



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** (competência 03/2020): 115.178 beneficiários contratantes do plano **Unimed São José dos Campos**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 94.170.
- ❖ **Período de campo:** Maio de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 67%. Falamos com 469 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 312.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 21 (4%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 17 (4%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 119 (25%).
- ❖ **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 |
|-----------------------------------|---|------|----------------|
| Bloco A: Atenção à Saúde | 1 - Cuidados de saúde | 290 | 5.68 |
| | 2 - Atenção imediata | 235 | 5.36 |
| | 3 - Comunicação | 303 | 4.72 |
| | 4 - Atenção à saúde recebida | 298 | 4.76 |
| | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 293 | 4.80 |
| Bloco B: Canais de Atendimento | 6 - Atendimento multicanal | 285 | 4.86 |
| | 7 - Resolutividade | 105 | 8.02 |
| | 8 - Documentos e formulários | 248 | 5.22 |
| Bloco C: Satisfação Geral | 9 - Avaliação geral | 308 | 4.68 |
| | 10 - Recomendação | 310 | 4.66 |



Dados técnicos

Dados complementares

| 1 - Cuidados de saúde | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-----------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sempre | 165 | 56,9% | 43% | 70% | 90% | 6,8% |
| Na maioria das vezes | 71 | 24,5% | 13% | 36% | 90% | 5,9% |
| Às vezes | 50 | 17,2% | 7% | 28% | 90% | 5,2% |
| Nunca | 4 | 1,4% | -2% | 5% | 90% | 1,6% |

| 2 - Atenção imediata | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|----------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sempre | 158 | 67,2% | 53% | 81% | 90% | 7,1% |
| Na maioria das vezes | 46 | 19,6% | 8% | 32% | 90% | 6,0% |
| Às vezes | 27 | 11,5% | 2% | 21% | 90% | 4,8% |
| Nunca | 4 | 1,7% | -2% | 6% | 90% | 2,0% |

| 3 - Comunicação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-----------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sim | 31 | 10,2% | 2% | 18% | 90% | 4,0% |
| Não | 272 | 89,8% | 82% | 98% | 90% | 4,0% |

| 4 - Atenção à saúde recebida | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 84 | 28,2% | 16% | 40% | 90% | 6,1% |
| Bom | 166 | 55,7% | 42% | 69% | 90% | 6,7% |
| Regular | 41 | 13,8% | 4% | 23% | 90% | 4,6% |
| Ruim | 4 | 1,3% | -2% | 4% | 90% | 1,5% |
| Muito Ruim | 3 | 1,0% | -2% | 4% | 90% | 1,3% |

| 5 - Lista de médicos (acesso) | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|-------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 60 | 20,5% | 10% | 31% | 90% | 5,5% |
| Bom | 150 | 51,2% | 38% | 65% | 90% | 6,8% |
| Regular | 67 | 22,9% | 11% | 34% | 90% | 5,7% |
| Ruim | 12 | 4,1% | -1% | 9% | 90% | 2,7% |
| Muito Ruim | 4 | 1,4% | -2% | 5% | 90% | 1,6% |

Dados técnicos

Dados complementares

| 6 - Atendimento multicanal | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|----------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 52 | 18,2% | 8% | 29% | 90% | 5,3% |
| Bom | 175 | 61,4% | 48% | 75% | 90% | 6,7% |
| Regular | 52 | 18,2% | 8% | 29% | 90% | 5,3% |
| Ruim | 6 | 2,1% | -2% | 6% | 90% | 2,0% |
| Muito Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 90% | 0,0% |

| 7 - Resolutividade | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|--------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Sim | 82 | 78,1% | 59% | 97% | 90% | 9,4% |
| Não | 23 | 21,9% | 3% | 41% | 90% | 9,4% |

| 8 - Documentos e formulários | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 45 | 18,1% | 7% | 30% | 90% | 5,7% |
| Bom | 144 | 58,1% | 43% | 73% | 90% | 7,3% |
| Regular | 48 | 19,4% | 8% | 31% | 90% | 5,8% |
| Ruim | 9 | 3,6% | -2% | 9% | 90% | 2,8% |
| Muito Ruim | 2 | 0,8% | -2% | 3% | 90% | 1,3% |

| 9 - Avaliação geral | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|---------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Muito Bom | 68 | 22,1% | 11% | 33% | 90% | 5,5% |
| Bom | 178 | 57,8% | 45% | 71% | 90% | 6,5% |
| Regular | 58 | 18,8% | 8% | 29% | 90% | 5,2% |
| Ruim | 4 | 1,3% | -2% | 4% | 90% | 1,5% |
| Muito Ruim | 0 | 0,0% | 0% | 0% | 90% | 0,0% |

| 10 - Recomendação | GERAL | Proporção | Intervalo inferior | Intervalo Superior | Nível de confiança | Erro padrão |
|------------------------------|-------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Definitivamente recomendaria | 15 | 4,8% | -1% | 11% | 90% | 2,8% |
| Recomendaria | 219 | 70,6% | 59% | 83% | 90% | 6,0% |
| Recomendaria com ressalvas | 68 | 21,9% | 11% | 33% | 90% | 5,5% |
| Não recomendaria | 8 | 2,6% | -2% | 7% | 90% | 2,1% |

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

| Distribuição por Cidade | |
|-------------------------|------------|
| Região | Pesquisado |
| São José Dos Campos | 63 |
| Jacareí | 10 |
| Caraguatatuba | 9 |
| Ubatuba | 6 |
| São Sebastião | 4 |
| Campos Do Jordão | 3 |
| Taubaté | 2 |
| Guaratingueta | 1 |
| Cacapava | 1 |
| São Paulo | 1 |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 59 | 68 |
| 7 | 13 |
| 6 | 11 |
| 4 | 9 |
| 2 | 6 |
| 1 | 4 |
| 1 | 3 |
| 0 | 2 |
| 0 | 2 |
| 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 | 30 |
| De 41 a 50 anos | 15 |
| De 51 a 60 anos | 20 |
| Mais de 60 anos | 14 |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 1 | 4 |
| 15 | 22 |
| 26 | 34 |
| 11 | 18 |
| 16 | 23 |
| 11 | 18 |

| Distribuição por Gênero | |
|-------------------------|------------|
| Gênero | Pesquisado |
| Feminino | 55 |
| Masculino | 45 |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 51 | 60 |
| 40 | 49 |

Dados técnicos

Faixa Etária

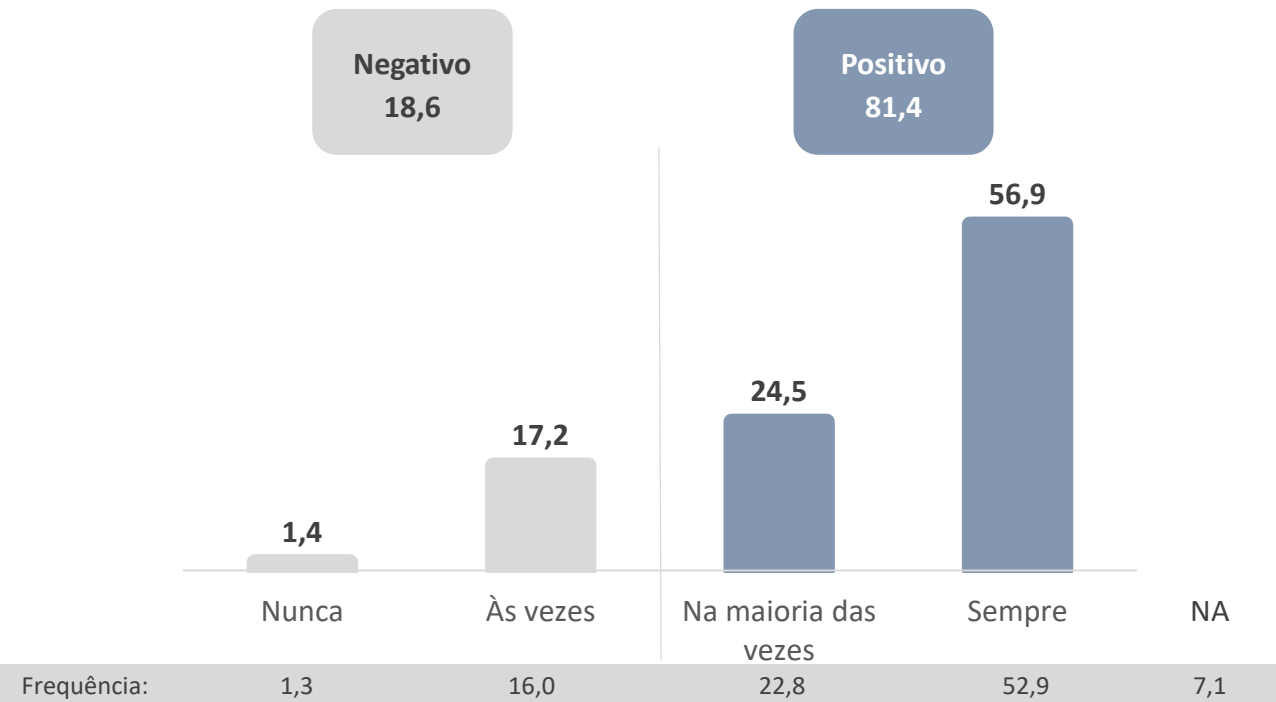


Gênero



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 | 0,6 | 16,6 | 24,9 | 58,0 |
| Masculino | 2,5 | 18,2 | 24,0 | 55,4 |

| FAIXA ETÁRIA | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 50,0 | 33,3 | 16,7 |
| De 21 a 30 anos | 2,0 | 30,0 | 20,0 | 48,0 |
| De 31 a 40 anos | 2,3 | 10,2 | 28,4 | 59,1 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 19,6 | 37,0 | 43,5 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 8,9 | 14,3 | 76,8 |
| Mais de 60 anos | 2,3 | 20,5 | 20,5 | 56,8 |

Base: 290 | Margem de Erro: 5.68

Não se aplica: 22 (não considerados para cálculo dos indicadores)

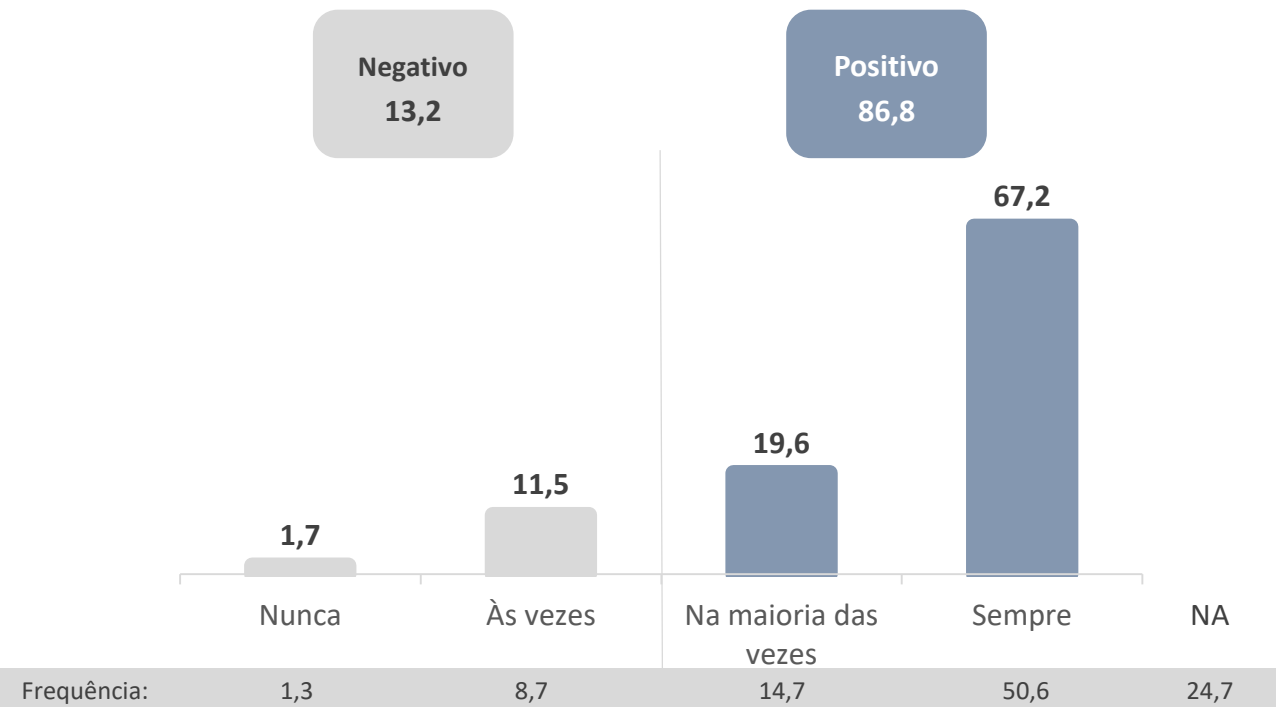
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 81,4% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, fechando em **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que apenas 1,4% citam a opção **Nunca**.

Por perfil, o gênero **Feminino** obtém uma avaliação melhor se comparado ao **Masculino**, porém ambos estão empatados tecnicamente se considerarmos a margem de erro. Por faixa etária, **De 18 a 30 anos** são os mais avaliam negativamente optando por **Às vezes**, já a faixa etária **De 51 a 60 anos** mostra uma maior frequência em conseguir ter cuidados de saúde, se classificando em **Excelência**.

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 | 0,7 | 10,6 | 21,3 | 67,4 |
| Masculino | 3,2 | 12,8 | 17,0 | 67,0 |

| FAIXA ETÁRIA | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 16,7 | 33,3 | 50,0 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 12,5 | 20,0 | 67,5 |
| De 31 a 40 anos | 1,3 | 5,3 | 22,4 | 71,1 |
| De 41 a 50 anos | 5,1 | 10,3 | 23,1 | 61,5 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 17,8 | 11,1 | 71,1 |
| Mais de 60 anos | 3,4 | 17,2 | 17,2 | 62,1 |

Base: 235 | Margem de Erro: 5.36

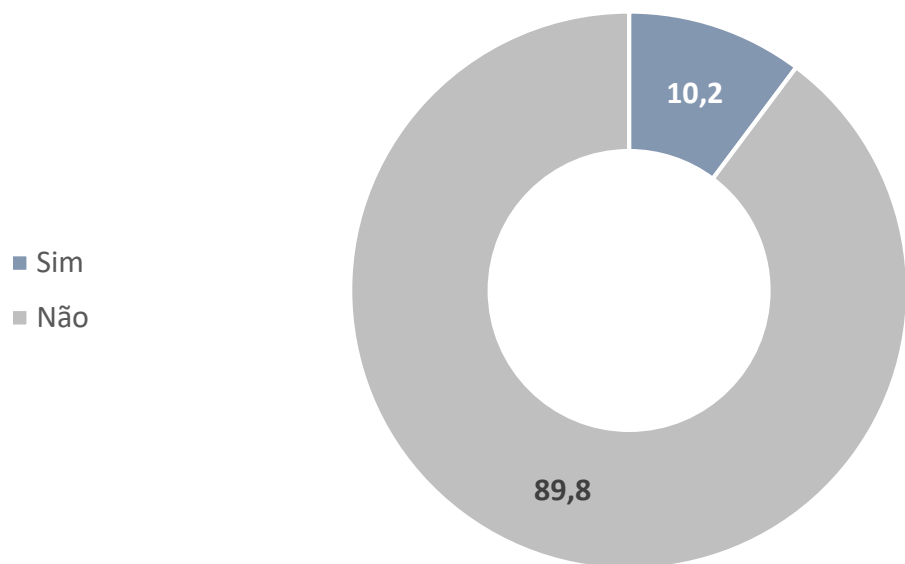
Não se aplica: 77 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Sobre à atenção imediata, 86,8% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, classificando-o dentro da **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que apenas 1,7% citam a opção **Nunca**. Por perfil, a avaliação do gênero **Feminino** se sobressai quando comparado ao **Masculino**, porém ambos estão empatados tecnicamente dentro da margem de erro. Analisando as faixas etárias, beneficiários com **Mais de 51 anos** apresenta o maior índice de suas respostas em Às vezes, demonstrando uma certa dificuldade em receber atenção imediata. Por outro lado, quem possui **De 31 a 40 anos** demonstra uma maior frequência no atendimento, resultado em patamar de **Excelência**.

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 | 91,8 | 8,2 |
| Masculino | 87,2 | 12,8 |

| FAIXA ETÁRIA | Não | Sim |
|-----------------|-------|------|
| De 18 a 20 anos | 100,0 | 0,0 |
| De 21 a 30 anos | 89,7 | 10,3 |
| De 31 a 40 anos | 88,0 | 12,0 |
| De 41 a 50 anos | 95,5 | 4,5 |
| De 51 a 60 anos | 93,0 | 7,0 |
| Mais de 60 anos | 82,2 | 17,8 |

Base: 303 | Margem de Erro: 4.72

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

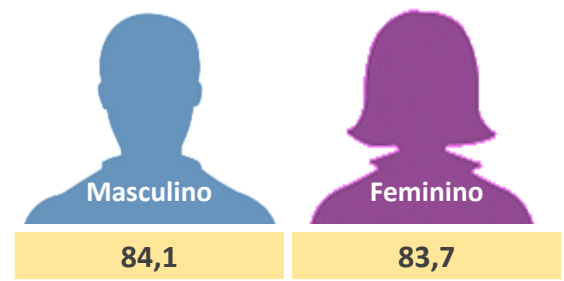
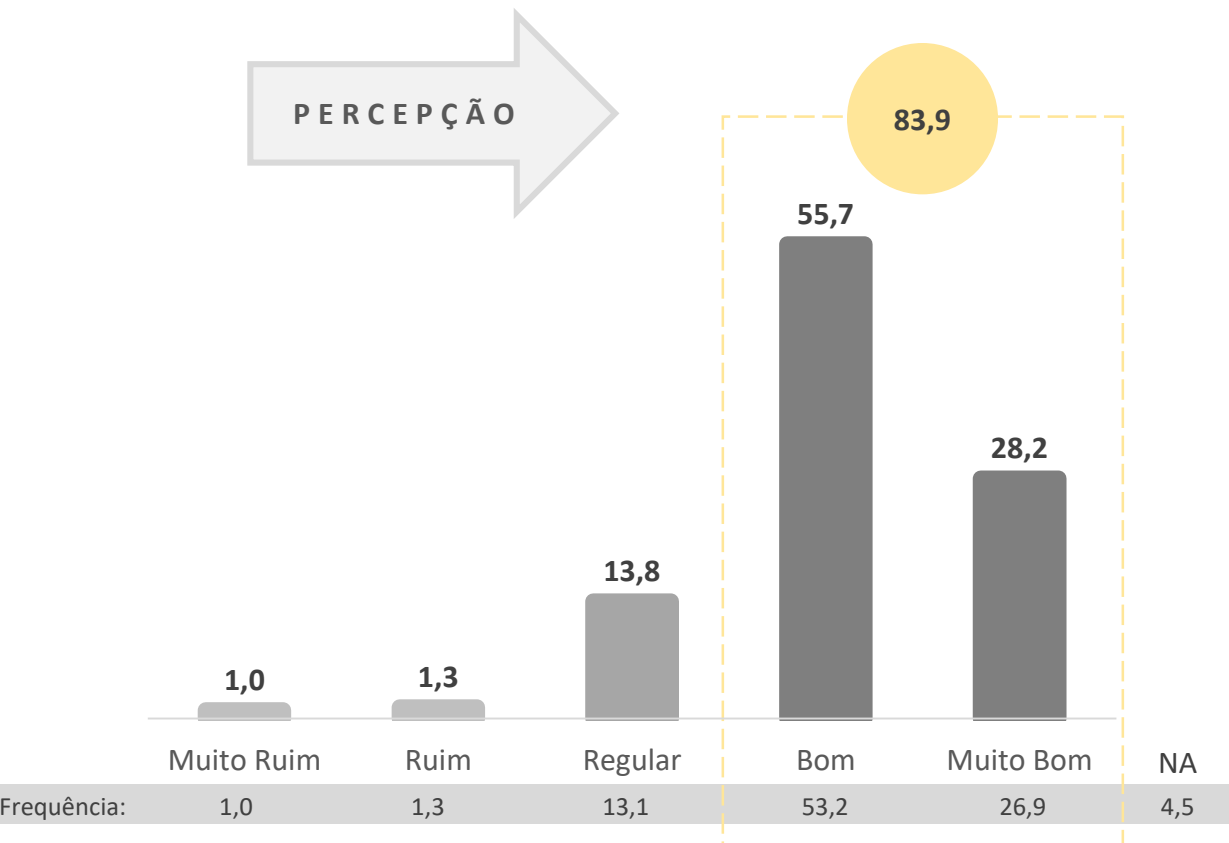
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Em relação a comunicação, a maior parte dos entrevistados (89,8%) disseram não receber comunicação do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses o que cabe atenção quanto a este percentual.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Observando as faixas etárias, beneficiários **De 18 a 20 anos** alegaram que não receberam nenhum tipo de comunicado, já a faixa etária **Mais de 60 anos** o envio é mais frequente.

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 | 83,3 |
| De 21 a 30 anos | 71,2 |
| De 31 a 40 anos | 86,0 |
| De 41 a 50 anos | 89,1 |
| De 51 a 60 anos | 87,9 |
| Mais de 60 anos | 83,7 |

83,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 27,5pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Ponto positivo é que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** ficou em 2,3%.

Analisando as faixas etárias, todas ficaram em **Conformidade**, exceto a **De 21 a 30 anos** que ficou com o menor índice dentre elas, já a faixa etária **De 41 a 50 anos** é a que obteve o melhor índice de satisfação, alcançando 89,1%.

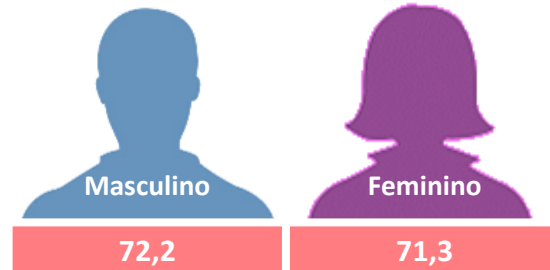
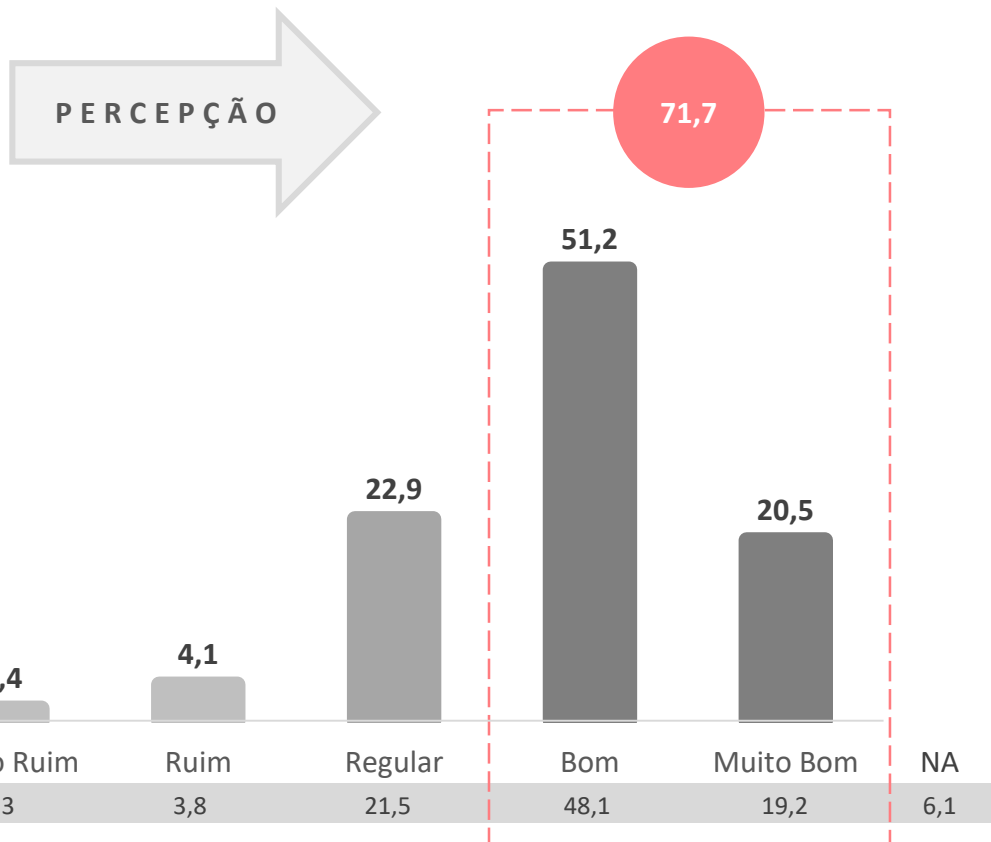
Base: 298 | Margem de Erro: 4.76
 Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: 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 | 83,3 |
| De 21 a 30 anos | 77,4 |
| De 31 a 40 anos | 72,5 |
| De 41 a 50 anos | 64,4 |
| De 51 a 60 anos | 73,7 |
| Mais de 60 anos | 65,9 |

71,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom** e devido ao alto índice de neutralidade (**Regular 22,9**), este atributo ficou em **Não Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 30,7pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Entretanto, destaque positivo para a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** que foi de apenas 5,5%.

Beneficiários **De 41 a 50 anos** demonstra estar menos satisfeitos, já quem possui **De 18 a 20 anos** é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados e são os únicos em **Conformidade**.

Base: 293 | Margem de Erro: 4.80

Não se aplica: 19 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

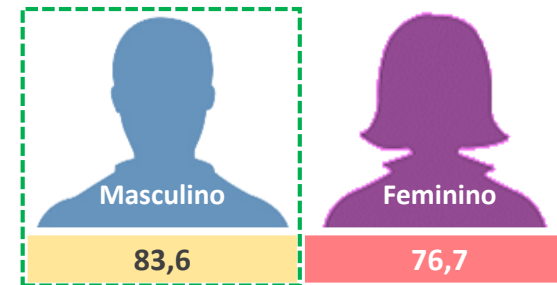
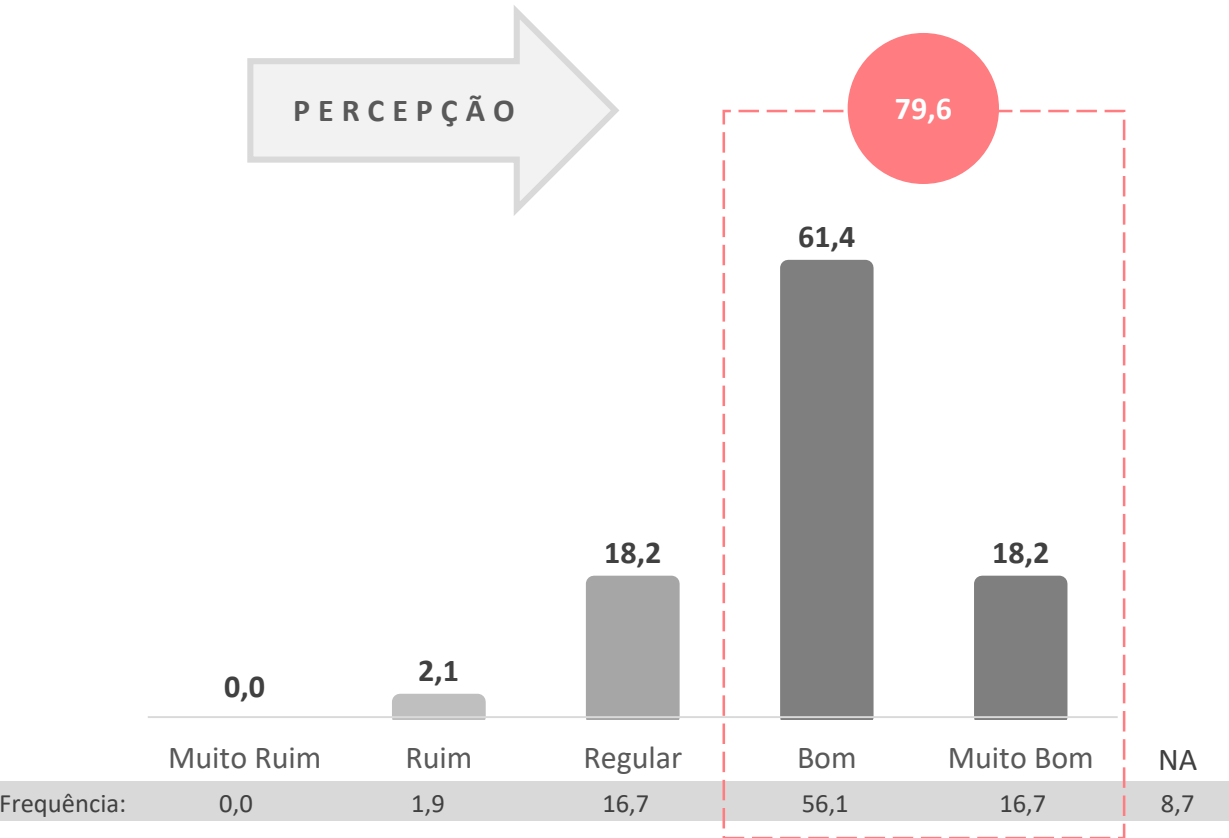
80 a 89

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 | 50,0 |
| De 21 a 30 anos | 77,4 |
| De 31 a 40 anos | 81,9 |
| De 41 a 50 anos | 84,1 |
| De 51 a 60 anos | 80,4 |
| Mais de 60 anos | 76,7 |

Sobre o acesso às informações, 79,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito Bom**, classificando em **Não Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 43,2pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Vale atenção ao alto índice de neutralidade (**Regular** 18,2%), haja vista que, positivamente o **Ruim** foi de apenas 2,1% e a opção **Muito Ruim** nem foi citada.

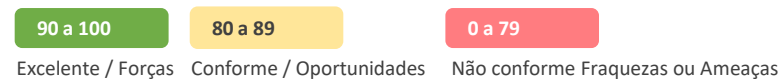
Por perfil, o gênero **Masculino** tem melhor avaliação quanto ao **Feminino** e encontra-se dentro da **Conformidade**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** demonstra menor satisfação, já a faixa etária **De 41 a 50 anos** mostra maior satisfação, resultado em **Conformidade**.

Base: 382 | Margem de Erro: 4.17

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

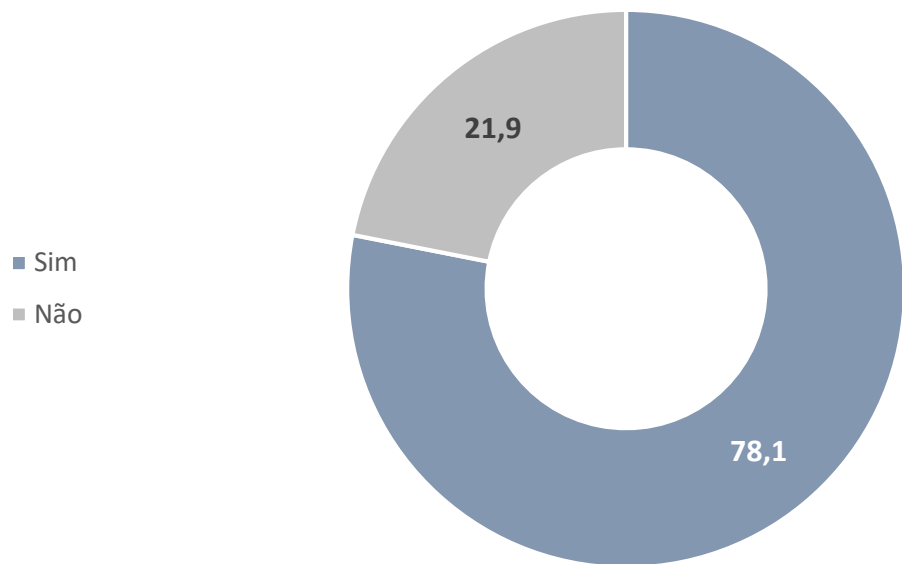
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Canais de atendimento

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



■ Sim
■ Não

| | Sim | Não | NA |
|-------------|------|-----|------|
| Frequência: | 27,3 | 7,7 | 65,0 |

Base: 105 | Margem de Erro: 8.02

Não se aplica: 195 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

| GÊNERO | Não | Sim |
|-----------|------|------|
| Feminino | 19,4 | 80,6 |
| Masculino | 26,3 | 73,7 |

| FAIXA ETÁRIA | Não | Sim |
|-----------------|------|------|
| De 18 a 20 anos | 50,0 | 50,0 |
| De 21 a 30 anos | 20,0 | 80,0 |
| De 31 a 40 anos | 9,1 | 90,9 |
| De 41 a 50 anos | 37,5 | 62,5 |
| De 51 a 60 anos | 26,1 | 73,9 |
| Mais de 60 anos | 25,0 | 75,0 |

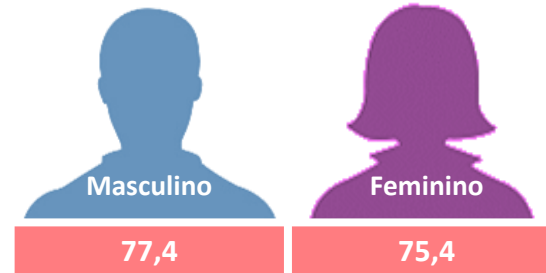
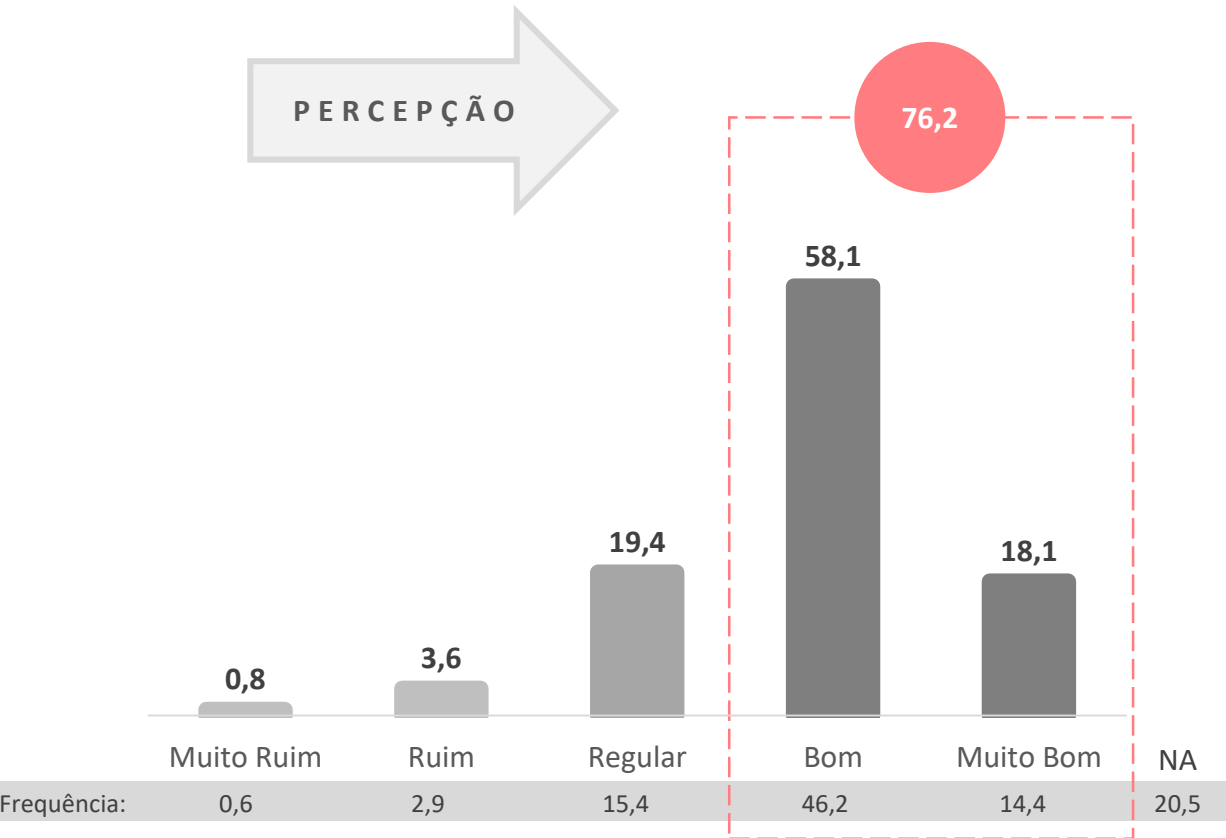
65% dos entrevistados citam a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que vale atenção a este percentual, pois 35% dos entrevistados alegam ter aberto algum tipo de reclamação.

Apesar disso, dos que abriram uma reclamação, 78,1% tiveram a demanda resolvida, o que também vale atenção quanto a este percentual.

Por perfil, o gênero Feminino obteve mais resolução que o Masculino, porém ficam empatados dentro da margem de erro. O público **De 18 a 20 anos** mostra ter menor resolutividade, por outro lado, quem tem **De 31 a 40 anos** obtém o melhor índice de resolutividade.

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 | 50,0 |
| De 21 a 30 anos | 66,0 |
| De 31 a 40 anos | 81,9 |
| De 41 a 50 anos | 84,2 |
| De 51 a 60 anos | 72,9 |
| Mais de 60 anos | 79,4 |

No quesito facilidade no preenchimento e envio dos documentos ou formulários, 76,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado fora da **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 40,0pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Vale atenção ao alto índice de neutralidade (**Regular** 19,4%). Ressaltamos positivamente que, a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** ficou em 4,4% e a opção **Muito Ruim** não chegou nem a 1%.

Ambos os gêneros estão empatados dentro da margem de erro e fora da **Conformidade**. Em relação as faixas etárias, **De 18 a 20 anos** são os menos satisfeitos, já a faixa **De 31 a 40 anos** são as únicas em **Conformidade**.

Base: 248 | Margem de Erro: 5.22

Não se aplica: 64 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

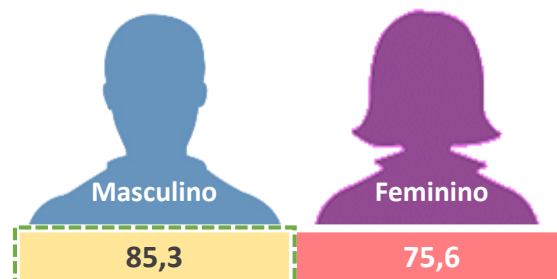
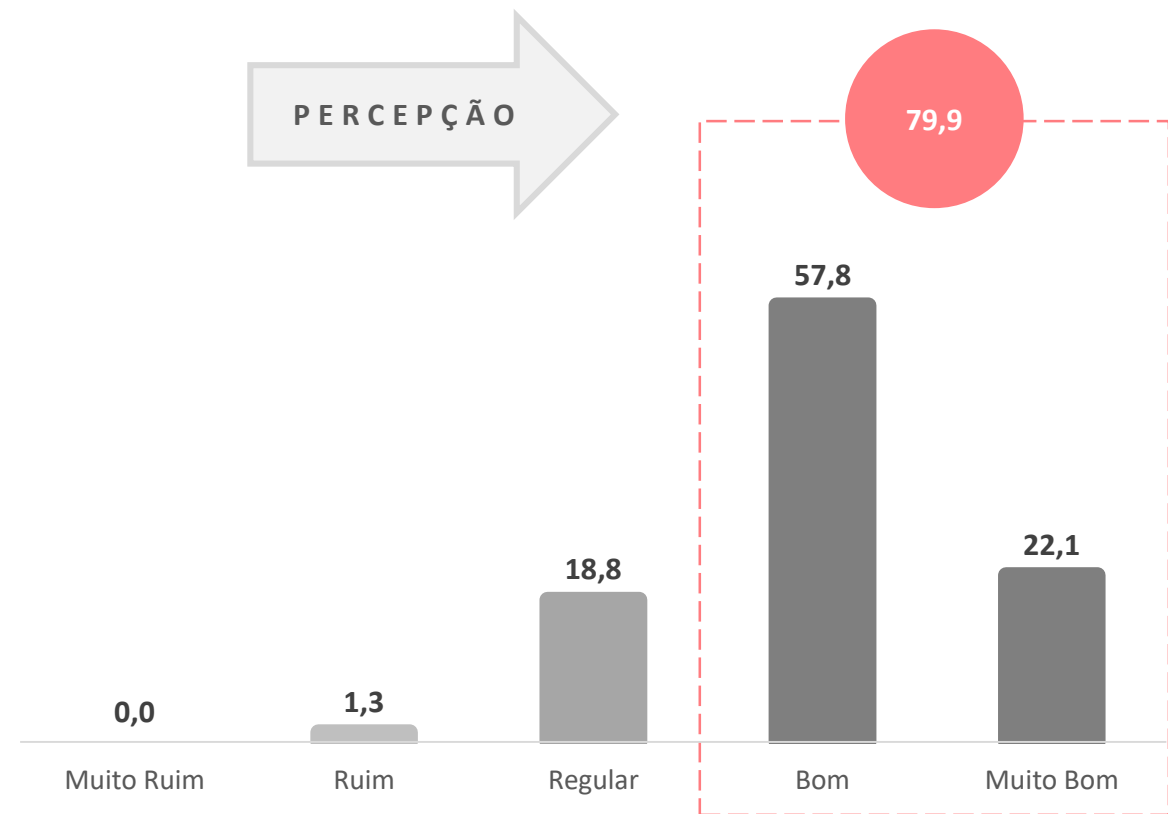
80 a 89

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 | 85,7 |
| De 21 a 30 anos | 70,2 |
| De 31 a 40 anos | 83,0 |
| De 41 a 50 anos | 76,1 |
| De 51 a 60 anos | 90,0 |
| Mais de 60 anos | 75,0 |

Com relação à avaliação do plano, 79,9% dos entrevistados avaliam positivamente, classificando-o em **Não Conformidade** e o que foi determinante para esta classificação foi o índice de neutralidade (**Regular 18,8%**). Portanto, vale destacar positivamente que a opção **Ruim** obteve apenas 1,3% de citações e a opção **Muito Ruim** nem foi citada.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 35,7pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração de satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** mostra melhor avaliação quanto ao **Feminino** e se enquadrado dentro da **Conformidade**. Por faixa etária, **De 21 a 30 anos** são os menos satisfeitos, por outro lado, a faixa **De 51 a 60 anos** são os mais contentes, resultado em patamar de **Excelência**.

Base: 308 | Margem de Erro: 4.68

Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

% Satisfação

90 a 100

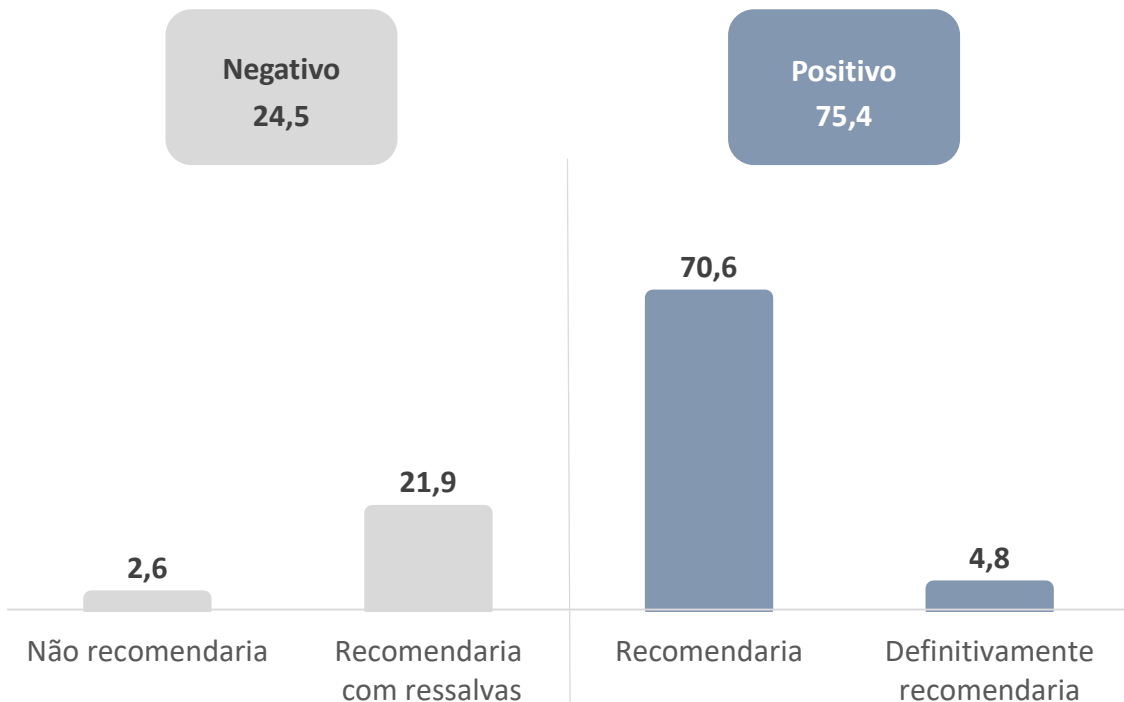
80 a 89

0 a 79

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 | 2,9 | 24,3 | 67,6 | 5,2 |
| Masculino | 2,2 | 19,0 | 74,5 | 4,4 |

| FAIXA ETÁRIA | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------------|------------------|----------------------------|--------------|------------------------------|
| De 18 a 20 anos | 14,3 | 14,3 | 57,1 | 14,3 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 25,9 | 70,7 | 3,4 |
| De 31 a 40 anos | 2,1 | 20,2 | 72,3 | 5,3 |
| De 41 a 50 anos | 4,3 | 23,9 | 65,2 | 6,5 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 20,0 | 75,0 | 5,0 |
| Mais de 60 anos | 6,7 | 22,2 | 68,9 | 2,2 |

Base: 310 | Margem de Erro: 4.66

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.

75,4% dos entrevistados recomendam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**). É válido ressaltar que percentual de **Não recomendaria** foi baixo, de apenas 2,6%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 65,8pp entre as opções positivas e também entre as opções **Recomendaria com ressalvas** e **Definitivamente recomendaria**, indicando probabilidade de migração para o lado negativo.

Por perfil, o gênero **Masculino** demonstra recomendar mais o plano quanto ao público **Feminino**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 60 anos** mostra um menor índice de recomendação, já quem está na faixa etária **De 51 a 60 anos** são os que mais recomendariam, resultado em **Conformidade**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed São José dos Campos no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) precisa de mais atenção, todas as questões obtiveram resultados abaixo de 80%, exceto a questão 4 dentro da **Conformidade** com 83,9% de satisfação. Importante ressaltar que a não satisfação de dá o alto índice de neutralidade (**Regular**), logo baixo índice de insatisfação (**Muito Ruim e Ruim**).
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, obteve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação: 71,7%, ou seja, 28,3% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade nesse 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: Em 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 (composta por Muito Ruim, Ruim e Regular).
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 79,9% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação de 75,5%, por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 4pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

