



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS

# Dados Técnicos

300

Entrevistados

Nível de  
Confiança

90%

Margem de  
Erro

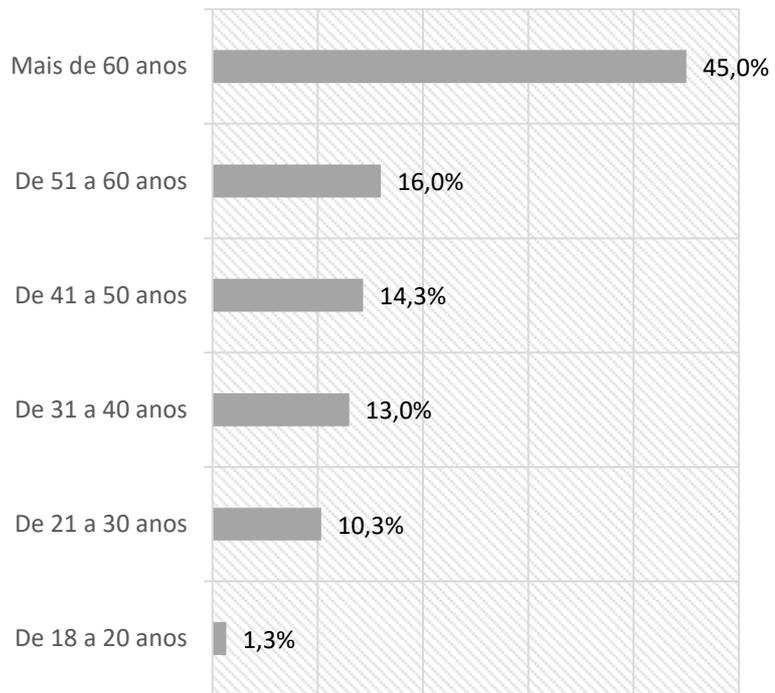
4,68

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

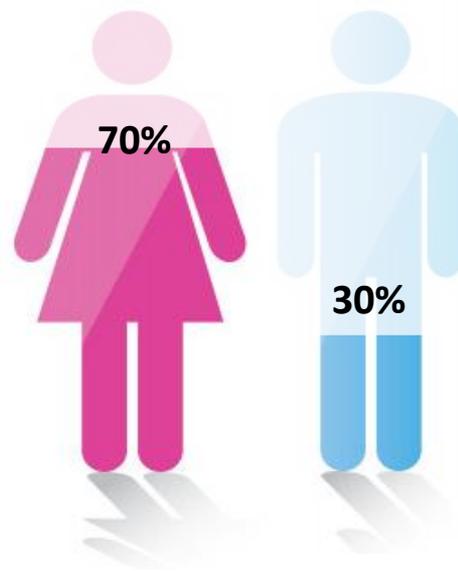
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Unimed Lins
- ❖ **Universo:** 9.041
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 30%. Falamos com 987 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 300
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 13 (1%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 596 (60%)
  - 4 - Outros: 78 (8%) 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

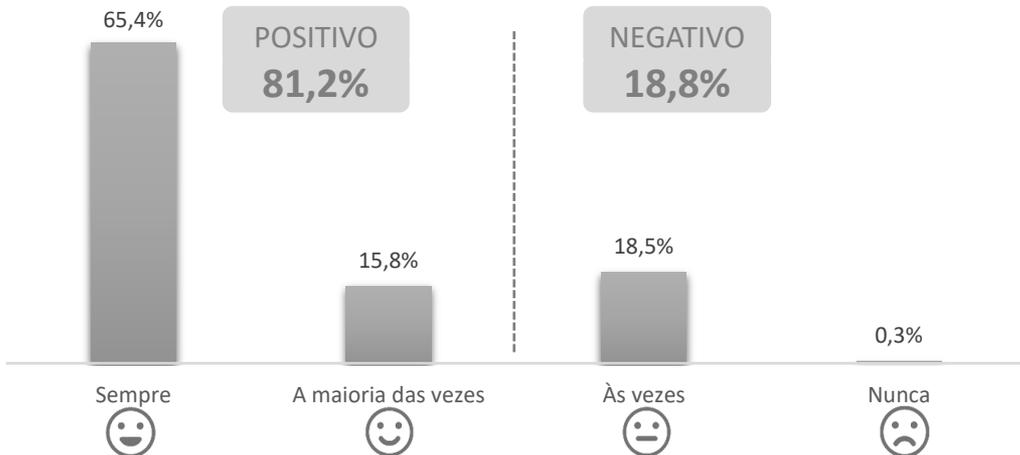


## Gênero



# 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?



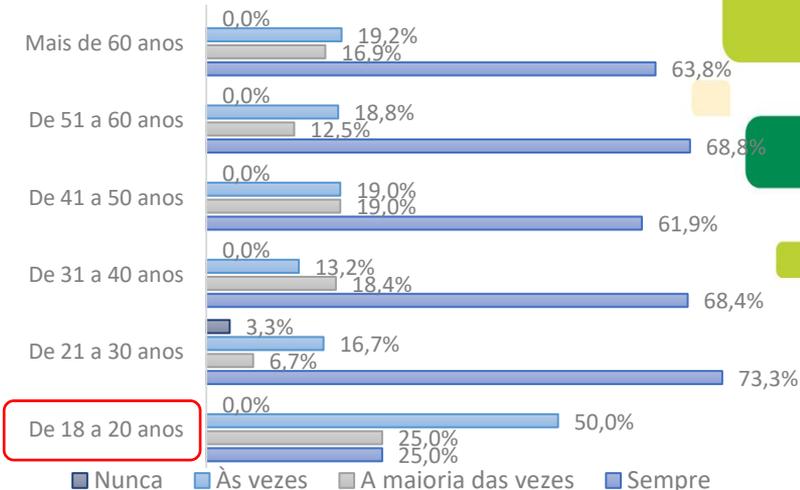
Base: 292 Margem de Erro: 4,75

Não aplicável / Não sei: 8 (não considerados para cálculo dos resultados)

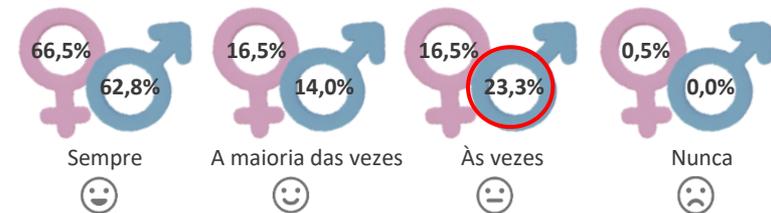
81,2% dos beneficiários avaliaram positivamente os cuidados de saúde. Destaque positivo para o fato de que o percentual de **sempre** é muito maior do que os demais.

**Ponto de atenção:** homens e beneficiários entre **18 e 20 anos** optaram mais vezes pela opção **às vezes**, o que sugere que encontram maiores dificuldades neste acesso.

## FAIXA ETÁRIA

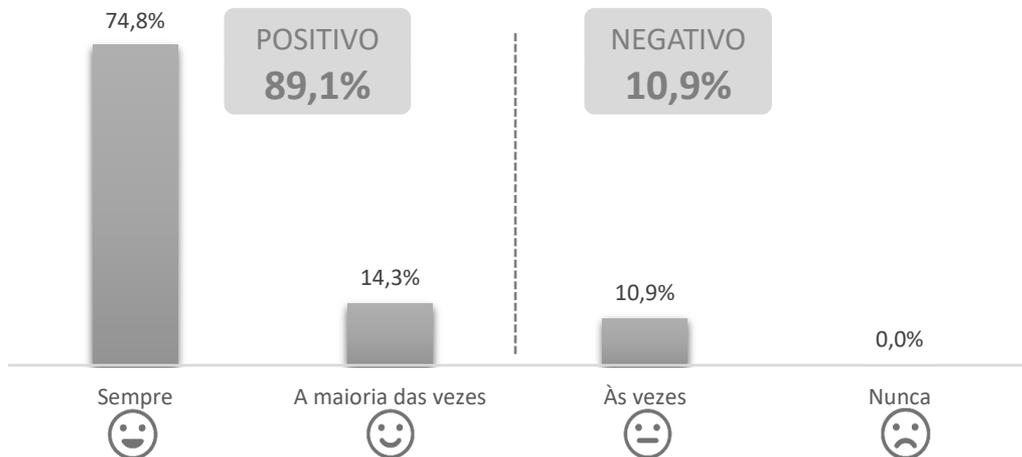


## GÊNERO



# 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?



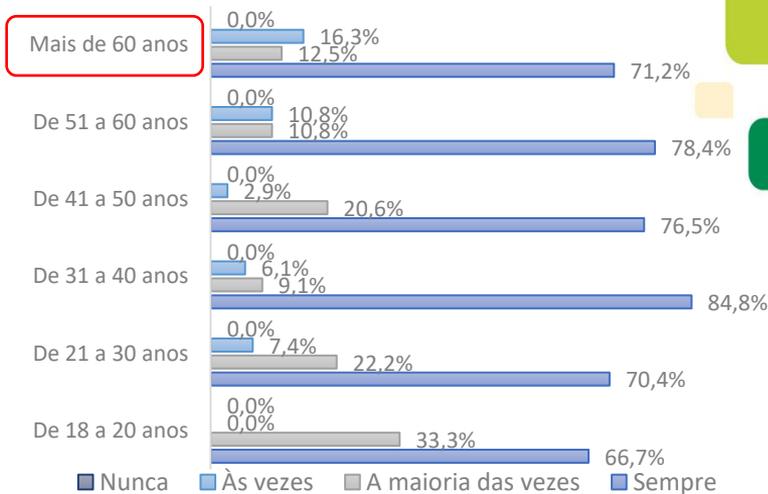
Base: 238 Margem de Erro: 5,28

Não aplicável / Não sei: 62 (não considerados para cálculo dos resultados)

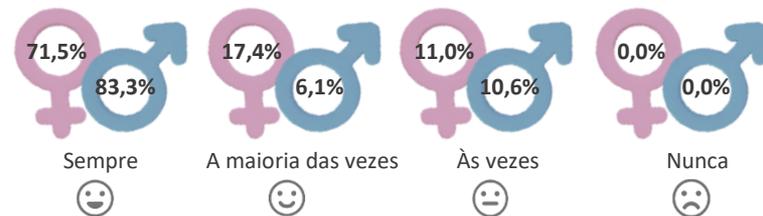
Com relação à atenção imediata, 89,1% dos beneficiários avalia o plano positivamente. Aqui também a opção **sempre** é muito mais escolhida que as demais.

**Pontos de atenção:** beneficiários com **mais de 60 anos** foram o que mais verbalizaram a opção **às vezes**. Destaque positivo para o fato da opção **nunca** não ter sido citada.

## FAIXA ETÁRIA

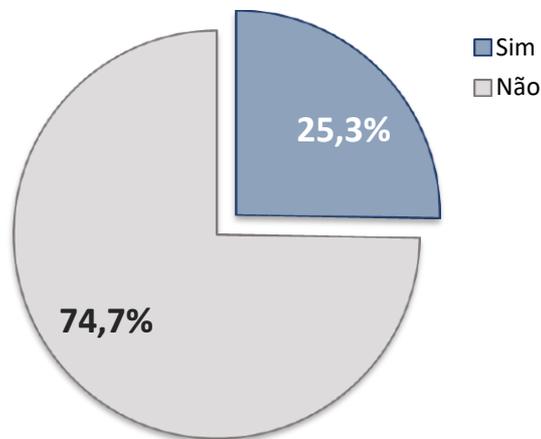


## GÊNERO



# 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?

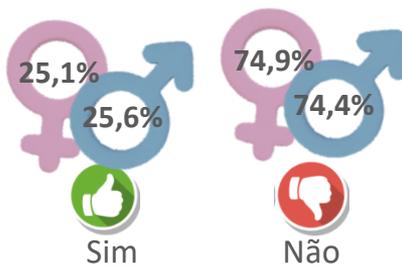


Base: 297 Margem de Erro: 4,71

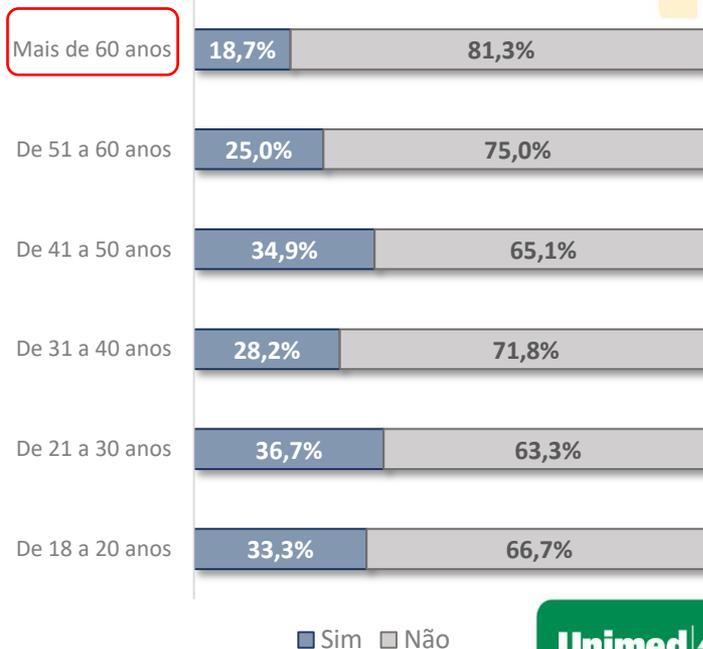
Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

A maior parte dos beneficiários (74,7%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses. Os beneficiários com **mais de 60 anos** foram os que informaram menor recebimento deste tipo de comunicação neste período.

## GÊNERO

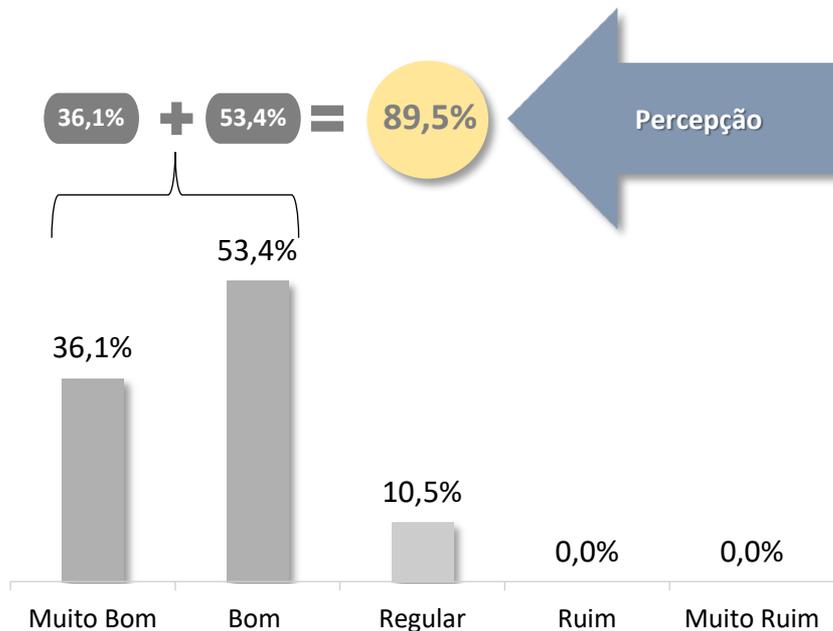


## FAIXA ETÁRIA



# Atenção à saúde recebida

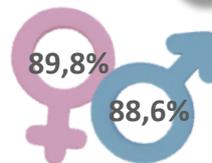
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 294 Margem de Erro: 4,73

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

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



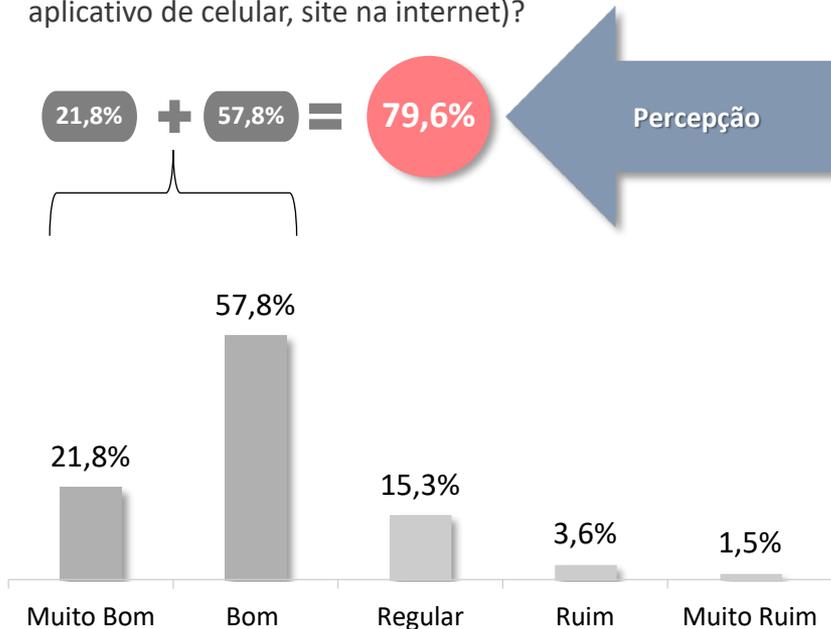
Quase 90% relatam satisfação com a atenção à saúde recebida. Um aspecto positivo é que a insatisfação (**ruim + muito ruim**) não teve citação. A não satisfação está concentrada nos beneficiários que possuem **mais de 60 anos**. Destaque positivo para os que possuem de **18 a 20**, pois alcançaram o patamar máximo de excelência.

## % Satisfação

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

# Acesso a Lista de 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)?



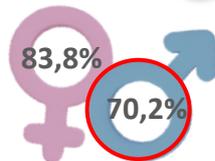
Base: 275 Margem de Erro: 4,90

Não aplicável / Não sei: 25 (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

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA

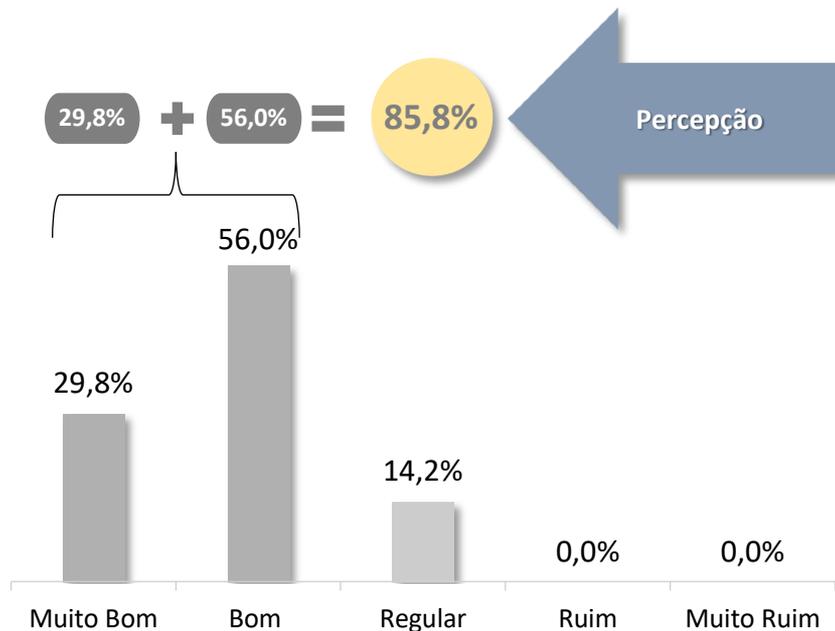


O acesso à lista de prestadores alcançou quase 80% de satisfação e foi o atributo que atingiu o menor desempenho neste estudo.

**Ponto de Atenção:** homens e beneficiários de 41 a 50 anos concentram a não satisfação com este atributo.

# 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?



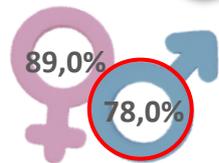
Base: 282 Margem de Erro: 4,84

Não aplicável / Não sei: 18 (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

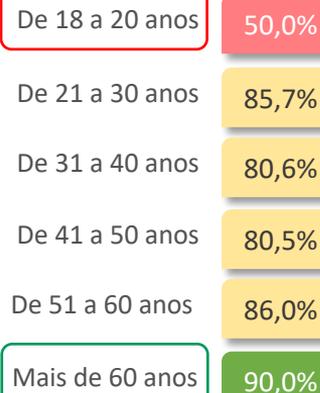
## GÊNERO



T2B\*

## FAIXA ETÁRIA

T2B\*

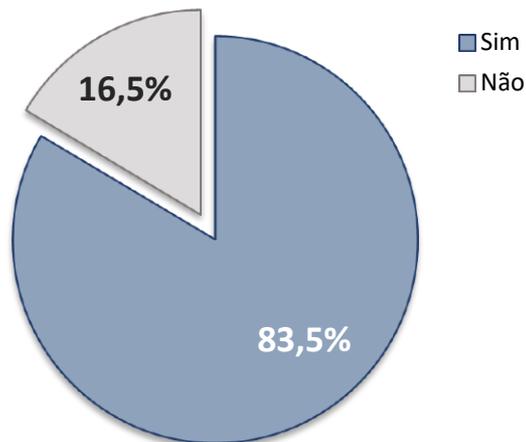


A satisfação com os canais de atendimento da Unimed Lins foi de quase 86%. Mais uma vez não há insatisfação (**ruim + muito ruim**).

**Ponto de atenção:** **homens** e os beneficiários de **18 a 20 anos** avaliaram mais vezes como **regular**. Em contrapartida, os mais satisfeitos são aqueles que possuem **mais de 60 anos**.

# Resolutividade

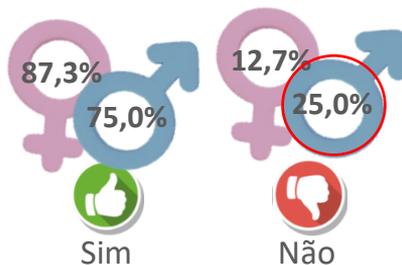
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



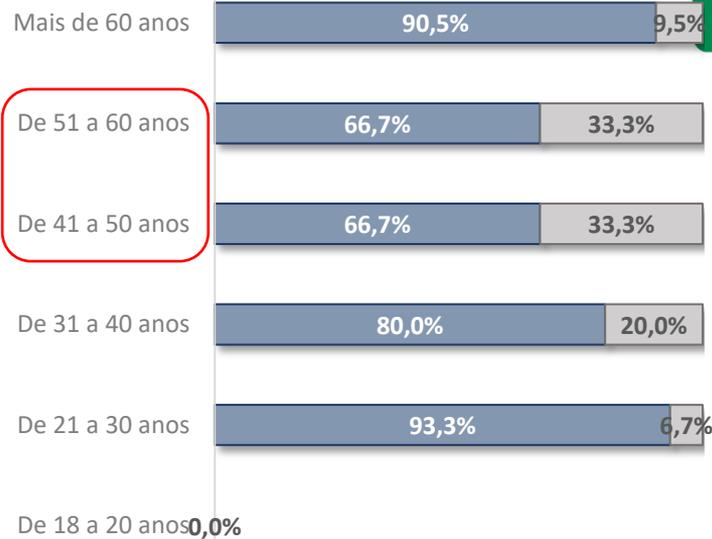
Base: 91 Margem de Erro: 8,61

Não aplicável / Não sei: 209 (não considerados para cálculo dos resultados)

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



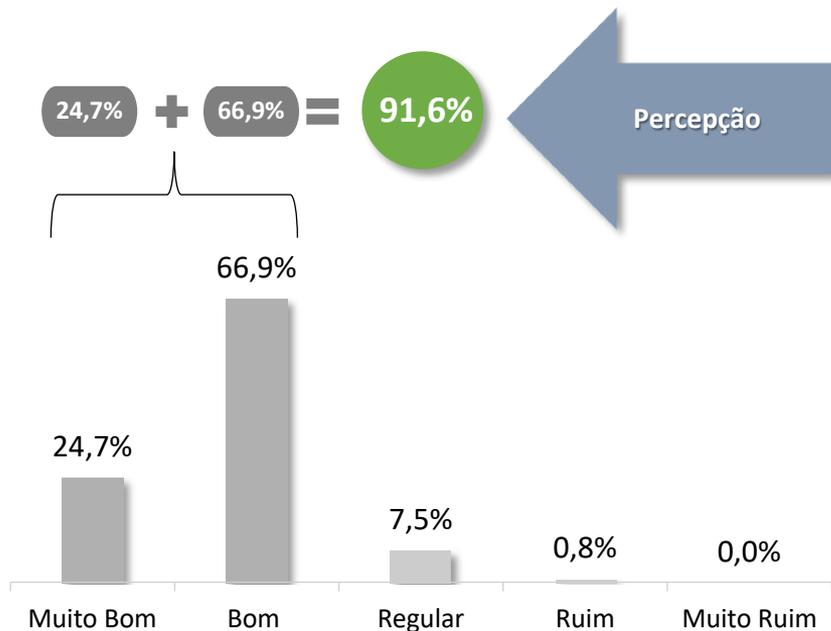
■ Sim ■ Não

Unimed

70% dos usuários optaram pela opção “não aplicável”, por não ter sido necessário abrir uma reclamação nos últimos 12 meses, nesse sentido, é positivo pensar que mais da metade deles não tenha tido esta necessidade. Dos 30% restante, quase 84% informam que teve a demanda resolvida o que é muito positivo. **Ponto de atenção: homens e beneficiários de 41 a 60 anos** informaram mais vezes não ter conseguido resolução.

# Documentos / Formulários

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



Base: 239 Margem de Erro: 5,27

Não aplicável / Não sei: 61 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

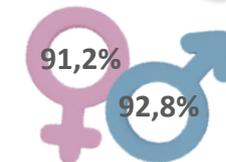
80 a 89%

Conforme / Oportunidades

0% a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



T2B\*

## FAIXA ETÁRIA

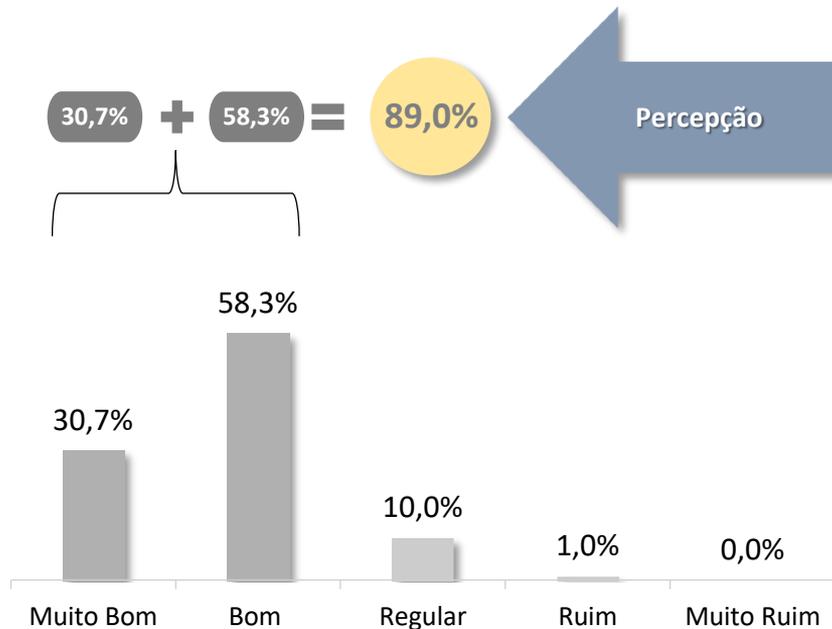
T2B\*



No que se refere à facilidade para envio de documentos ou formulários, quase 92% estão satisfeitos, o que classifica este atributo em patamar de excelência. O índice de insatisfeitos é muito baixo, não chegando a 1%. Os beneficiários de **18 a 20 anos**, foram o que mencionaram total satisfação, e não tivemos menções de insatisfação (**Ruim** e **muito ruim**), sendo algo muito positivo para o plano.

# Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



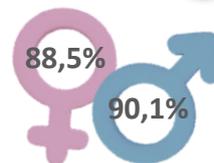
Base: 300 Margem de Erro: 4,68

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

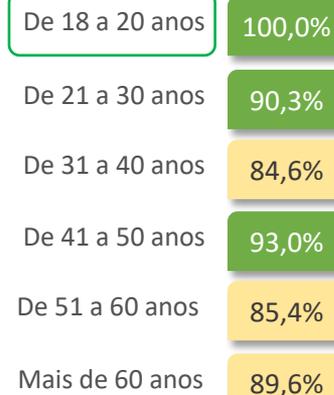
## % Satisfação

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

## GÊNERO



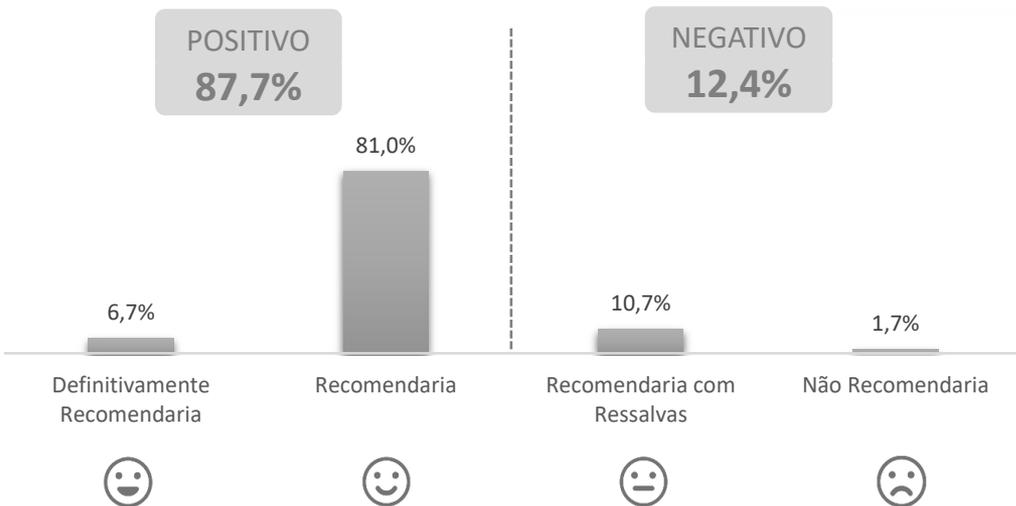
## FAIXA ETÁRIA



89% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente o plano, de maneira geral, o que o classifica em patamar de conformidade. Nota-se um percentual baixo de insatisfeitos, de apenas 1%, o que é excelente. Novamente o destaque positivo são para os beneficiários que possuem de **18 a 20 anos**, faixa que não teve nenhum não satisfeito.

# Recomendação

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



Base: 300 Margem de Erro: 4,68

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

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



Quase 88% dos usuários **recomendariam** o plano, somado os aspectos positivos da escala. O percentual de **recomendaria com ressalvas** (10,7%) está aproximadamente 4 pp à frente dos que **definitivamente recomendariam** (6,7%), o que pode ser considerado um ponto de alerta. **Ponto de atenção:** Beneficiários entre **31 e 40 anos** escolheram mais vezes a opção **recomendaria com ressalvas**. Destaque positivo para a faixa de **18 a 20 anos**, pois todos recomendariam o plano.

# Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho Unimed Lins no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) superaram 80% de satisfação, representando a maior parte dos beneficiários.
- ❖ O resultado mais baixo das questões de satisfação, se refere ao **acesso a lista de prestadores**, que quase alcançou 80% de satisfação. É importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto que gere insatisfação.
- ❖ Ponto de atenção: Analisando a maneira como a satisfação se distribui, observa-se um viés de baixa em todos os atributos avaliados, isto é, no momento da avaliação os beneficiários selecionam mais vezes a opção **bom** ao invés de  **muito bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para operadora.
- ❖ Por fim, a **avaliação geral do plano** alcançou o patamar de conformidade, atingindo 89% de satisfação. Analisando a taxa de **recomendação**, nota-se que ela acompanha a **satisfação geral**, pois ficou atingiu quase 88%, havendo uma diferença de aproximadamente 1 pp entre elas.

# Obrigado!

