



Unimed 
Lençóis Paulista

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

(Ano Base 2021)

 **IBRC**

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

25 ANOS

Introdução

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: UNIMED LENÇÓIS PAULISTA, registro ANS número 32503-1

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **Unimed Lençóis Paulista** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

Introdução

Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

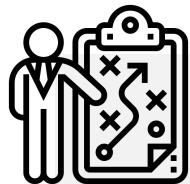
Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.

Planejamento



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

20.421 Beneficiários possuidores do plano **Unimed Lençóis Paulista**.

População elegível à pesquisa:

16.496 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

21/12/2021

Período de Campo:

Fevereiro à Março/2022

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252**

Dados Técnicos



268

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 5,0pp

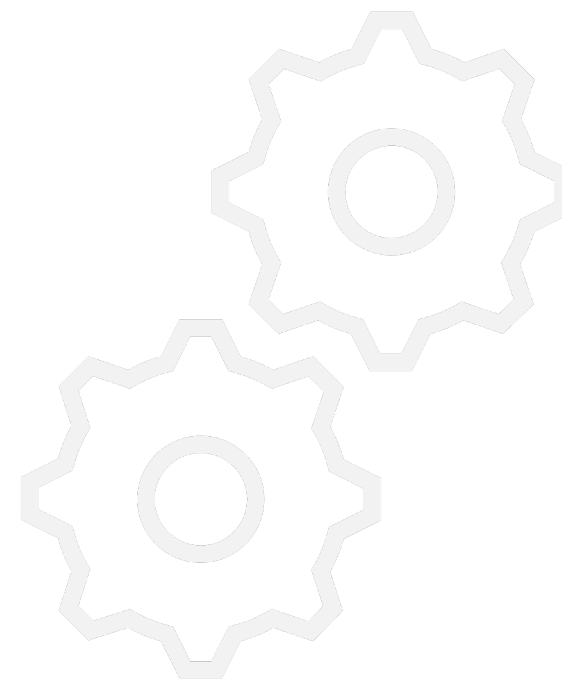


TAXA DE RESPONDENTES

39,5%

Total de Ligações: 679

39,5%	268	Questionários concluídos
2,4%	16	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
3,8%	26	Pesquisas Incompletas
49,6%	337	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
4,7%	32	Outros motivos



Dados

Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	221	5,5pp
	2 - Atenção imediata	158	6,5pp
	3 - Comunicação	224	5,5pp
	4 - Atenção à saúde recebida	237	5,3pp
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	200	5,8pp
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	216	5,6pp
	7 - Resolutividade	40	13,0pp
	8 - Documentos e formulários	113	7,7pp
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	263	5,0pp
	10 - Recomendação	257	5,1pp

Dados

Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	180	67,2%	2,4%	4,7%	90,0%	62,4%	71,9%
A maioria das vezes	23	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,8%	11,4%
Às vezes	17	6,3%	1,2%	2,5%	90,0%	3,9%	8,8%
Nunca	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	32	11,9%	1,6%	3,3%	90,0%	8,7%	15,2%
Não sei/ Não me lembro	15	5,6%	1,2%	2,3%	90,0%	3,3%	7,9%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	126	47,0%	2,5%	5,0%	90,0%	42,0%	52,0%
A maioria das vezes	19	7,1%	1,3%	2,6%	90,0%	4,5%	9,7%
Às vezes	9	3,4%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,2%
Nunca	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,7%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	97	36,2%	2,4%	4,8%	90,0%	31,4%	41,0%
Não sei/ Não me lembro	13	4,9%	1,1%	2,2%	90,0%	2,7%	7,0%

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	16	6,0%	1,2%	2,4%	90,0%	3,6%	8,4%
Não	208	77,6%	2,1%	4,2%	90,0%	73,4%	81,8%
Não sei/ Não me lembro	44	16,4%	1,9%	3,7%	90,0%	12,7%	20,2%

Dados

Técnicos

Intervalo de Confiança

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	87	32,5%	2,4%	4,7%	90,0%	27,7%	37,2%
Bom	123	45,9%	2,5%	5,0%	90,0%	40,9%	50,9%
Regular	24	9,0%	1,4%	2,9%	90,0%	6,1%	11,8%
Ruim	3	1,1%	0,5%	1,1%	90,0%	0,1%	2,2%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	21	7,8%	1,4%	2,7%	90,0%	5,1%	10,5%
Não sei/ Não me lembro	10	3,7%	1,0%	1,9%	90,0%	1,8%	5,6%

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	60	22,4%	2,1%	4,2%	90,0%	18,2%	26,6%
Bom	98	36,6%	2,4%	4,9%	90,0%	31,7%	41,4%
Regular	34	12,7%	1,7%	3,4%	90,0%	9,3%	16,0%
Ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,7%
Muito Ruim	2	0,7%	0,4%	0,9%	90,0%	-0,1%	1,6%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	52	19,4%	2,0%	4,0%	90,0%	15,4%	23,4%
Não sei/ Não me lembro	16	6,0%	1,2%	2,4%	90,0%	3,6%	8,4%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	65	24,3%	2,2%	4,3%	90,0%	19,9%	28,6%
Bom	123	45,9%	2,5%	5,0%	90,0%	40,9%	50,9%
Regular	23	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,8%	11,4%
Ruim	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,7%
Muito Ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	38	14,2%	1,8%	3,5%	90,0%	10,7%	17,7%
Não sei/ Não me lembro	14	5,2%	1,1%	2,2%	90,0%	3,0%	7,5%

Dados

Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Quando fez uma reclamação, teve a sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	30	11,2%	1,6%	3,2%	90,0%	8,0%	14,4%
Não	10	3,7%	1,0%	1,9%	90,0%	1,8%	5,6%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	212	79,1%	2,0%	4,1%	90,0%	75,0%	83,2%
Não sei/ Não me lembro	16	6,0%	1,2%	2,4%	90,0%	3,6%	8,4%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	33	12,3%	1,7%	3,3%	90,0%	9,0%	15,6%
Bom	64	23,9%	2,1%	4,3%	90,0%	19,6%	28,2%
Regular	12	4,5%	1,0%	2,1%	90,0%	2,4%	6,6%
Ruim	3	1,1%	0,5%	1,1%	90,0%	0,1%	2,2%
Muito Ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	113	42,2%	2,5%	5,0%	90,0%	37,2%	47,1%
Não sei/ Não me lembro	42	15,7%	1,8%	3,7%	90,0%	12,0%	19,3%

Dados

Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	86	32,1%	2,4%	4,7%	90,0%	27,4%	36,8%
Bom	138	51,5%	2,5%	5,0%	90,0%	46,5%	56,5%
Regular	36	13,4%	1,7%	3,4%	90,0%	10,0%	16,9%
Ruim	3	1,1%	0,5%	1,1%	90,0%	0,1%	2,2%
Muito Ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	5	1,9%	0,7%	1,4%	90,0%	0,5%	3,2%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%
Recomendaria	204	76,1%	2,1%	4,3%	90,0%	71,8%	80,4%
Indiferente	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Recomendaria com Ressalvas	24	9,0%	1,4%	2,9%	90,0%	6,1%	11,8%
Não Recomendaria	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%
Não sei/ Não tenho como avaliar	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%

Dados

Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Lençóis Paulista	75%
Macatuba	11%
Pederneiras	7%
Bauru	2%
Areiopolis	2%
Jau	1%
Jaboticabal	1%
Sao Paulo	0%
Botucatu	0%
Agudos	0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
71%	80%
8%	14%
5%	10%
1%	3%
1%	3%
0%	2%
0%	2%
0%	1%
0%	1%
0%	1%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3%
De 21 a 30 anos	19%
De 31 a 40 anos	29%
De 41 a 50 anos	18%
De 51 a 60 anos	18%
Mais de 60 anos	12%

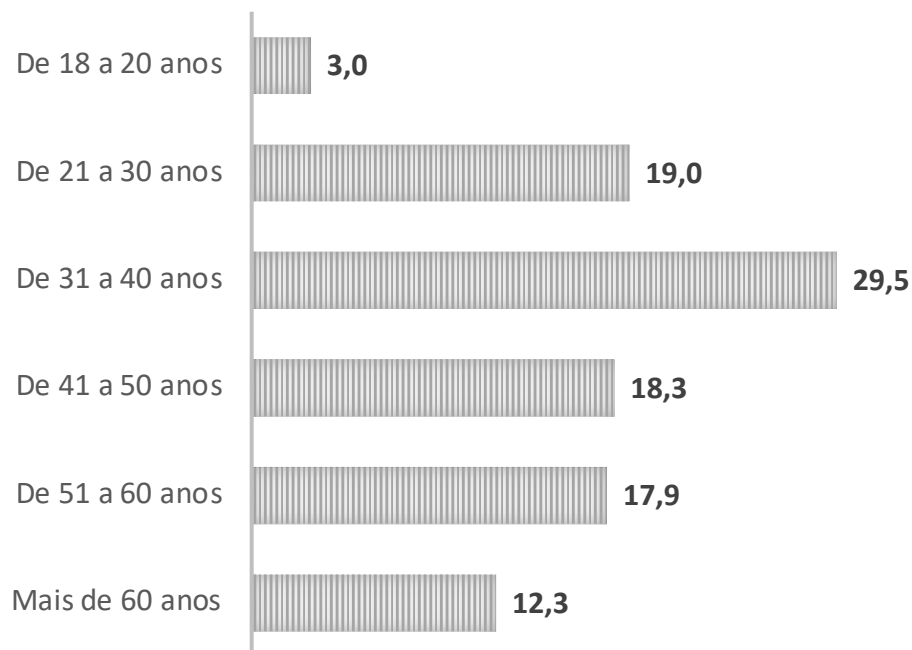
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1%	5%
15%	23%
25%	34%
14%	22%
14%	22%
9%	16%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	38%
Masculino	62%

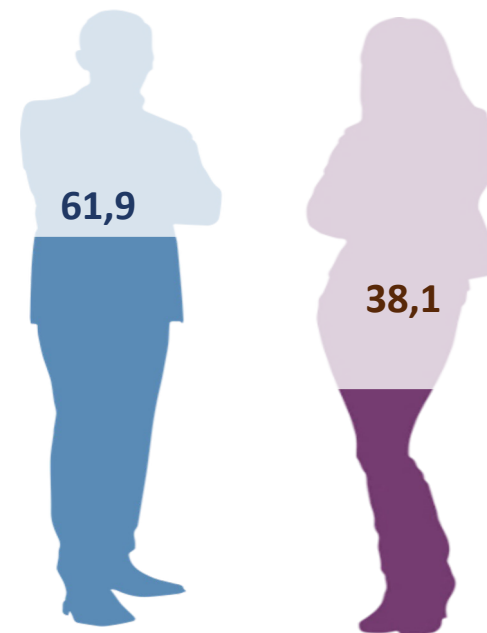
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
33%	43%
57%	67%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



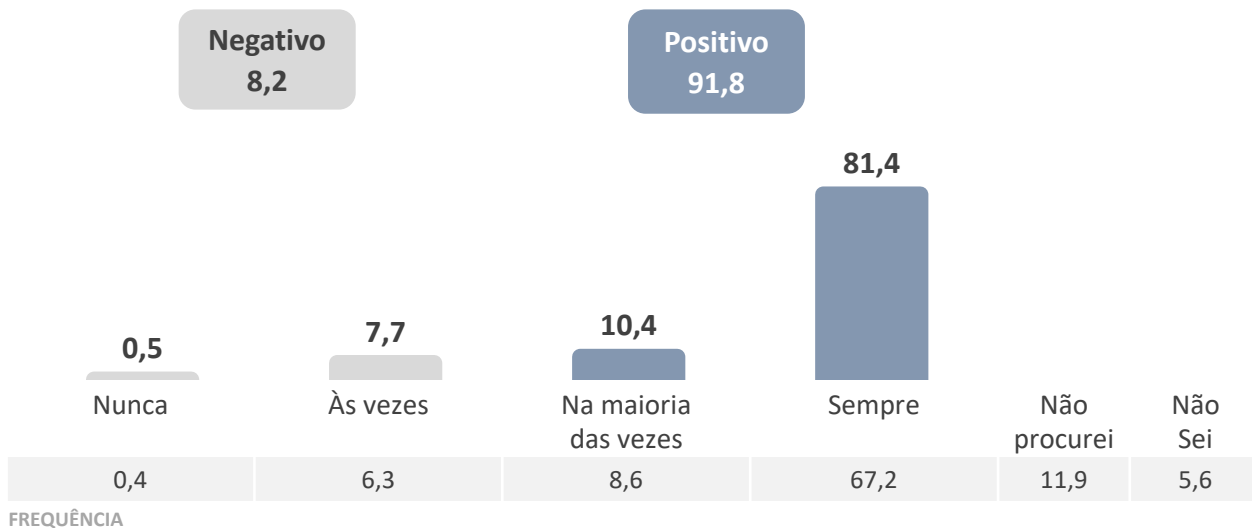
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Atenção a 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?



Base: 221 | Margem de Erro: 5,5pp

Não procurei= Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde: 32 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei= Não sei/ Não me lembro: 15 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	4,2	11,6	84,2
Positivo:			95,8	
Masculino	0,8	10,3	9,5	79,4
Positivo:			88,9	
De 18 a 20 anos	25,0	0,0	25,0	50,0
Positivo:			75,0	
De 21 a 30 anos	0,0	2,3	7,0	90,7
Positivo:			97,7	
De 31 a 40 anos	0,0	3,1	13,8	83,1
Positivo:			96,9	
De 41 a 50 anos	0,0	18,4	2,6	78,9
Positivo:			81,6	
De 51 a 60 anos	0,0	9,3	9,3	81,4
Positivo:			90,7	
Mais de 60 anos	0,0	10,7	17,9	71,4
Positivo:			89,3	

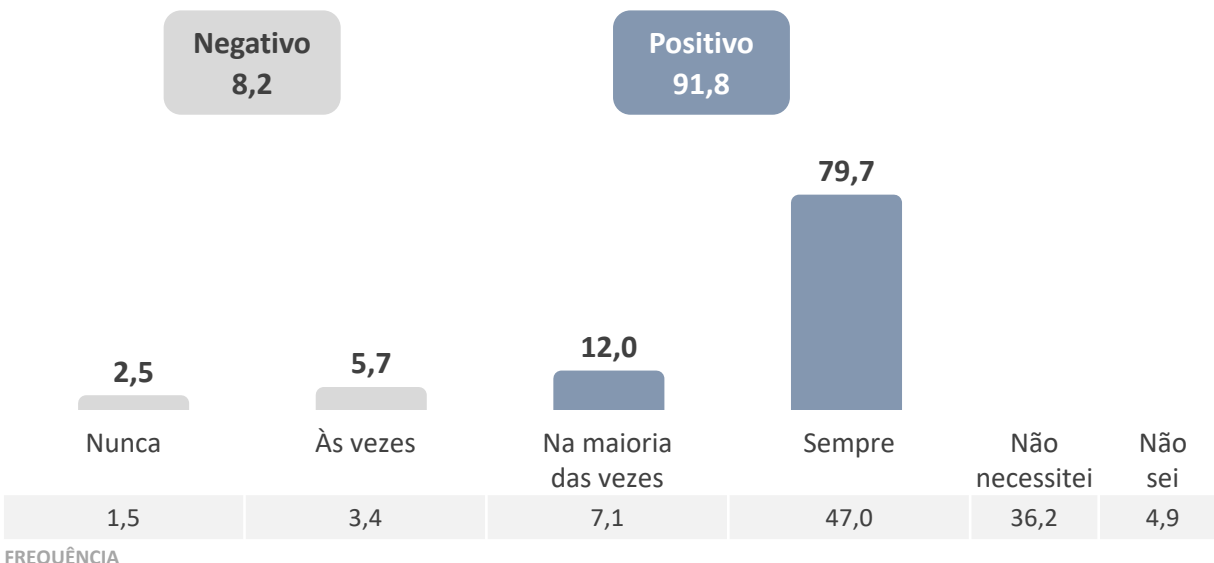
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **91,8%** avaliaram (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), classificando este resultado em **Excelência**.

Destaque positivo para a menção **Nunca**, que teve **0,5%** de citações.

Analisando os perfis, o gênero Feminino foi o que melhor avaliou a satisfação com **95,8%**, em patamar de **Excelência**. Os beneficiário na faixa etária **De 21 a 30 anos**, foram os mais satisfeitos com **97,7%** de citações positivas, classificando este atributo em patamar de **Excelência**. Na outra ponta, temos a faixa **De 18 à 20 anos**, que teve 75,0 de citações positivas.

Atenção a 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?



Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	3,0	3,0	19,7	74,2
Positivo:	93,9			
Masculino	2,2	7,6	6,5	83,7
Positivo:	90,2			
De 18 a 20 anos	16,7	0,0	16,7	66,7
Positivo:	83,3			
De 21 a 30 anos	0,0	2,7	16,2	81,1
Positivo:	97,3			
De 31 a 40 anos	5,3	5,3	10,5	78,9
Positivo:	89,5			
De 41 a 50 anos	0,0	17,2	6,9	75,9
Positivo:	82,8			
De 51 a 60 anos	3,6	3,6	10,7	82,1
Positivo:	92,9			
Mais de 60 anos	0,0	0,0	15,0	85,0
Positivo:	100,0			

Base: 158 | Margem de Erro: 6,5pp

Não precisei= Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata: 97 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei= Não sei/ Não me lembro: 13 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

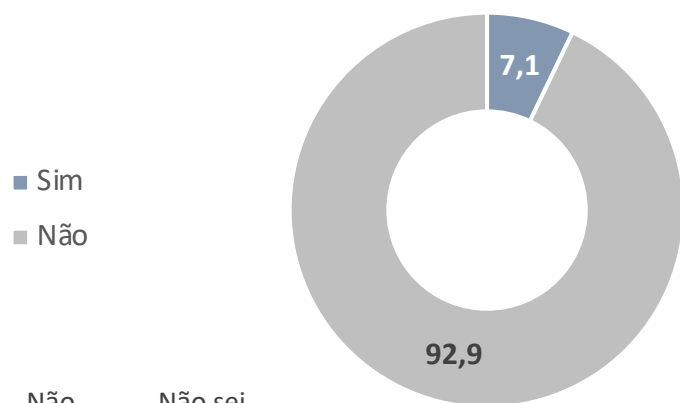
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, o plano obteve uma avaliação de **91,8%** de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), classificando este resultado em patamar de **Excelência**.

Por gênero, temos um empate técnico na avaliação de ambos os perfis.

Em **faixa etária**, os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos com **100,0%**, classificando em patamar máximo de **Excelência**. Já os beneficiários menos satisfeitos são os **De 41 a 60 anos**, apresentam **17,2%** de menções **Às vezes**.

Atenção a 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.?



Resposta	Porcentagem	Porcentagem	Porcentagem		
Sim	6,0	Não	77,6	Não sei	16,4

FREQUÊNCIA

Base: 224 | Margem de Erro: 5,5pp

Não sei= Não sei / Não lembro: 44 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	89,7	10,3
Masculino	94,9	5,1

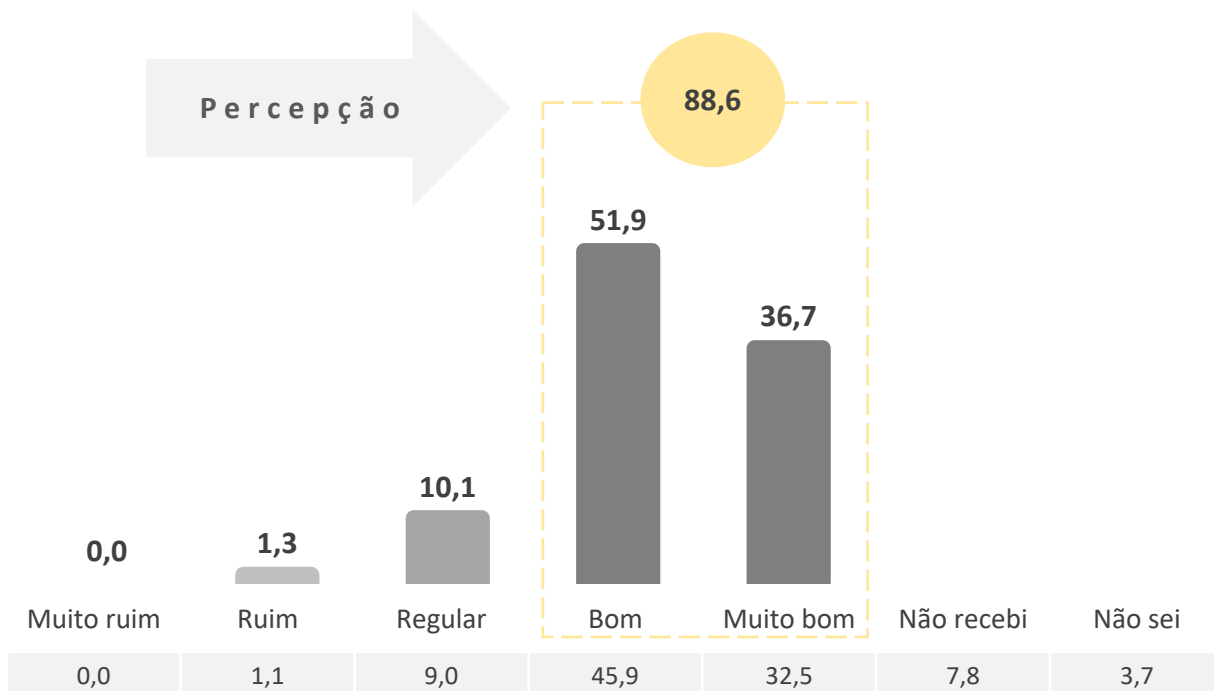
Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	95,2	4,8
De 31 a 40 anos	92,5	7,5
De 41 a 50 anos	90,7	9,3
De 51 a 60 anos	95,0	5,0
Mais de 60 anos	88,5	11,5

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **92,9%** relatam não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

Analisando os perfis por gênero, o público **Feminino** é o que mais recebeu algum tipo de comunicação (**10,3%**). Por **Faixa etária**, os índices de não recebimento de comunicação são maiores, para os beneficiários **De 18 a 20 anos**, com (**100,0%**). Este contato é mais frequente para o respondente **Mais de 60 anos**, com **11,5%**.

Atenção a saúde

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



FREQUÊNCIA

Base: 237 | Margem de Erro: 5,3pp

Não recebi= Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde: 21 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei= Não sei/ Não me lembro: 10 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

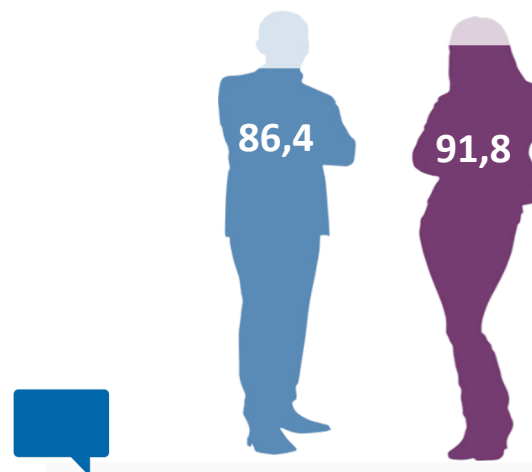
% Satisfação

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	100,0
De 21 a 30 anos	90,5
De 31 a 40 anos	91,2
De 41 a 50 anos	88,1
De 51 a 60 anos	82,2
Mais de 60 anos	87,5

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

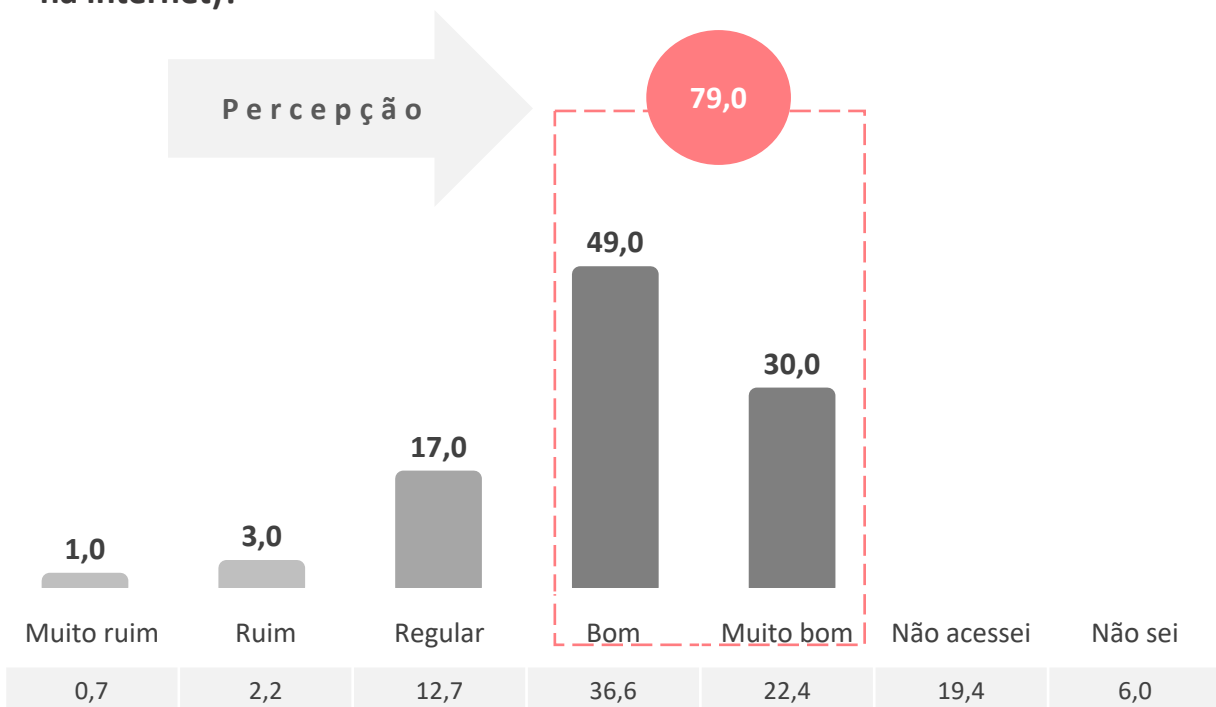
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **88,6%** avaliam satisfatoriamente, com menções **Bom** e **Muito bom**, colocando o resultado em **Conformidade**.

Destaque positivo para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**, que ficou com **1,3%**, indicando assim um baixíssimo índice de insatisfeitos, concentrando a não satisfação na neutralidade (**Regular 10,1%**).

Por gênero, o público Feminino é o que melhor avaliou toda a atenção de saúde recebida (**91,8%**), em patamar de **Excelência**. Por **faixa etária** temos os beneficiários **De 18 a 20 anos** com **100,0%** (patamar máximo de **Excelência**), já os menos satisfeitos são os **De 51 a 60 anos** com **82,2%**, estando em patamar de **Conformidade**.

Atenção a saúde

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



FREQUÊNCIA
Base: 200 | Margem de Erro: 5,8pp
Não acessei= Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde: 52 (Não considerados para cálculo dos resultados).
Não sei= Não sei/ Não me lembro: 16 (Não considerados para cálculo dos resultados).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

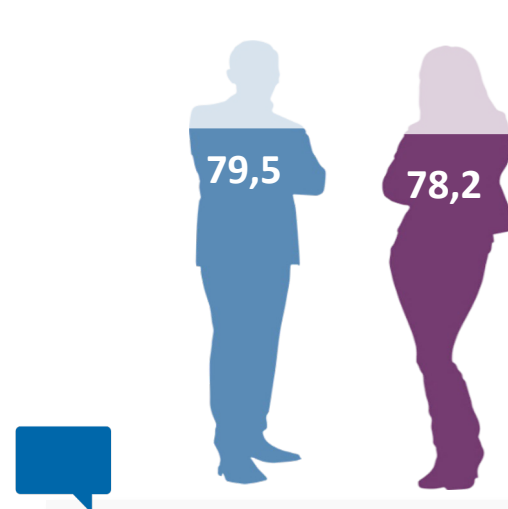
% Satisfação

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	71,4
De 21 a 30 anos	75,6
De 31 a 40 anos	74,1
De 41 a 50 anos	84,6
De 51 a 60 anos	80,6
Mais de 60 anos	85,7

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **79,0%** avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado como **Não Conforme**.

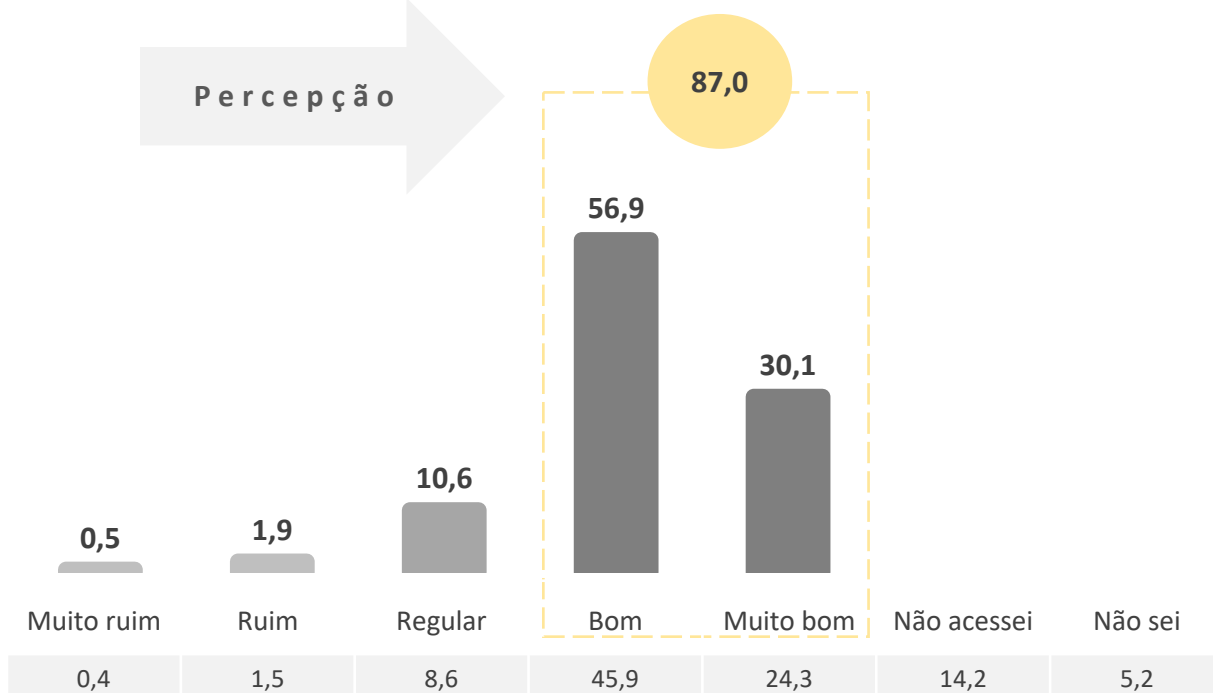
Ponto de atenção em relação a viés de baixa, com diferença de **19,0pp** nas respostas **Bom** e **Muito Bom** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, ficaram empatados dentro da margem de erro e ambos os gêneros estão em **Não Conformidade**.

As **Faixas etárias**, os beneficiários **Mais de 60 anos**, são os que melhor avaliam com **85,7%**, estando em patamar de **Conformidade**. Já os beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que pior avaliaram com **71,4%** das opções **Bom** e **Muito bom**.

Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



FREQUÊNCIA

Base: 216 | Margem de Erro: 5,6pp

Não acessei= Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde: 38 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei= Não sei/ Não me lembro: 14 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% 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	83,3
De 21 a 30 anos	89,5
De 31 a 40 anos	87,5
De 41 a 50 anos	89,7
De 51 a 60 anos	84,1
Mais de 60 anos	84,0

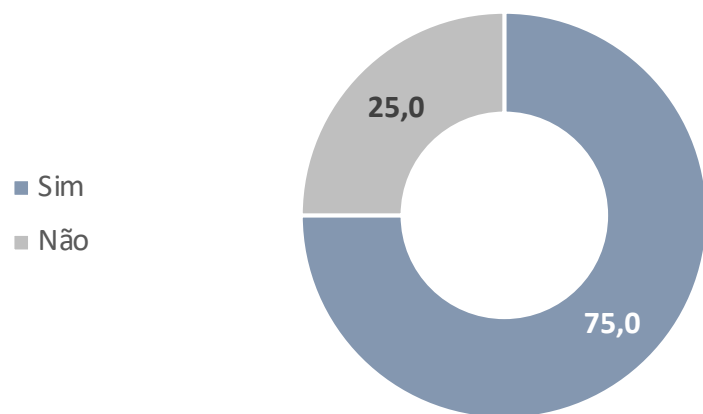
*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **87,0%** avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado como **Conforme**. A não satisfação está concentrada em **Regular (10,6%)**. **Ponto de atenção** em relação a viés de baixa, com a diferença de **26,8pp** nas respostas **Bom** e **Muito Bom** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o gênero **Feminino** teve uma melhor avaliação positiva com **88,8%**, porém ambos os públicos estão classificados no atributo dentro da **Conformidade**. Todas as **faixas etárias** se encontram em patamar de **conformidade**, os respondentes **De 18 a 20** são os menos satisfeitos (**83,3%**). A maior satisfação aparece no público **De 41 a 50 anos** com **89,7%**.

Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
11,2	3,7	79,1	6,0

FREQUÊNCIA

Base: 40 | Margem de Erro: 0,13

Não reclamei= Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde: 212 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei= Não sei / Não me lembro: 16 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	6,7	93,3
Masculino	36,0	64,0

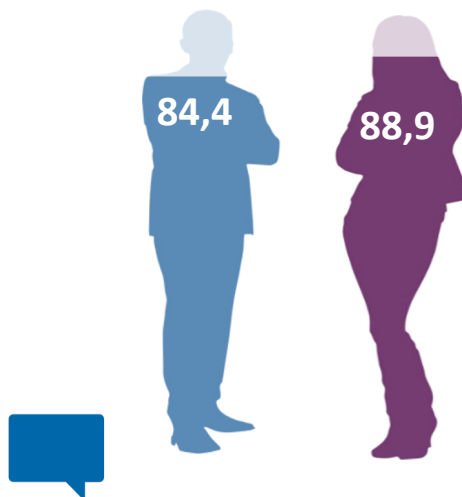
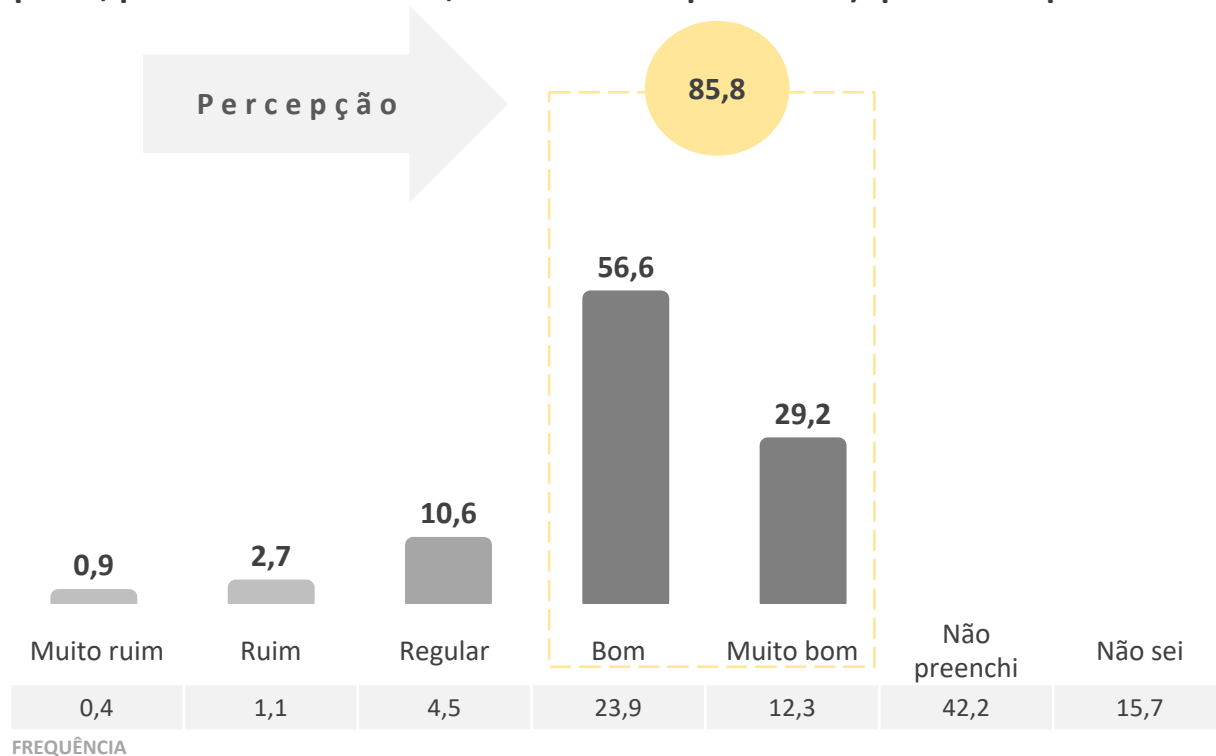
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	-
De 21 a 30 anos	11,1	88,9
De 31 a 40 anos	20,0	80,0
De 41 a 50 anos	25,0	75,0
De 51 a 60 anos	37,5	62,5
Mais de 60 anos	30,0	70,0

Dos beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, **(11,2%)**, **75,0%** citaram que tiveram suas demandas resolvidas, classificando a resolutividade em **Não conforme**.

Avaliando por perfil, o público **Feminino** apresentou maior índice de satisfação com a resolutividade (93,3%), estando dentro da **Excelência**. Por **Faixa etária**, os usuários **De 21 a 30 anos** quando precisaram abrir alguma reclamação são os que mais tiveram suas demandas resolvidas, classificando assim a resolutividade em patamar de **Conformidade**. Já **37,5%** dos beneficiários **De 51 a 60 anos** não tiveram suas demandas resolvidas.

Canais de atendimento

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	80,0
De 31 a 40 anos	83,8
De 41 a 50 anos	92,9
De 51 a 60 anos	81,8
Mais de 60 anos	100,0

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **85,8%** avaliaram positivamente, classificando este resultado como **Conforme**. **Ponto de atenção** em relação a viés de baixa, com a diferença de **27,4pp** nas respostas **Bom** e **Muito Bom** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim**, que ficou com apenas **0,9%**, o que coloca a não satisfação centralizada na neutralidade (**Regular 10,6%**).

Analisando os perfis, o gênero **Feminino** foi quem melhor avaliou com **88,9%**, classificando este atributo dentro da **Conformidade**, já por **Faixa etária 100,0%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** avaliaram positivamente (classificando o atributo em patamar máximo de **Excelência**), enquanto os beneficiários **De 21 a 30 anos** são os que pior avaliaram com 80,0%, menor índice de satisfação, classificando este atributo em **Conformidade**.

Base: 113 | Margem de Erro: 7,7pp

Nunca preenchi= Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde: 113 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei= Não sei/ Não me lembro: 42 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

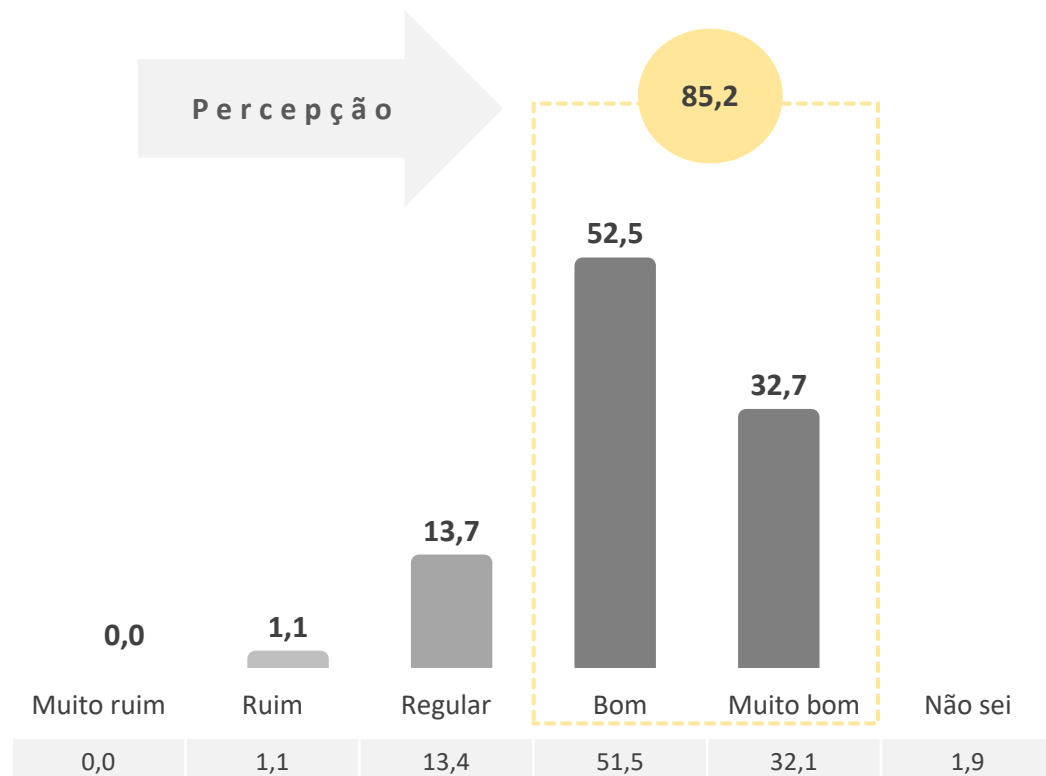
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



FREQUÊNCIA

Base: 263 | Margem de Erro: 5,0pp

Não sei= Não sei/ Não tenho como avaliar: 5 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% 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	100,0
De 21 a 30 anos	86,3
De 31 a 40 anos	84,4
De 41 a 50 anos	89,4
De 51 a 60 anos	75,0
Mais de 60 anos	90,9

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **85,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado como **Conforme**.

Ponto positivo para o fato das opções **Muito Ruim** e **Ruim** somarem apenas **1,1%**.

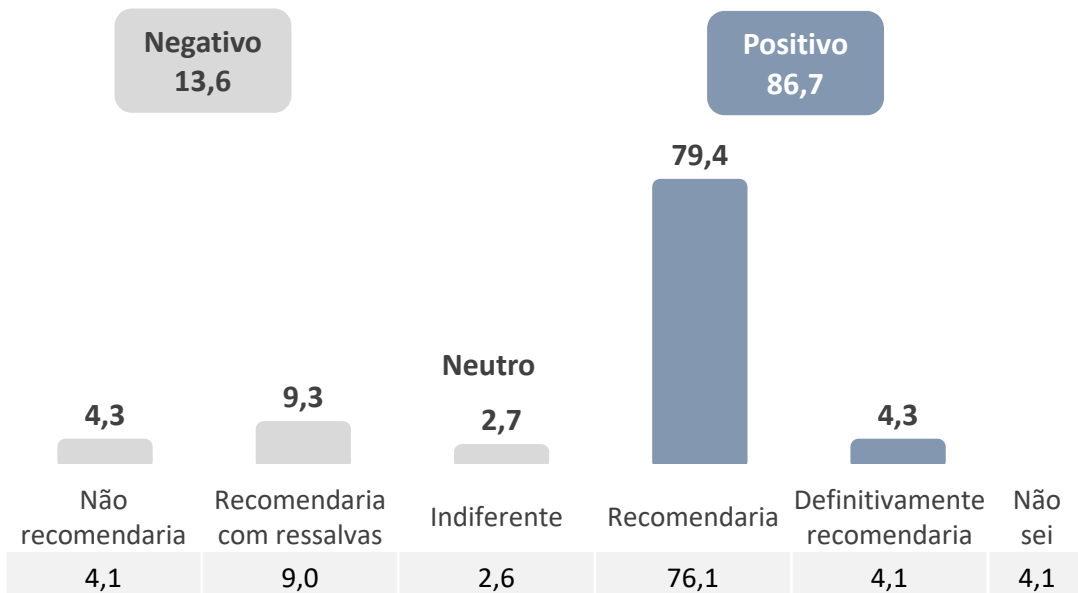
Ponto de atenção para o alto índice de neutralidade (**Regular 13,7%**).

Por gênero, temos um empate técnico na avaliação de ambos os perfis e se classificaram dentro da **Conformidade**. (**acima de 80%**)

Por **Faixa Etária** destaque positivo para os beneficiários de **18 a 20 anos**, com **100,0%** na avaliação (patamar máximo de **Excelência**). Já os beneficiários **De 51 a 60 anos** são os que mais indicaram a não satisfação com **75,0%**, única faixa etária que classificou o atributo em **Não Conformidade**

Avaliação geral

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



FREQUÊNCIA

Base: 257 | Margem de Erro: 5,1pp

Não sei= Não sei/ Não tenho como avaliar: 11 (Não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Perfis: Gênero e Faixa etária

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,0	11,2	4,1	78,6	5,1
	Positivo:			83,7	
Masculino	6,3	8,2	1,9	79,9	3,8
	Positivo:			83,6	
De 18 a 20 anos	0,0	12,5	0,0	87,5	0,0
	Positivo:			87,5	
De 21 a 30 anos	0,0	10,0	0,0	86,0	4,0
	Positivo:			90,0	
De 31 a 40 anos	5,3	10,7	4,0	76,0	4,0
	Positivo:			80,0	
De 41 a 50 anos	0,0	4,3	2,1	91,5	2,1
	Positivo:			93,6	
De 51 a 60 anos	8,9	6,7	6,7	73,3	4,4
	Positivo:			77,8	
Mais de 60 anos	9,4	15,6	0,0	65,6	9,4
	Positivo:			75,0	

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **86,7%** recomendariam o plano, citando **Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **75,1pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

Outro **ponto de atenção** são os 9,3% da citação **Recomendaria com ressalvas**. Somando com **Não Recomendaria** temos **13,6%**.

Por perfil, estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, e se classificaram em **Conformidade**.

Por **Faixa etária**, o público **De 41 a 50 anos** são os que mais **Recomendariam** e **Definitivamente recomendariam**, somando **93,6%**. Já os beneficiários com **Mais de 60 anos** são os que **mais tem ressalvas** quando a recomendação do plano, com **15,6%**.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano **Unimed Lençóis Paulista**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) temos quatro questões em **Conformidade** e uma classificadas em **Não Conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia a atenção em saúde recebida, classificada em **Conformidade** com **88,6%**.
- ❖ A pergunta 5 que se refere a facilidade de acesso a prestadores de serviços é a que tem o índice mais baixo, classificando como **Não Conforme**, com **79,0%**.
- ❖ **Ponto de atenção** em relação a viés de baixa, em todas as nas respostas **Bom** e **Muito Bom** indicando probabilidade de migração de satisfação para não satisfação em todas as questões de satisfação.
- ❖ Na questão 9, que avalia o plano, temos um resultado em **Conformidade**, indicando que **85,2%** dos beneficiários avaliam de forma positiva o plano. Um ponto importante a citar é o baixo índice de insatisfeitos com **1,1%** das menções.
- ❖ Em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **86,7%**. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente **1,5pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.

Unimed 
Lençóis Paulista

Obrigado!

IBRC

INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

25 ANOS

