

# Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2017



**Unimed** |   
Joinville

# Dados Técnicos

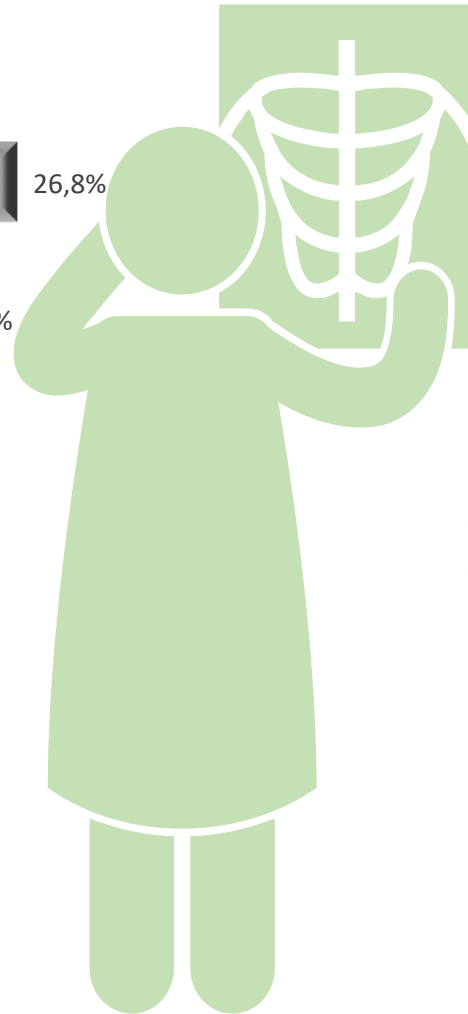
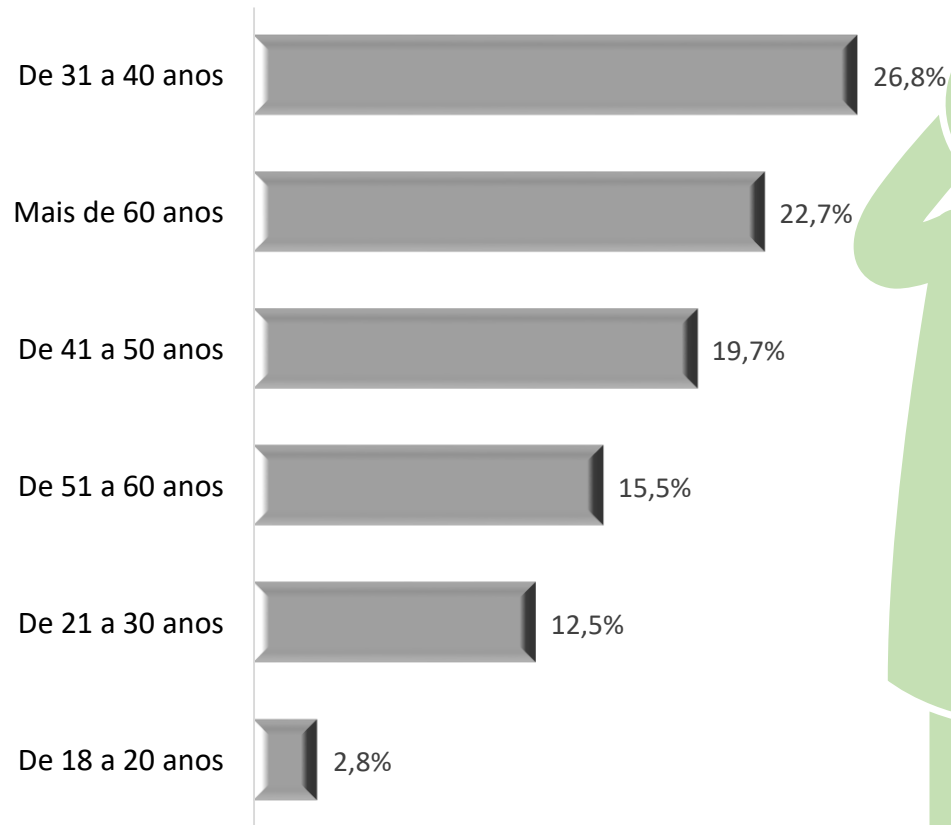
<b>600</b> <b>Entrevistados</b>	<b>Nível de Confiança</b>	<b>Margem de Erro</b>
	<b>95%</b>	<b>3,98</b>

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

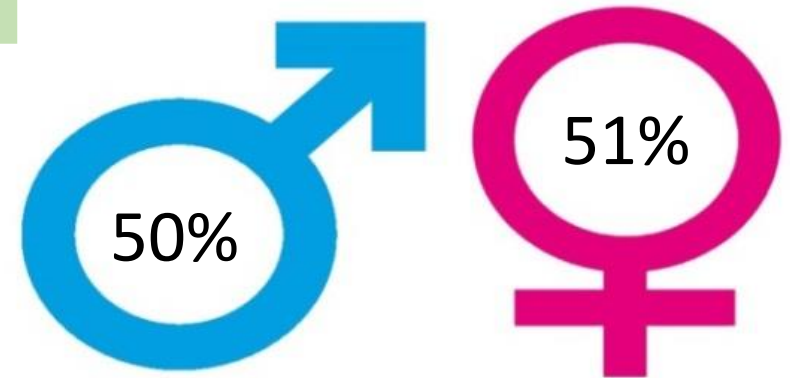
- ❖ **População:** Beneficiários da Unimed Joinville, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 56.815
- ❖ **Período de Campo:** 12/2017 à 03/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 28%. Contatamos 2.153 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 600
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 62 (3%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.348 (63%)
  - 4 – Outros: 143 (6%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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

## Faixa Etária

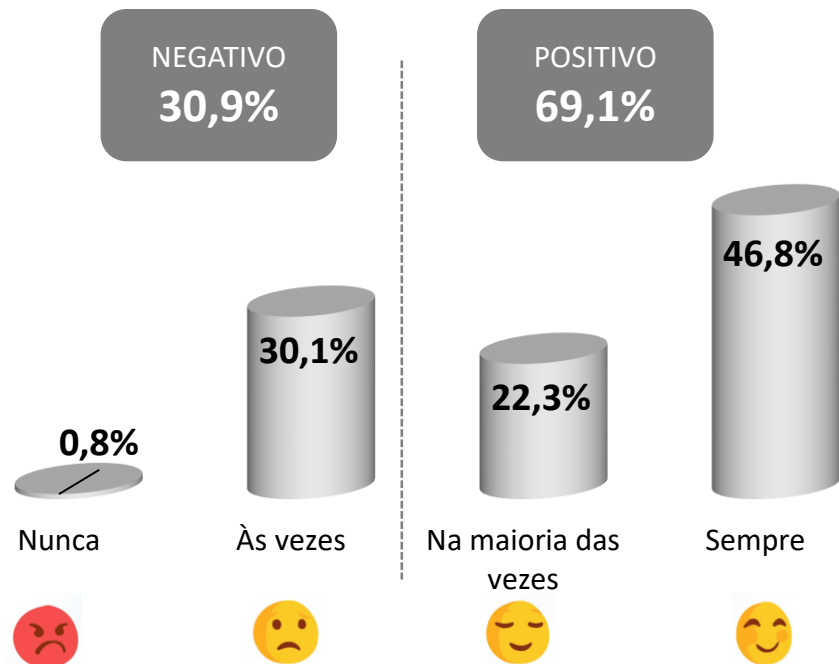


## Gênero



# Cuidados de Saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



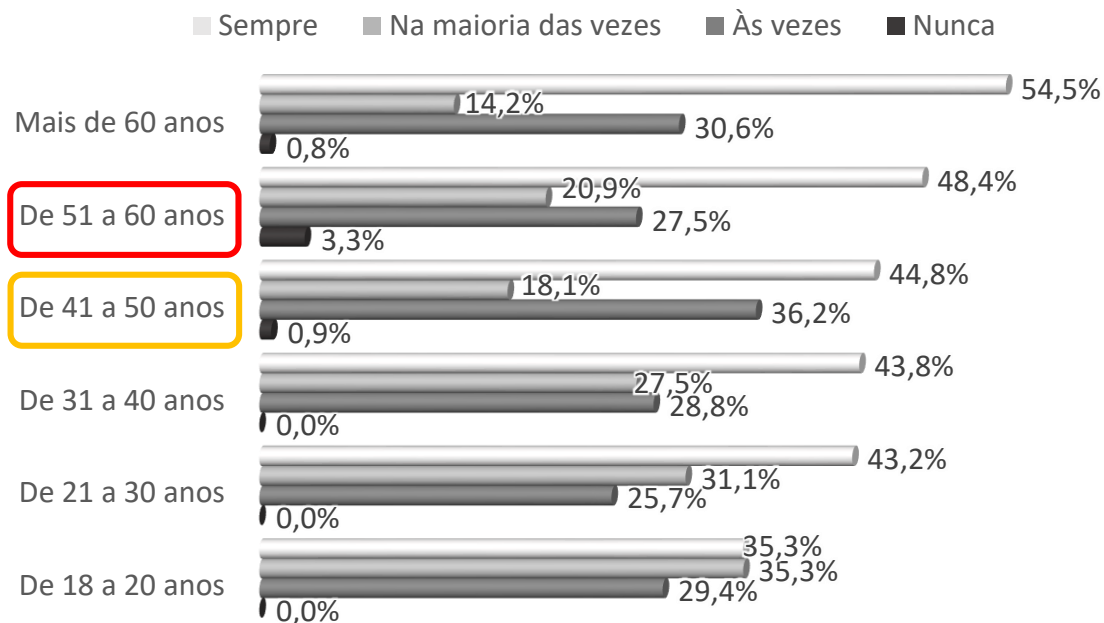
Base: 592 Margem de erro: 4,01

Não aplicável / Não sei: 8 (não considerados para cálculo dos resultados)

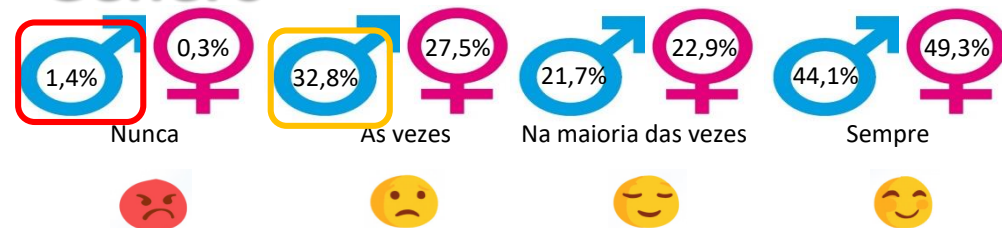
Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 69,1% dos beneficiários avaliam o plano positivamente. Apenas 0,8% informaram que nunca tiveram esse auxílio quando necessitaram, o que é  **muito positivo**.

Há maior concentração de “nunca” em **homens** e na faixa etária de **51 a 60 anos**. Também existe um alto percentual de “às vezes” em **homens** entre **41 a 50 anos**, sendo ponto de atenção.

## Faixa Etária

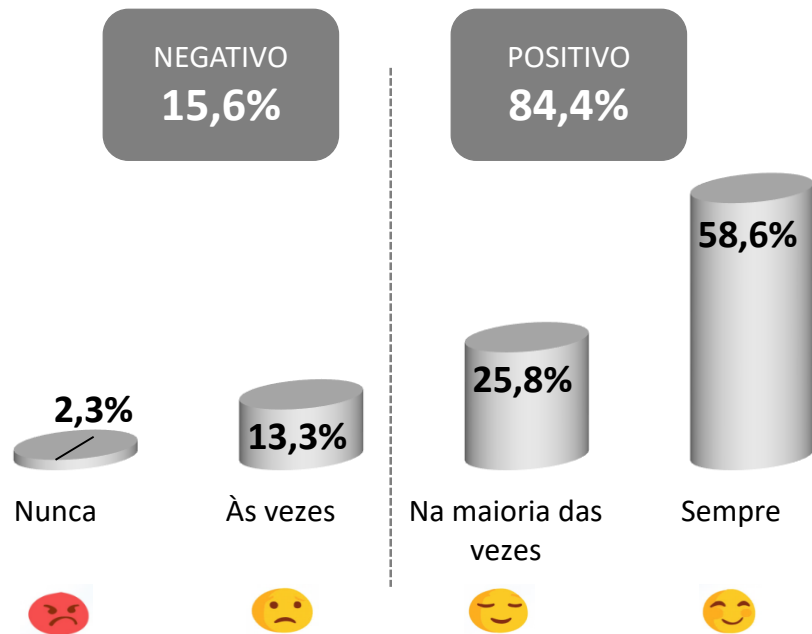


## Gênero



# Atenção Imediata

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

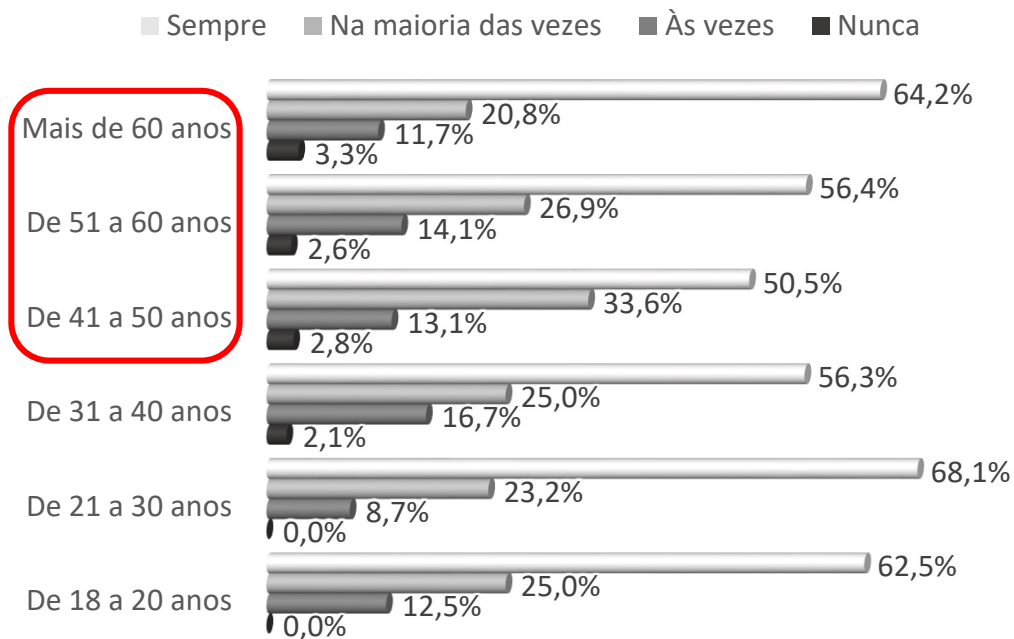


Base: 534 Margem de erro: 4,22

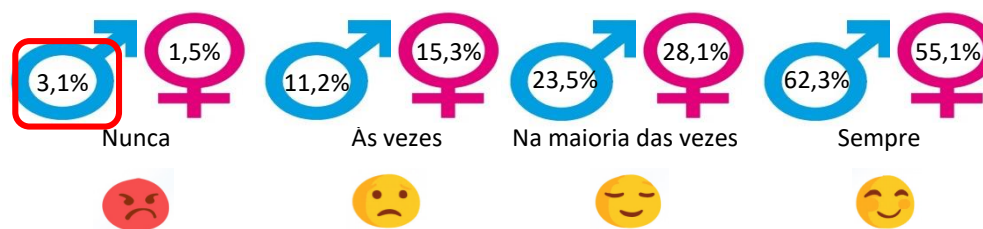
Não aplicável / Não sei: 66 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, 84,4% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes”, **avaliando positivamente** este fator. Os que relatam maior dificuldade com este atributo são **homens** e estão nas faixas etárias **acima de 41 anos**.

## Faixa Etária

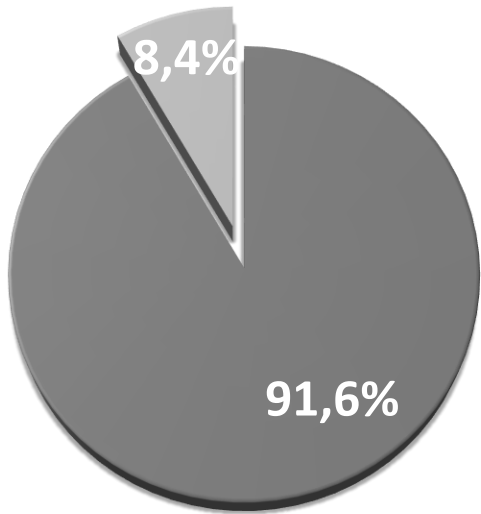


## Gênero



# Comunicação

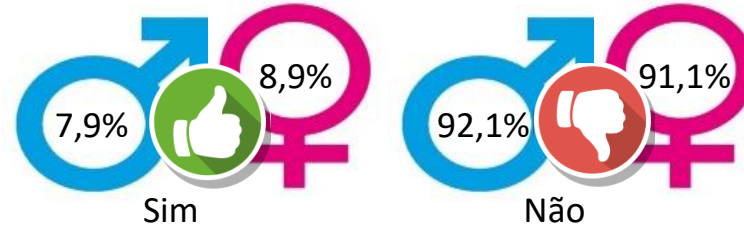
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



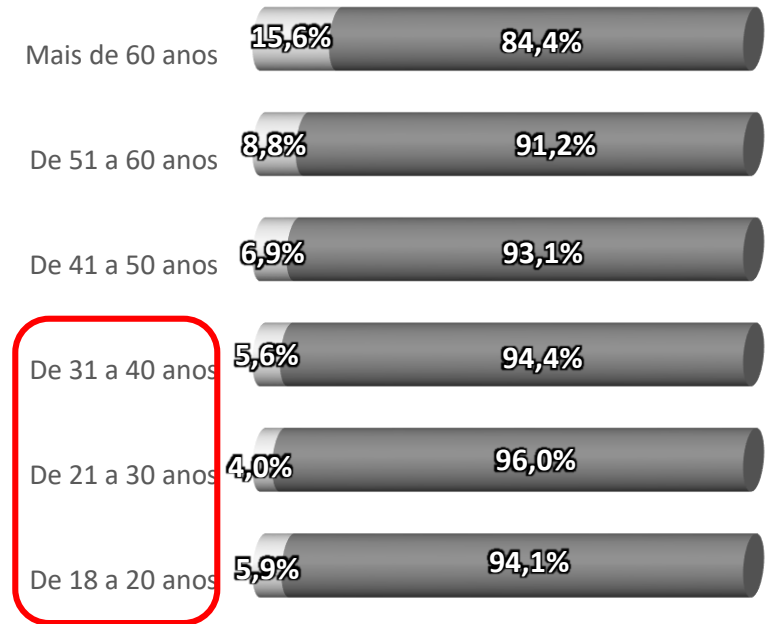
■ Não  
■ Sim

Base: 595 Margem de erro: 4,0  
Não aplicável / Não sei: 5 (não considerados para cálculo dos resultados)

## Gênero



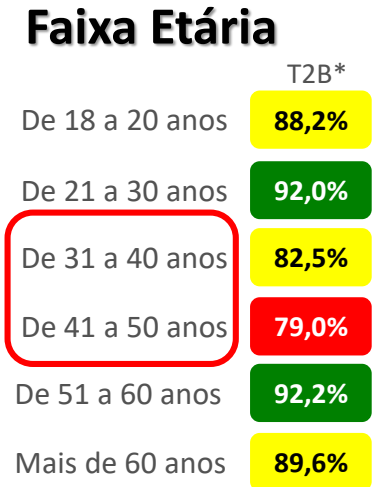
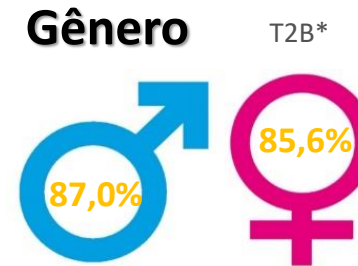
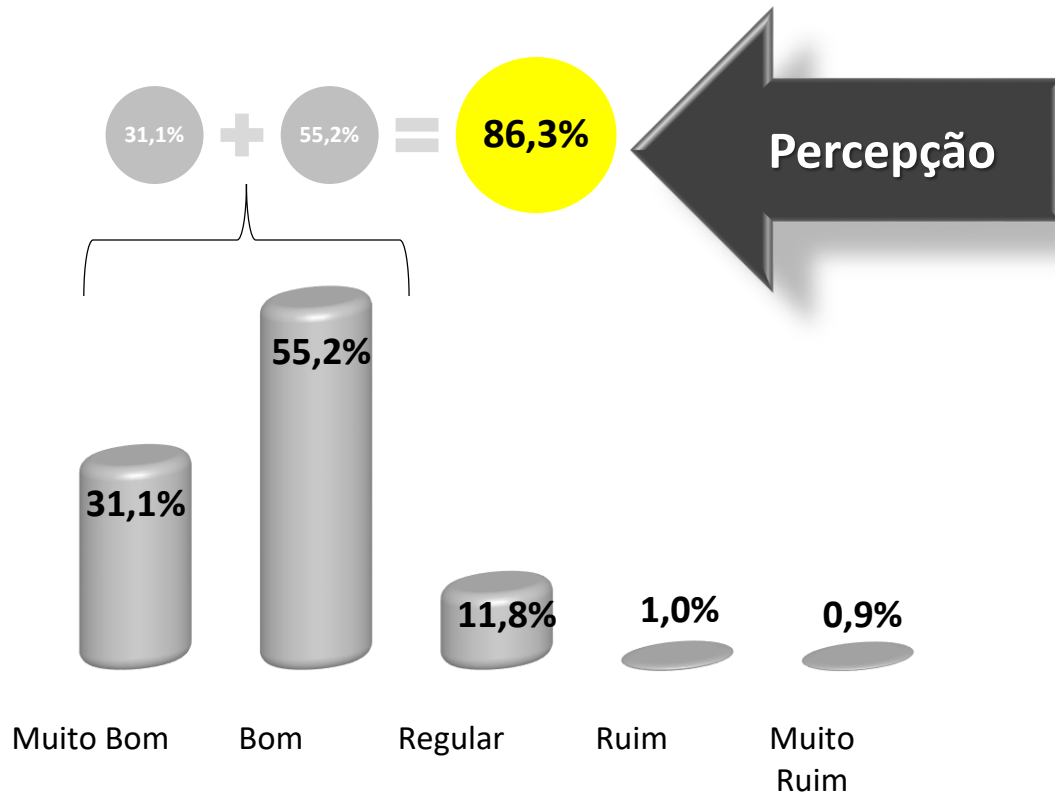
## Faixa Etária



Os dados indicam que a Operadora **não possui o hábito de se comunicar** com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva. A menor concentração de comunicação está nas faixas etárias entre **18 a 40 anos**.

# Atenção à saúde recebida

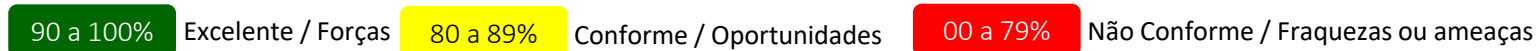
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A percepção de qualidade de saúde recebida é **positiva para 86,3%** dos entrevistados. Há um viés de baixa entre “bom” e “muito bom”, com uma diferença de 24,1p.p., indicando um **ponto de atenção** referente a este atributo. Maior concentração de **não satisfação** nas faixas etárias entre **31 a 40 anos**.

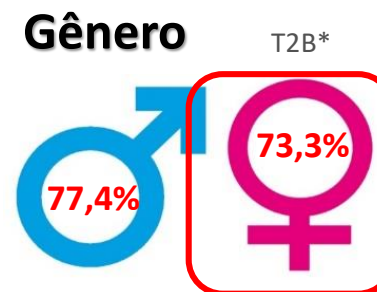
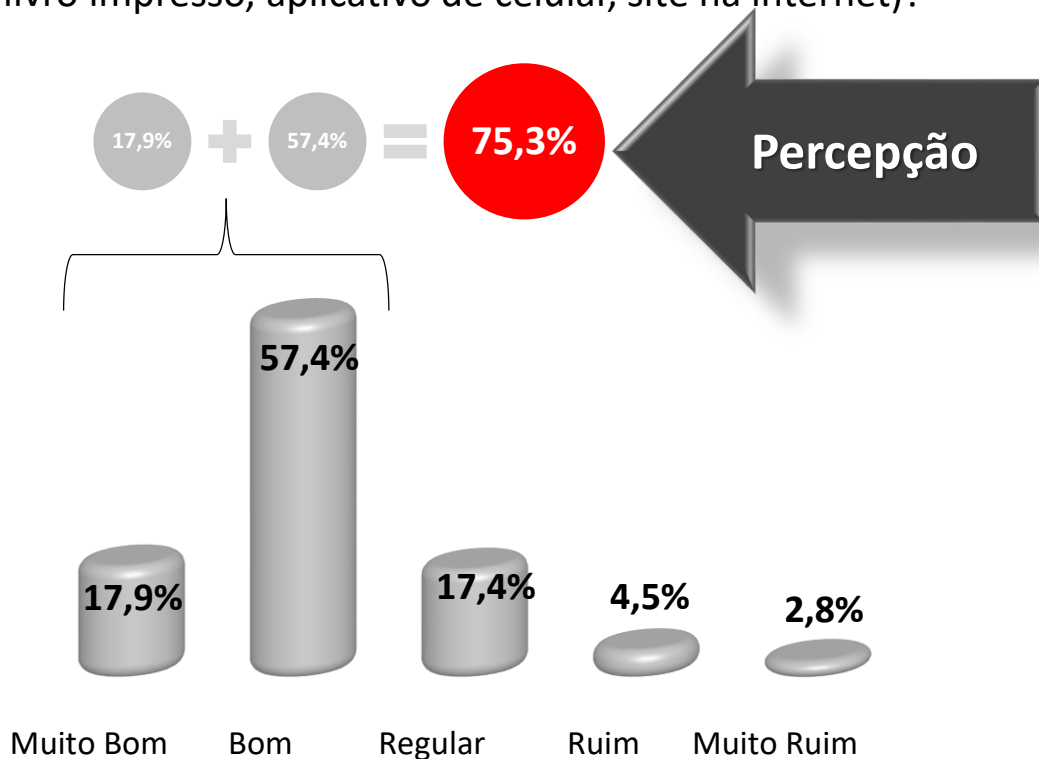
Base: 591 Margem de erro: 4,01 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 9 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação



# Acesso aos prestadores

5 - Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



## Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem
De 18 a 20 anos	88,2%
De 21 a 30 anos	80,8%
De 31 a 40 anos	65,8%
De 41 a 50 anos	66,4%
De 51 a 60 anos	81,3%
Mais de 60 anos	84,9%

Quanto a facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, apenas 75,3% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos, indicando um **ponto de atenção**, devido ao patamar de **não conformidade**.

Como na questão anterior, percebe-se um viés de baixa entre o “bom” e “muito bom”, totalizando diferença de 39,5p.p., ratificando o **ponto de atenção**.

Os usuários que relatam maior não satisfação, são **mulheres** e concentram-se na **faixas etárias de 31 a 50 anos**.

Base: 575    Margem de erro: 4,07    \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 25 (não considerados para cálculo dos resultados)

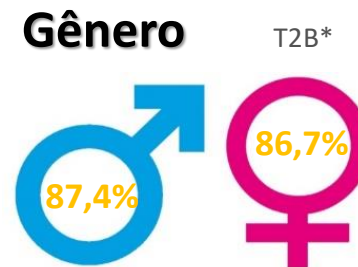
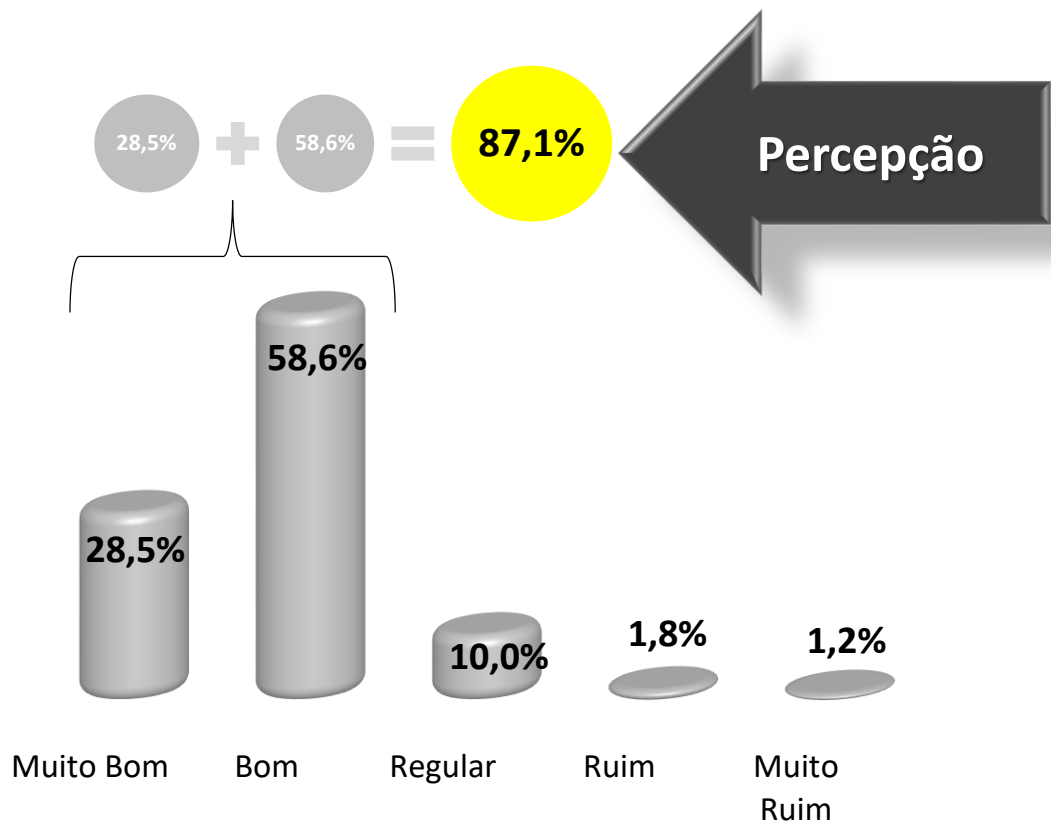
### % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças



# Atendimento multicanal

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



## Faixa Etária

Faixa Etária	T2B*
De 18 a 20 anos	94,1%
De 21 a 30 anos	91,8%
De 31 a 40 anos	81,8%
De 41 a 50 anos	80,8%
De 51 a 60 anos	90,0%
Mais de 60 anos	92,5%

A percepção de um atendimento de boa qualidade ocorre em 87,1% dos entrevistados, um **bom indicador de qualidade** no atendimento.

Também existe viés de baixa entre “bom” e “muito bom”, com diferença de 30,1p.p., gerando outro **ponto de atenção**.

Essa percepção é um pouco menor entre as faixas etárias entre **31 a 50 anos**, sendo estas, as únicas faixas etárias que não estão no patamar de excelência neste aspecto.

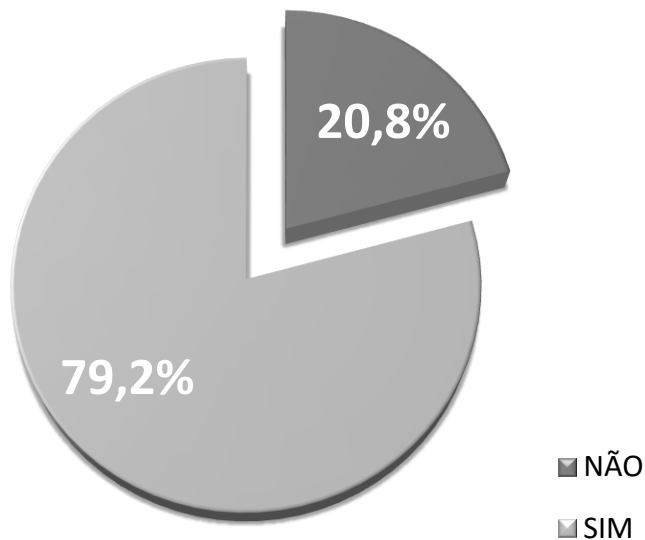
Base: 509      Margem de erro: 4,32      \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 91 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças      80 a 89% Conforme / Oportunidades      00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

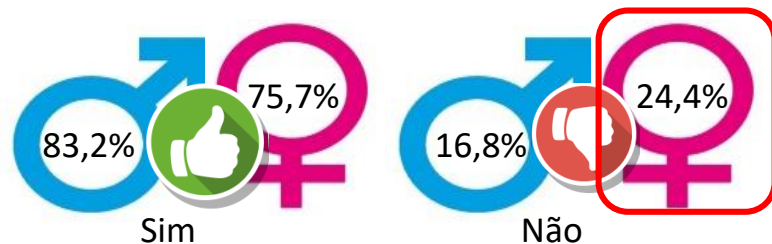
# Resolutividade

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

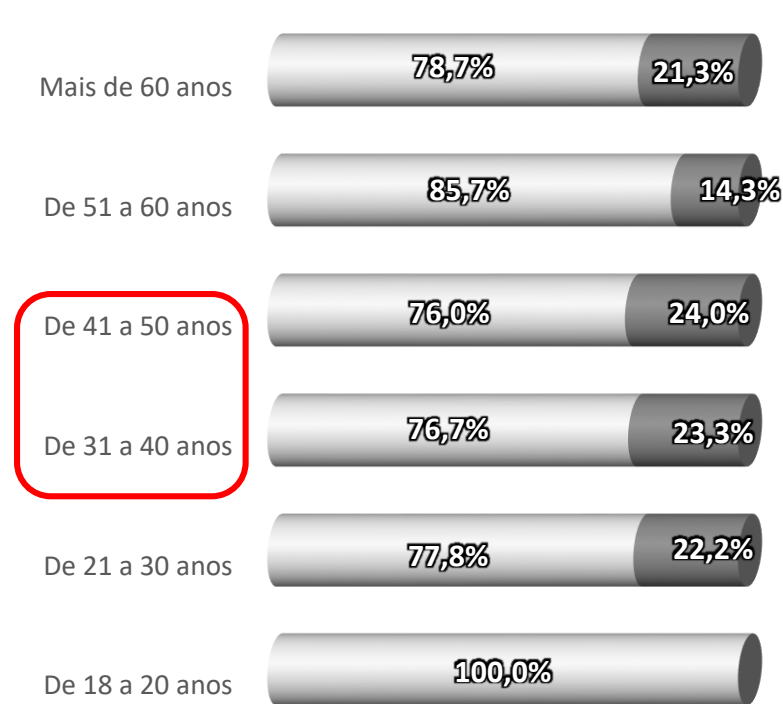


Base: 216      Margem de erro: 6,66  
 Não aplicável / Não sei: 384 (não considerados para cálculo dos resultados)

## Gênero



## Faixa Etária

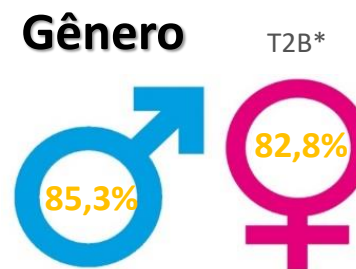
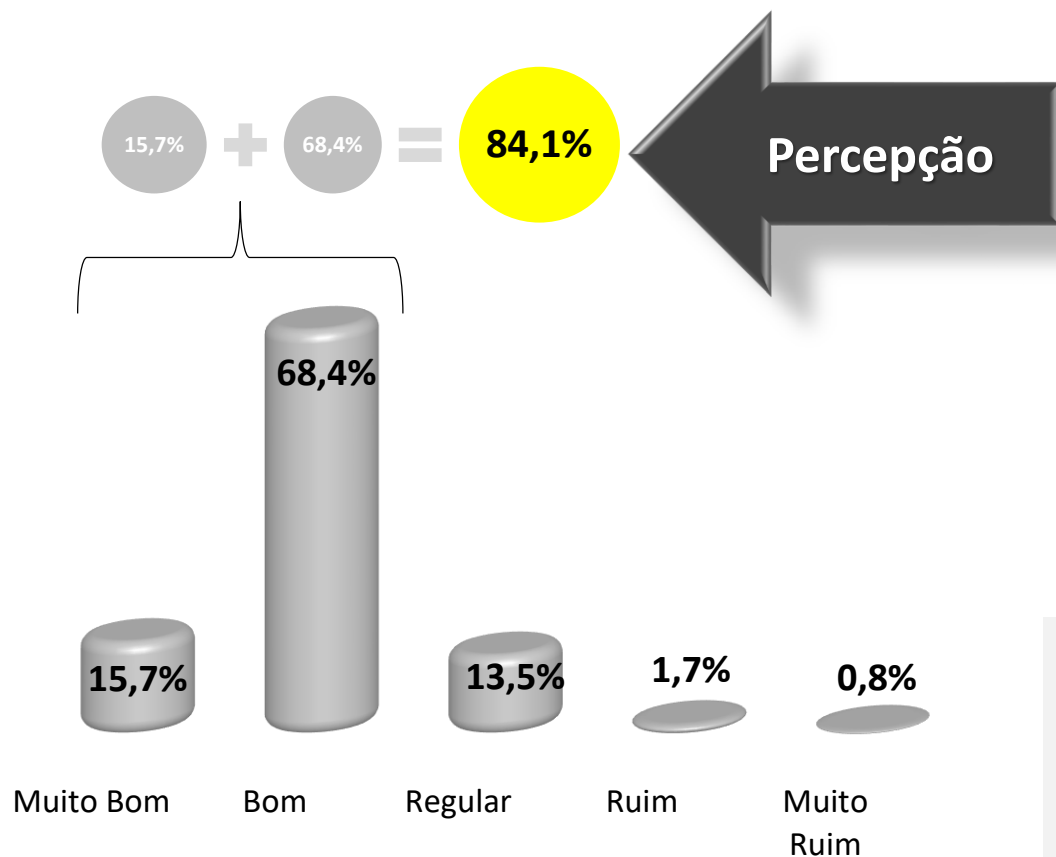


Ao avaliar a resolutividade, 79,2% dos entrevistados mencionam que tiveram demandas resolvidas pela operadora quando realizaram uma reclamação.

**Atenção especial para mulheres, nas faixas etárias entre 31 a 50 anos, onde há uma alta concentração de “não”.**

# Documentos/ Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



## Faixa Etária

Faixa Etária	T2B*
De 18 a 20 anos	82,4%
De 21 a 30 anos	80,0%
De 31 a 40 anos	83,2%
De 41 a 50 anos	80,2%
De 51 a 60 anos	83,6%
Mais de 60 anos	91,1%

84,1% dos entrevistados responderam que consideram fácil o preenchimento dos documentos/formulários exigidos pela operadora, dentro do **patamar de conformidade**.

Há uma maior dificuldade neste quesito, entre as faixas etárias de **21 a 30 anos** e de **41 a 50 anos**.

Também é notável o viés de baixa entre **bom** e **muito bom**, com diferença de 52,7p.p., denotando **outro ponto de atenção**.

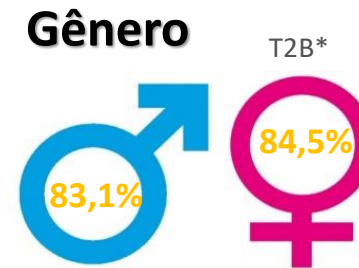
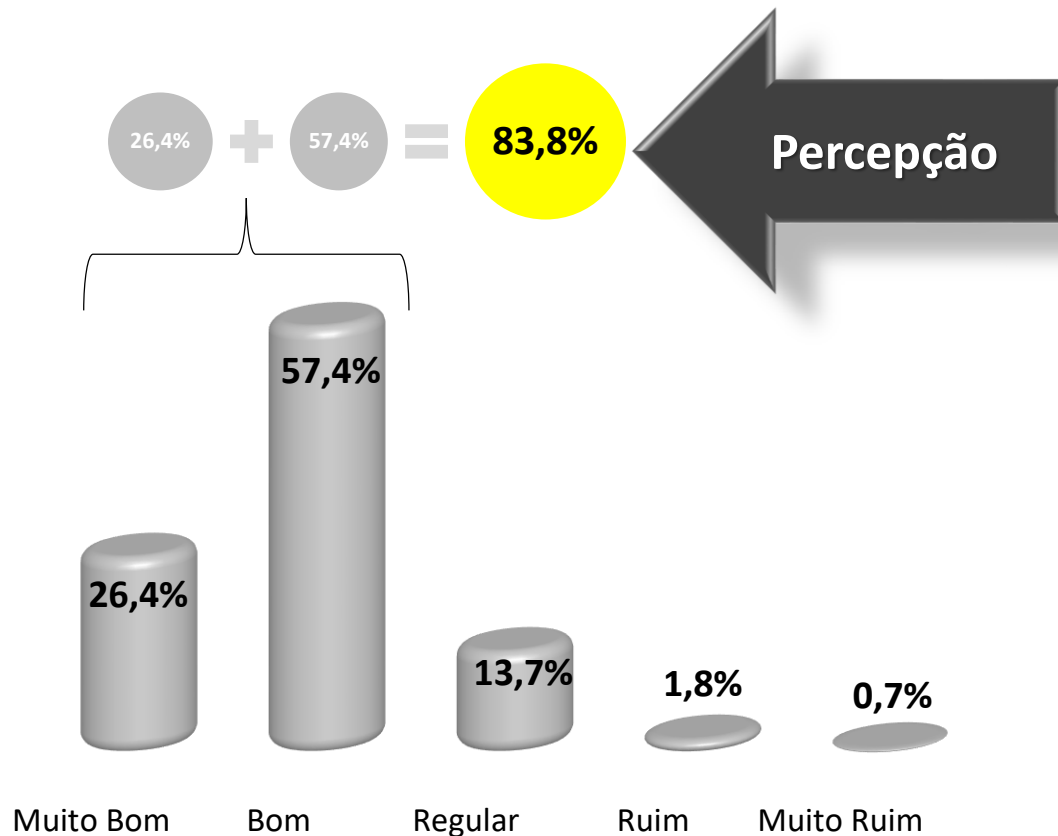
Base: 528 Margem de erro: 4,25 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 72 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

90 a 100%	Excelente / Forças	80 a 89%	Conforme / Oportunidades	00 a 79%	Não Conforme / Fraquezas ou ameaças
-----------	--------------------	----------	--------------------------	----------	-------------------------------------

# Qualificação

9 - Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



## Faixa Etária

Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	88,2%
De 21 a 30 anos	86,7%
De 31 a 40 anos	80,6%
De 41 a 50 anos	78,0%
De 51 a 60 anos	88,2%
Mais de 60 anos	87,5%

A qualificação dos usuários para o plano tem 83,8% de menções positivas, há também um viés de baixa entre **Bom** e **Muito Bom**, com diferença de 31p.p.. As avaliações mais críticas estão em na faixa etária de **31 a 50 anos**.

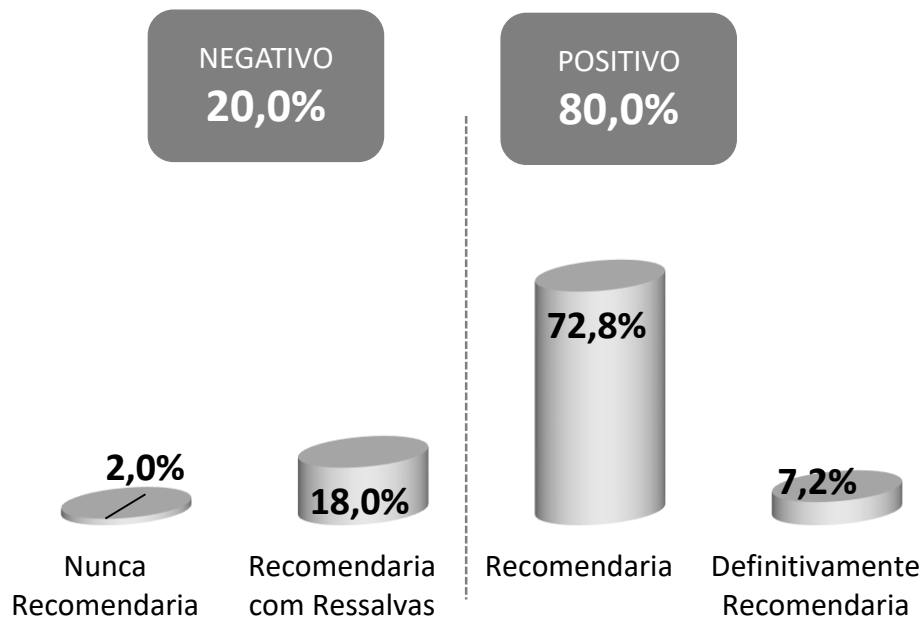
Base: 599 Margem de erro: 3,98 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Recomendação

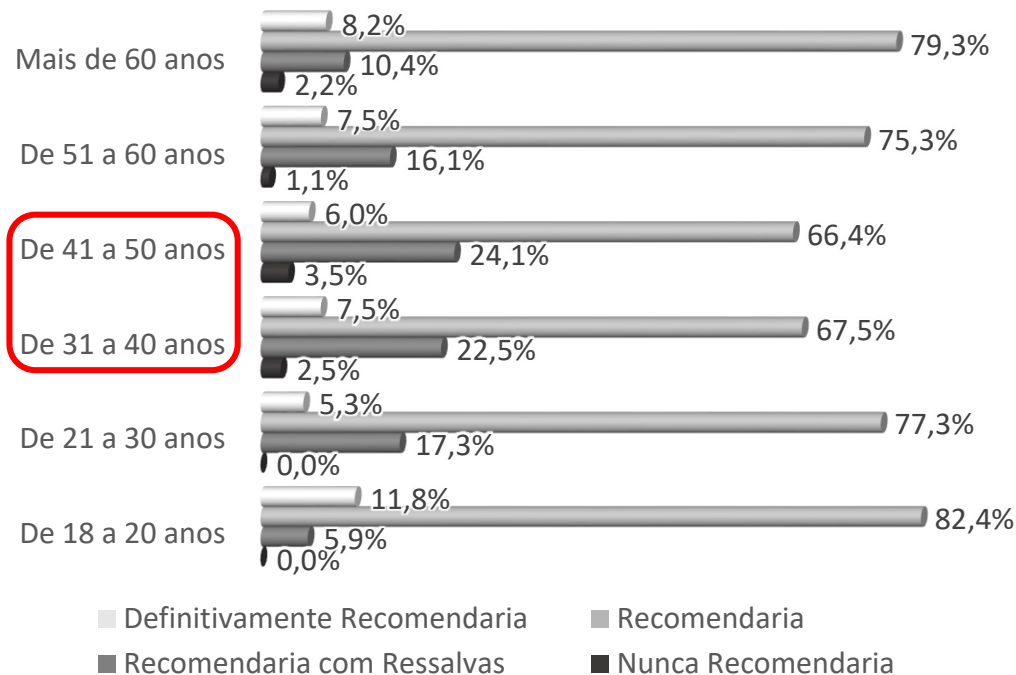
10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



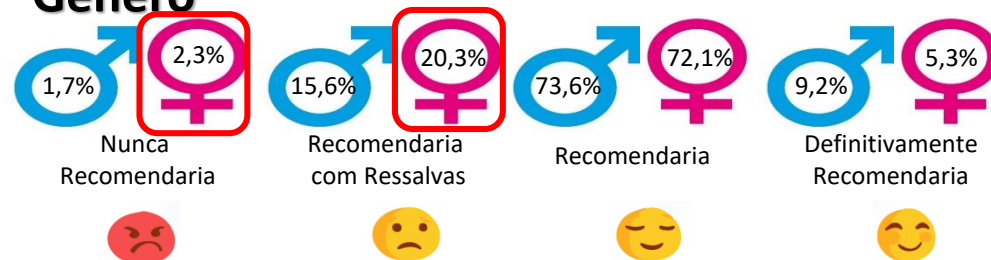
Base: 596 Margem de erro: 3,99  
 Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

80% dos respondentes recomendariam o plano, sendo que 7,2% o fariam definitivamente.  
 Há maior concentração de menções negativas, entre as **mulheres** e nas faixas etárias de **31 a 50 anos**.

## Faixa Etária



## Gênero



# Conclusões

- ❖ No geral, o resultado alcançado ao longo deste estudo, indica que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o plano que possui junto a Unimed Joinville. Tais aspectos podem ser observados, através da análise individual dos atributos desta pesquisa, visto que a maioria dos atributos se enquadra no patamar de conformidade, com exceção do acesso à lista de prestadores, que ficou com o nível de satisfação em 75,3%, no patamar de **não conformidade**.
- ❖ Em todas as questões de satisfação (5 gradientes), existe viés de baixa entre as escalas “bom” e “muito bom”, ou seja, há uma queda significativa entre um e outro, chegando a uma diferença de 52,7p.p. no aspecto de facilidade de preenchimento e envio de formulários e documentação exigidos pela operadora, demonstrando que apesar de clientes satisfeitos, a maioria não é de clientes encantados.
- ❖ Durante todo o estudo, os respondentes entre **31 a 50 anos** se revelaram como os maiores ofensores de satisfação, desta forma, há indícios que o plano deve realizar melhorias voltadas, principalmente, para este perfil.
- ❖ No que se refere a recomendação, 80% dos clientes informaram que recomendariam o plano, sendo que apenas 7,2% fariam definitivamente, desta forma a concentração dos clientes que recomendariam o plano, não ficou no gradiente máximo que, para este caso, seria “Definitivamente recomendaria”, a maior parte deles optou pela opção “Recomendaria”. Também é notável que os clientes que recomendariam com ressalvas (18%) é mais que o dobro daqueles que o fariam definitivamente.
- ❖ Por fim, o estudo indica que a satisfação dos usuários é positiva no geral, mas que reconhecem melhorias a serem realizadas no escopo estudado e dá indícios que apesar de boa parte dos beneficiários estar satisfeita, podem ocorrer variáveis, como a falta de ações de melhorias, que influenciam em seu nível de satisfação e na possibilidade de que o participante o recomende a terceiros.