

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

Formulário ANS
(ano base 2018)



Dados Técnicos

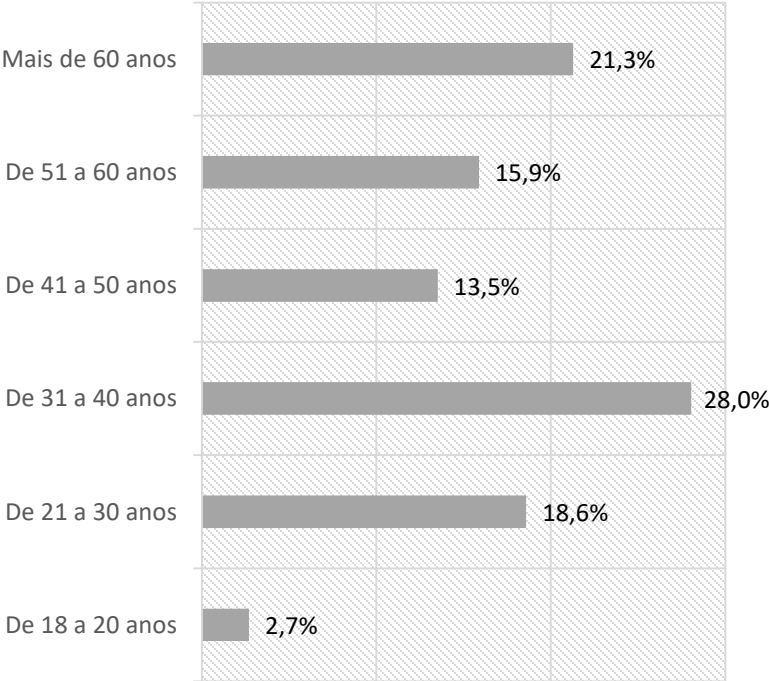
<h1>296</h1> <p>Entrevistados</p>	Nível de Confiança	Margem de Erro
	90%	4,79

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

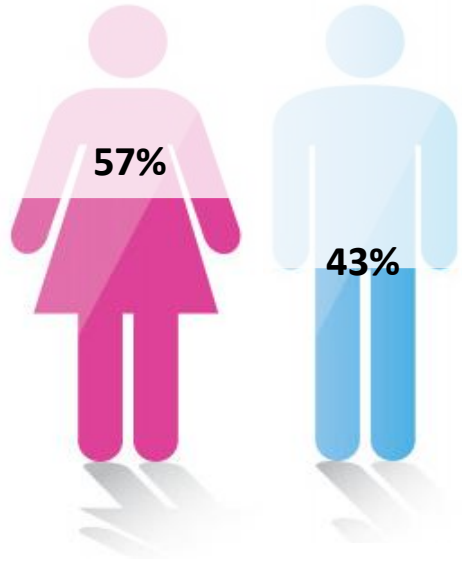
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, da Unimed Natal
- ❖ **Universo:** 112.467
- ❖ **Período de Campo:** Março à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 26%. Falamos com 1.149 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 296
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 27 (2%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 753 (66%)
 - 4 – Outros: 73 (6%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa ou houve queda da ligação
- ❖ **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

Faixa Etária

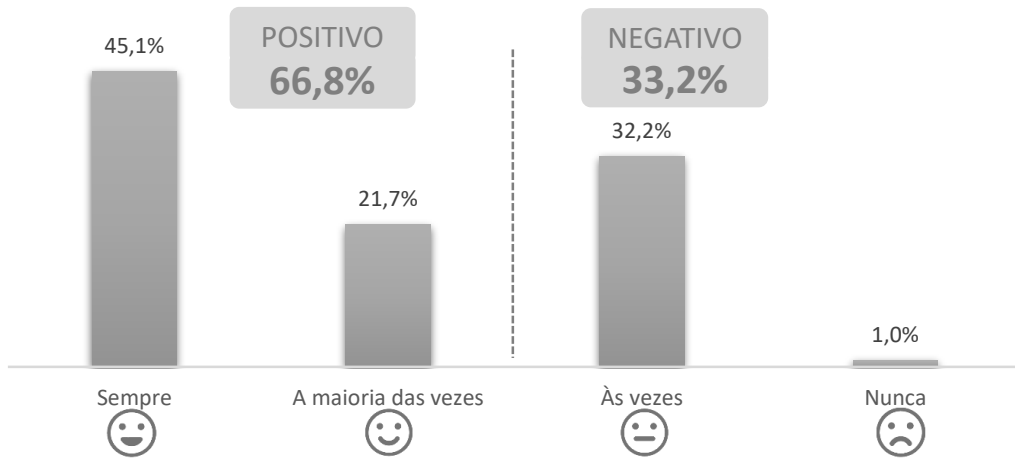


Gênero

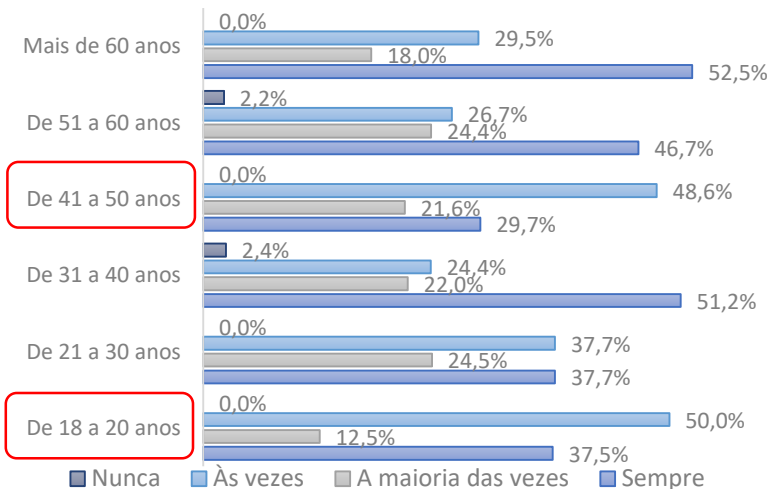


Cuidados de Saúde

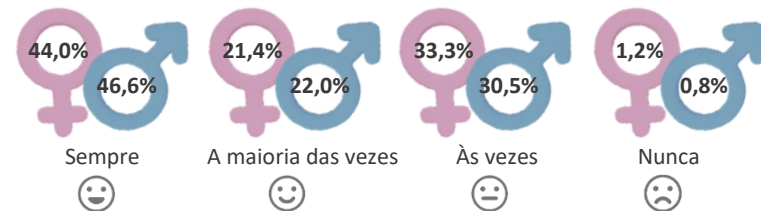
1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



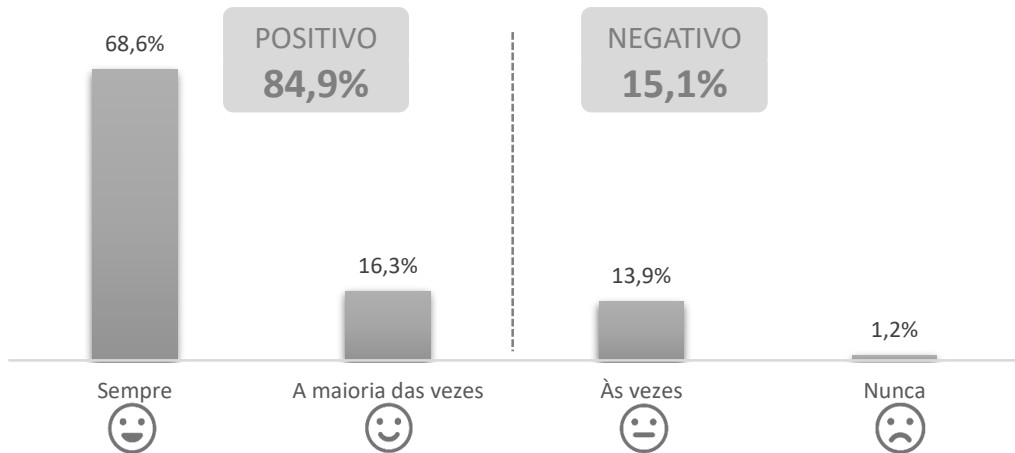
Base: 286 Margem de Erro: 4.87

Não aplicável / Não sei: 10 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quando pensam em cuidados de saúde, quase 67% dos respondentes conseguiram ser atendidos **sempre** ou **na maioria das vezes** em que necessitaram utilizar o plano. É um ponto de atenção o fato de que o índice de **às vezes** supera em 10,5 pp a resposta **a maioria das vezes**, o que pode indicar que há dificuldades neste processo. Analisando por faixa etária, os beneficiários **de 18 a 20 anos** e **de 41 a 50 anos** são os que mais responderam “às vezes”.

Atenção Imediata

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?



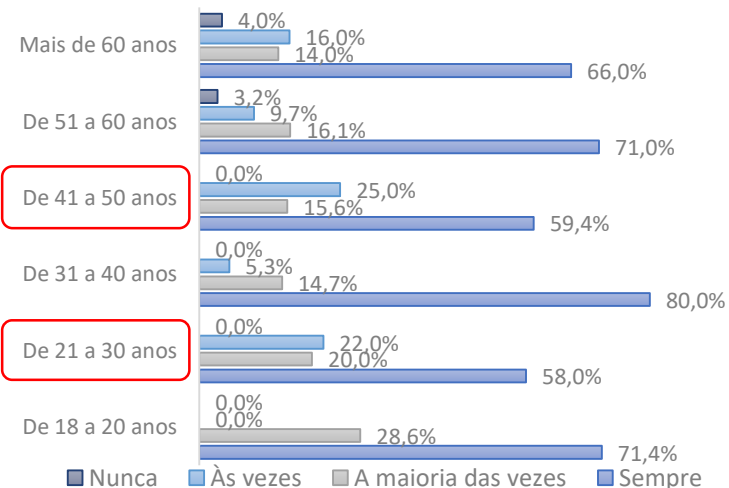
Base: 245 Margem de Erro: 5.27

Não aplicável / Não sei: 51 (não considerados para cálculo dos resultados)

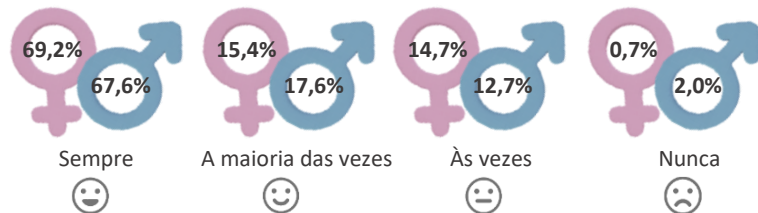
Quanto à atenção imediata à saúde, é bastante positivo que quase 85% dos respondentes conseguiram **sempre** ou **na maioria das vezes**, auxílio de emergência quando precisaram. Vale ressaltar que **nunca** não chegou a 2% de citações.

Ponto de destaque: a maioria absoluta dos beneficiários responderam **sempre**, porém, os usuários **de 21 a 30** e **de 41 a 50 anos** optam menos por esta opção e se observa um aumento de citação da opção **às vezes**.

FAIXA ETÁRIA

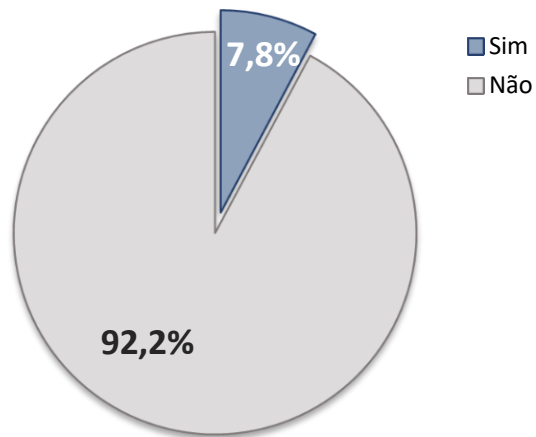


GÊNERO

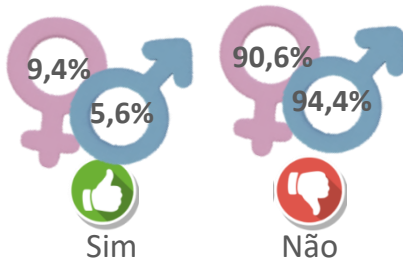


Comunicação

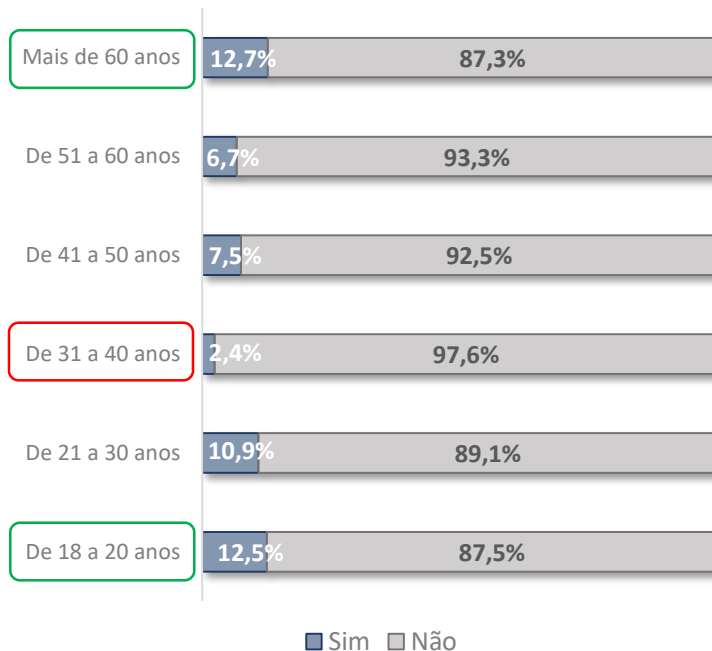
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



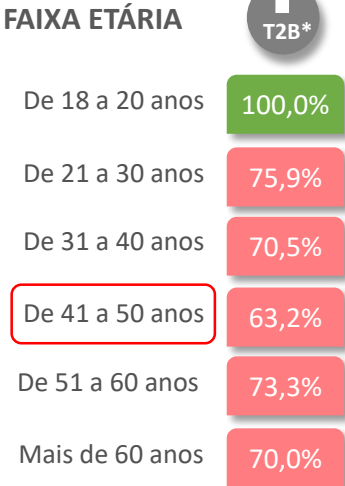
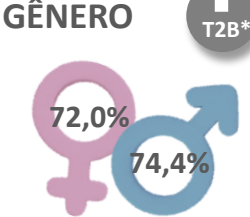
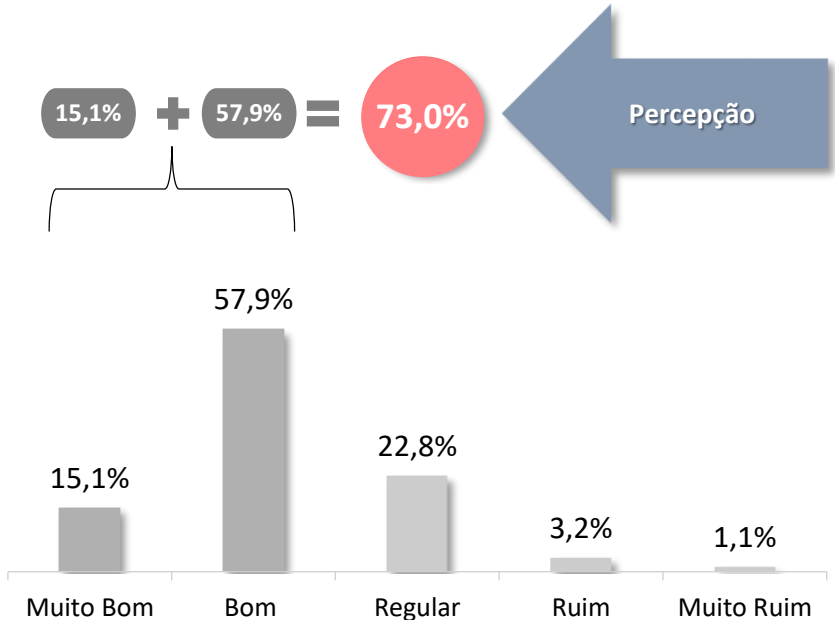
Base: 294 Margem de Erro: 4.81

Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

Pouco mais de 92% das pessoas informaram que não receberam nenhum tipo de comunicação preventiva da Unimed Natal nos últimos 12 meses. Os beneficiários **de 18 a 20 anos** e **com mais de 60** são os que mais confirmaram recebimento deste tipo de comunicação. Em contrapartida, quem possui **entre 31 e 40 anos** quase não recebeu este tipo de informação.

Atenção à saúde recebida

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)?



No geral, a satisfação com a atenção à saúde recebida teve alcance de 73%. É preciso ter atenção especial em relação ao viés de baixa, isto é, os beneficiários optam por avaliar mais como **bom**, ao invés de **muito bom**, pois entre o **bom** e o **muito bom** há uma diferença que supera a 42 pp. **Ponto de atenção:** Os menos satisfeitos possuem **de 41 a 50 anos**.

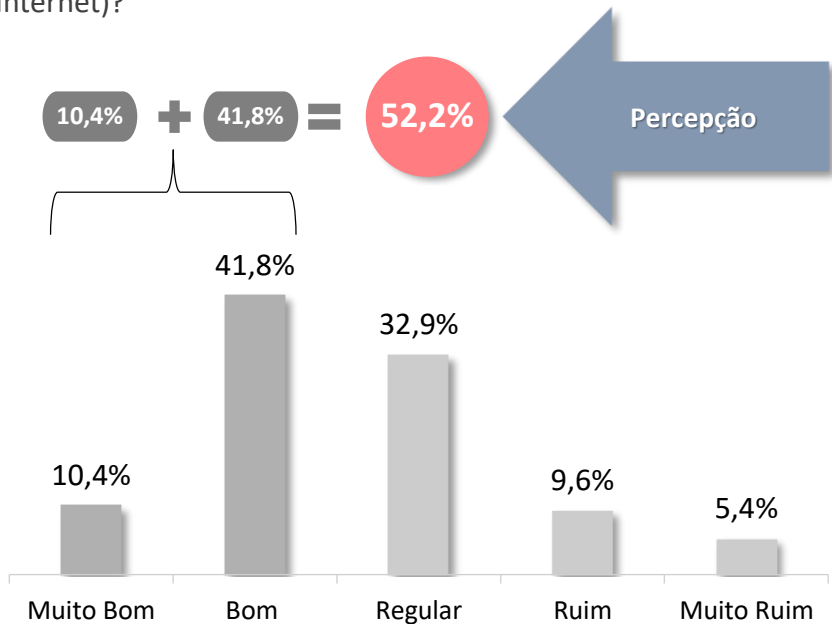
Base: 285 Margem de Erro: 4.88
 Não aplicável / Não sei: 11 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

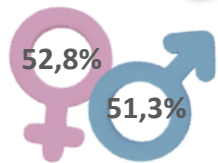
- 90 a 100% Excelente / Forças
- 80 a 89% Conforme / Oportunidades
- 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Acesso a Lista de Prestadores

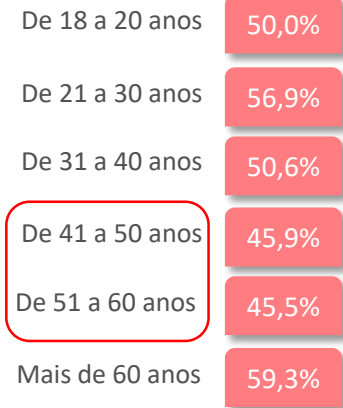
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



O acesso a lista de prestadores atingiu 52,2% de satisfação e, assim como o anterior, aqui temos um viés de baixa, pois entre o **bom** e o **muito bom** há uma diferença de 31,4 pp. Ponto de atenção: beneficiários entre **41 e 60 anos** são os que demonstram menor satisfação.

Base: 280 Margem de Erro: 4.92

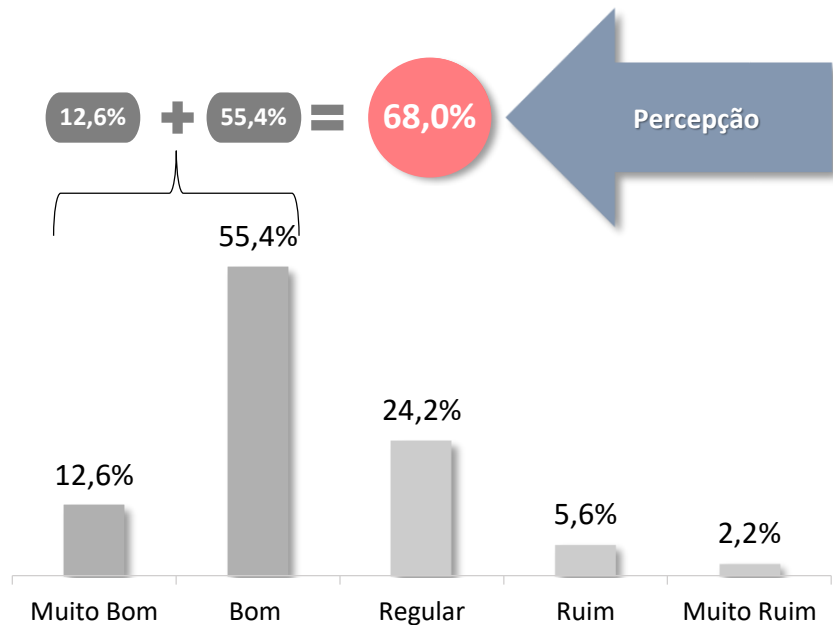
Não aplicável / Não sei: 16 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

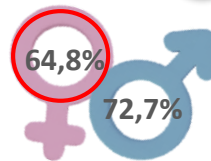
- 90 a 100% Excelente / Forças
- 80 a 89% Conforme / Oportunidades
- 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento multicanal

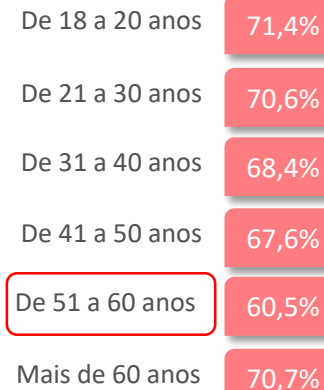
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



No que se refere ao atendimento prestado pelos canais da operadora, 68% dos beneficiários relatam satisfação com este aspecto. Novamente, há um viés de baixa entre **bom** e **muito bom**.

Ponto de atenção: **mulheres** e beneficiários **de 51 a 60 anos** concentram a não satisfação.

Base: 269 Margem de Erro: 5.02

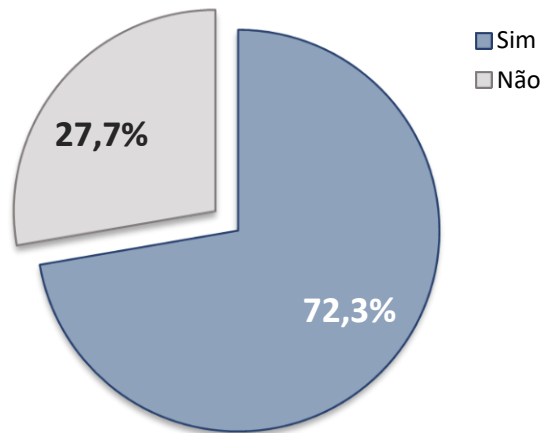
Não aplicável / Não sei: 27 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

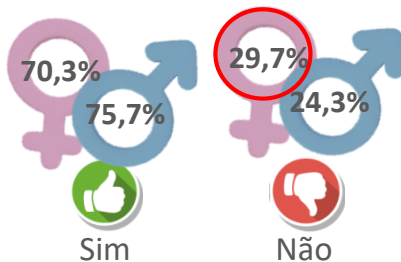
Resolutividade

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

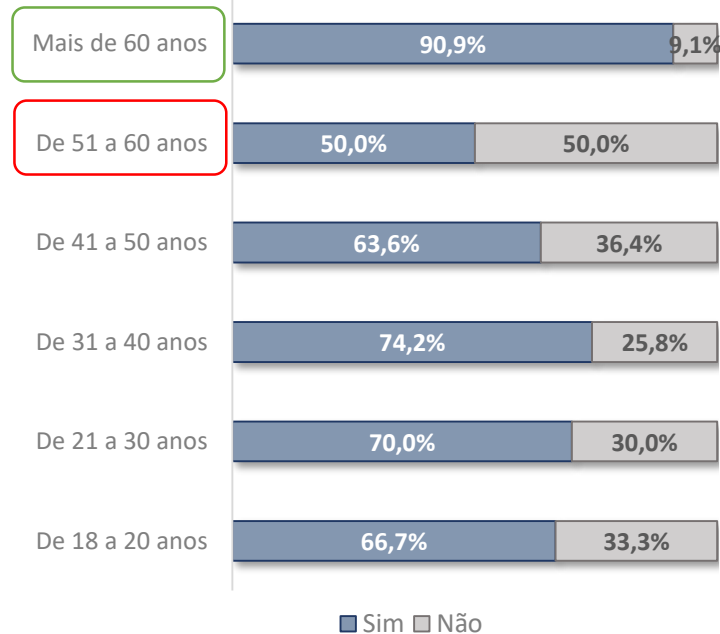


■ Sim
■ Não

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Base: 101 Margem de Erro: 8.21

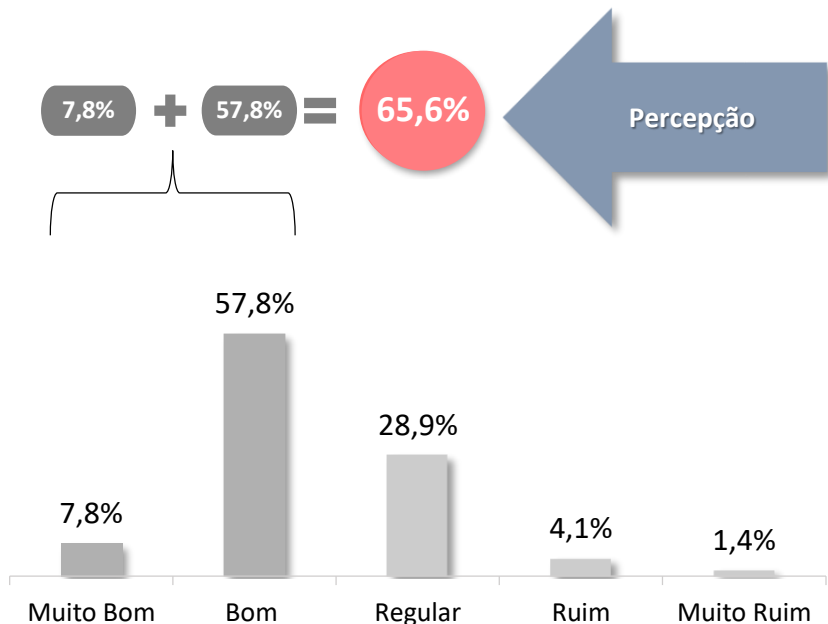
Não aplicável / Não sei: 195 (não considerados para cálculo dos resultados)

Considerando que tivemos 195 participantes que não avaliaram por não considerar aplicável, podemos supor que 66% da população ouvida não realizou reclamações, o que é um dado positivo. Dos 34% restante, 72,3% relatam que a demanda foi resolvida, aspecto muito favorável.

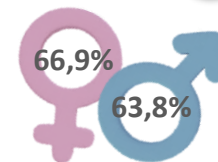
Ponto de atenção: mulheres e beneficiários na faixa de **51 a 60 anos** relatam mais vezes sobre a não resolução das demandas, enquanto os que possuem **mais de 60 anos** conseguiram resolver as demandas mais que as outras faixas.

Documentos/ Formulários

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



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A facilidade para preenchimento ou envio de documentos/formulários atingiu quase 66% de avaliações positivas. Neste atributo temos um viés de baixa expressivo, que chega a 50 pp. Os clientes não satisfeitos estão concentrados na faixa **de 41 a 50 anos**. Vale ressaltar que beneficiários **de 18 a 20 anos** são os únicos a se enquadrarem no patamar de conformidade.

Base: 218 Margem de Erro: 5.58

Não aplicável / Não sei: 78 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

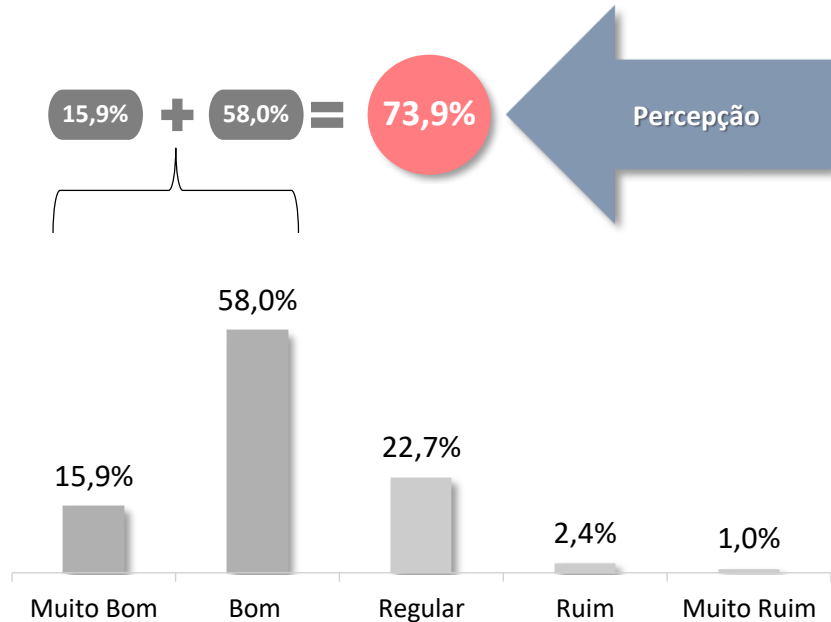
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

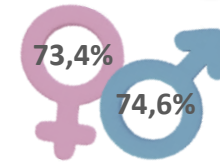
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A avaliação geral do plano atingiu quase 74% de satisfação. A insatisfação (**ruim + muito ruim**) ficou abaixo do 5%. **Ponto de atenção:** beneficiários que possuem de **41 a 50 anos** concentram a não satisfação. Enquanto isso, clientes com **mais de 60 anos** e **de 18 a 20 anos** se mostram mais satisfeitos, sendo os únicos no patamar de conformidade.

Base: 295 Margem de Erro: 4.80

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

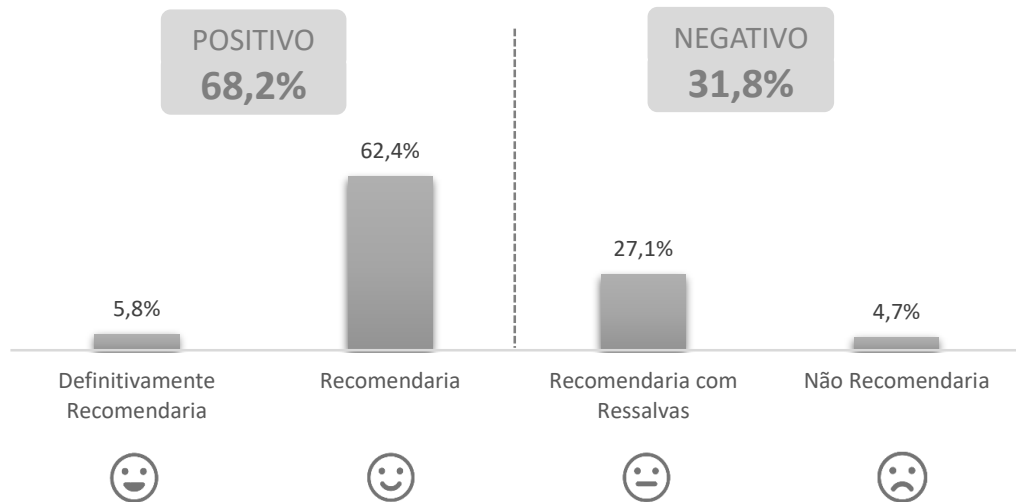
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

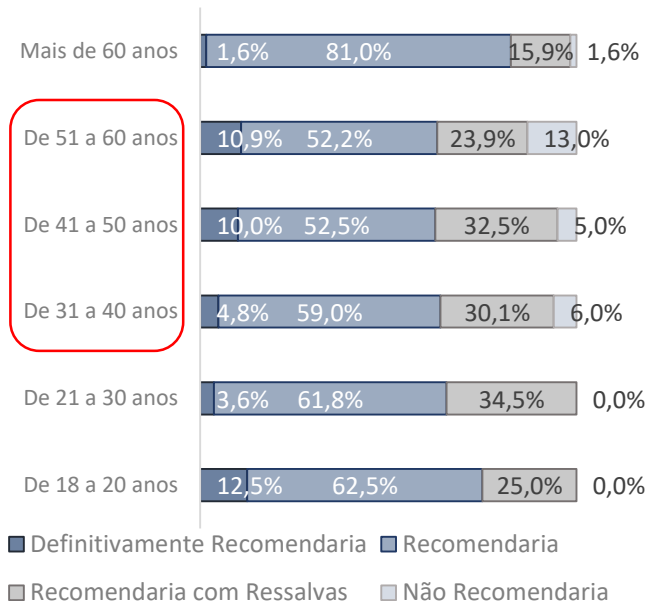
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

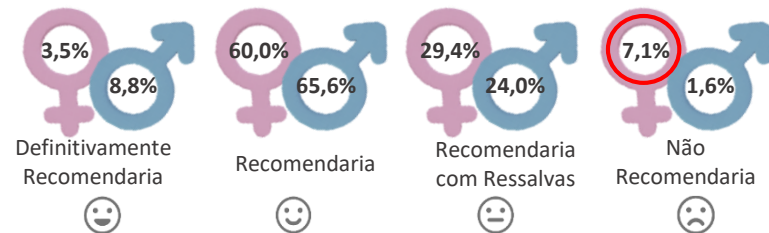
10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



Base: 295 Margem de Erro: 4.80

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

Considerando as respostas positivas da recomendação, a taxa foi de 68,2%. O percentual de respostas negativas (**recomendaria com ressalvas** e **não recomendaria**) é de quase 32%, o que é um ponto de atenção.

Ponto de atenção: **mulheres** são maioria na opção **não recomendaria**. Além disso, beneficiários entre **51 e 60 anos** concentram o maior percentual de respostas negativas.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha), o desempenho entre elas ficou entre 50% e 75% sinalizando a necessidade de ações que contribuam diretamente na satisfação do beneficiário, pois todos os aspectos avaliados foram classificados em patamar de não conformidade.
- ❖ O resultado mais baixo das questões de satisfação, se refere ao **acesso a lista de prestadores**, que alcançou 52% de satisfação. Enquanto o mais alto foi a **avaliação geral** do plano, que alcançou quase 74%.
- ❖ 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**. Em especial, atenção para quando as respostas **regular** superarem a **muito bom**, pois podem sugerir uma migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ Por fim, a **avaliação geral** do plano alcançou 73,9% de satisfação. Analisando a taxa de **recomendação**, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, pois ficou em 68,1%, havendo uma diferença de 5,8 pp entre elas, algo que pode ser considerado como um ponto de atenção.

Obrigado!

