



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

# Dados técnicos



**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:** 19.600 beneficiários possuidores do plano **Unimed Lençóis Paulista**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 18.038.
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 20%. Falamos com 1.892 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 387.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 19 (1%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 16 (1%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.470 (78%).
- ❖ **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
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	364	5.08
	2 - Atenção imediata	309	5.53
	3 - Comunicação	384	4.95
	4 - Atenção à saúde recebida	373	5.02
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	348	5.20
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	338	5.28
	7 - Resolutividade	126	8.70
	8 - Documentos e formulários	305	5.56
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	387	4.93
	10 - Recomendação	385	4.94



# Dados técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	222	61,0%	48%	74%	95%	6,3%
Na maioria das vezes	62	17,0%	7%	27%	95%	4,9%
Às vezes	77	21,2%	11%	32%	95%	5,3%
Nunca	3	0,8%	-2%	3%	95%	1,2%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	218	70,6%	58%	83%	95%	6,4%
Na maioria das vezes	43	13,9%	4%	24%	95%	4,9%
Às vezes	38	12,3%	3%	22%	95%	4,6%
Nunca	10	3,2%	-2%	8%	95%	2,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	30	7,8%	1%	15%	95%	3,4%
Não	354	92,2%	85%	99%	95%	3,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	131	35,1%	23%	47%	95%	6,1%
Bom	199	53,4%	41%	66%	95%	6,4%
Regular	38	10,2%	2%	18%	95%	3,9%
Ruim	2	0,5%	-1%	2%	95%	0,9%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	81	23,3%	12%	34%	95%	5,6%
Bom	213	61,2%	48%	74%	95%	6,4%
Regular	47	13,5%	4%	23%	95%	4,5%
Ruim	5	1,4%	-2%	5%	95%	1,6%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	3%	95%	1,0%

# Dados técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	91	26,9%	15%	39%	95%	5,9%
Bom	195	57,7%	44%	71%	95%	6,6%
Regular	46	13,6%	4%	23%	95%	4,6%
Ruim	4	1,2%	-2%	4%	95%	1,4%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	3%	95%	1,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	107	27,6%	16%	39%	95%	5,6%
Bom	205	53,0%	40%	65%	95%	6,3%
Regular	71	18,3%	9%	28%	95%	4,8%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,6%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	106	84,1%	68%	100%	95%	8,0%
Não	20	15,9%	0%	32%	95%	8,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	26	6,8%	0%	13%	95%	3,2%
Recomendaria	271	70,4%	59%	82%	95%	5,7%
Recomendaria com ressalvas	73	19,0%	9%	29%	95%	4,9%
Não recomendaria	15	3,9%	-1%	9%	95%	2,4%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	64	21,0%	9%	32%	95%	5,7%
Bom	184	60,3%	47%	74%	95%	6,9%
Regular	48	15,7%	5%	26%	95%	5,1%
Ruim	5	1,6%	-2%	5%	95%	1,8%
Muito Ruim	4	1,3%	-2%	5%	95%	1,6%

# Dados técnicos

## Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Lençóis Paulista	71
Macatuba	12
Pederneiras	12
Areiópolis	3
Bauru	2
São Paulo	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
67	76
9	15
9	15
1	4
1	3
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	16
De 51 a 60 anos	21
Mais de 60 anos	11

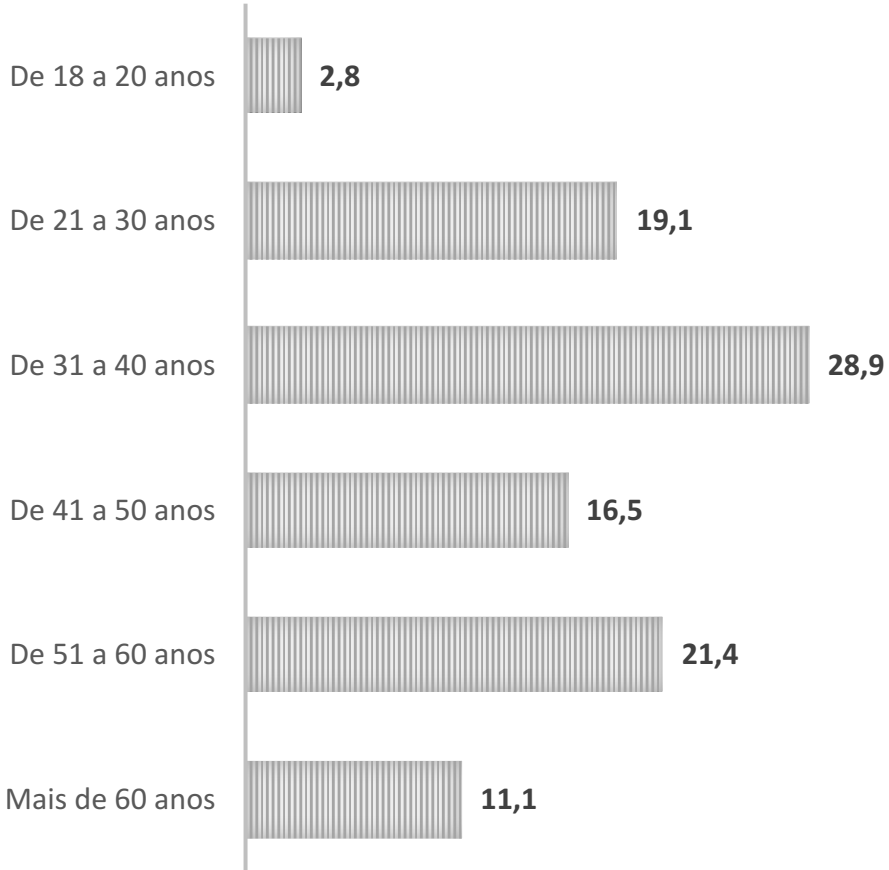
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
15	23
24	33
13	20
17	25
8	14

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	47
Masculino	53

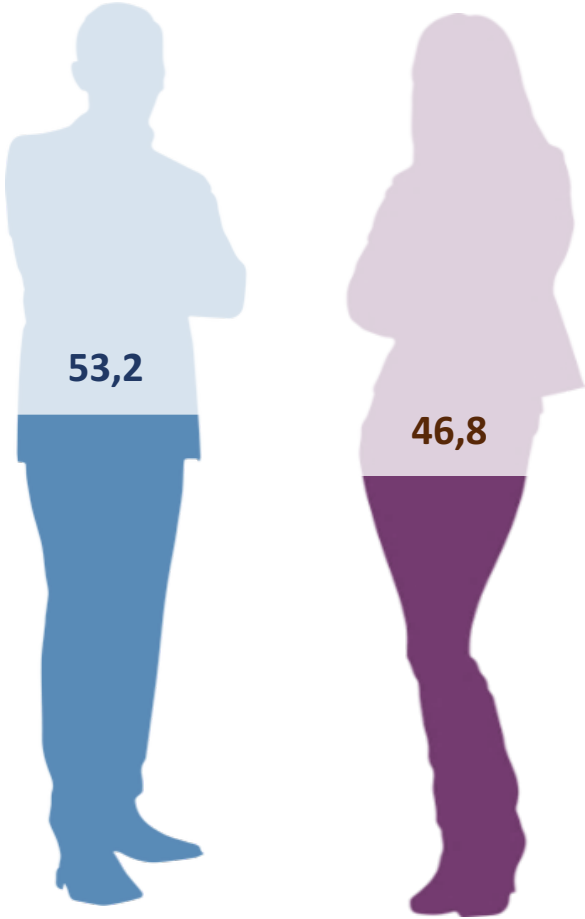
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
42	52
48	58

# Dados técnicos

## Faixa Etária



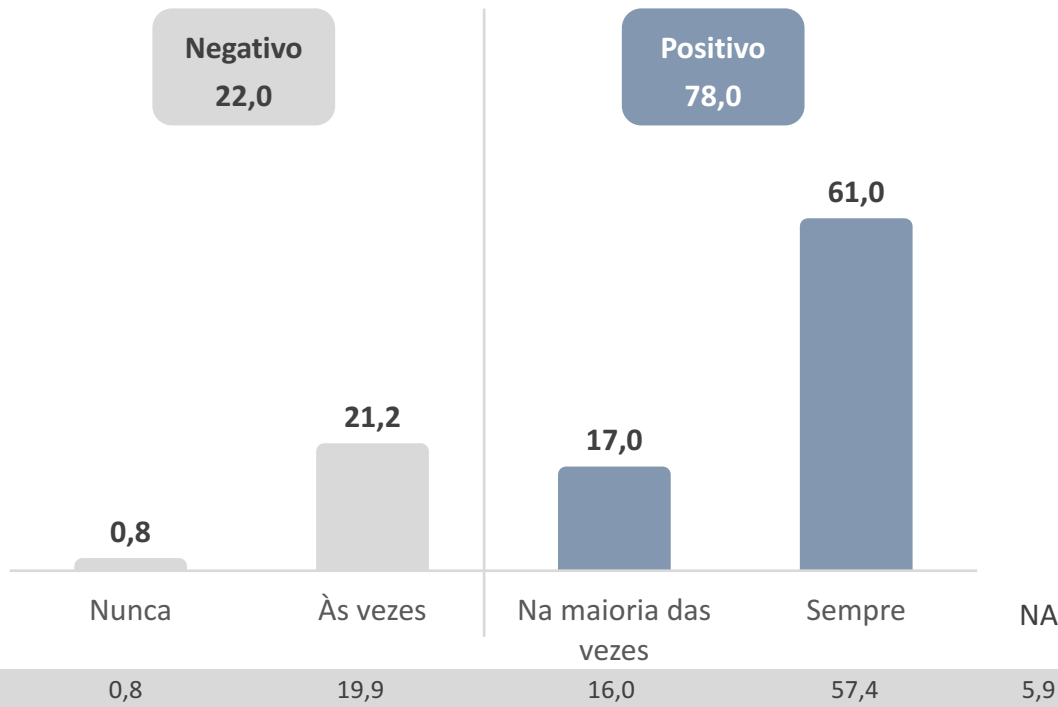
## Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	0,0	18,2	15,9	65,9
Masculino	1,6	23,9	18,1	56,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	22,2	33,3	44,4
De 21 a 30 anos	0,0	27,9	16,2	55,9
De 31 a 40 anos	1,9	16,8	20,6	60,7
De 41 a 50 anos	1,7	25,9	10,3	62,1
De 51 a 60 anos	0,0	18,5	11,1	70,4
Mais de 60 anos	0,0	19,5	26,8	53,7

Base: 364 | Margem de Erro: 5.08

Não se aplica: 23 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

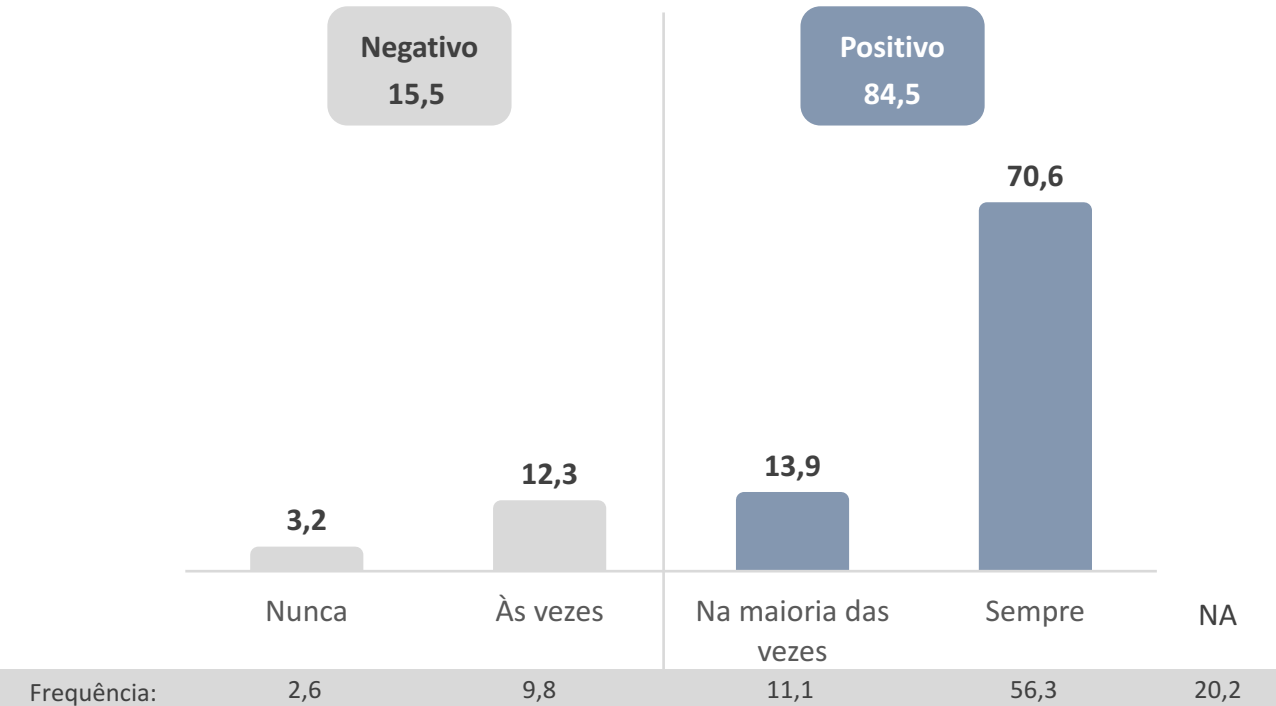
Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 78% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**. Destaque para o fato de que apenas 0,8% citaram **Nunca**. No entanto, fica como ponto de atenção o percentual de **Às vezes** estar tecnicamente empatado dentro da margem de erro com **Na maioria das vezes**.

Por perfil, quem mais opta por **Às vezes** possui **De 21 a 30** e **De 41 a 50 anos**. Em contrapartida, o público **Feminino** e a faixa **De 51 a 60 anos** são que mais verbalizam a opção **Sempre**.



# 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	3,3	13,3	14,0	69,3
Masculino	3,1	11,3	13,8	71,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	37,5	12,5	50,0
De 21 a 30 anos	3,8	9,4	5,7	81,1
De 31 a 40 anos	2,2	14,4	17,8	65,6
De 41 a 50 anos	1,9	13,0	16,7	68,5
De 51 a 60 anos	2,9	13,0	10,1	73,9
Mais de 60 anos	8,6	2,9	20,0	68,6

Base: 309 | Margem de Erro: 5.53

Não se aplica: 78 (não considerados para cálculo dos indicadores)

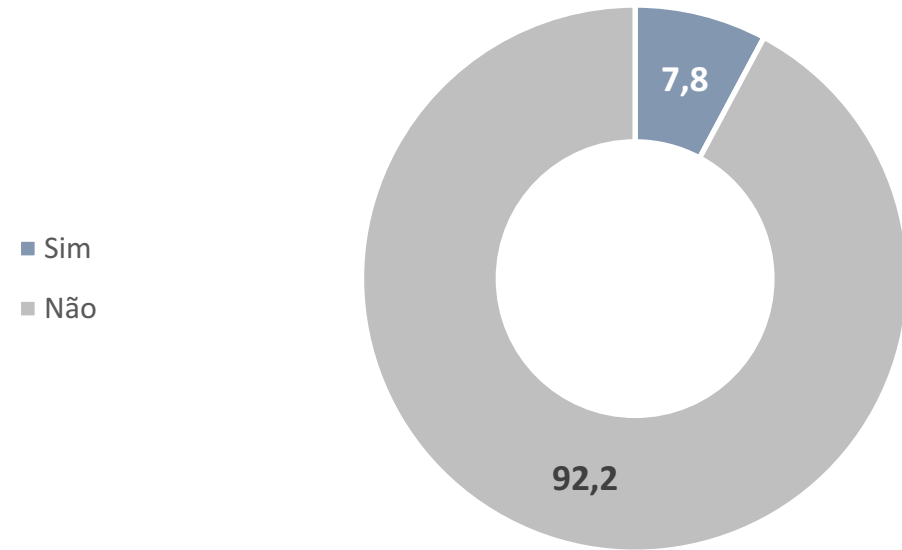
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito positiva, em patamar de **Conformidade**, possui 84,5% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 70,6% concentrado em **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou em apenas 3,2%. Entretanto, não podemos deixar de citar que, assim como na questão anterior, as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas.

Entre os usuários, quem mais opta por **Às vezes** possui **De 18 a 20 anos**, o destaque fica para o público **De 21 a 30 anos**, pois foram os que mais escolheram a resposta **Sempre**.

# 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.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	91,1	8,9
Masculino	93,2	6,8

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	81,8	18,2
De 21 a 30 anos	93,2	6,8
De 31 a 40 anos	94,5	5,5
De 41 a 50 anos	92,2	7,8
De 51 a 60 anos	89,2	10,8
Mais de 60 anos	92,9	7,1

Base: 384 | Margem de Erro: 4.95

Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

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

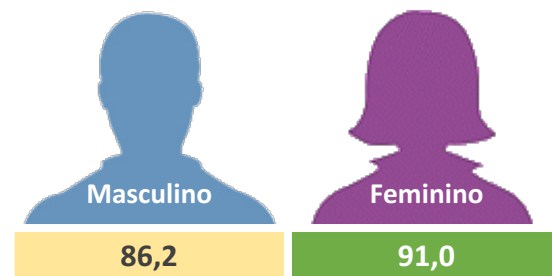
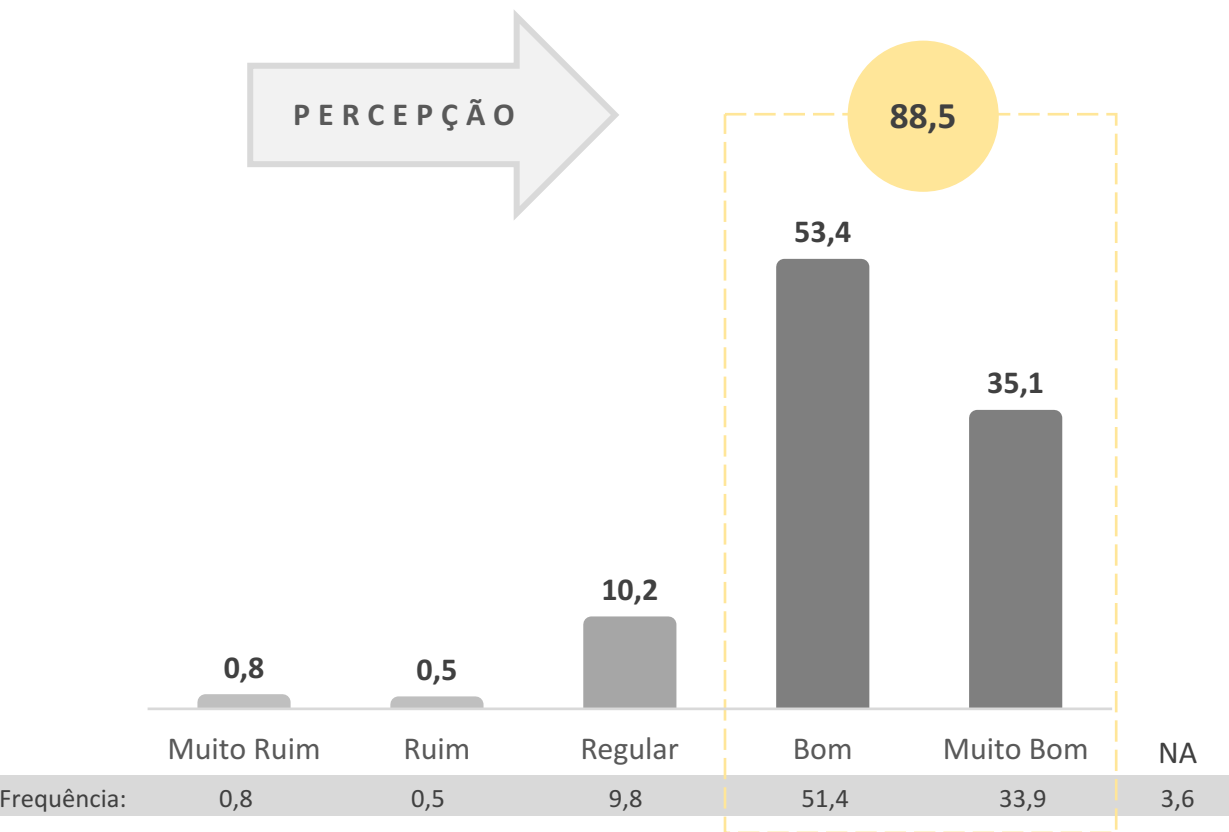
Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

A maior parte dos entrevistados (92,2%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo este um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda aos beneficiários **De 31 a 40 anos**, somente 5,5% disse receber. Já os jovens **De 18 a 20 anos**, são os que mais recebem.

# 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	90,9
De 21 a 30 anos	91,3
De 31 a 40 anos	82,6
De 41 a 50 anos	90,2
De 51 a 60 anos	92,5
Mais de 60 anos	88,4

88,5% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Conformidade** por estar acima de 80pp. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não ultrapassa 1,3%. Apesar disso, é preciso mencionar que existe um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por faixa etária o destaque fica aos usuários **De 51 a 60 anos**, com 92,5% de satisfação. Em contrapartida, beneficiários **De 31 a 40 anos** demonstram estar menos satisfeitos, porém dentro da **Conformidade**.

Base: 373 | Margem de Erro: 5.02

Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

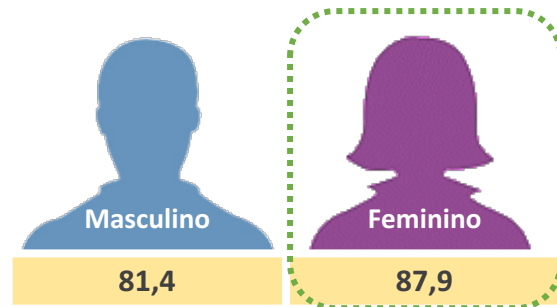
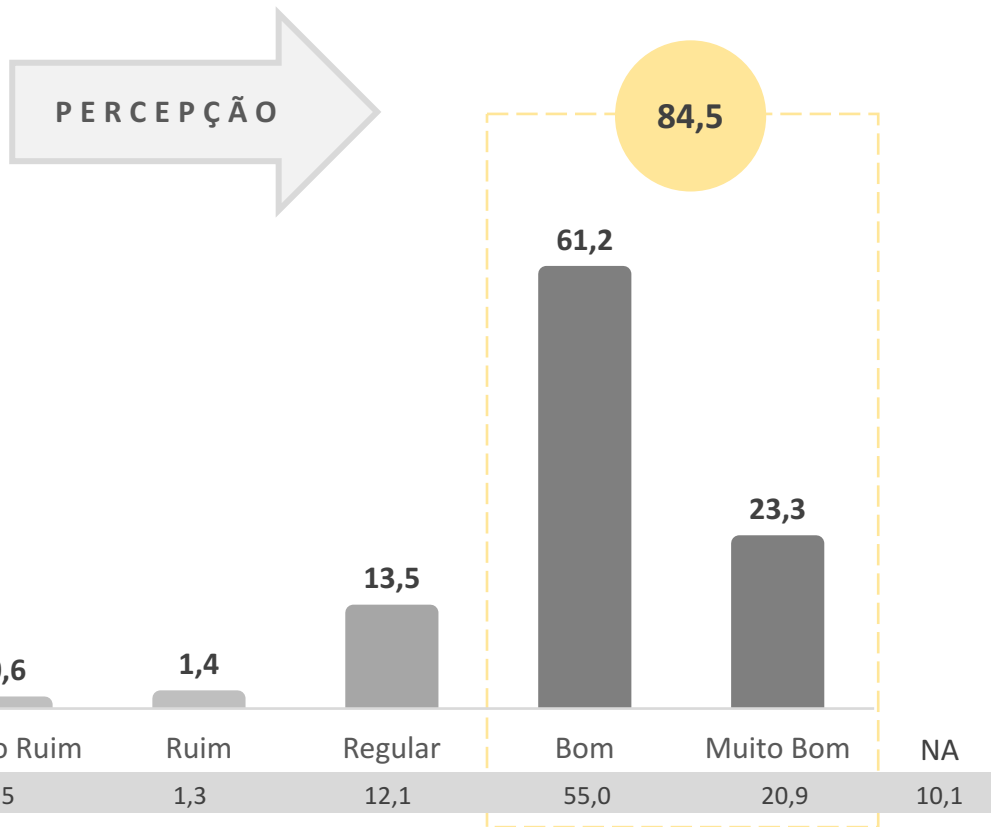
## % Satisfação



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	100,0
De 21 a 30 anos	85,7
De 31 a 40 anos	76,6
De 41 a 50 anos	84,2
De 51 a 60 anos	88,0
Mais de 60 anos	94,4

O acesso à lista de prestadores alcançou 84,5% de satisfação, estando em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, a soma das opções negativas é baixa, desta vez, apenas 2%.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 37,9pp, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando por perfil, o gênero **Feminino**, o público **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos. Por faixa etária, quem concentra a não satisfação possui **De 31 a 40 anos**.

Base: 348 | Margem de Erro: 5.20

Não se aplica: 39 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

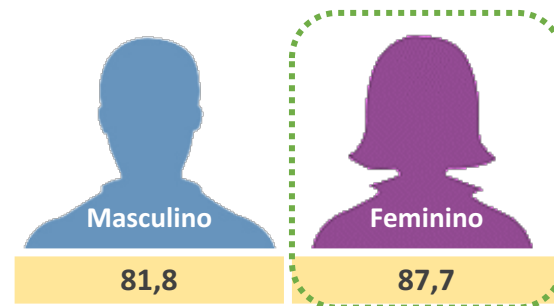
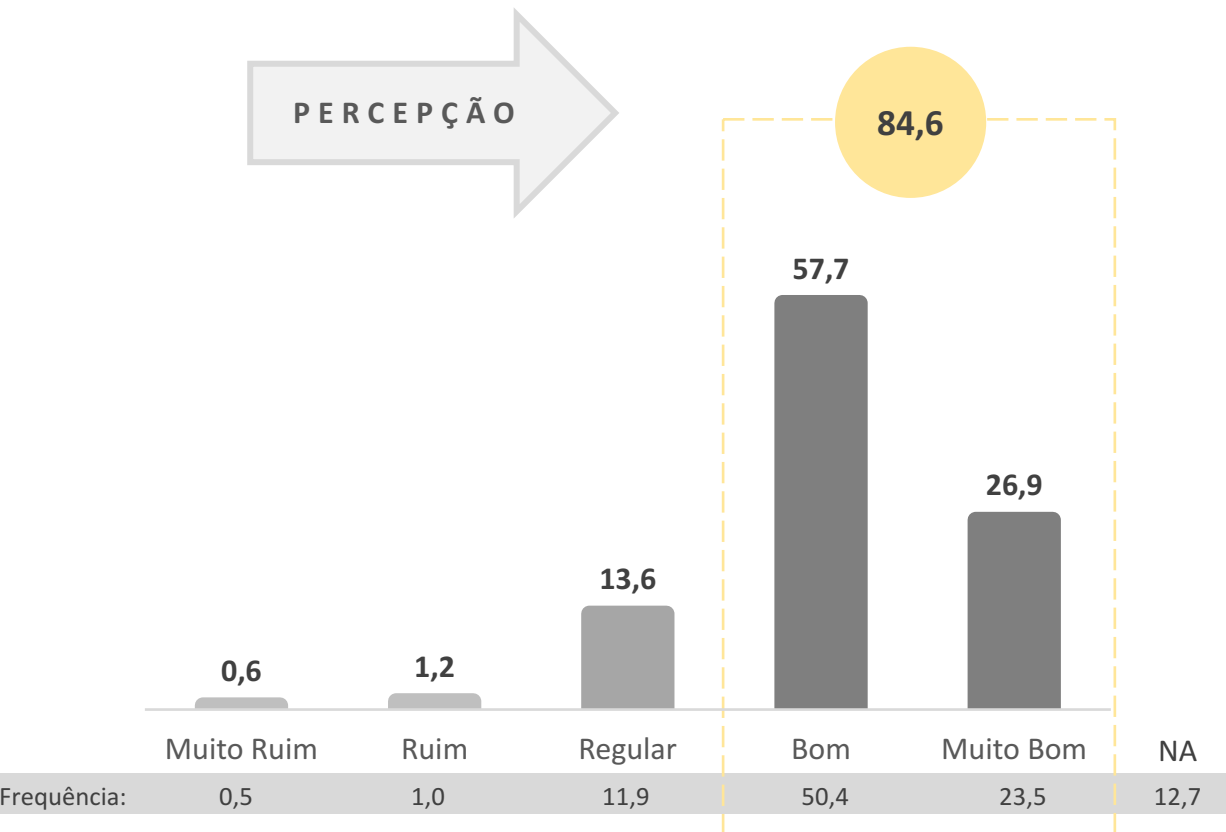
80 a 89

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	88,9
De 21 a 30 anos	86,2
De 31 a 40 anos	77,5
De 41 a 50 anos	87,7
De 51 a 60 anos	89,3
Mais de 60 anos	86,5

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 84,6%, colocando esta questão dentro do patamar de **Conformidade** também. É importante lembrar que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** não chega nem a 2%.

**Ponto de atenção:** aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 30,8pp.

O gênero **Feminino** e o público **De 51 a 60 anos** possuem o resultado mais alto quando comparado com os demais. Por outro lado, a faixa **De 31 a 40 anos** se distingue por estar com 77,5% de satisfação, o desempenho mais baixo e o único fora da **Conformidade**.

Base: 338 | Margem de Erro: 5.28

Não se aplica: 49 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

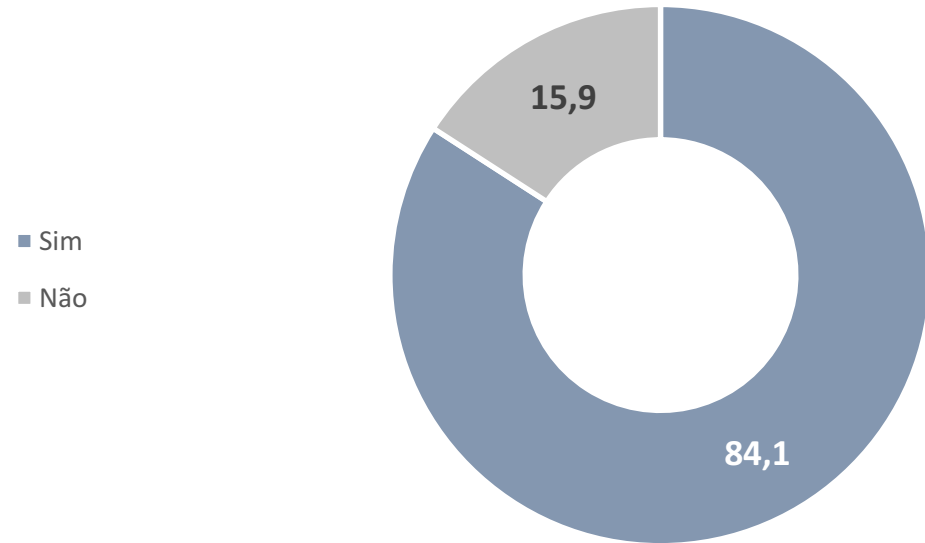
80 a 89

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?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	19,7	80,3
Masculino	12,3	87,7

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	11,1	88,9
De 31 a 40 anos	13,2	86,8
De 41 a 50 anos	12,0	88,0
De 51 a 60 anos	19,2	80,8
Mais de 60 anos	31,3	68,8

	Sim	Não	NA
Frequência:	27,4	5,2	67,4

Base: 126 | Margem de Erro: 8.70

Não se aplica: 261 (não considerados para cálculo dos indicadores)

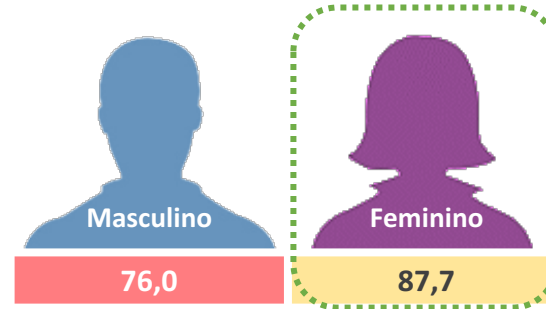
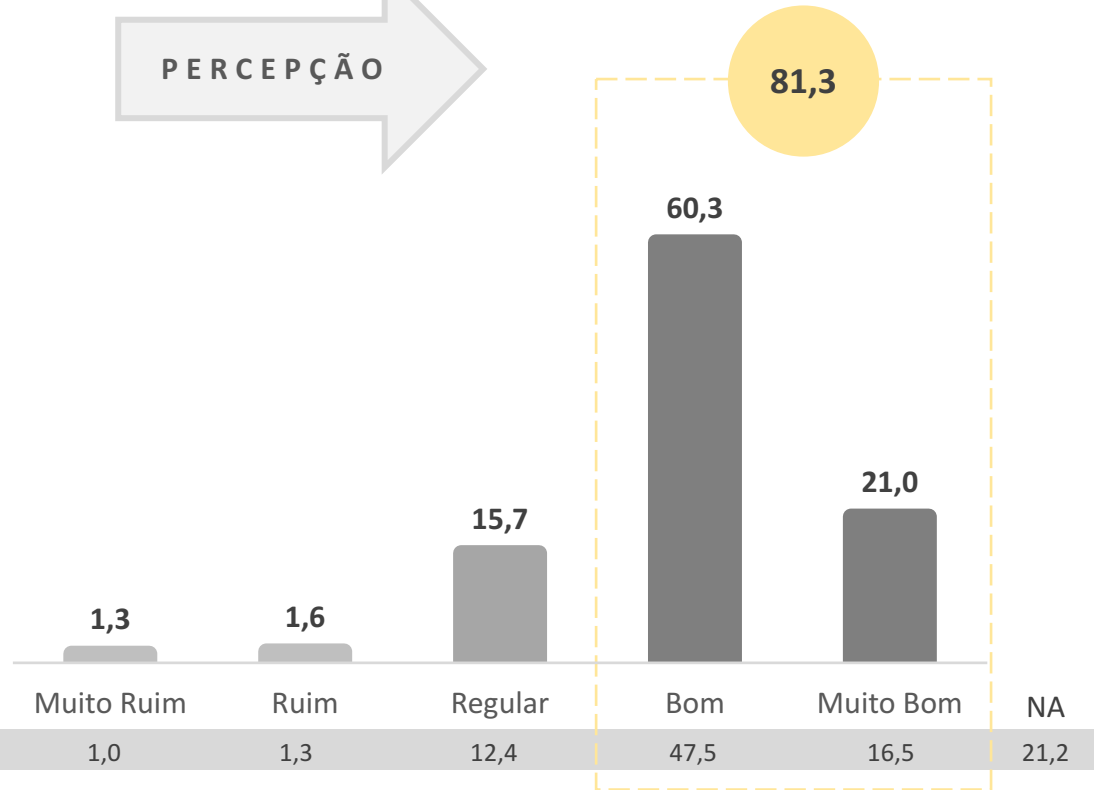
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Ponto de atenção pelo fato de que apenas 67% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses.

No entanto, dos que abriram reclamação, 84,1% tiveram a demanda resolvida, estando dentro da **Conformidade**. Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram os jovens **De 18 a 20 anos**. Quem menos recebeu possui **Mais de 60 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	77,8
De 21 a 30 anos	91,7
De 31 a 40 anos	71,8
De 41 a 50 anos	80,8
De 51 a 60 anos	82,6
Mais de 60 anos	86,7

Na facilidade no preenchimento e envio, 81,3% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos que somando as opções negativas, temos apenas 2,9% de menções.

**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 foi de 39,3pp.

O gênero **Feminino** e o público **De 21 a 30 anos** (dentro da **Excelência** por superar 90pp) são os mais satisfeitos. Os menos contentes são **De 31 a 40 anos**.

Base: 305 | Margem de Erro: 5.56

Não se aplica: 82 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

### % Satisfação

90 a 100

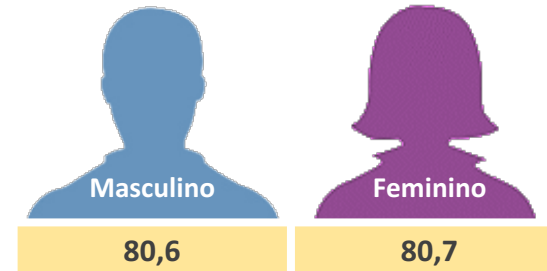
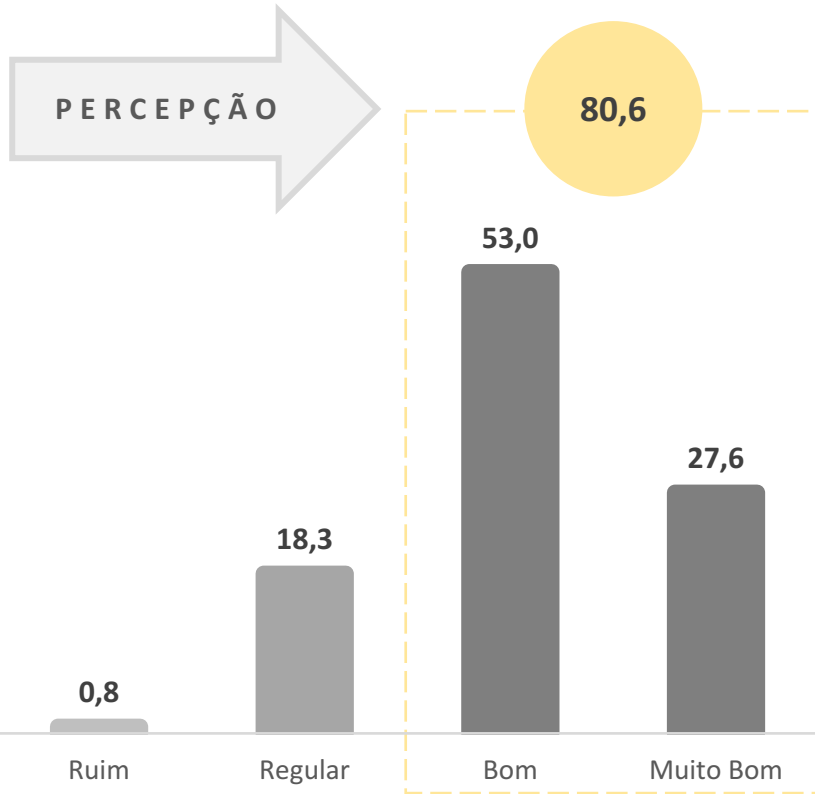
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação geral

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,9
De 21 a 30 anos	86,5
De 31 a 40 anos	77,7
De 41 a 50 anos	78,1
De 51 a 60 anos	80,7
Mais de 60 anos	79,1

A avaliação geral do plano atingiu 80,6% de satisfação, colocando-o em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi baixo: 1,1% apenas, um resultado bastante positivo.

Não menos importante, há viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 25,4pp, o que fica como um ponto de atenção.

Por faixa etária, os entrevistados com **De 31 a 50** e com **Mais de 60 anos** são os menos contentes. Quem se destaca bastante é o público **De 18 a 20 anos**, dentro do patamar de **Excelência**.

Base: 387 | Margem de Erro: 4.93

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

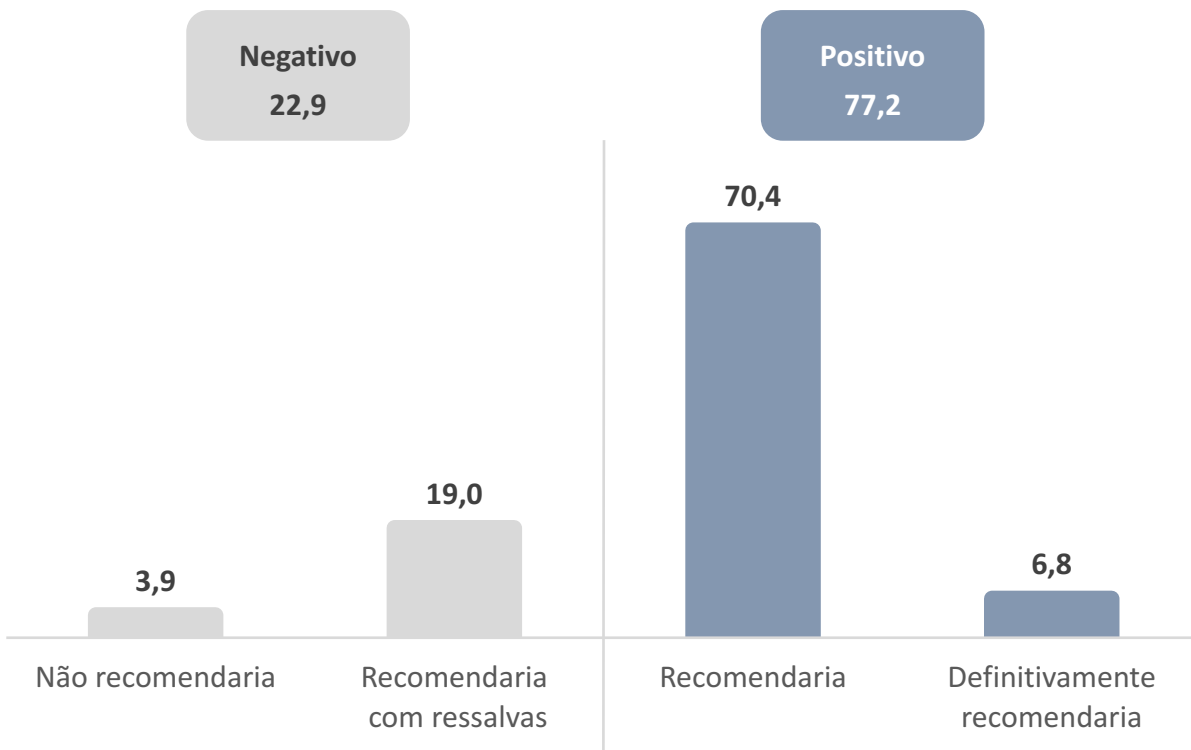


Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



# Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,3	17,2	73,3	6,1
Masculino	4,4	20,5	67,8	7,3

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	9,1	90,9	0,0
De 21 a 30 anos	1,4	16,2	67,6	14,9
De 31 a 40 anos	2,7	22,3	67,9	7,1
De 41 a 50 anos	4,7	20,3	70,3	4,7
De 51 a 60 anos	4,8	21,7	71,1	2,4
Mais de 60 anos	9,8	9,8	75,6	4,9

Base: 385 | Margem de Erro: 4.94

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.

77,2% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria + Recomendaria**). Aqui, o percentual da opção (**Não Recomendaria**) ficou baixo: 3,9%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** que está 12,2pp maior que **Definitivamente recomendaria**.

Quem mais opta por **Recomendaria com ressalvas** são os beneficiários **De 31 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se os beneficiários **De 18 a 30 anos**, pois são os que mais **Recomendariam**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Lençóis Paulista no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois todas as questões ficaram dentro do patamar de **Conformidade**, com pelo menos 80% de satisfação.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Além disso, é importante também dar um olhar em especial aos usuários **De 31 a 40 anos**, pois foram os que menos demonstraram estar satisfeitos com os assuntos abordados.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de maneira geral, atingiu 80,6% em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação (77,2%), nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 3,4pp, logo, dentro da margem de erro. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

# Obrigado!

