

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)
Formulário Padrão ANS









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: 114.101 beneficiários possuidores do plano Unimed Blumenau.
- População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais): 92.410.
- Período de Campo: Abril de 2020.
- Taxa de resposta: 44%. Falamos com 1.363 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- Classificação:
 - 1 Questionário concluído: 601.
 - 2 O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 49 (4%).
 - 3 O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 45 (3%).
 - 4 Não foi possível localizar o beneficiário: 668 (49%).
- 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.



Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
	1 - Cuidados de saúde	576	4.07
	2 - Atenção imediata	450	4.61
Bloco A: Atenção à Saúde	3 - Comunicação	592	4.01
	4 - Atenção à saúde recebida	583	4.05
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	554	4.15
	6 - Atendimento multicanal	525	4.26
Bloco B: Canais de Atendimento	7 - Resolutividade	180	7.30
	8 - Documentos e formulários	461	4.55
Bloco C:	9 - Avaliação geral	599	3.99
Avaliação Geral	10 - Recomendação	601	3.98



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	433	75,2%	68%	82%	95%	3,6%
Na maioria das vezes	73	12,7%	7%	18%	95%	2,8%
Às vezes	69	12,0%	7%	17%	95%	2,7%
Nunca	1	0,2%	-1%	1%	95%	0,3%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	378	84,0%	77%	91%	95%	3,4%
Na maioria das vezes	49	10,9%	5%	17%	95%	2,9%
Às vezes	20	4,4%	1%	8%	95%	1,9%
Nunca	3	0,7%	-1%	2%	95%	0,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	136	23,0%	16%	30%	95%	3,4%
Não	456	77,0%	70%	84%	95%	3,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	289	49,6%	41%	58%	95%	4,1%
Bom	277	47,5%	39%	56%	95%	4,1%
Regular	17	2,9%	0%	6%	95%	1,4%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%
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	178	32,1%	24%	40%	95%	3,9%
Bom	304	54,9%	46%	63%	95%	4,2%
Regular	60	10,8%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	9	1,6%	-1%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%



Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	168	32,0%	24%	40%	95%	4,1%
Bom	310	59,0%	51%	68%	95%	4,3%
Regular	39	7,4%	3%	12%	95%	2,3%
Ruim	5	1,0%	-1%	3%	95%	0,8%
Muito Ruim	3	0,6%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	149	82,8%	72%	94%	95%	5,6%
Não	31	17,2%	6%	28%	95%	5,6%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	120	26,0%	18%	34%	95%	4,1%
Bom	283	61,4%	52%	70%	95%	4,5%
Regular	46	10,0%	4%	16%	95%	2,8%
Ruim	12	2,6%	0%	6%	95%	1,5%
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	267	44,6%	36%	53%	95%	4,0%
Bom	294	49,1%	41%	57%	95%	4,1%
Regular	34	5,7%	2%	9%	95%	1,9%
Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%
Muito Ruim	1	0,2%	0%	1%	95%	0,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	102	17,0%	11%	23%	95%	3,0%
Recomendaria	415	69,1%	62%	77%	95%	3,8%
Recomendaria com ressalvas	78	13,0%	8%	18%	95%	2,7%
Não recomendaria	6	1,0%	-1%	3%	95%	0,8%

Unimed At Blumenau

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade						
Região	Pesquisado					
Blumenau	71					
Timbó	8					
Gaspar	7					
Indaial	5					
Balneário Camboriú	2					
Pomerode	2					
Rodeio	2					
Rio Dos Cedros	2					
Benedito Novo	0					

Intervalo de Confiança		
Limite Inferior	Limite Superior	
68	75	
6	10	
5	9	
4	7	
1	4	
1	3	
1	3	
1	3	
0	1	

Distribuição por Faixa Etária		
Faixa Etária	Pesquisado	
De 18 a 20 anos	2	
De 21 a 30 anos	17	
De 31 a 40 anos	25	
De 41 a 50 anos	22	
De 51 a 60 anos	17	
Mais de 60 anos	17	

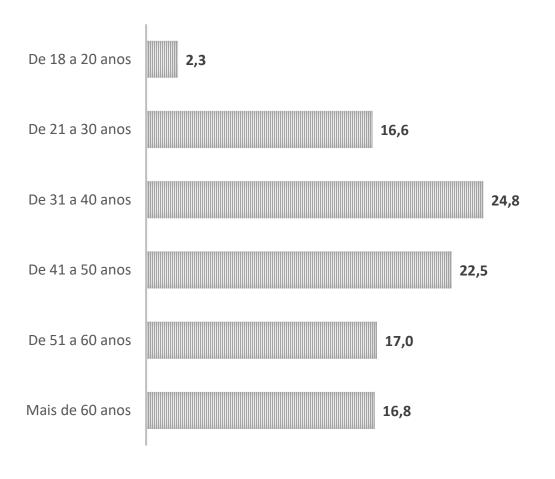
ividis de 60 alios	1/
Distribuição por Gên	ero
Gênero	Pesquisado
Masculino	46
Feminino	54

Intervalo de Confiança		
Limite Inferior	Limite Superior	
1	4	
14	20	
21	28	
19	26	
14	20	
14	20	

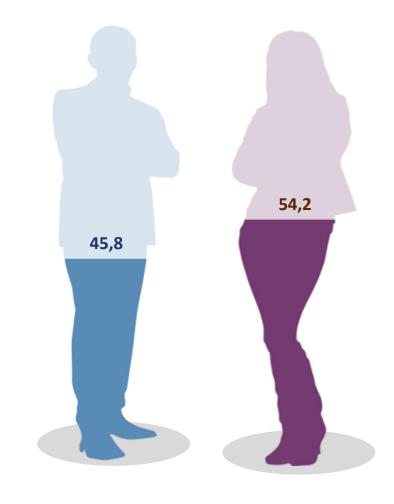
Intervalo de Confiança		
Limite Inferior Limite Superior		
42	50	
50	58	



Faixa Etária

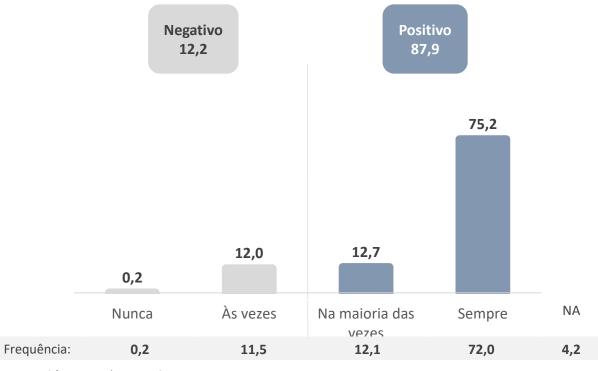


Gênero





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	9,1	13,8	77,1
Masculino	0,4	15,6	11,3	72,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	7,7	38,5	53,8
De 21 a 30 anos	1,1	14,0	11,8	73,1
De 31 a 40 anos	0,0	13,9	11,8	74,3
De 41 a 50 anos	0,0	. 13,8	13,8	72,3
De 51 a 60 anos	0,0	8,0	12,0	80,0
Mais de 60 anos	0,0	9,4	10,4	80,2

Base: 576 | Margem de Erro: 4.07

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

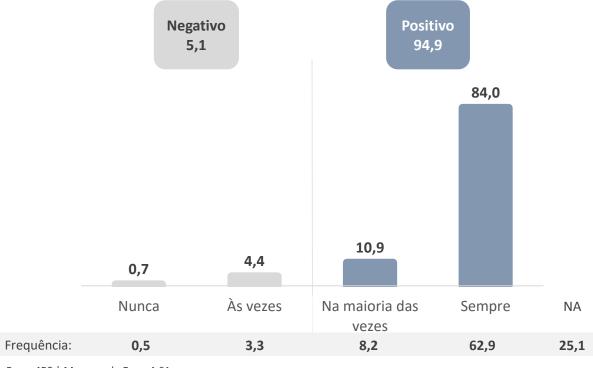
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 87,9% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, dentro da **Conformidade**. Destaque para o fato de que apenas 0,2% citaram **Nunca**. No entanto, é importante sinalizar que as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão empatadas dentro da margem de erro.

Por perfil, quem mais opta por Às vezes é o gênero Masculino e beneficiários De 21 a 50 anos. Positivamente, destacam-se o gênero Feminino e usuários com Mais de 50 anos, pois foram os que mais optaram por Sempre quando comparados com os demais.



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	0,8	3,1		82,9
Masculino	0,5	6,2	7,8	85,5

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	27,3	72,7
De 21 a 30 anos	1,4	5,5	13,7	79,5
De 31 a 40 anos	0,8	3,2	10,5	85,5
De 41 a 50 anos	0,0	1,0	11,9	87,1
De 51 a 60 anos	0,0	7,5	10,4	82,1
Mais de 60 anos	1,4	8,1	5,4	85,1

Base: 450 | Margem de Erro: 4.61

Não se aplica: 151 (não considerados para cálculo dos indicadores)

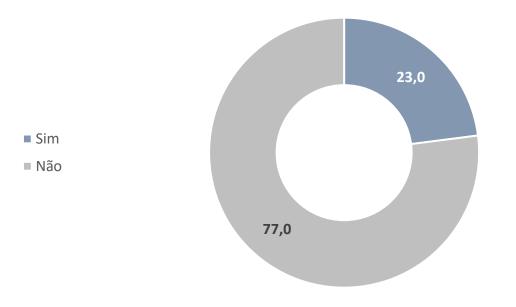
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano possui 94,9% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes** (em patamar de **Excelência**), sendo 84% concentrado em **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou em 0,7%, sendo um ponto muito positivo.

Atenção para os usuários com Mais de 50 anos, pois as opções Às vezes e Na maioria das vezes ficaram empatadas dentro da margem de erro. O destaque fica para o público Feminino e aos respondentes De 18 a 20 anos, pois foram os que mais escolheram as opções positivas.



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	74,5	25,5
Masculino		10.0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	66,7	33,3
De 21 a 30 anos	87 <i>,</i> 5	12,5
De 31 a 40 anos	81,0	19,0
De 41 a 50 anos	73,1	26,9
De 51 a 60 anos	71,6	28,4
Mais de 60 anos	73,3	26,7

Base: 592 Margem de Erro: 4.01

Não soube responder: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

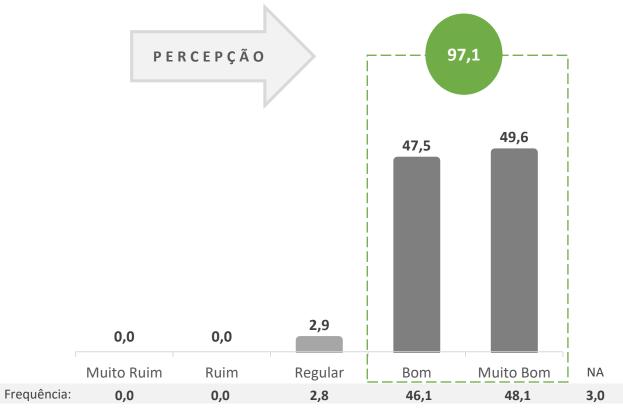
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos entrevistados (77%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda ao gênero Masculino e aos usuários De 21 a 40 anos. Os beneficiários De 18 a 20 anos são os que mais recebem.



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)?



Masculino Feminino
96,2 97,8

Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	95,6
De 31 a 40 anos	96,6
De 41 a 50 anos	98,5
De 51 a 60 anos	95,0
Mais de 60 anos	99,0

Base: 583 | Margem de Erro: 4.05

Não se aplica: 18 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

97,1% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência** por estar acima de 90pp. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que é de 0%.

Por perfil, o destaque fica aos usuários na faixa **De 18 a 20** e **Mais de 60 anos**, que tiveram 100 e 99% de satisfação, respectivamente.

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



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)?

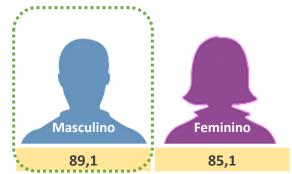


Base: 554 | Margem de Erro: 4.15

Não se aplica: 47 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação				
90 a 100	80 a 89		0 a 79	
Excelente / Forças	Conforme / Opor	tunidades	Não conforme Fr	aquezas ou Ameaças



T2B
85,7
79,6
85,6
86,6
93,5
90,9

O acesso à lista de prestadores alcançou 87% de satisfação, encontrando-se em patamar de **Conformidade**. Aqui, o percentual de **Muito ruim** + **Ruim** foi de apenas 2,1pp, o que é positivo.

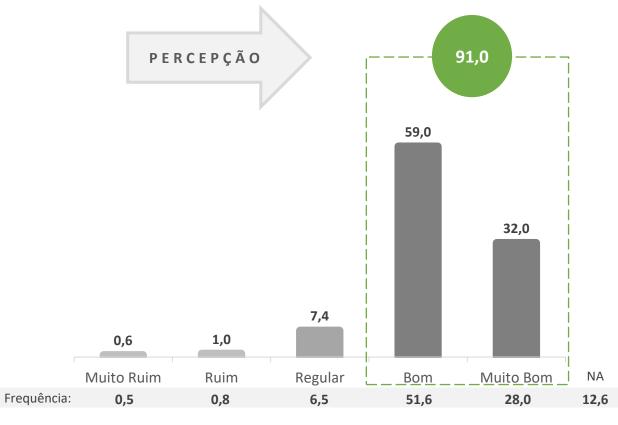
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 22,8%, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

O público **Masculino** e os beneficiários com **Mais de 50 anos** são os mais satisfeitos. Já os usuários na faixa etária **De 21 a 30 anos** são os menos contentes, estando em patamar de **Não conformidade**.

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?

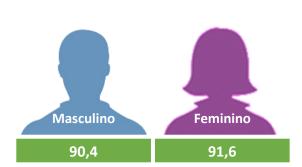


Base: 525 | Margem de Erro: 4.26

Não se aplica: 76 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação				
90 a 100	80 a 89		0 a 79	
Excelente / Forças	Conforme / Opor	tunidades	Não conforme Fr	aquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	84,6
De 21 a 30 anos	84,6
De 31 a 40 anos	90,1
De 41 a 50 anos	90,8
De 51 a 60 anos	94,6
Mais de 60 anos	95,6

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 91%, colocando esta questão dentro do patamar de **Excelência**. Além disso, as opções ruins quando somadas não alcança nem 2%.

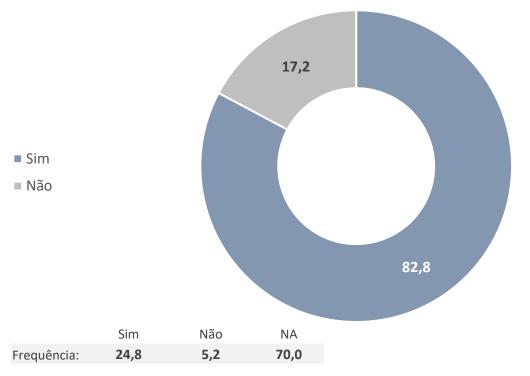
Os beneficiários com **Mais de 50 anos** possuem os resultados mais altos quando comparados com os demais. Já os respondentes **De 18 a 30 anos** se mostram os menos contentes, mas ainda dentro da **Conformidade**.

Ponto de atenção: aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 27pp.

Canais de atendimento



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	19,2	80,8
Masculino	14,8	85,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	50,0	50,0
De 21 a 30 anos	19,0	81,0
De 31 a 40 anos	20,0	80,0
De 41 a 50 anos	14,9	85,1
De 51 a 60 anos	24,1	75,9
Mais de 60 anos	9,8	90,2

Base: 180 | Margem de Erro: 7.30

Não se aplica: 421 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

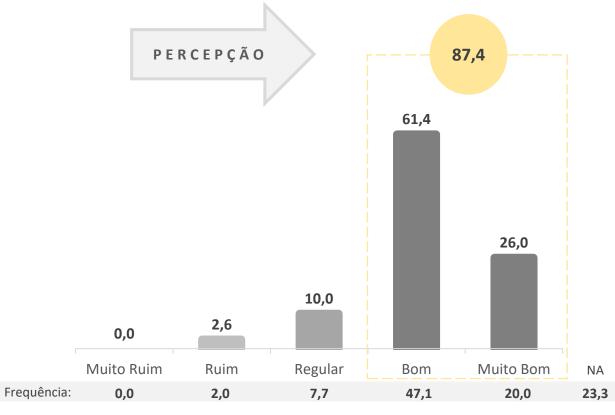
70% dos entrevistados citaram a opção "não se aplica", permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, logo, 30% dos respondentes tiveram que abrir uma reclamação, o que serve como ponto de atenção. Apesar disso, dos que abriram, 82,8% tiveram a demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Por faixa etária, os que mais tiveram a demanda solucionada foram os beneficiários com Mais de 60 anos. Quem menos recebeu possui De 18 a 20 anos.

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?

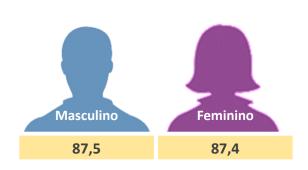


Base: 461 | Margem de Erro: 4.55

Não se aplica: 140 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação				
90 a 100	80 a 89		0 a 79	
Excelente / Forças	Conforme / Opor	tunidades	Não conforme Fr	aquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	84,6
De 21 a 30 anos	91,0
De 31 a 40 anos	79,3
De 41 a 50 anos	86,4
De 51 a 60 anos	90,3
Mais de 60 anos	94,9

Na facilidade no preenchimento e envio, 87,4% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, estando dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos que somando as opções negativas, temos apenas 2,6% de menções.

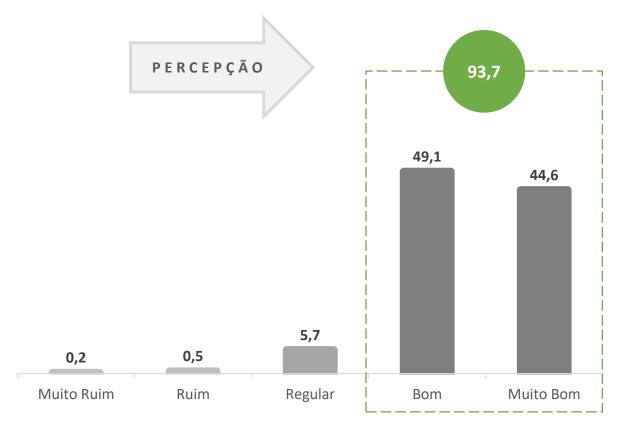
O público com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, dentro da **Excelência**. Os menos contentes tem **De 31 a 40 anos**, únicos em **Não conformidade**.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. A diferença neste caso é de 35,4pp.

Avaliação geral



9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 599 Margem de Erro: 3.99

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

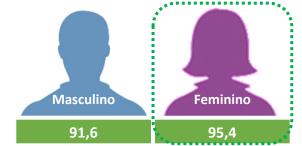
%	Sa	tisf	açã	0

90 a 100 80 a 89

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	90,9
De 31 a 40 anos	94,0
De 41 a 50 anos	93,3
De 51 a 60 anos	96,1
Mais de 60 anos	93,0

A avaliação geral do plano atingiu 93,7% de satisfação, ou seja, dentro do patamar de **Excelência.** E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi bem baixo: 0,7% apenas, um resultado bastante positivo.

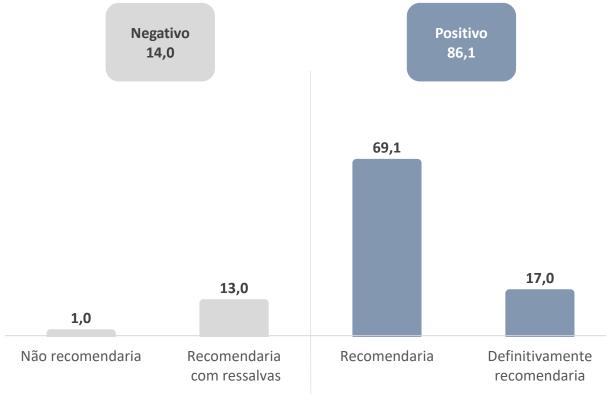
Analisando por estratificação, o gênero **Feminino** e entrevistados **De 18 a 20 anos** são os mais contentes. Vale destacar, inclusive, que 100% desta faixa etária se disse satisfeita optando somente pelas opções **Bom** ou **Muito bom**.

Ponto de atenção: apenas do ótimo resultado, ainda há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é pequena (4,5pp), mas há probabilidade de migração para as opções de não satisfação.

Avaliação geral



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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	0,6	10,7	70,9	17,8
Masculino	1,5	15,6	66,9	16,0

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	14,3	71,4	14,3
De 21 a 30 anos	0,0	14,0	63,0	23,0
De 31 a 40 anos	0,7	14,8	65,1	19,5
De 41 a 50 anos	0,7	12,6	72,6	14,1
De 51 a 60 anos	0,0	16,7	68,6	14,7
Mais de 60 anos	4,0	5,9	76,2	13,9

Base: 601 Margem de Erro: 3.98

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Os resultados indicam que 86,1% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**), dentro da **Conformidade**. Além disso, o resultado de **Não recomendaria** foi de apenas 1%.

Positivamente, destacam-se o gênero **Feminino** e os beneficiários com **Mais de 60 anos**, pois são os que mais mencionam opções positivas. O ponto de atenção fica aos respondentes **De 51 a 60 anos** porque têm o maior percentual de **Recomendaria com ressalvas**.

Conclusões



- De maneira geral, o desempenho da Unimed Blumenau no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi favorável, pois os resultados oscilaram entre os patamares de Conformidade e de Excelência.
- A questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho entre as questões de satisfação: 87%, ou seja, 13% dos entrevistados tiveram dificuldade no acesso 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, pois a maioria das questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas Muito bom está menor se comparado ao Bom, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.
- Por fim, a questão 9 (que avalia o plano de modo geral) atingiu 93,7%. Analisando a taxa de recomendação (86,1%), por exemplo, notase que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 7,6pp, aproximadamente. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!



