

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS

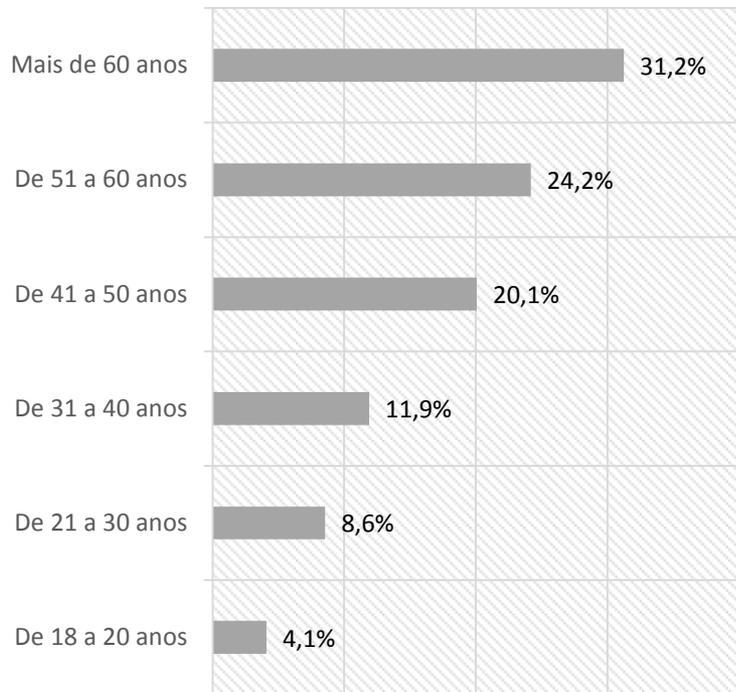
<b>269</b> Entrevistados	<b>Nível de Confiança</b>	<b>Margem de Erro</b>
	90%	4,98

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

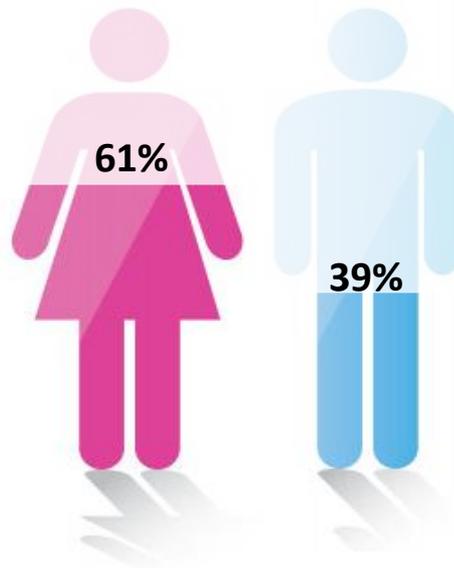
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Unimed Lençóis Paulista
- ❖ **Universo:** 14.873
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 27%. Falamos com 979 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 269
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 24 (2%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 622 (64%)
  - 4 - Outros: 64 (7%) 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

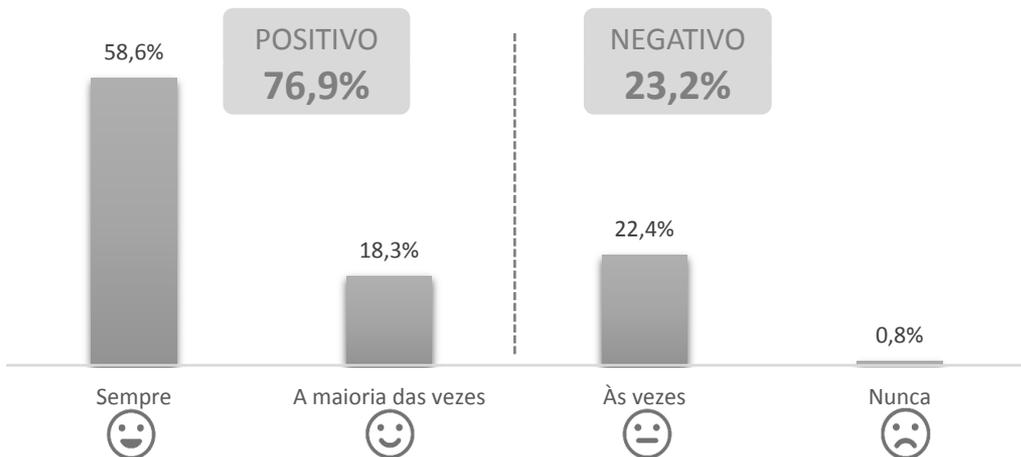


## Gênero



# 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?



Base: 263 Margem de Erro: 5,04

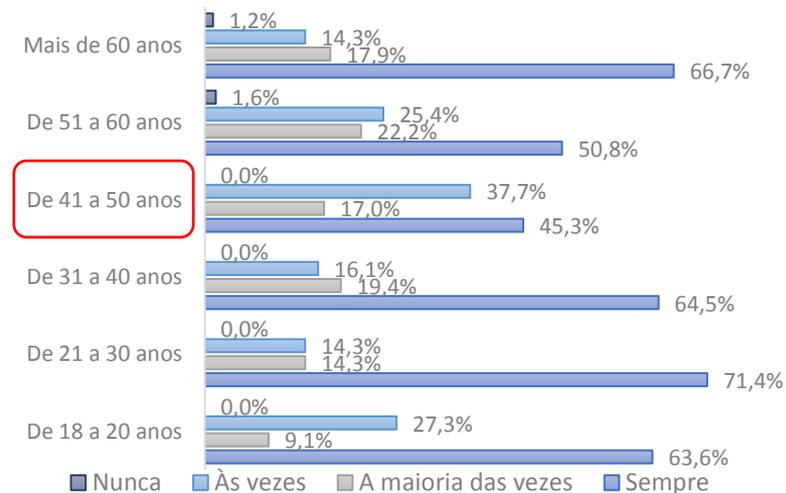
Não aplicável / Não sei: 6 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quase 77% dos respondentes conseguiram ser atendidos **sempre** ou **na maioria das vezes** em que necessitaram utilizar o plano. Um ponto bastante positivo a ser mencionado é que o percentual de **nunca** não chegou a 1%.

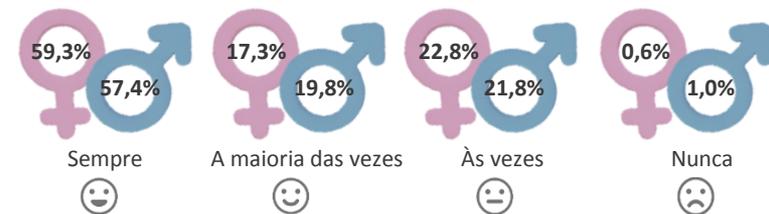
Quando olhamos por faixa etária, outro dado positivo fica evidente ao considerar que o índice de “sempre” é o maior para todos os públicos.

**Ponto de atenção:** beneficiários **de 41 a 50 anos** são os que mais responderam **às vezes**, estando apenas 7,6pp a menor que o percentual de “sempre” desta faixa.

## FAIXA ETÁRIA

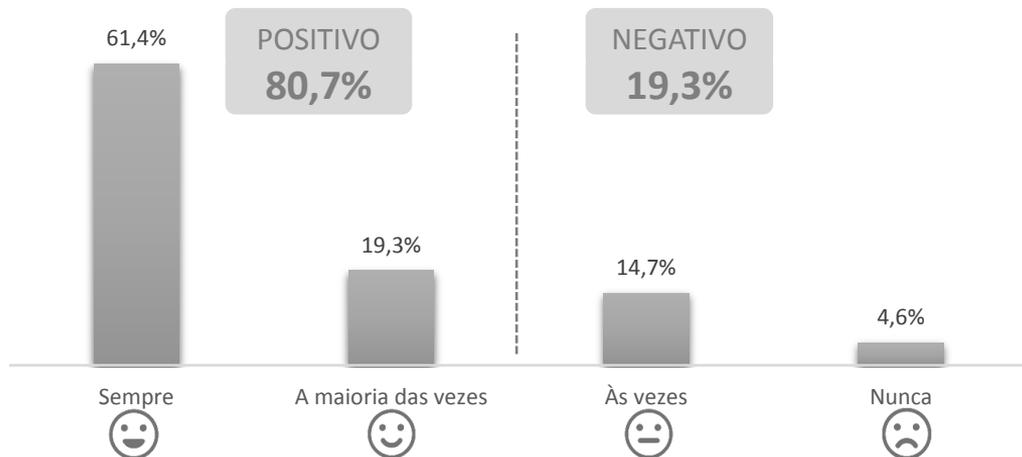


## GÊNERO

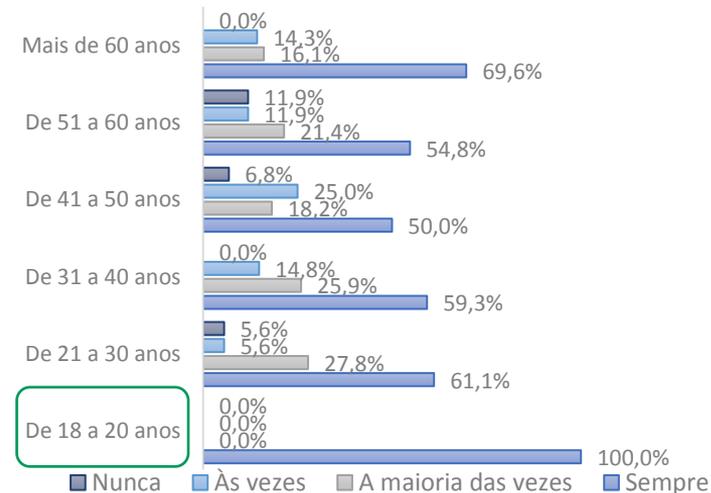


# Atenção Imediata

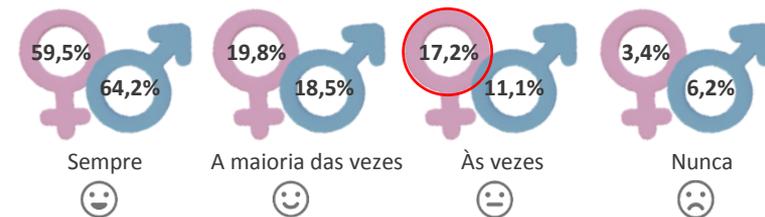
2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



Base: 197 Margem de Erro: 5,84

Não aplicável / Não sei: 72 (não considerados para cálculo dos resultados)

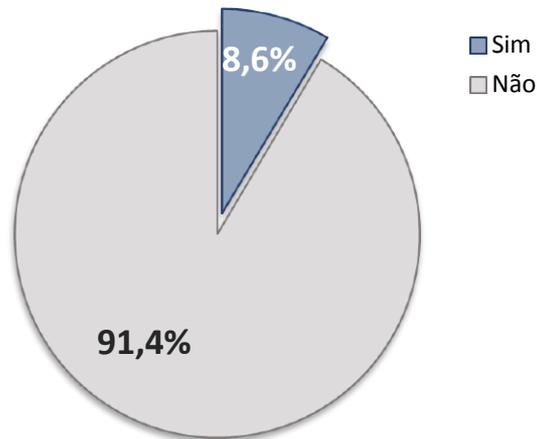
É bastante positivo que 80,7% dos respondentes tenham conseguido **sempre** ou **na maioria das vezes** ser atendidos quando necessitaram.

Mais uma vez, todos os públicos conseguem este atendimento **sempre** que precisou. O destaque fica para os usuários mais jovens, **de 18 a 20 anos**, pois todos responderam “sempre”.

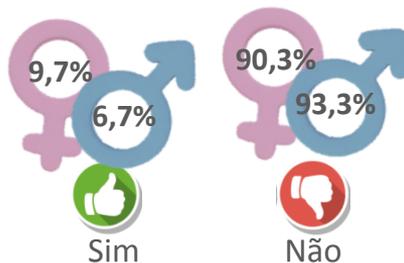
**Ponto de atenção:** **mulheres** respondem mais **às vezes** que o sexo masculino.

# Comunicação

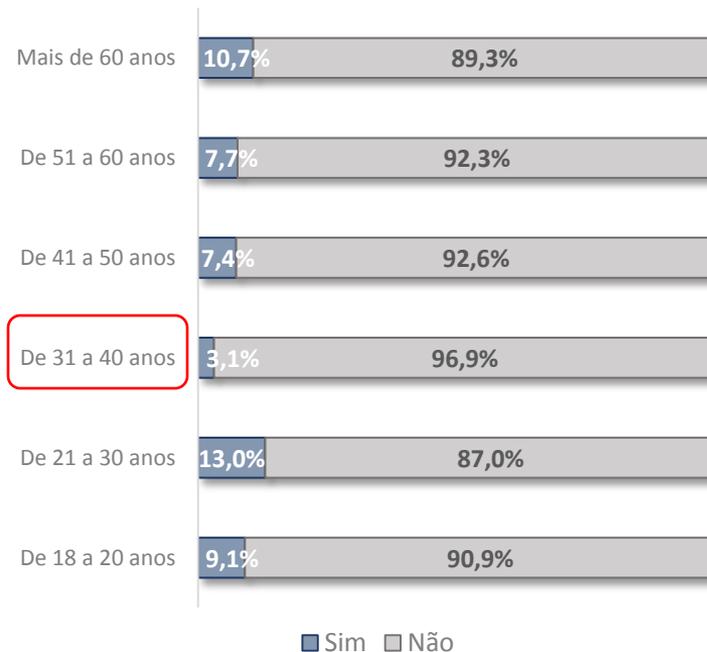
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



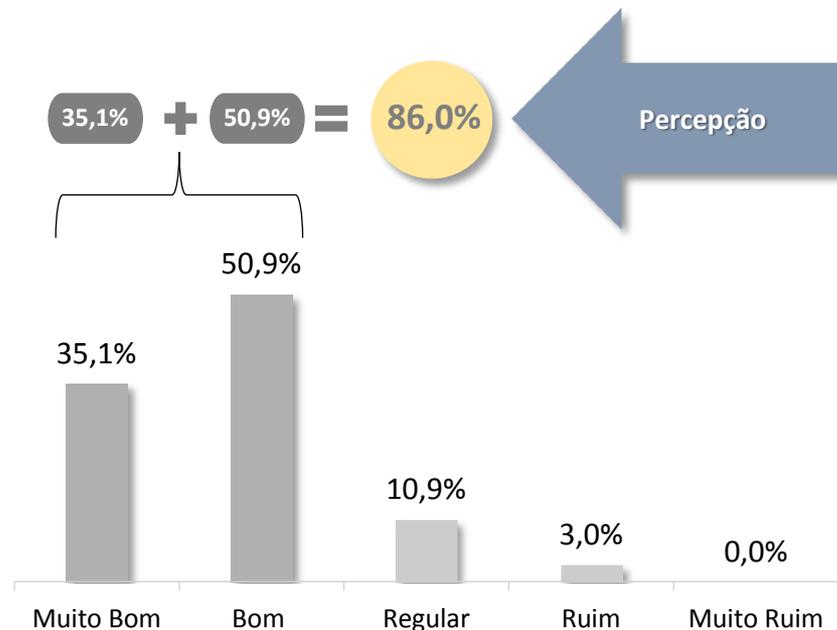
Base: 269 Margem de Erro: 4,98

Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

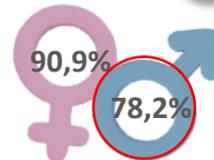
Mais de 91% dos respondentes informaram que não receberam nenhum tipo de comunicação da Unimed Lençóis Paulista nos últimos 12 meses. Olhando os que receberam, por faixa etária, o envio é menos frequente para beneficiários **de 31 a 40 anos**, sendo este um ponto de atenção.

# 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)?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



A atenção à saúde recebida alcançou 86% de satisfação, enquadrando-se no patamar de **conformidade**. **Homens** e beneficiários com **mais de 60 anos** concentram a não satisfação. O destaque é, novamente, para usuários mais jovens (**de 18 a 30 anos**), pois se mostram os mais satisfeitos, estando dentro do patamar de excelência.

**Ponto de atenção:** há viés de baixa entre as opções positivas. A diferença entre o **bom** e o **muito bom** chega a 15,8pp.

Base: 265 Margem de Erro: 5,02

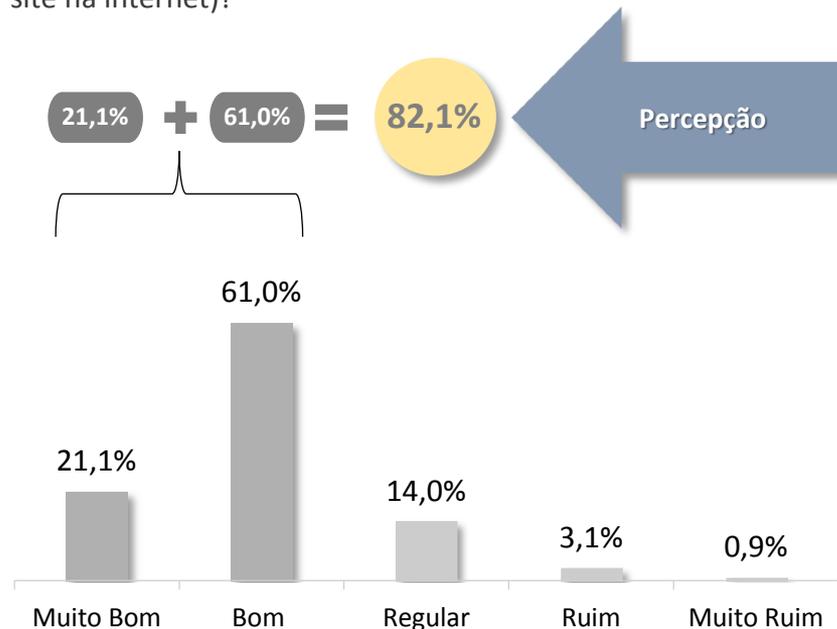
Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

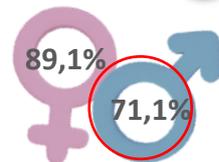
90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Acesso aos Prestadores

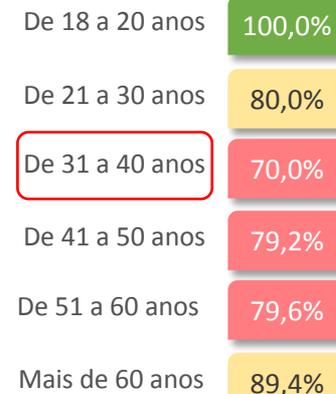
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



O acesso à lista de prestadores atingiu 82,1% de satisfação. Neste atributo, nota-se um evidente viés de baixa bastante elevado, ou seja, mais beneficiários optaram pela opção **bom** ao invés de **muito bom**, gerando uma diferença de quase 40pp.

**Ponto de atenção:** **homens** e beneficiários **de 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos.

Base: 228 Margem de Erro: 5,42

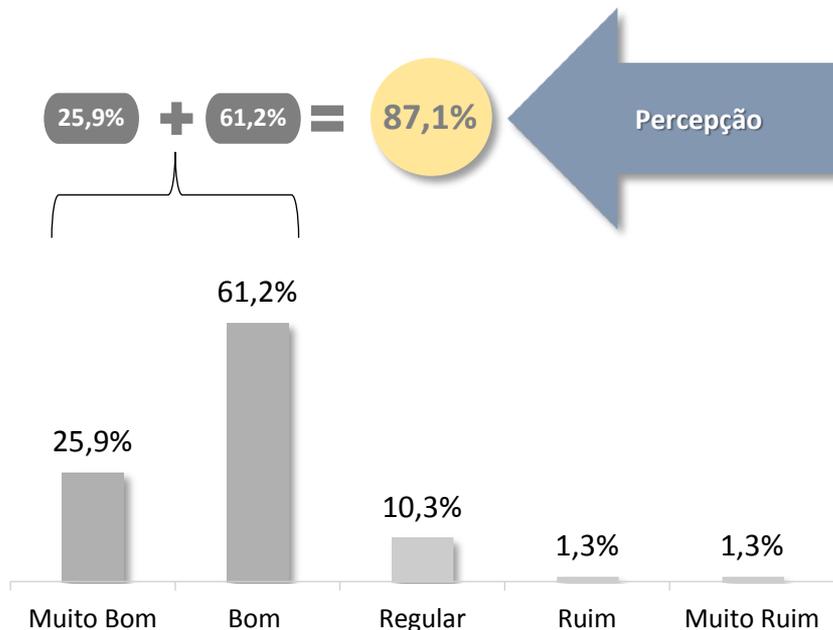
Não aplicável / Não sei: 41 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

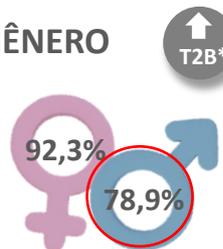
90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Atendimento multicanal

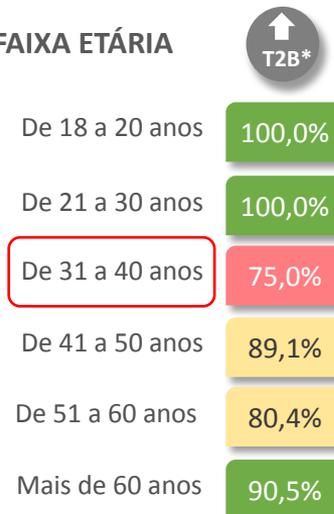
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



No que se refere ao atendimento prestado pelos canais da operadora, 87,1% dos usuários relatam satisfação com este aspecto. Novamente, **homens** e beneficiários **de 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos. Além disso, o viés de baixa também se faz presente nesta questão, havendo uma diferença de 35,3pp entre as opções **bom** e **muito bom**.

Base: 232 Margem de Erro: 5,37

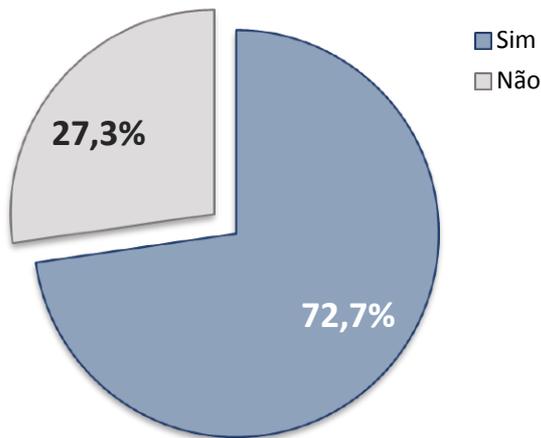
Não aplicável / Não sei: 37 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

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

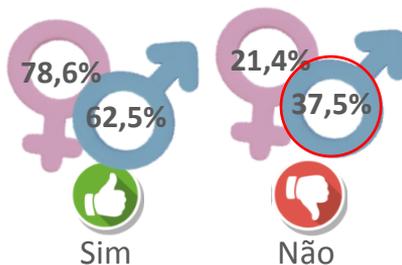
# Resolutividade

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



■ Sim  
■ Não

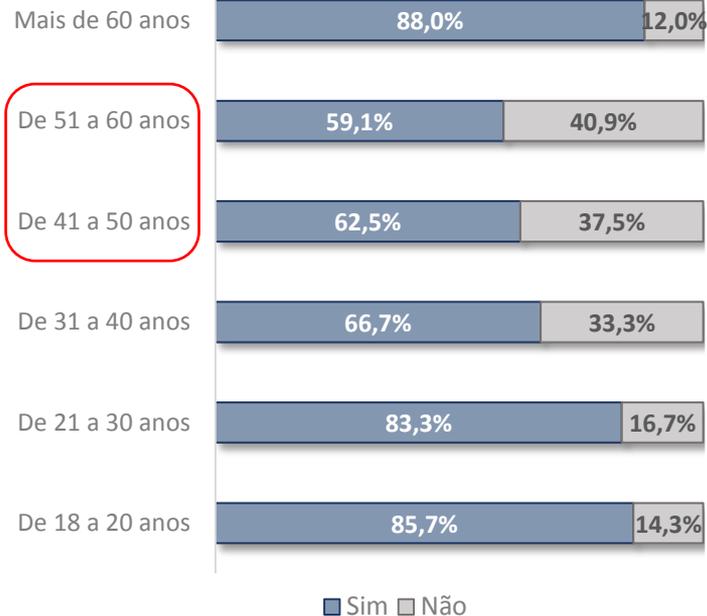
## GÊNERO



Sim

Não

## FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Base: 88 Margem de Erro: 8,77

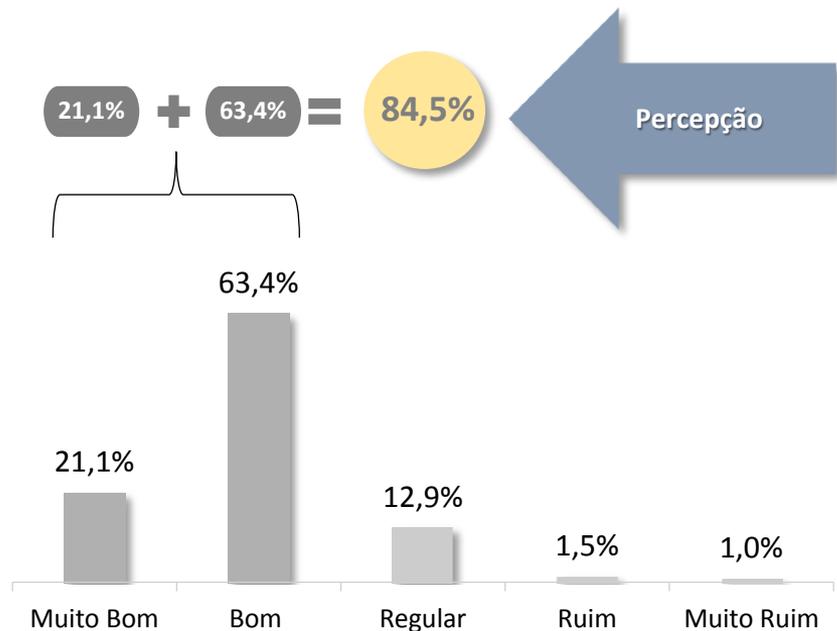
Não aplicável / Não sei: 181 (não considerados para cálculo dos resultados)

Considerando que 181 participantes não avaliaram por não considerar aplicável, podemos supor que quase 70% da população ouvida não realizou reclamações, o que pode ser considerado um dado positivo. Para os que abriram, 72,7% alegou ter a demanda resolvida, sendo este outro destaque.

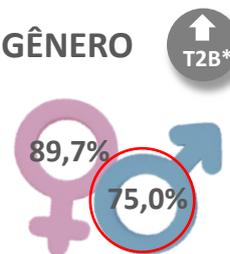
**Ponto de atenção:** homens e beneficiários de 41 a 60 anos são os que mais disseram não ter conseguido resolução para demandas.

# 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



84,5% dos beneficiários relatam satisfação com a facilidade de envio e/ou preenchimento dos formulários e documentos. Apesar do viés de baixa, é bastante positivo que a soma de **ruim** e **muito ruim** não chega a 3%.

**Ponto de atenção:** Os **homens** e usuários **de 31 a 40 anos** concentram a não satisfação e, nesse sentido, é possível que encontrem maior dificuldade neste processo, sendo única faixa no patamar de não conformidade.

Base: 194 Margem de Erro: 5,88

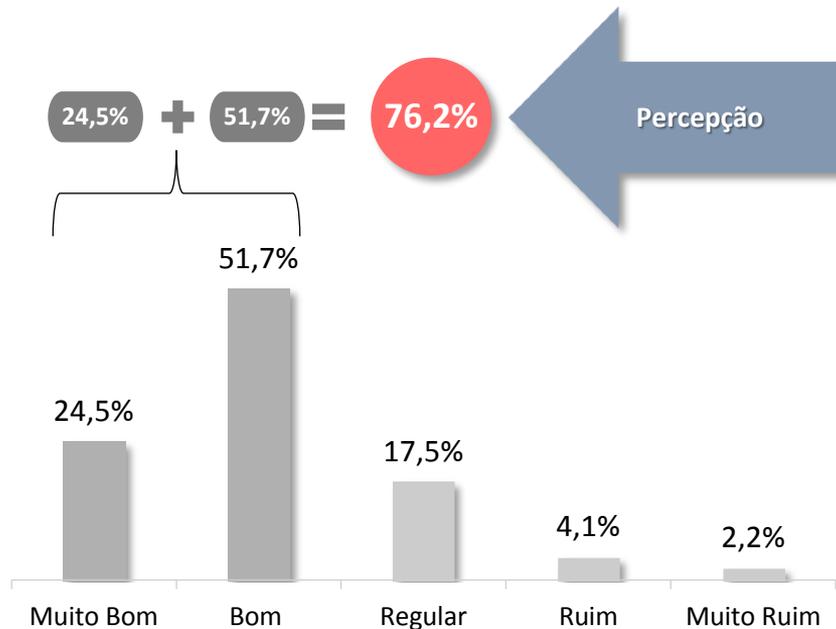
Não aplicável / Não sei: 75 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

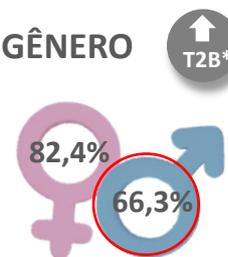
90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Qualificação

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



A satisfação com o plano atingiu 76,2%, ou seja, dentro da não conformidade. Destaque positivo para os beneficiários **de 18 a 20 anos**, pois são os únicos dentro do patamar de excelência e, conseqüentemente, os mais satisfeitos com plano. Já os **homens** e usuários **de 51 a 60 anos** concentram a não satisfação com o plano de saúde.

**Ponto de atenção** para o viés de baixa entre as opções positivas.

Base: 269 Margem de Erro: 4,98

Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

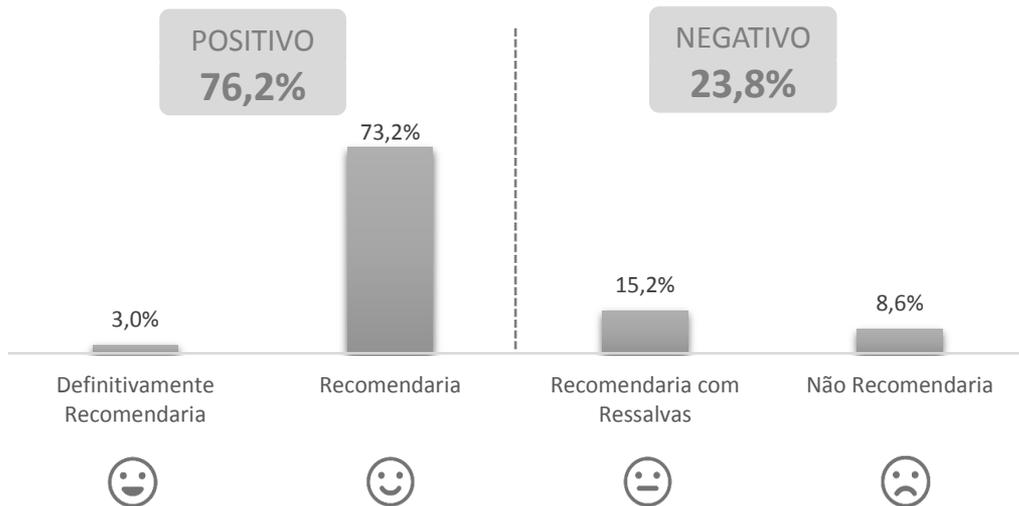
Conforme / Oportunidades

0% a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Recomendação

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



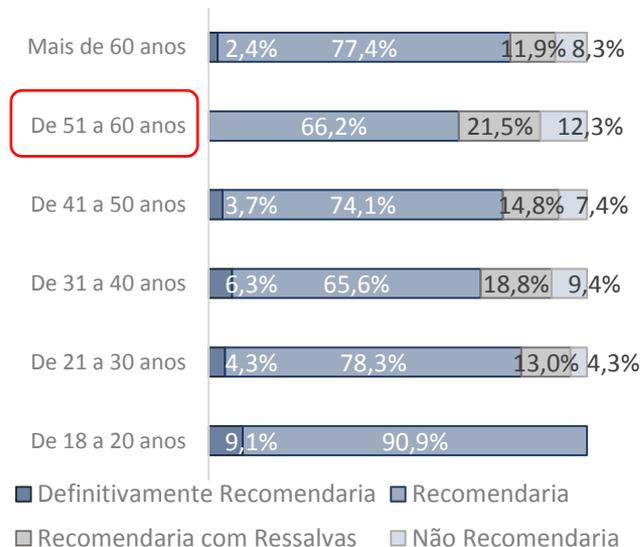
Base: 269 Margem de Erro: 4,98

Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

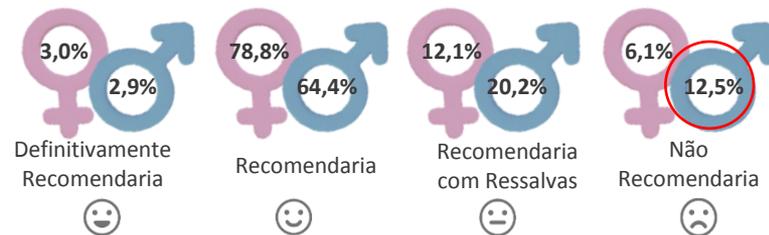
Pouco mais de 76% dos beneficiários recomendam o plano para amigos ou familiares. Uma oportunidade de ação de melhoria, é o fato da opção **recomendaria** estar aproximadamente 24 vezes maior que a opção máxima de recomendação (**definitivamente recomendaria**) e a de recomendação com ressalvas 5 vezes maior, o que pode indicar uma migração daqueles que recomendariam definitivamente para estes outros atributos.

**Ponto de atenção:** Olhando por faixa etária, **homens** e usuários **de 51 a 60 anos** são os que menos recomendariam o plano.

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



# Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Lençóis Paulista foi positivo. Para 4 de 5 atributos de satisfação (que possuem 5 gradientes para avaliação), ela foi classificada em patamar de conformidade, o atributo que sobra se enquadrou no patamar de não conformidade. Portanto, os resultados sugerem que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o serviço prestado pela operadora.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relacionadas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para operadora.
- ❖ Olhando por faixa etária, destacamos que os beneficiários **de 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos, portando é preciso ter um olhar especial com este público para reverter a situação. Em contrapartida, os usuários mais jovens, principalmente na faixa **de 18 a 20 anos**, são os mais satisfeitos, fazendo-se fiéis ao plano.
- ❖ O resultado mais baixo ocorreu na **avaliação geral**, em que a nota atingida foi de 76,2%, sendo a única dentro do patamar de não conformidade por estar abaixo de 80%. Analisando a taxa de recomendação, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, também com 76,2pp. Deste modo, podemos dizer que ao fazerem melhorias para aumentar a satisfação dos usuários com os atributos pesquisados, consequentemente a taxa de recomendação será maior.

# Obrigado!