 15 (1%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 716 (53%).
- ❖ **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	556	4.14
	2 - Atenção imediata	475	4.48
	3 - Comunicação	576	4.07
	4 - Atenção à saúde recebida	553	4.15
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	540	4.20
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	530	4.24
	7 - Resolutividade	168	7.55
	8 - Documentos e formulários	448	4.62
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	578	4.06
	10 - Recomendação	578	4.06



# Dados Técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	334	60,1%	52%	69%	95%	4,2%
Na maioria das vezes	109	19,6%	13%	26%	95%	3,4%
Às vezes	107	19,2%	12%	26%	95%	3,4%
Nunca	6	1,1%	-1%	3%	95%	0,9%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	349	73,5%	65%	82%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	65	13,7%	7%	20%	95%	3,2%
Às vezes	51	10,7%	5%	17%	95%	2,9%
Nunca	10	2,1%	-1%	5%	95%	1,3%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	48	8,3%	4%	13%	95%	2,3%
Não	528	91,7%	87%	96%	95%	2,3%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	212	38,3%	30%	47%	95%	4,2%
Bom	287	51,9%	43%	61%	95%	4,3%
Regular	46	8,3%	4%	13%	95%	2,4%
Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	139	25,7%	18%	33%	95%	3,8%
Bom	290	53,7%	45%	62%	95%	4,4%
Regular	79	14,6%	8%	21%	95%	3,1%
Ruim	24	4,4%	1%	8%	95%	1,8%
Muito Ruim	8	1,5%	-1%	4%	95%	1,1%

# Dados Técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	163	30,8%	23%	39%	95%	4,1%
Bom	285	53,8%	45%	63%	95%	4,4%
Regular	63	11,9%	6%	18%	95%	2,9%
Ruim	16	3,0%	0%	6%	95%	1,5%
Muito Ruim	3	0,6%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	137	81,5%	69%	94%	95%	6,1%
Não	31	18,5%	6%	31%	95%	6,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	128	28,6%	20%	37%	95%	4,3%
Bom	271	60,5%	51%	70%	95%	4,7%
Regular	41	9,2%	4%	15%	95%	2,8%
Ruim	6	1,3%	-1%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	2	0,4%	-1%	2%	95%	0,6%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	220	38,1%	30%	46%	95%	4,1%
Bom	297	51,4%	43%	60%	95%	4,2%
Regular	50	8,7%	4%	13%	95%	2,4%
Ruim	9	1,6%	-1%	4%	95%	1,0%
Muito Ruim	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	59	10,2%	5%	15%	95%	2,6%
Recomendaria	413	71,5%	64%	79%	95%	3,8%
Recomendaria com ressalvas	92	15,9%	10%	22%	95%	3,1%
Não recomendaria	14	2,4%	0%	5%	95%	1,3%

# Dados Técnicos – Plano Amostral

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
JOINVILLE	77%
SAO FRANCISCO DO SUL	4%
GARUVA	1%
BALNEARIO CAMBORIU	3%
ITAJAI	2%
BRUSQUE	1%
BLUMENAU	2%
CRICIUMA	1%
FLORIANOPOLIS	4%
ARAQUARI	2%
CHAPECO	1%
JARAGUA DO SUL	1%
SAO JOSE	1%
LAGES	1%
CURITIBA	0%
SAO BENTO DO SUL	1%
ITAPOA	0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
73%	80%
2%	5%
0%	1%
2%	5%
1%	3%
0%	2%
1%	3%
0%	2%
3%	6%
1%	3%
0%	1%
0%	2%
0%	1%
0%	1%
0%	1%
0%	1%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3%
De 21 a 30 anos	17%
De 31 a 40 anos	27%
De 41 a 50 anos	20%
De 51 a 60 anos	13%
Mais de 60 anos	19%

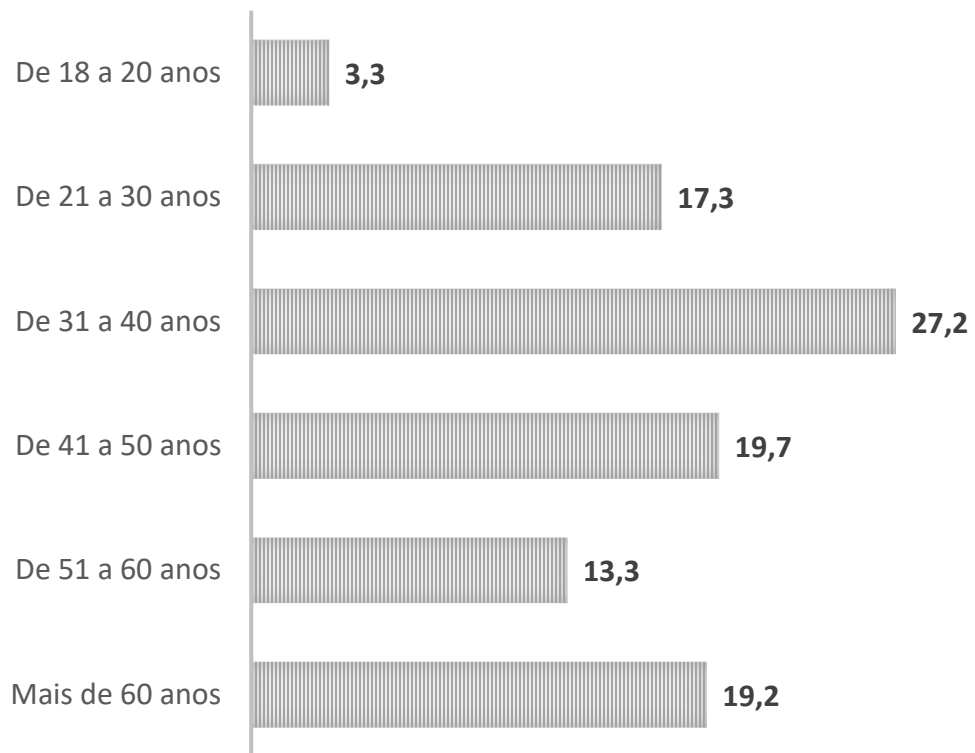
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
2%	5%
14%	20%
23%	31%
16%	23%
11%	16%
16%	23%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	58%
Feminino	42%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
54%	62%
38%	46%

# Dados Técnicos

## Faixa Etária

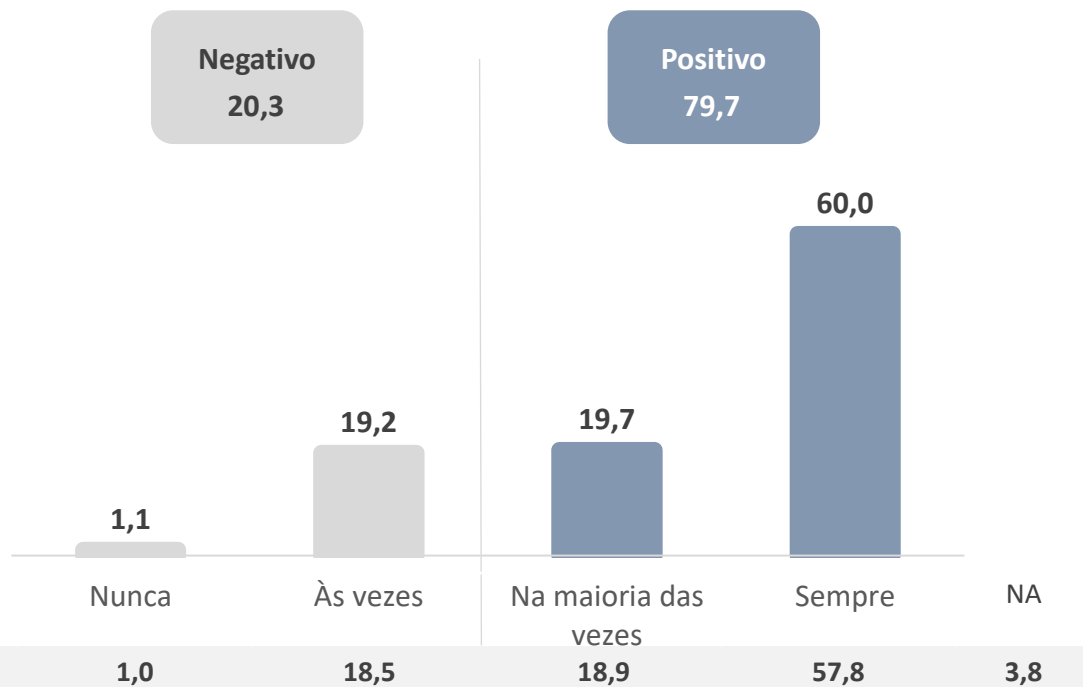


## Gênero



# 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?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,3	17,8	22,8	59,1
Masculino	2,2	21,2	15,2	61,5

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	5,9	23,5	23,5	47,1
De 21 a 30 anos	3,3	20,7	17,4	58,7
De 31 a 40 anos	0,7	22,0	22,7	54,7
De 41 a 50 anos	0,0	15,9	19,5	64,6
De 51 a 60 anos	1,4	20,3	21,6	56,8
Mais de 60 anos	0,0	16,4	15,5	68,2

Base: 556 Margem de Erro: 4.14

Não se aplica: 22 (não considerados para cálculo dos indicadores)

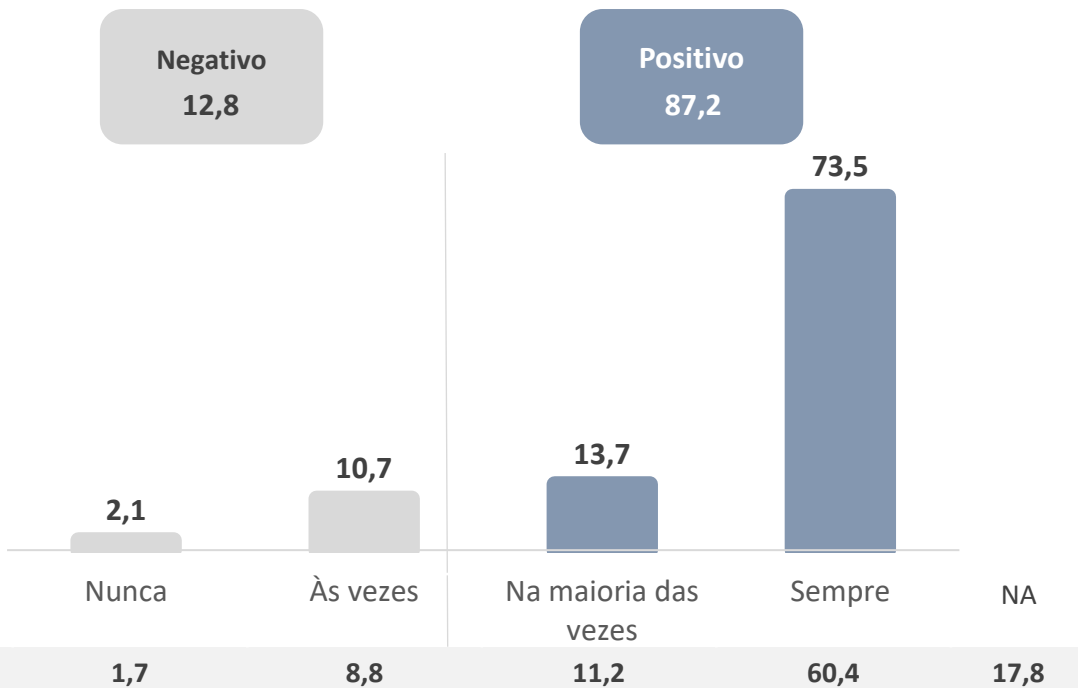
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 79,7% mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**, número positivo. Destaque ainda para o fato de que o **nunca** não chegou a alcançar 2pp. Entretanto, cabe um ponto de atenção quanto ao fato das opções **às vezes** e **na maioria das vezes** estarem tecnicamente empatadas dentro da margem de erro.



# 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	2,5	10,6	13,5	73,4
Masculino	1,6	10,9	14,0	73,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	18,8	6,3	75,0
De 21 a 30 anos	2,5	6,2	7,4	84,0
De 31 a 40 anos	1,5	12,1	12,9	73,5
De 41 a 50 anos	2,1	6,2	14,4	77,3
De 51 a 60 anos	1,6	15,6	23,4	59,4
Mais de 60 anos	3,5	12,9	14,1	69,4

Base: 475 Margem de Erro: 4.48

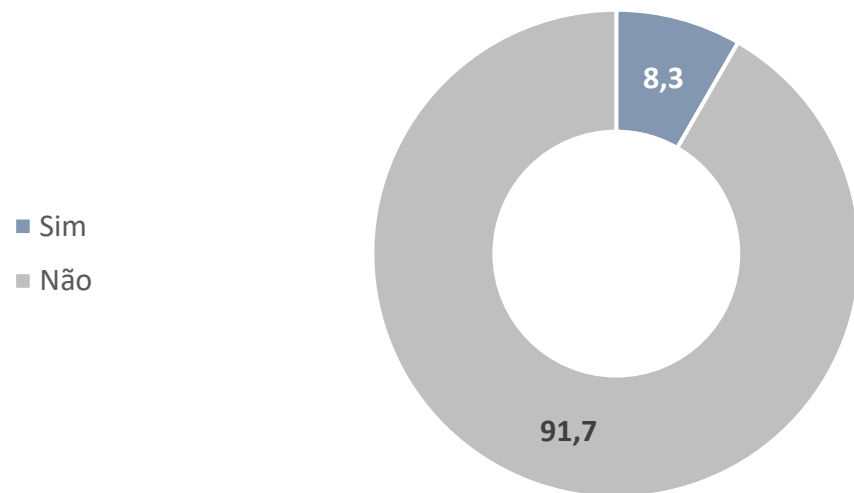
Não se aplica: 103 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano obteve 87,2% de menções positivas (**sempre** e **na maioria das vezes**), sendo 73,5% concentrados na resposta **sempre**, ótimo índice. Vale ressaltar ainda que, quando olhando por faixa etária, os beneficiários **de 18 a 20 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: 757 Margem de Erro: 4.07

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

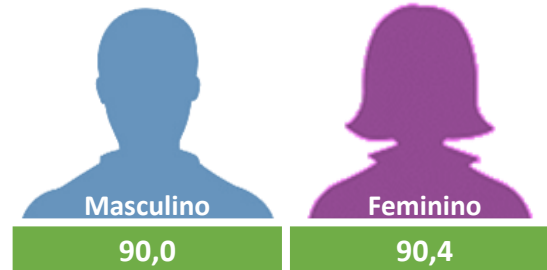
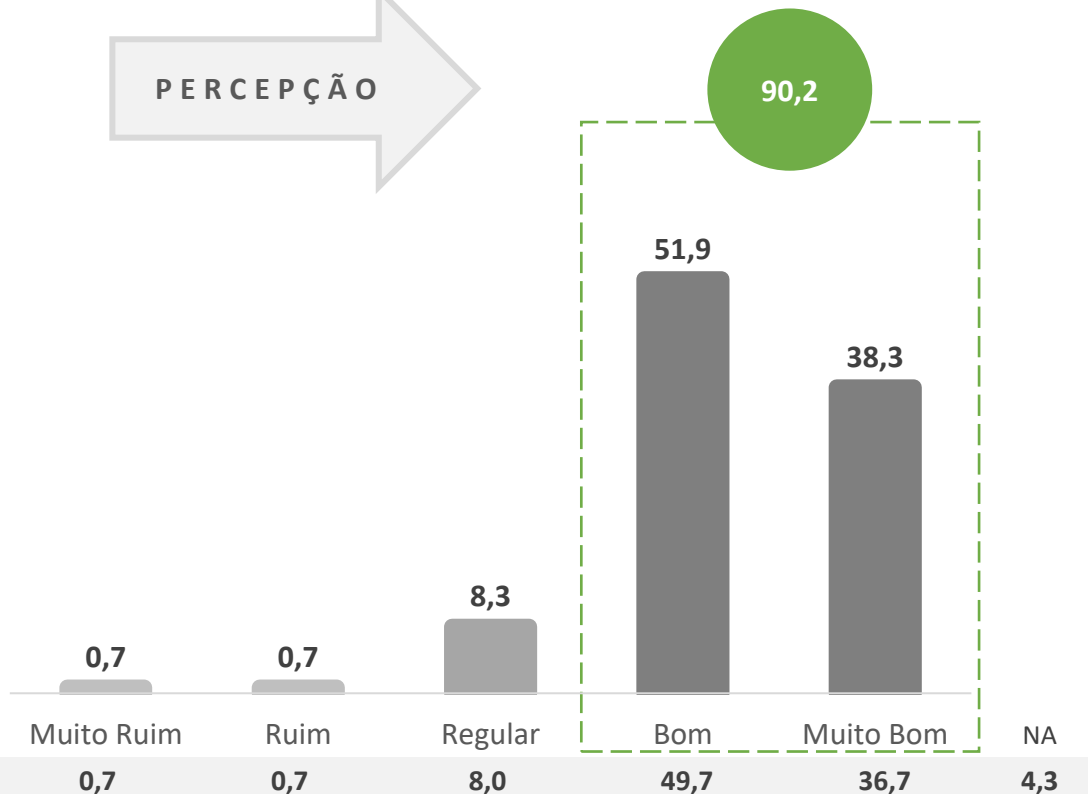
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	91,6	8,4
Masculino	91,8	8,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	94,7	5,3
De 21 a 30 anos	94,0	6,0
De 31 a 40 anos	97,5	2,5
De 41 a 50 anos	90,2	9,8
De 51 a 60 anos	90,9	9,1
Mais de 60 anos	82,9	17,1

A maioria dos beneficiários (91,7%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses. Por faixa etária, quem mais recebe é o público com **mais de 60 anos**. Em contrapartida, quem possui entre **31 e 40 anos** apresentou o menor índice 2,5pp

# 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	90,1
De 31 a 40 anos	90,7
De 41 a 50 anos	85,7
De 51 a 60 anos	90,8
Mais de 60 anos	92,5

Neste atributo, 90,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de excelência.

Analisando por faixa etária, usuários de 41 a 50 anos são os menos satisfeitos, enquadrando-se em conformidade.

Base: 553 Margem de Erro: 4.15

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

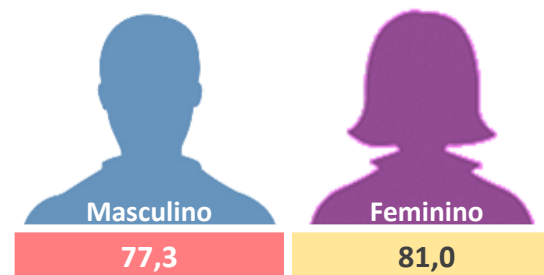
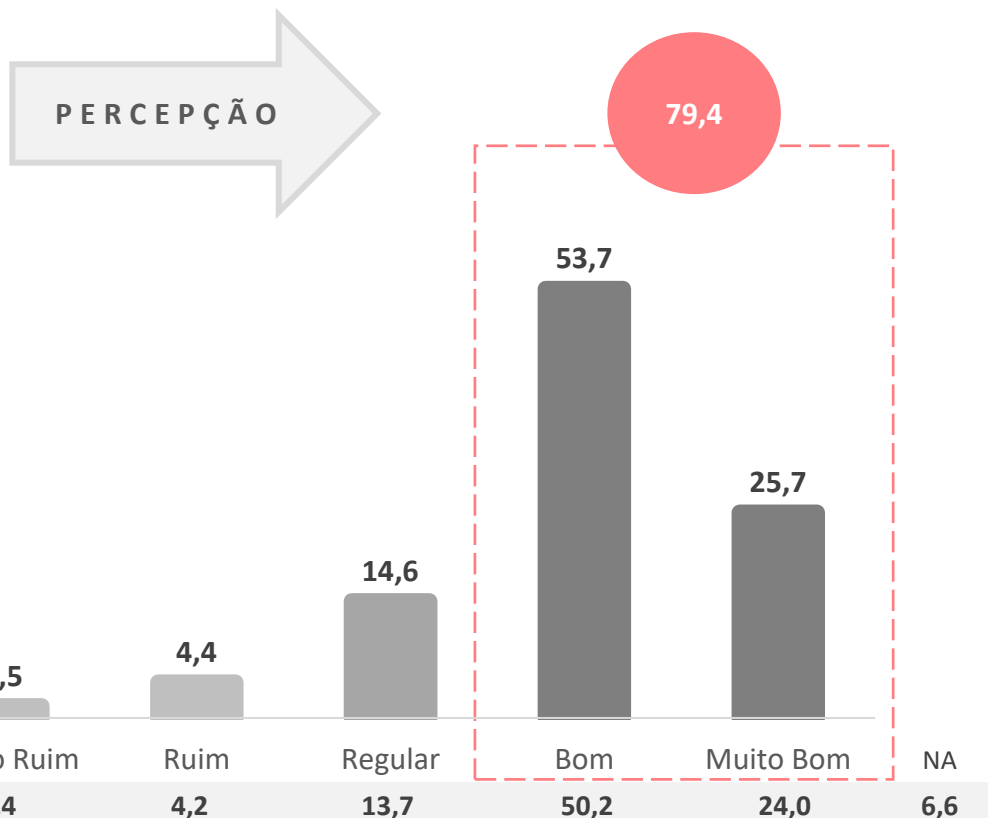
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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	88,2
De 21 a 30 anos	78,5
De 31 a 40 anos	73,8
De 41 a 50 anos	78,8
De 51 a 60 anos	80,6
Mais de 60 anos	86,7

O acesso à lista de prestadores alcançou 79% 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 28pp de diferença), o que indica possibilidade de migração da satisfação para não satisfação.

**Ponto de atenção:** os beneficiários de **31 a 40 anos** apresentam o menor índice de satisfação.

Base: 540 Margem de Erro: 4.20

Não se aplica: 38 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

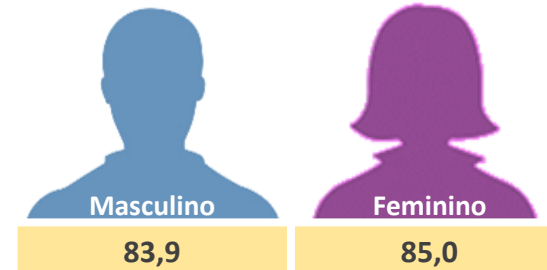
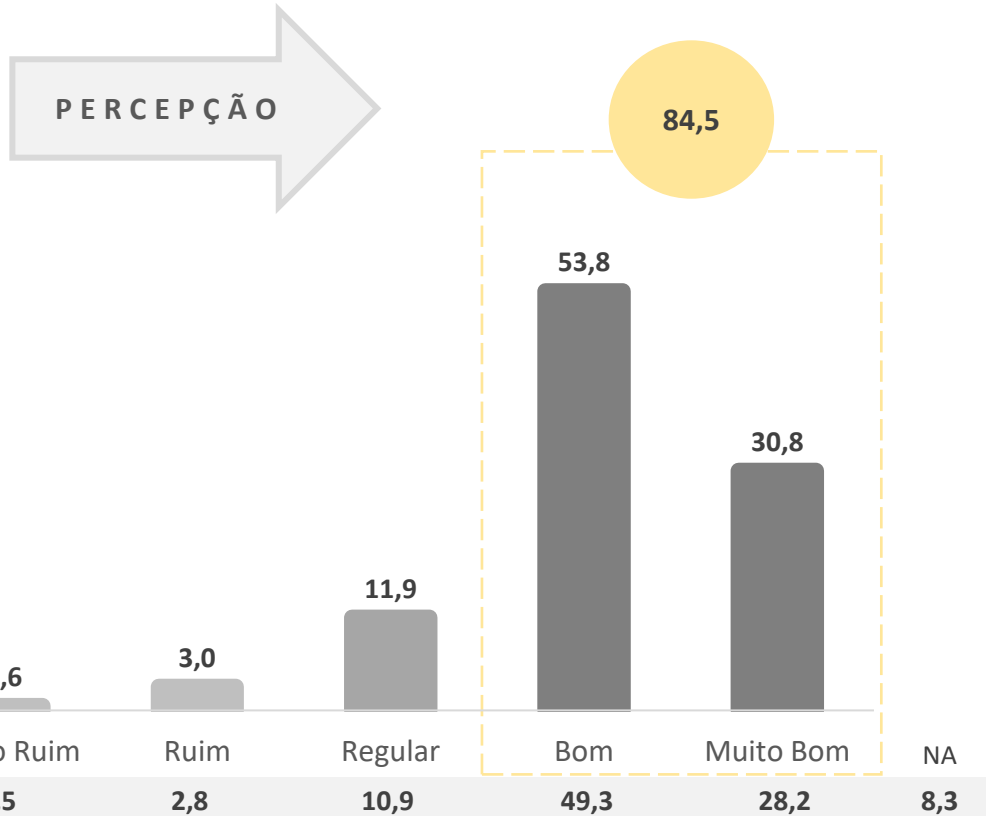
80 a 89

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	93,8
De 21 a 30 anos	82,4
De 31 a 40 anos	82,4
De 41 a 50 anos	83,2
De 51 a 60 anos	86,5
Mais de 60 anos	87,7

A satisfação com os canais de atendimento ficou com 84,5%. Aqui, assim como na questão anterior, há um viés de baixa entre os índices positivos (**bom e muito bom**), de 23pp.

**Outo ponto positivo**, é que apesar do atributo estar dentro da conformidade, as faixas **de 18 a 30 anos** se destacam, pois se encontra em patamar de excelência.

Base: 530 Margem de Erro: 4.24

Não se aplica: 48 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

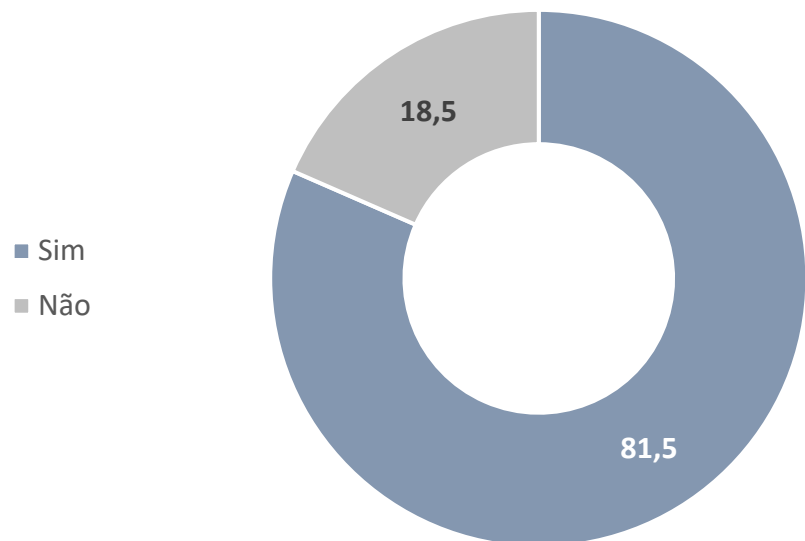
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Canais de Atendimento

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:	23,7	5,4	70,9

Base: 168 Margem de Erro: 7.55

Não se aplica: 410 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	18,6	81,4
Masculino	18,2	81,8

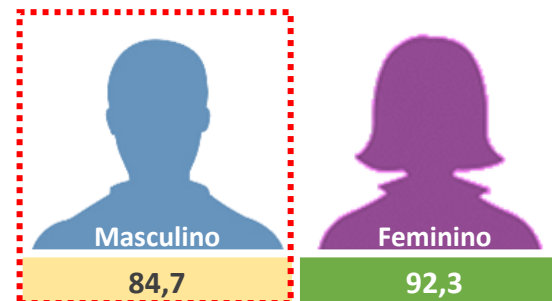
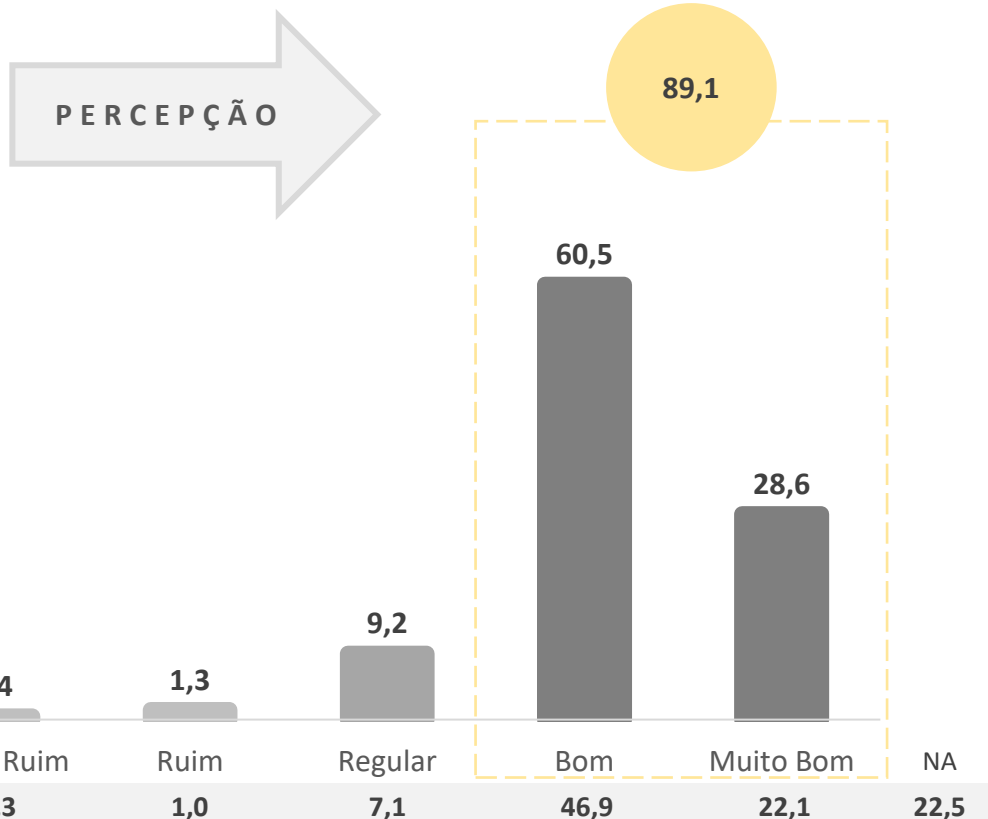
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	50,0	50,0
De 21 a 30 anos	8,7	91,3
De 31 a 40 anos	20,8	79,2
De 41 a 50 anos	21,2	78,8
De 51 a 60 anos	15,2	84,8
Mais de 60 anos	18,5	81,5

Das pessoas pesquisadas, 70% informaram a 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, 81,5% informaram ter sua demanda resolvida, outro dado importante.

**Ponto de atenção:** usuários de 18 a 20 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	88,2
De 21 a 30 anos	94,9
De 31 a 40 anos	86,0
De 41 a 50 anos	87,6
De 51 a 60 anos	85,7
Mais de 60 anos	92,5

No quesito que avalia os documentos/formulários 89,1% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. E, mais uma vez, podemos observar mais um viés entre os atributos **muito bom** e **bom** diferença de 31,8pp. Outro ponto importante deste atributo é que a soma dos que classificam como **muito ruim** e **ruim** não chega a 2%

Aqui os **homens** e beneficiários **de 51 a 60 anos** são os menos satisfeitos. Quem se destaca positivamente são os públicos **de 21 a 30 anos** e **acima de 60 anos**: ambos encontram-se dentro do patamar de excelência.

Base: 448 Margem de Erro: 4.62

Não se aplica: 130 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação

90 a 100

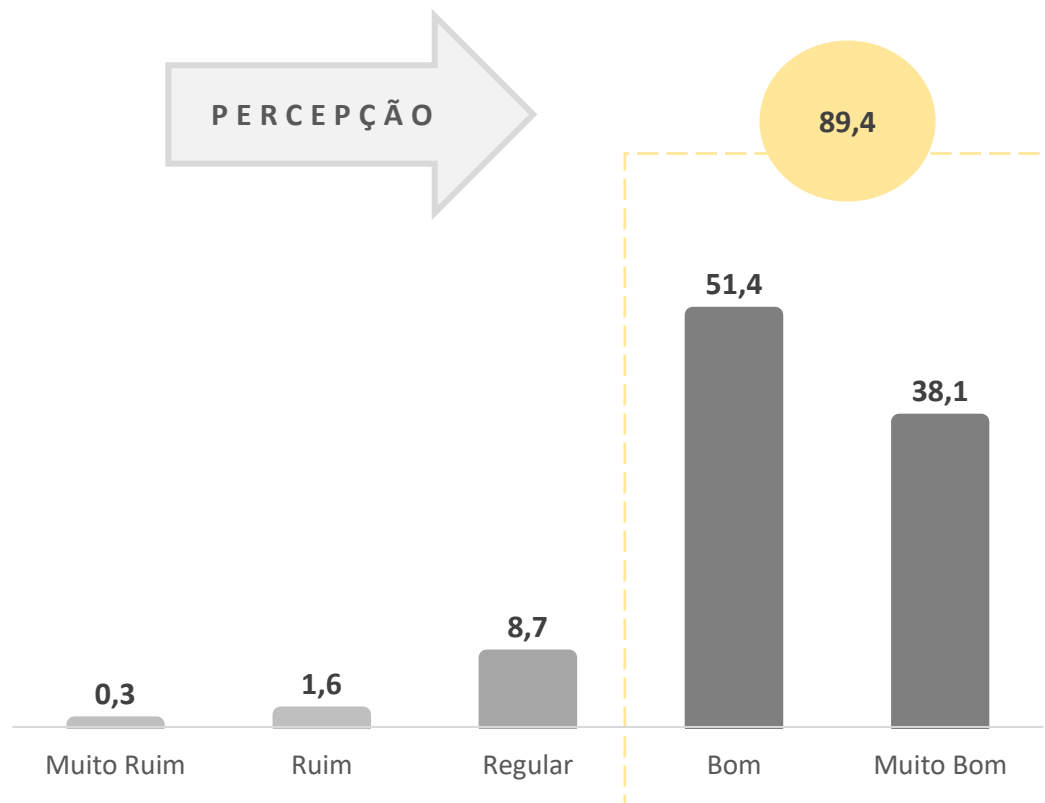
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação Geral

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



Base: 578 Margem de Erro: 4.06

Não soube responder: 0 (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.

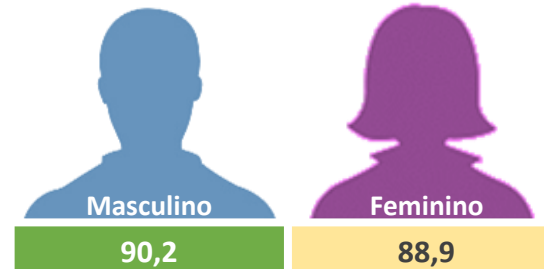
### % Satisfação

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	94,7
De 21 a 30 anos	91,0
De 31 a 40 anos	86,0
De 41 a 50 anos	86,8
De 51 a 60 anos	89,6
Mais de 60 anos	94,6

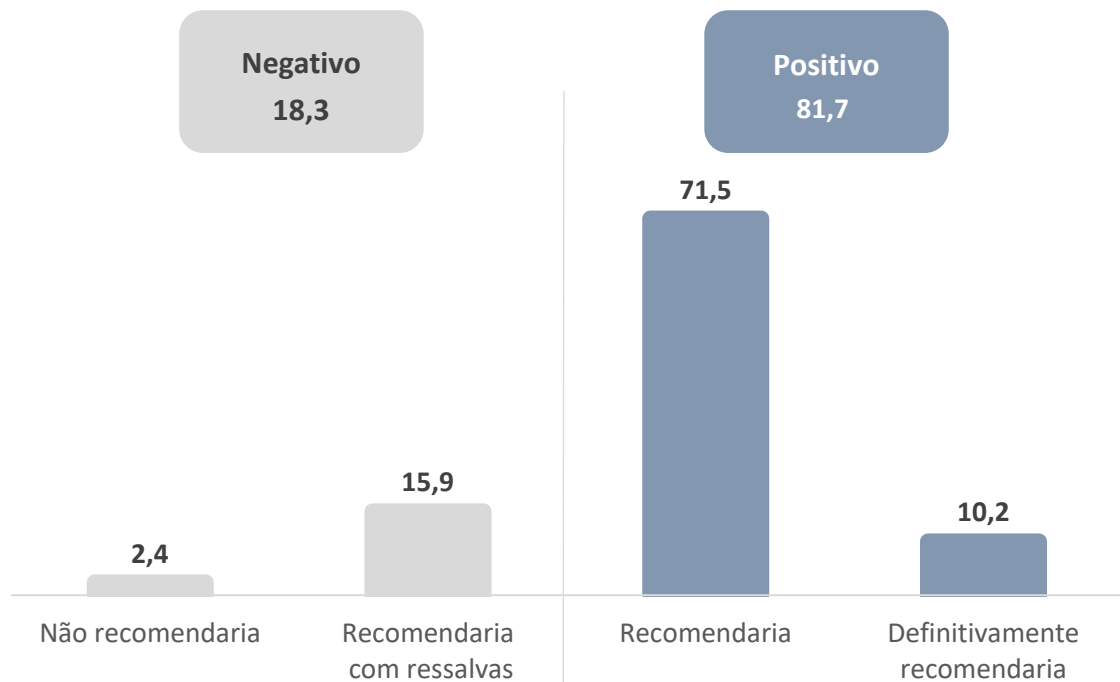
Na avaliação geral, o plano atingiu 89,4% de satisfação, dentro da conformidade. Outro ponto positivo deste atributo é que novamente os que avaliam o plano como **Muito Ruim e Ruim** não soma 2%

Ponto de atenção: é para os entrevistados na faixa etária **de 31 a 50 anos**, pois são os que mais manifestam a não satisfação.



# Avaliação Geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,1	16,2	70,6	11,1
Masculino	2,9	15,5	72,7	9,0

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	5,3	84,2	10,5
De 21 a 30 anos	2,0	16,0	67,0	15,0
De 31 a 40 anos	1,9	21,0	66,9	10,2
De 41 a 50 anos	3,5	16,7	70,2	9,6
De 51 a 60 anos	1,3	14,3	74,0	10,4
Mais de 60 anos	3,6	10,8	79,3	6,3

Base: 578 Margem de Erro: 4.06

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

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

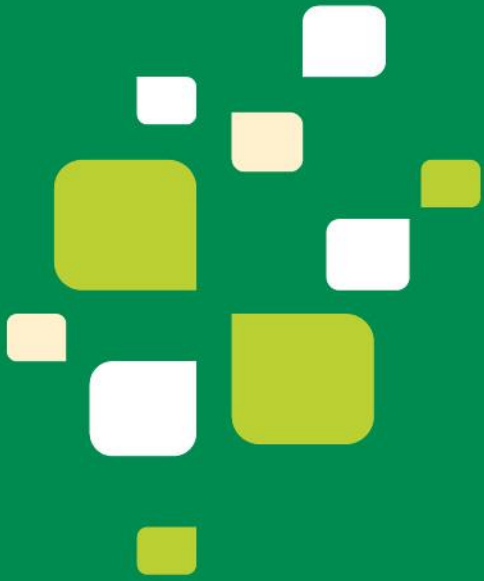
Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Os resultados indicam que mais de 81% dos beneficiários recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria + recomendaria**). Um lado bastante positivo é que o público na faixa etária **de 18 a 20 anos** respondeu mais vezes que **recomendaria ou definitivamente recomendaria** o plano.

**Ponto de atenção:** beneficiários **de 31 a 40 anos** dizem **recomendaria com ressalvas** mais vezes que os demais perfis.

# Conclusões

- ❖ De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha) o desempenho da Unimed Joinville ficou dentro da conformidade em média de 86%.
- ❖ A **questão 4** que avalia toda a atenção à saúde recebida foi o melhor atributo avaliado, alcançou apenas 90,2% em patamar de excelência. Já o resultado mais baixo de satisfação ocorreu na **questão 5** que mede a facilidade de acesso à lista de prestadores: 79,4%, ficando em patamar de não conformidade.
- ❖ 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 de 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 89,4% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação, apesar de apresentar um indicador dentro da conformidade, 81,7%, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 8pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.



Obrigado!