

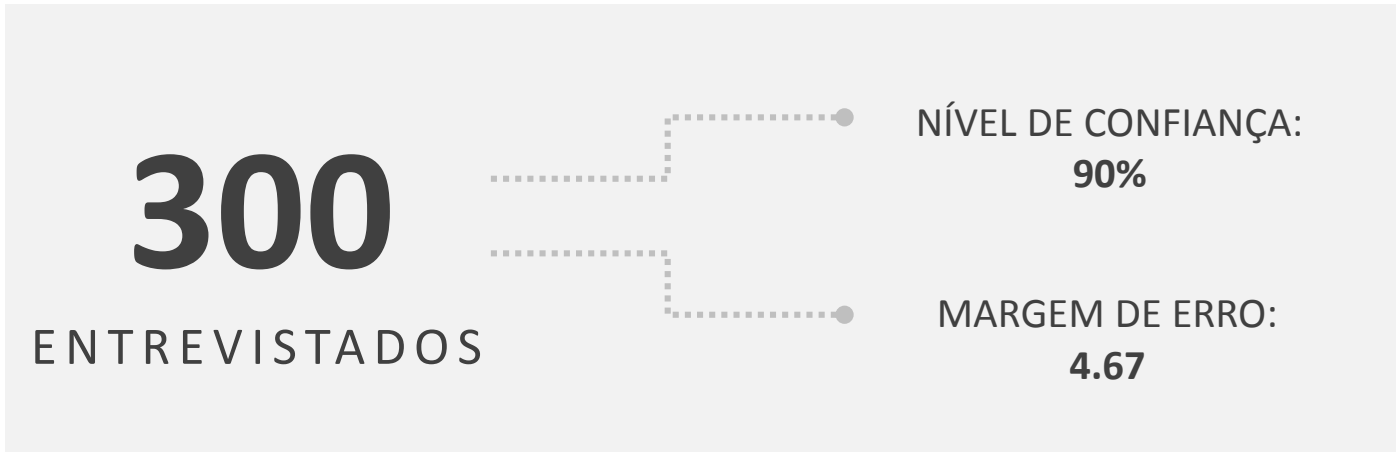


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(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:** 11.438 beneficiários possuidores do plano **Unimed Extremo Oeste Catarinense**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 9.393.
- ❖ **Período de campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta: 39%.** Falamos com 772 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 300.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 29 (4%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 22 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 421 (54%).
- ❖ **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	286	4.79
	2 - Atenção imediata	196	5.81
	3 - Comunicação	297	4.70
	4 - Atenção à saúde recebida	278	4.86
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	279	4.85
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	264	4.99
	7 - Resolutividade	104	8.02
	8 - Documentos e formulários	230	5.36
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	299	4.68
	10 - Recomendação	300	4.67



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	186	65,0%	52%	78%	90%	6,6%
Na maioria das vezes	51	17,8%	7%	28%	90%	5,3%
Às vezes	46	16,1%	6%	26%	90%	5,1%
Nunca	3	1,0%	-2%	4%	90%	1,4%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	136	69,4%	54%	85%	90%	7,7%
Na maioria das vezes	35	17,9%	5%	31%	90%	6,4%
Às vezes	16	8,2%	-1%	17%	90%	4,6%
Nunca	9	4,6%	-2%	12%	90%	3,5%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	26	8,8%	1%	16%	90%	3,8%
Não	271	91,2%	84%	99%	90%	3,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	121	43,5%	30%	57%	90%	6,9%
Bom	134	48,2%	34%	62%	90%	7,0%
Regular	22	7,9%	0%	15%	90%	3,8%
Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,8%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	60	21,5%	10%	33%	90%	5,7%
Bom	162	58,1%	44%	72%	90%	6,9%
Regular	46	16,5%	6%	27%	90%	5,2%
Ruim	10	3,6%	-2%	9%	90%	2,6%
Muito Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,8%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	84	31,8%	18%	45%	90%	6,7%
Bom	148	56,1%	42%	70%	90%	7,1%
Regular	31	11,7%	2%	21%	90%	4,6%
Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,9%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	104	34,8%	22%	48%	90%	6,4%
Bom	168	56,2%	43%	70%	90%	6,7%
Regular	26	8,7%	1%	16%	90%	3,8%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,8%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	86	82,7%	65%	100%	90%	8,7%
Não	18	17,3%	0%	35%	90%	8,7%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	31	10,3%	2%	19%	90%	4,1%
Recomendaria	221	73,7%	62%	86%	90%	5,9%
Recomendaria com ressalvas	45	15,0%	5%	25%	90%	4,8%
Não recomendaria	3	1,0%	-2%	4%	90%	1,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	51	22,2%	9%	35%	90%	6,4%
Bom	149	64,8%	50%	79%	90%	7,4%
Regular	27	11,7%	2%	22%	90%	5,0%
Ruim	3	1,3%	-2%	5%	90%	1,7%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
São Miguel Do Oeste	37
Maravilha	17
Palmitos	12
Itapiranga	8
Cunha Porã	5
Joinville	3
Descanso	2
São José Do Cedro	2
Guaraciaba	2
Barra Bonita	2
São João Do Oeste / Cristo Rei	2
Iporã Do Oeste	2
Caibi	2
Mondaí	2
Dionísio Cerqueira	2
Barracão	1
Guarujá Do Sul	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
32	41
13	21
9	15
5	11
3	7
1	5
1	4
1	3
1	3
1	3
1	3
1	3
0	3
0	3
0	3
0	2
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	21
De 31 a 40 anos	33
De 41 a 50 anos	16
De 51 a 60 anos	11
Mais de 60 anos	18

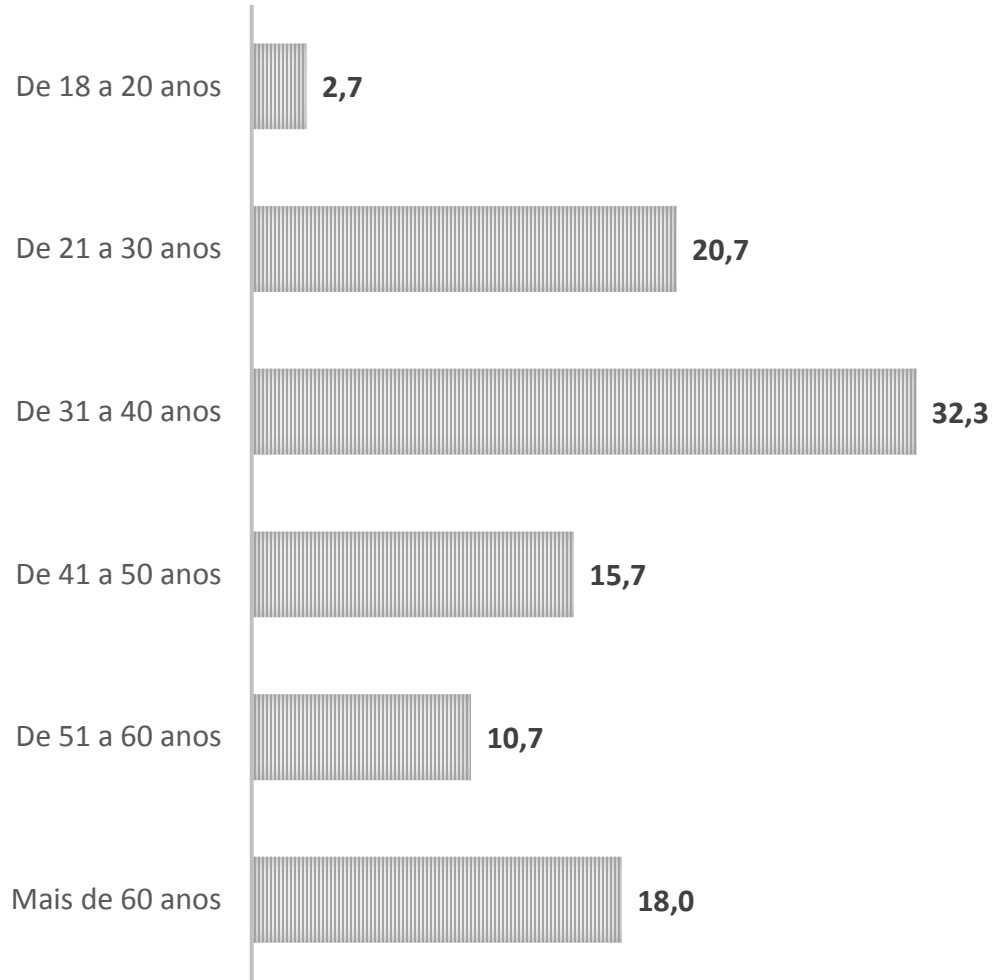
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
17	24
28	37
12	19
8	14
14	22

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	50
Feminino	50

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
45	55
45	55

Dados técnicos

Faixa Etária

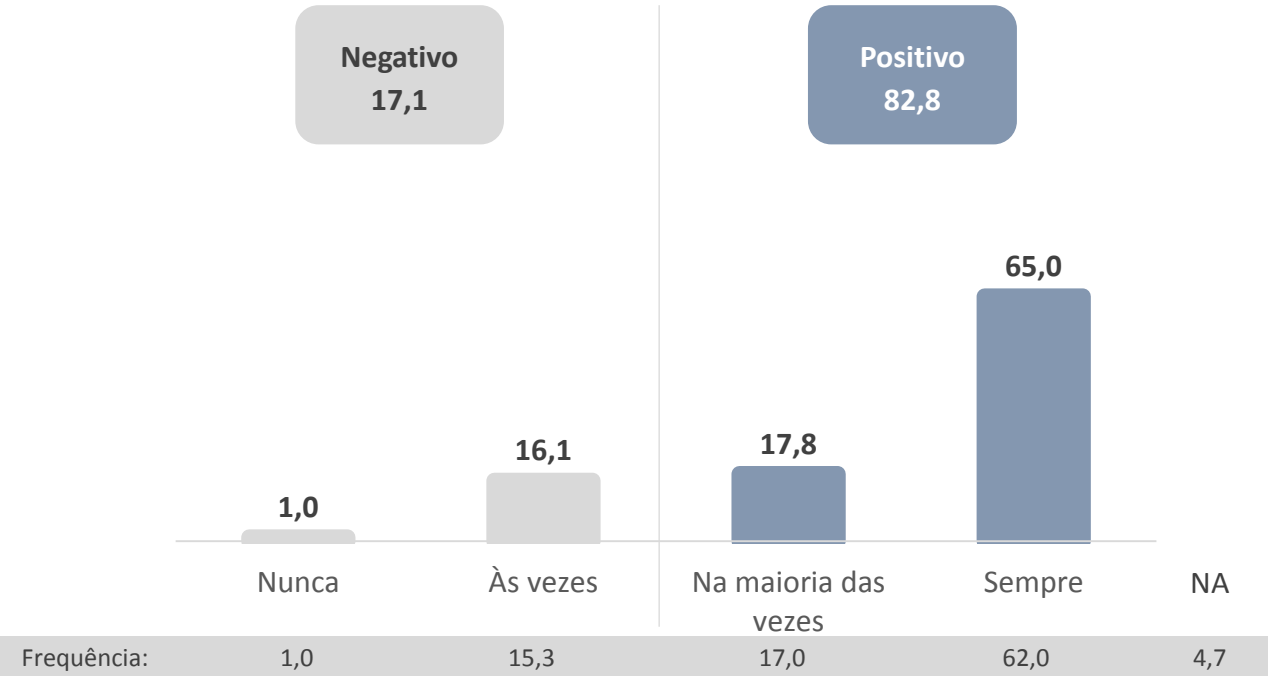


Gênero



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	0,0	12,2	19,0	68,7
Masculino	2,2	20,1	16,5	61,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	37,5	62,5
De 21 a 30 anos	1,8	15,8	14,0	68,4
De 31 a 40 anos	1,1	12,2	22,2	64,4
De 41 a 50 anos	0,0	29,8	23,4	46,8
De 51 a 60 anos	0,0	19,4	9,7	71,0
Mais de 60 anos	1,9	11,3	11,3	75,5

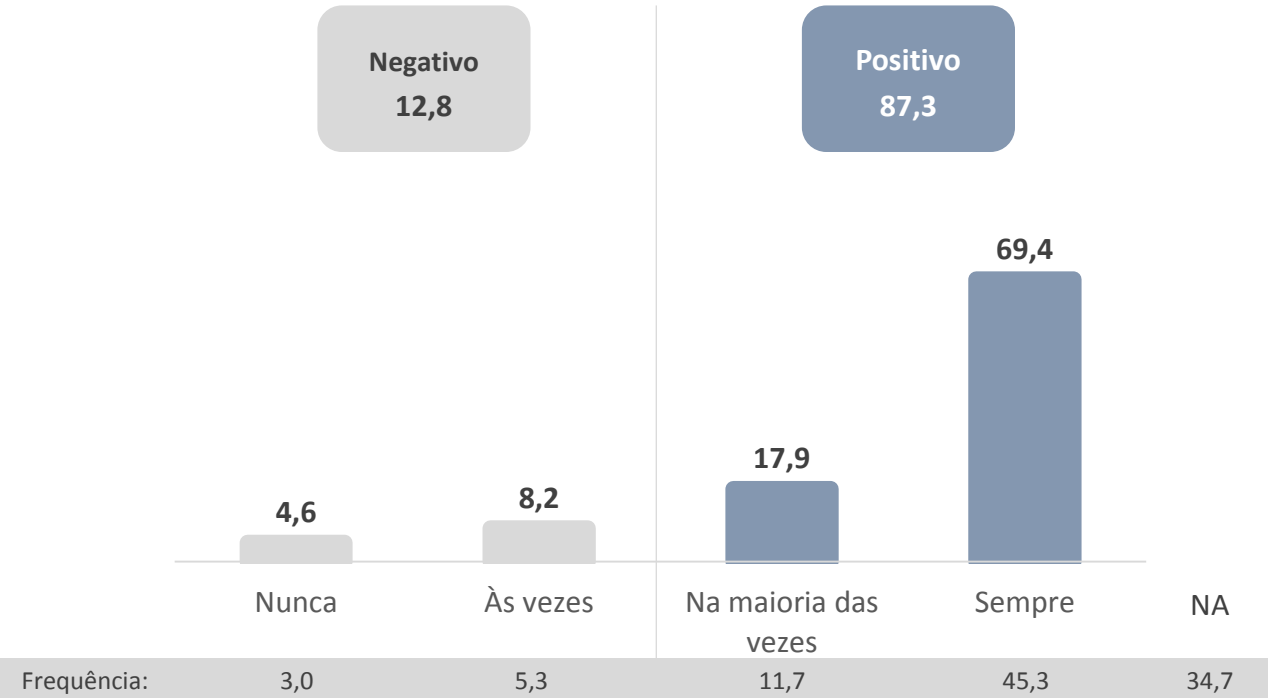
Base: 286 | Margem de Erro: 4.79
 Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

82,8% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Além disso, destaque para o fato de que o **Nunca** teve apenas 1% de citações. No entanto, cabe um ponto de atenção quanto ao fato das opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estarem empatadas tecnicamente.

Por perfil, quem mais opta por **Às vezes** são os respondentes **De 41 a 50 anos**. Por outro lado, o gênero **Feminino** e os beneficiários **De 18 a 20 anos** são os que mais optam pelas opções positivas.

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	2,0	9,1	21,2	67,7
Masculino	7,2	7,2	14,4	71,1

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	7,7	5,1	10,3	76,9
De 31 a 40 anos	5,7	11,4	20,0	62,9
De 41 a 50 anos	2,9	11,8	23,5	61,8
De 51 a 60 anos	0,0	11,1	11,1	77,8
Mais de 60 anos	3,3	0,0	23,3	73,3

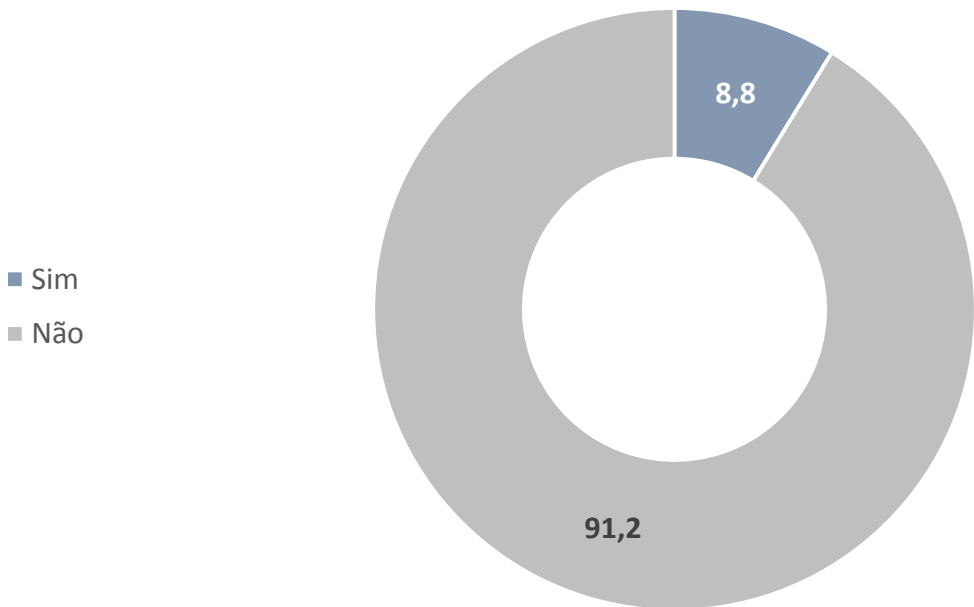
Base: 196 | Margem de Erro: 5.81
 Não se aplica: 104 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

87,3% dos entrevistados avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 69,4% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**.

Analisando por perfil, destacam-se o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20 anos**, pois são os que mais optam pelas respostas positivas. Quem escolhe mais entre as opções negativas possui **De 31 a 40 anos**.

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.?



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	91,9	8,1
Masculino	90,5	9,5

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	85,5	14,5
De 31 a 40 anos	92,8	7,2
De 41 a 50 anos	93,5	6,5
De 51 a 60 anos	93,8	6,3
Mais de 60 anos	90,6	9,4

Base: 297 | Margem de Erro: 4.70

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

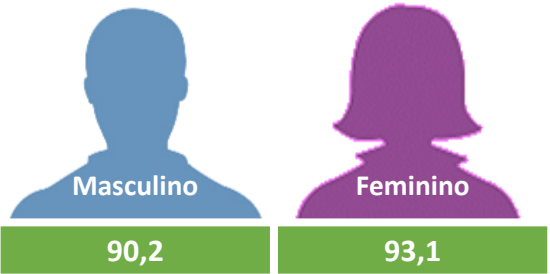
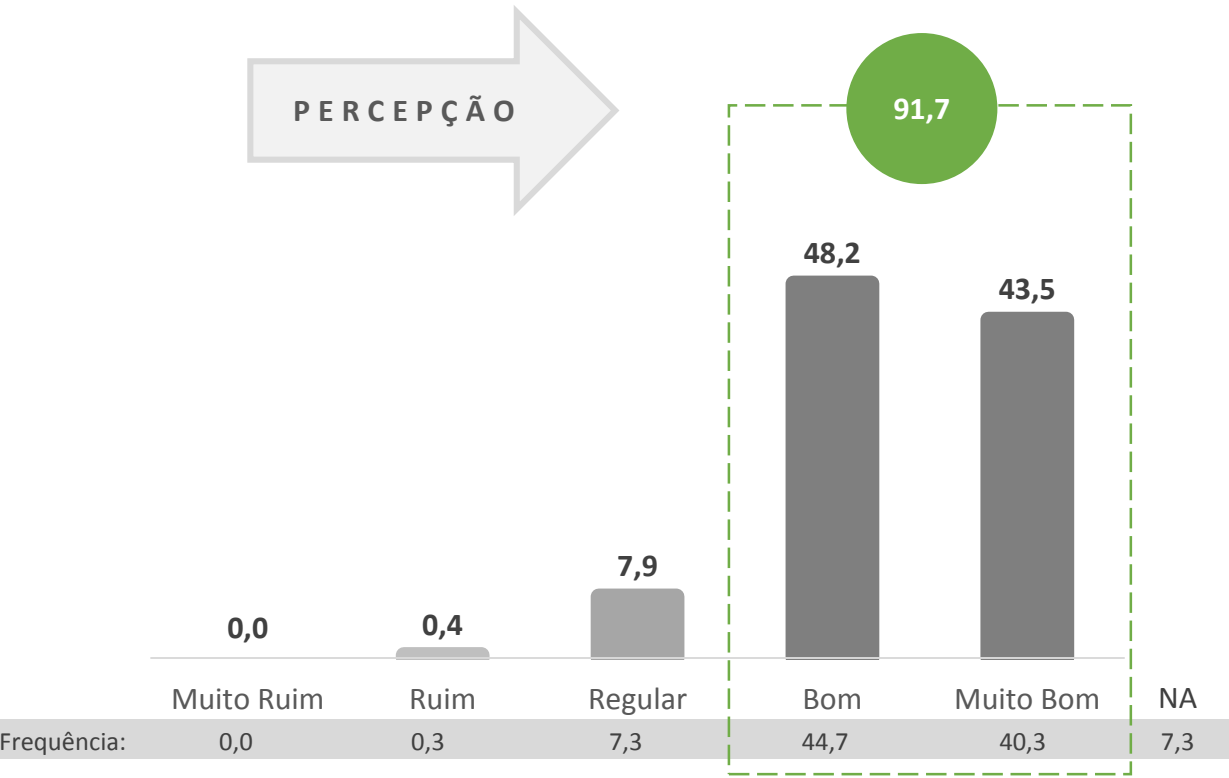
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos entrevistados (91,2%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto aos cuidados preventivos nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos beneficiários com faixa **De 21 a 30 anos**, mesmo assim, o resultado é muito baixo e fora da **Conformidade**. Além disso, 100% dos respondentes **De 18 a 20 anos** informou não receber.

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	87,5
De 21 a 30 anos	94,7
De 31 a 40 anos	87,4
De 41 a 50 anos	93,3
De 51 a 60 anos	92,9
Mais de 60 anos	94,3

Base: 278 | Margem de Erro: 4.86
 Não se aplica: 22 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

91,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Excelência** por ultrapassar 90pp. É válido mencionar também que a opção **Muito ruim** não recebeu menções e a **Ruim** ficou em apenas 0,4%.

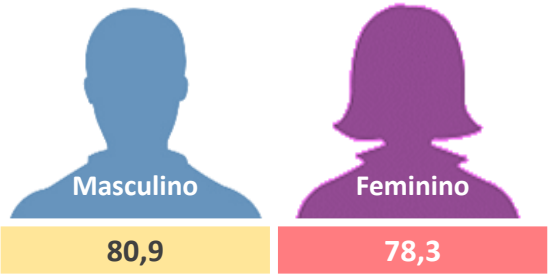
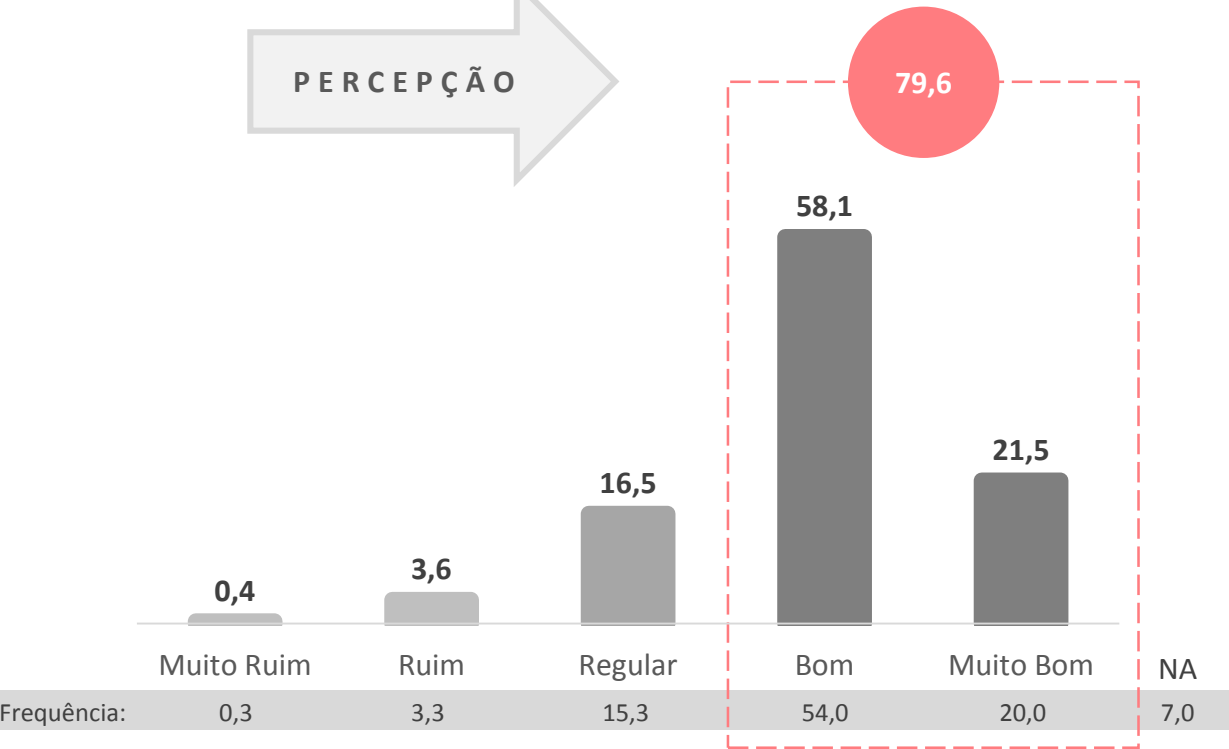
Por faixa etária, os beneficiários **De 21 a 30** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos. Por outro lado, quem possui **De 18 a 20** e **De 31 a 40 anos** demonstram menos contentamento, mas ainda assim estão em **Conformidade**.

% 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	75,0
De 21 a 30 anos	79,3
De 31 a 40 anos	77,7
De 41 a 50 anos	72,1
De 51 a 60 anos	79,3
Mais de 60 anos	91,5

Base: 279 | Margem de Erro: 4.85
 Não se aplica: 21 (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)

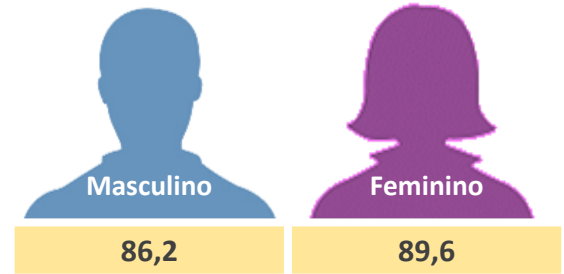
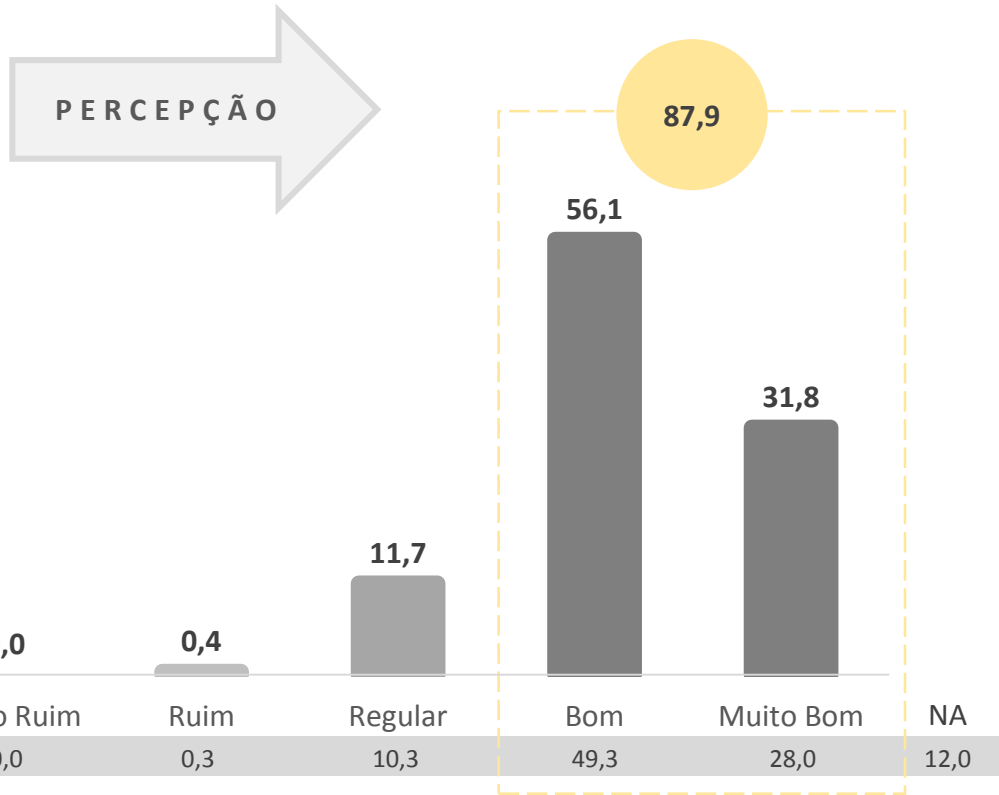
79,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este resultado em **Não conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que não chegou nem a 1%, com isso notamos o alto índice de neutralidade (**Regular** – 16,5%)

No entanto, ponto de atenção ao viés de baixa de 36,6pp entre as opções de satisfação, o que pode indicar probabilidade de migração de satisfação para a não satisfação.

Analisando por faixa etária, usuários **De 41 a 50 anos** demonstram menos satisfação, já a faixa com **Mais de 60 anos** é a que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, única classificada em **Excelência**.

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?



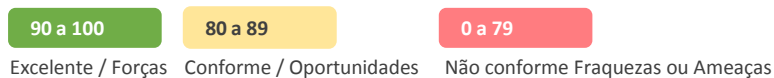
Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	71,4
De 21 a 30 anos	88,5
De 31 a 40 anos	82,1
De 41 a 50 anos	93,2
De 51 a 60 anos	89,7
Mais de 60 anos	93,8

Base: 264 | Margem de Erro: 4.99

Não se aplica: 36 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



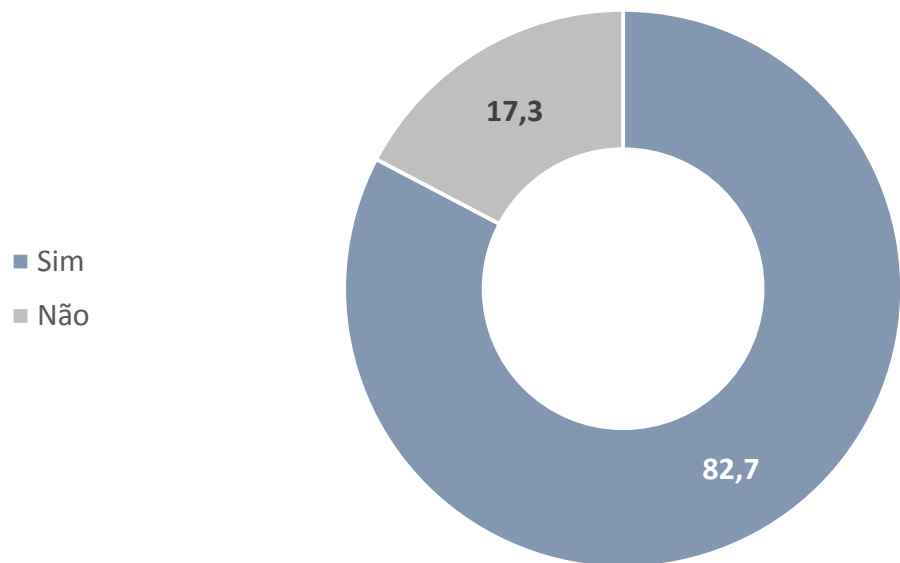
Sobre o acesso às informações, 87,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, ou seja, em **Conformidade**. Além disso, a soma das opções ruins foi baixa aqui também: apenas 0,4%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 24,3pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Entre os perfis, o público jovem (**De 18 a 20 anos**) é o menos contente e ficou em **Não conformidade**. Os mais satisfeitos possuem **De 41 a 50** e **Mais de 60 anos**.

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:	28,7	6,0	65,3

Base: 104 | Margem de Erro: 8.02

Não se aplica: 196 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	20,0	80,0
Masculino	13,6	86,4

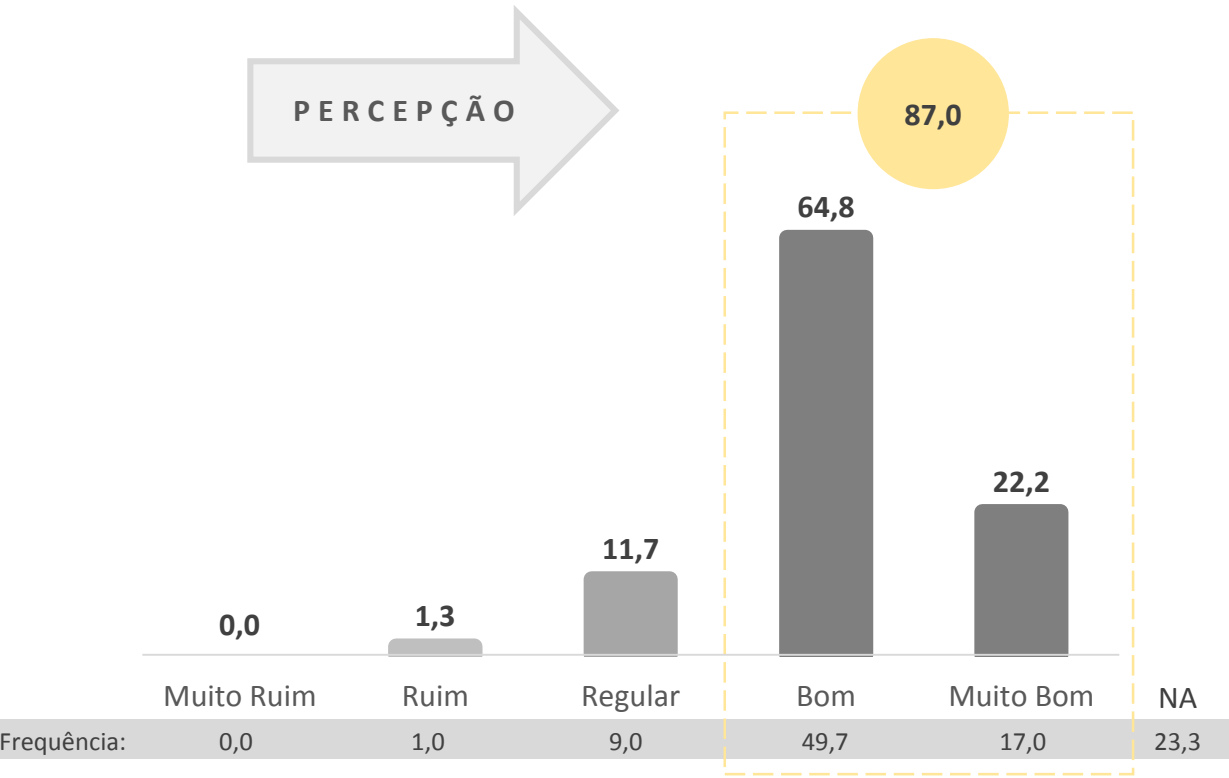
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	20,0	80,0
De 31 a 40 anos	17,1	82,9
De 41 a 50 anos	35,3	64,7
De 51 a 60 anos	7,1	92,9
Mais de 60 anos	9,1	90,9

65% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o serve de ponto de atenção, pois ainda assim 35% abrem uma reclamação. No entanto, dos que abrem uma reclamação, 82,7% informaram ter sua demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Por faixa etária, quem tem **De 41 a 50 anos** disse ter menos resolutividade, já a faixa **De 18 a 20 anos** teve 100% de resolução.

Canais de atendimento

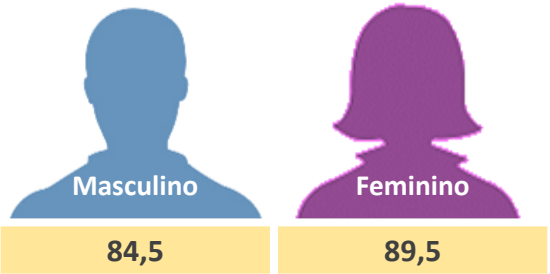
8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Base: 230 | Margem de Erro: 5.36
 Não se aplica: 70 (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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	91,8
De 31 a 40 anos	84,1
De 41 a 50 anos	88,2
De 51 a 60 anos	84,0
Mais de 60 anos	89,4

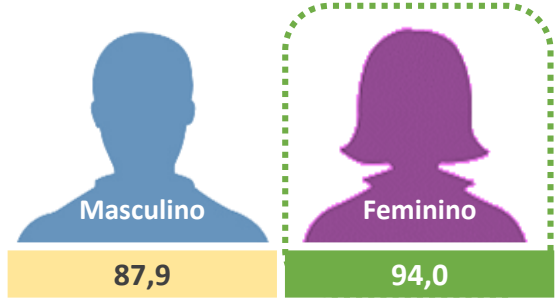
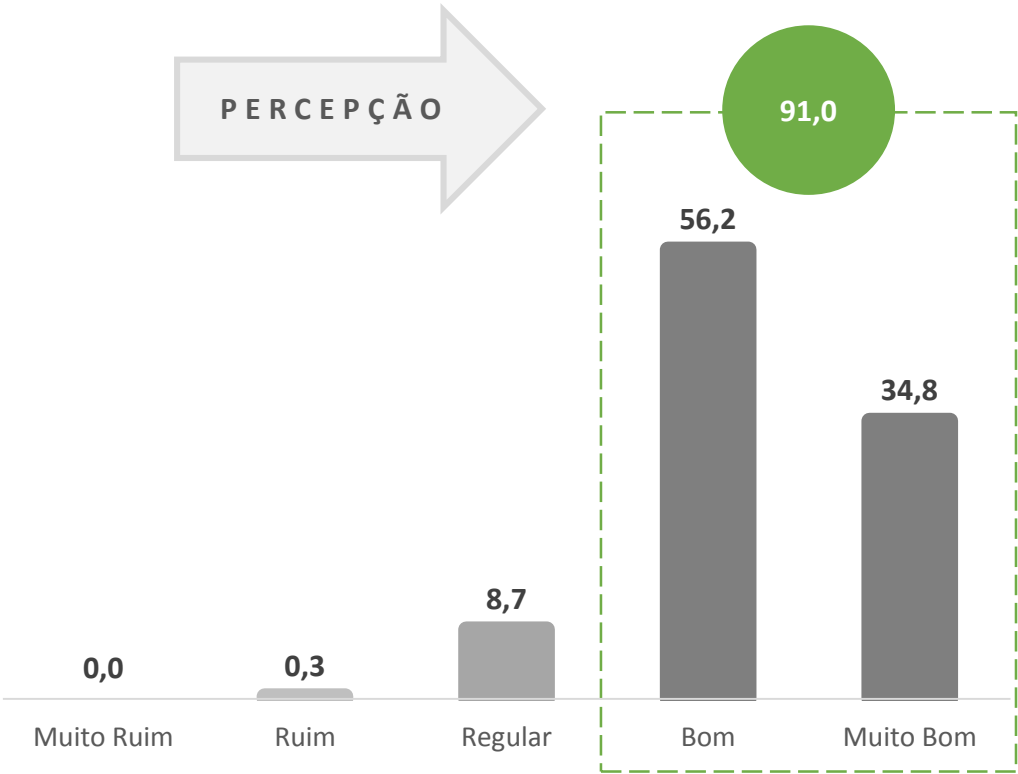
87% dos entrevistados avaliaram positivamente, em **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Ruim** que foi de apenas 1,3% e a opção **Muito ruim** não foi mencionada.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 42,6pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Os mais satisfeitos nesta questão têm **De 21 a 30 anos** e são os únicos em patamar de **Excelência**. Os menos contentes possuem **De 18 a 20 anos**, em **Não conformidade**.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	93,5
De 31 a 40 anos	89,6
De 41 a 50 anos	87,2
De 51 a 60 anos	87,5
Mais de 60 anos	94,4

Base: 299 | Margem de Erro: 4.68
 Não soube responder: 1 (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

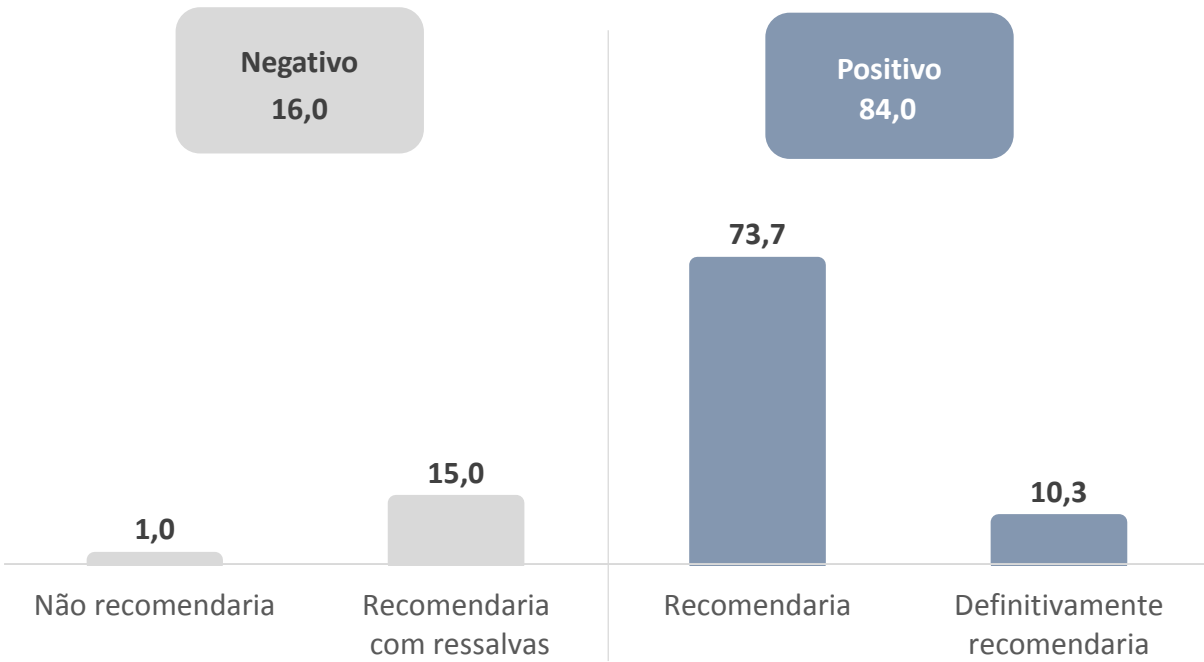
Com relação à avaliação do plano, 91% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-a em **Excelência**. Mais uma vez o destaque muito positivo para a opção **Ruim** que foi de apenas 0,3% e a opção **Muito ruim** que não foi mencionada.

Apesar disso, ponto de atenção ao viés de baixa de 21,4pp entre as opções de satisfação (**Bom e Muito bom**), indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Feminino** e respondentes **De 18 a 30** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos com o plano de saúde. Os menos contentes têm **De 41 a 60 anos**, mas ainda estão dentro da **Conformidade**.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,3	15,3	74,0	9,3
Masculino	0,7	14,7	73,3	11,3

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	87,5	12,5
De 21 a 30 anos	1,6	11,3	72,6	14,5
De 31 a 40 anos	1,0	17,5	69,1	12,4
De 41 a 50 anos	0,0	23,4	66,0	10,6
De 51 a 60 anos	0,0	18,8	75,0	6,3
Mais de 60 anos	1,9	7,4	87,0	3,7

Base: 300 | Margem de Erro: 4.67

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

84% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**), resultado dentro da **Conformidade**. Destaque ainda ao percentual de **Não recomendaria**, que obteve apenas 1% de menções. Apesar disso, cabe um ponto de atenção ao viés de baixa de 63,4pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo, ainda mais considerando que o **Recomendaria com ressalvas** também está maior que o **Definitivamente recomendaria**.

Aqui, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária, usuários **De 41 a 50 anos** são os que mais avaliam de forma negativa, já os respondentes **De 18 a 20 anos** são os que mais recomendariam o plano.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Extremo Oeste Catarinense no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito positivo, pois a maioria dos resultados foi superior a 80%.
- ❖ A pergunta 4, que avalia toda a atenção em saúde recebida alcançou o maior percentual: 91,7%, em patamar de **Excelência**. Já a questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, obteve o menor desempenho: 79,6%, ou seja, 20,4% 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 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 (composto por Muito ruim, Ruim e Regular).
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano) atingiu 91% em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação de 84%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 7pp, aproximadamente. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

