



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:** 81.147 beneficiários possuidores do plano **Unimed Marília**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 62.591.
- ❖ **Período de Campo:** Março 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 21%. Falamos com 2905 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 602.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 61 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 121 (4%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2121 (73%).
- ❖ **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	582	4.04
	2 - Atenção imediata	456	4.57
	3 - Comunicação	600	3.98
	4 - Atenção à saúde recebida	578	4.06
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	556	4.14
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	552	4.15
	7 - Resolutividade	234	6.39
	8 - Documentos e formulários	427	4.73
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	601	3.98
	10 - Recomendação	599	3.98



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	397	68,2%	61%	76%	95%	3,8%
Na maioria das vezes	90	15,5%	10%	21%	95%	3,0%
Às vezes	90	15,5%	10%	21%	95%	3,0%
Nunca	5	0,9%	-1%	2%	95%	0,8%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	343	75,2%	67%	83%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	62	13,6%	7%	20%	95%	3,2%
Às vezes	43	9,4%	4%	15%	95%	2,7%
Nunca	8	1,8%	-1%	4%	95%	1,2%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	46	7,7%	3%	12%	95%	2,2%
Não	554	92,3%	88%	97%	95%	2,2%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	242	41,9%	34%	50%	95%	4,1%
Bom	273	47,2%	39%	55%	95%	4,1%
Regular	56	9,7%	5%	15%	95%	2,4%
Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	160	28,8%	21%	36%	95%	3,8%
Bom	286	51,4%	43%	60%	95%	4,2%
Regular	87	15,6%	10%	22%	95%	3,1%
Ruim	15	2,7%	0%	5%	95%	1,4%
Muito Ruim	8	1,4%	-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	184	33,3%	25%	41%	95%	4,0%
Bom	291	52,7%	44%	61%	95%	4,2%
Regular	62	11,2%	6%	17%	95%	2,7%
Ruim	10	1,8%	0%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	5	0,9%	-1%	3%	95%	0,8%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	180	76,9%	66%	88%	95%	5,5%
Não	54	23,1%	12%	34%	95%	5,5%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	110	25,8%	17%	34%	95%	4,2%
Bom	254	59,5%	50%	69%	95%	4,7%
Regular	56	13,1%	7%	20%	95%	3,2%
Ruim	6	1,4%	-1%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,2%	-1%	1%	95%	0,5%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	180	30,0%	23%	37%	95%	3,7%
Bom	328	54,6%	47%	63%	95%	4,0%
Regular	80	13,3%	8%	19%	95%	2,8%
Ruim	9	1,5%	0%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	43	7,2%	3%	11%	95%	2,1%
Recomendaria	420	70,1%	63%	78%	95%	3,7%
Recomendaria com ressalvas	109	18,2%	12%	24%	95%	3,1%
Não recomendaria	27	4,5%	1%	8%	95%	1,7%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Marília	78
Pompéia	10
Garça	7
Vera Cruz	2
Quintana	1
Oriente	0
Tupã	0
Rolândia	0
Curitiba	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
75	81
7	12
5	10
1	4
0	2
0	1
0	1
0	0
0	0

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	12
De 31 a 40 anos	19
De 41 a 50 anos	16
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	37

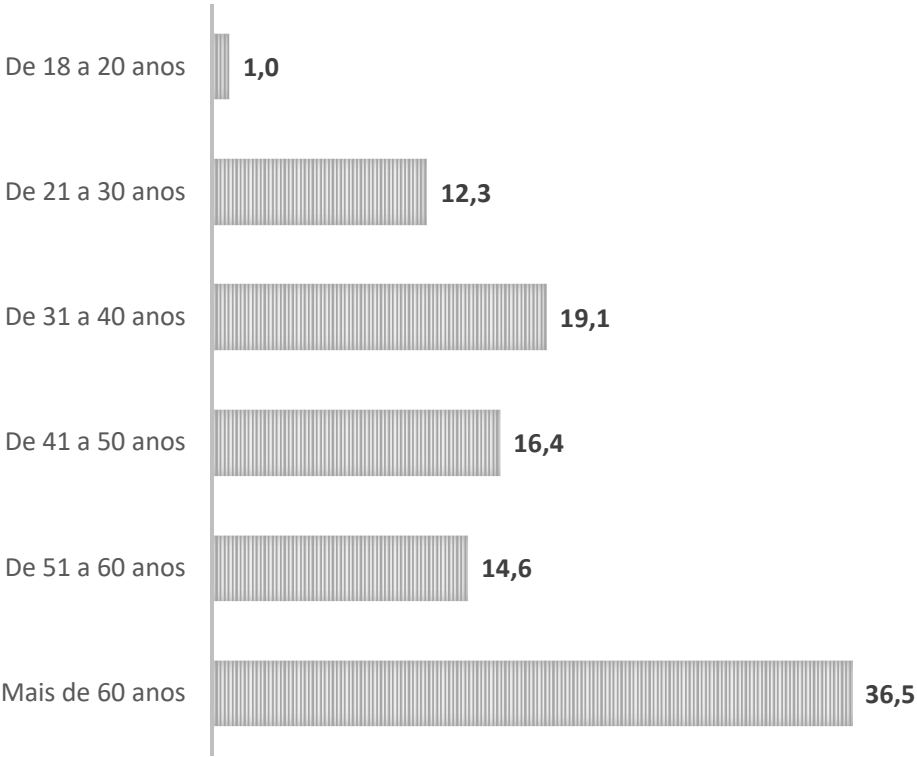
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
10	15
16	22
13	19
12	17
33	40

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	32
Feminino	68

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
28	35
65	72

Dados técnicos

Faixa Etária



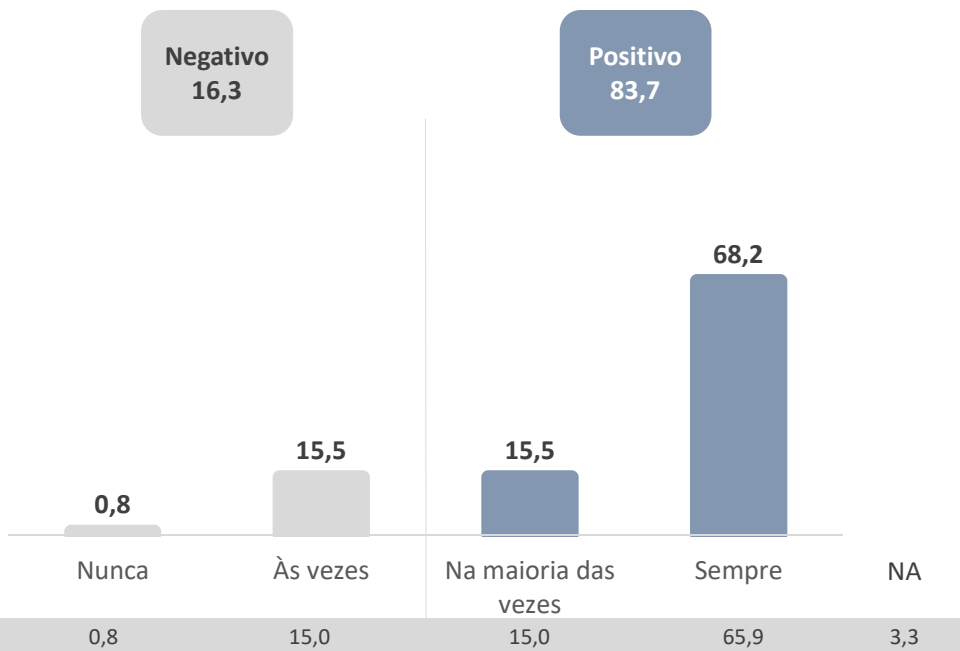
Gênero



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	1,0	15,0	17,7	66,3
Masculino	0,6	16,5	10,2	72,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	16,7	50,0	33,3
De 21 a 30 anos	0,0	11,4	11,4	77,1
De 31 a 40 anos	1,8	8,8	18,4	71,1
De 41 a 50 anos	0,0	13,5	16,7	69,8
De 51 a 60 anos	0,0	28,6	14,3	57,1
Mais de 60 anos	1,4	16,0	14,2	68,4

Base: 582 | Margem de Erro: 4.04

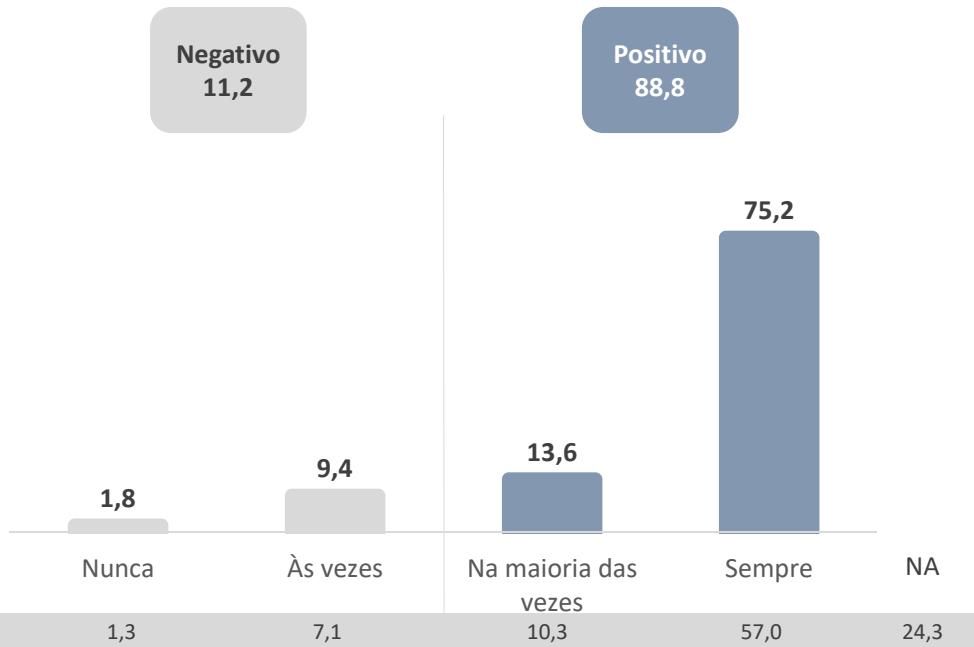
Não se aplica: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Sobre a obtenção de cuidados de saúde, 83,7% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, classificando este resultado como **Conforme**. Ponto positivo para o fato de que apenas 0,8% citaram **Nunca**. Por perfil, quem mais avalia **Às vezes** é a faixa etária **De 51 a 60 anos**. O público **Masculino** e a faixa **De 21 a 30 anos** são que mais avaliaram **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	1,9	10,1	12,9	75,2
Masculino	1,4	8,0	15,2	75,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	16,7	83,3
De 21 a 30 anos	1,7	0,0	10,3	87,9
De 31 a 40 anos	1,0	7,8	14,6	76,7
De 41 a 50 anos	1,3	10,4	13,0	75,3
De 51 a 60 anos	2,8	15,3	11,1	70,8
Mais de 60 anos	2,1	11,4	15,7	70,7

Base: 456 | Margem de Erro: 4.57

Não se aplica: 146 (não considerados para cálculo dos indicadores)

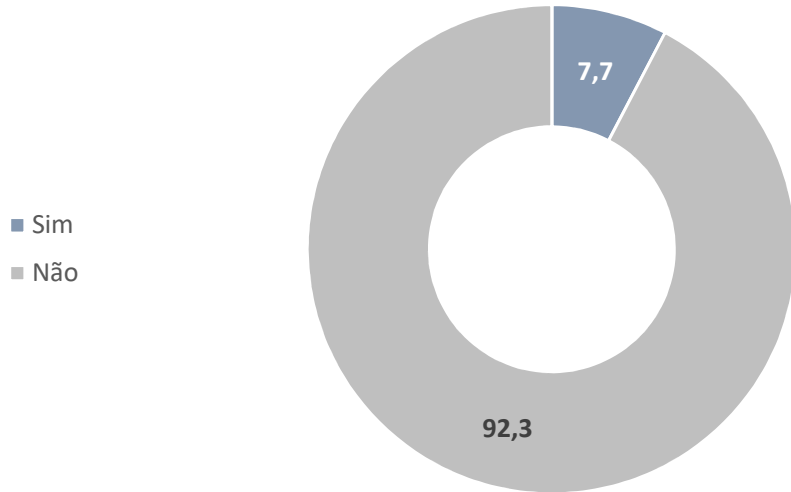
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Sobre atenção imediata, 88,8% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, classificando este resultado como **Conforme**, sendo 75,2% concentrado em **Sempre**. Ponto positivo para o percentual de **Nunca** que ficou em apenas 1,8%.

Por perfil, quem mais avalia por **Às vezes** é a faixa etária **De 51 a 60 anos**. O público **De 18 a 20 anos** foram os que mais avaliaram 100% de **Na maioria das vezes** e **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.?



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	92,5	7,5
Masculino	92,1	7,9

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	50,0	50,0
De 21 a 30 anos	93,2	6,8
De 31 a 40 anos	95,7	4,3
De 41 a 50 anos	93,9	6,1
De 51 a 60 anos	93,2	6,8
Mais de 60 anos	90,4	9,6

Base: 600 | Margem de Erro: 3.98

Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

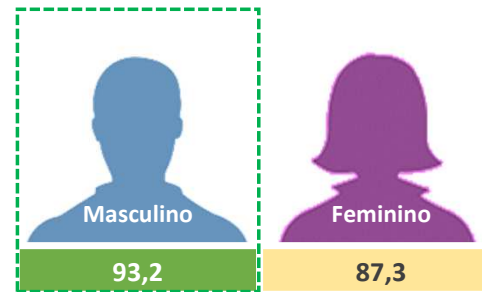
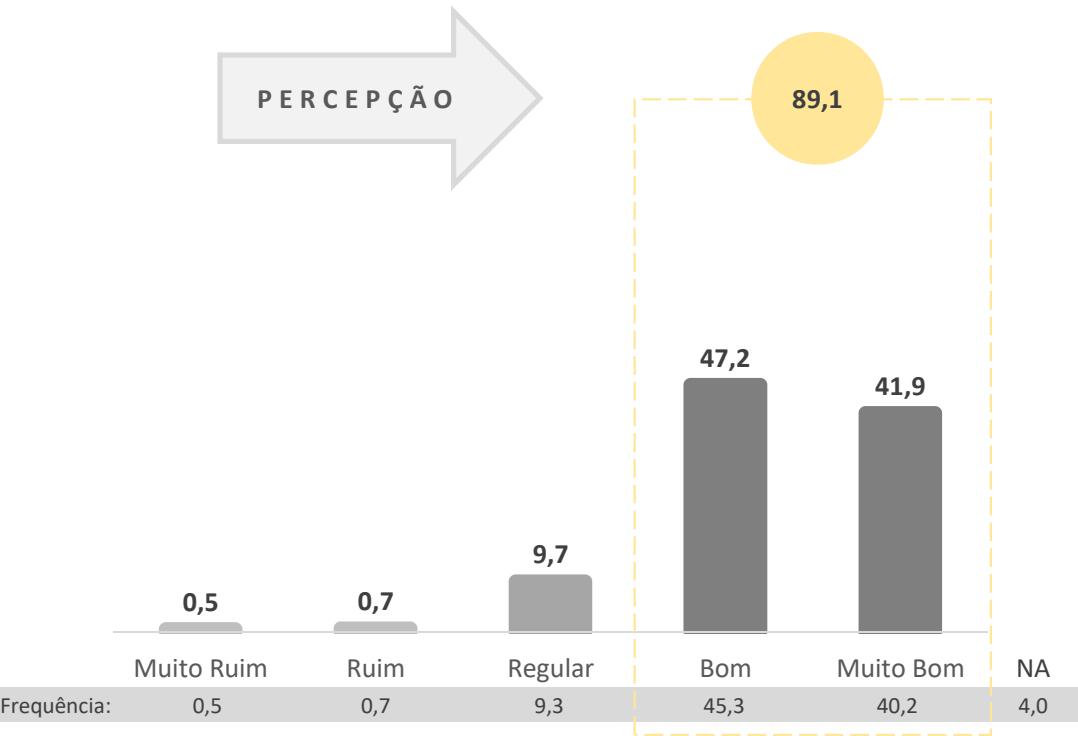
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

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

Sobre a comunicação do plano de saúde, 92,3% relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo um ponto de atenção. Somente 7,7% diz receber algum tipo de comunicação, o contato é menos frequente na faixa etária **De 31 a 40 anos**. Os usuários **De 18 a 20 anos** são os que mais recebem comunicação.

Atenção à saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	88,4
De 31 a 40 anos	88,3
De 41 a 50 anos	89,6
De 51 a 60 anos	84,9
Mais de 60 anos	91,0

Sobre a atenção a saúde, 89,1% avaliam satisfatoriamente, classificando este resultado em patamar de **Conformidade**. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** foi de 1,2%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 5,3pp entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o público **Masculino** e as faixas etárias **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**, avaliaram satisfatoriamente e estão em patamar de **Excelência**. A faixa etária **De 51 a 60 anos** demonstram estar menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Conformidade**.

Base: 578 | Margem de Erro: 4.06

Não se aplica: 24 (não considerados para cálculo dos indicadores)

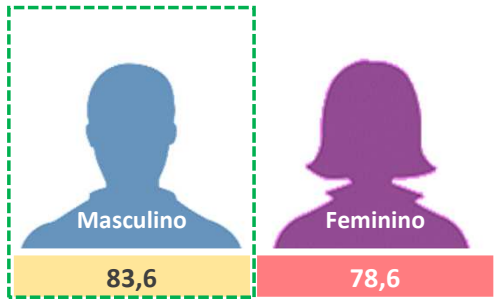
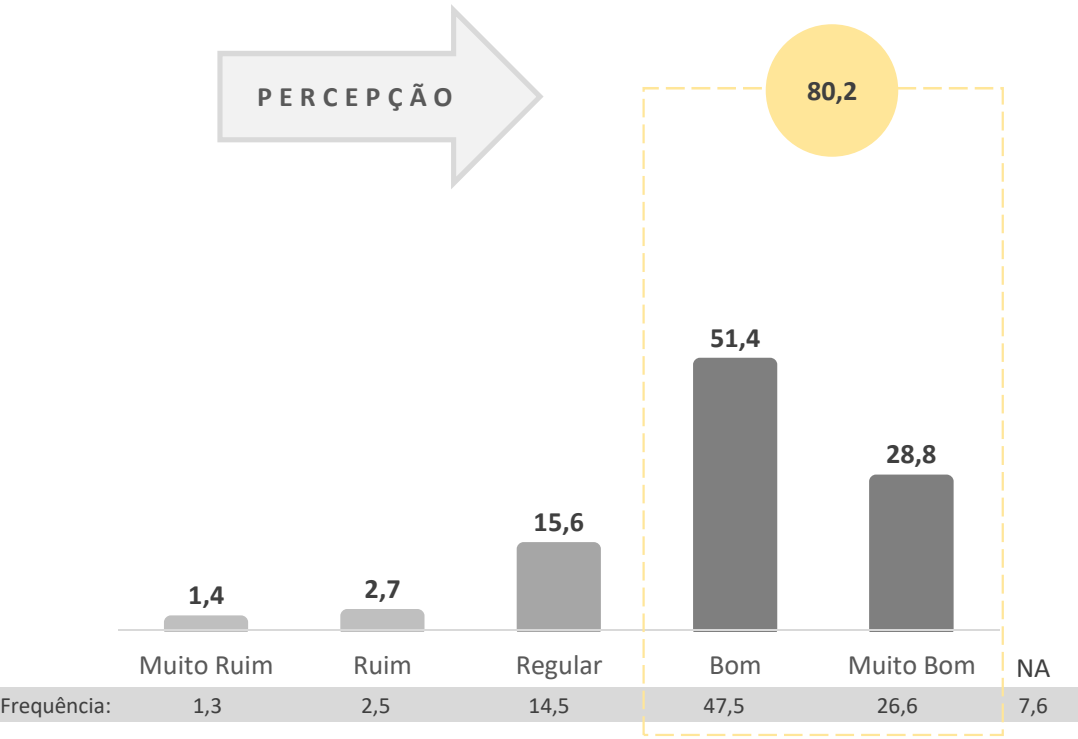
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



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: 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	79,4
De 31 a 40 anos	71,4
De 41 a 50 anos	77,9
De 51 a 60 anos	80,0
Mais de 60 anos	86,2

Sobre o acesso à lista de prestadores, 80,2% avaliaram com menções positivas, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 22,6pp entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Ponto positivo a opção **Muito ruim** que foi de 1,4%.

A faixa etária **De 31 a 40 anos** apresentam o maior índice de não satisfação. O público **Masculino** são os que melhores avaliam o acesso a lista de prestadores, e a faixa etária **De 18 a 20 anos** avaliaram em patamar máximo de **Excelência** (100%).

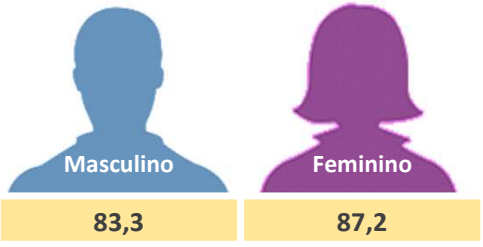
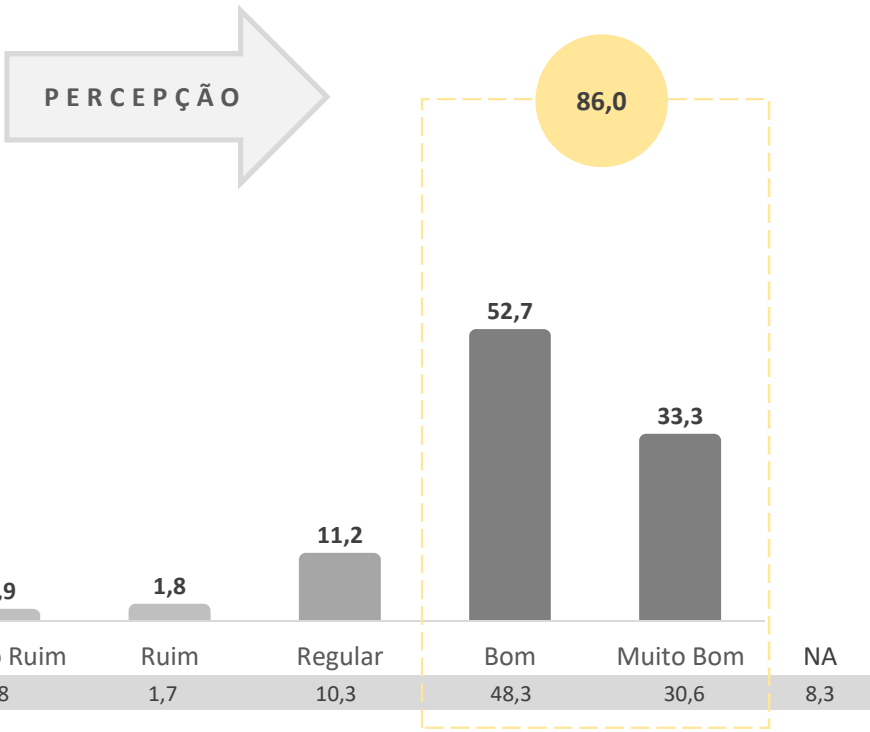
Base: 556 | Margem de Erro: 4.14
 Não se aplica: 46 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	100,0
De 21 a 30 anos	86,6
De 31 a 40 anos	73,0
De 41 a 50 anos	86,3
De 51 a 60 anos	88,2
Mais de 60 anos	91,9

Sobre a satisfação com os canais de atendimento, 86%, avaliaram com menções positivas **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado como **Conforme**. Ponto positivo para a opção **Muito Ruim** que foi de 0,9%.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre os atributos positivos, com diferença é de 19,4pp, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

A faixa etária **De 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** possuem os melhores resultados classificados em patamar de **Excelência**. Por outro lado, a faixa **De 31 a 40 anos**, temos o desempenho mais baixo.

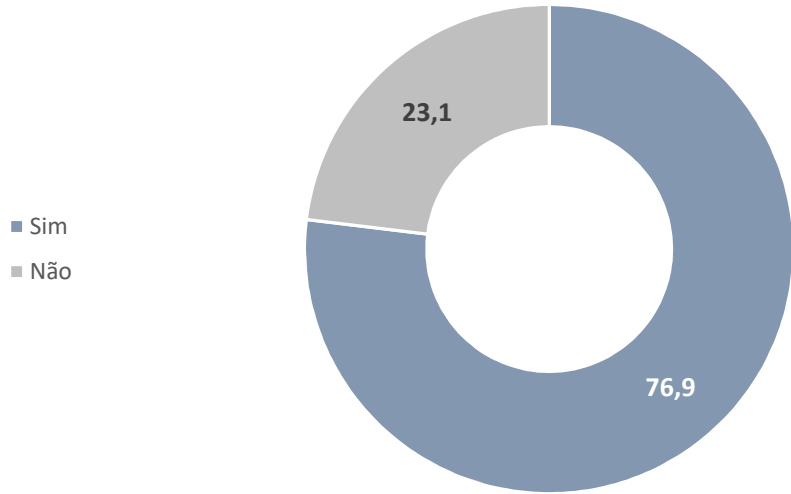
Base: 552 | Margem de Erro: 4.15
 Não se aplica: 50 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	NA
Frequência:	29,9	9,0	61,1

Base: 234 | Margem de Erro: 6.39

Não se aplica: 368 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Gênero	Não	Sim
Feminino	21,7	78,3
Masculino	26,0	74,0

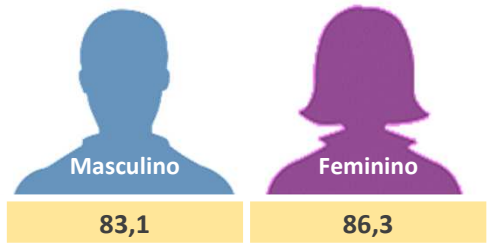
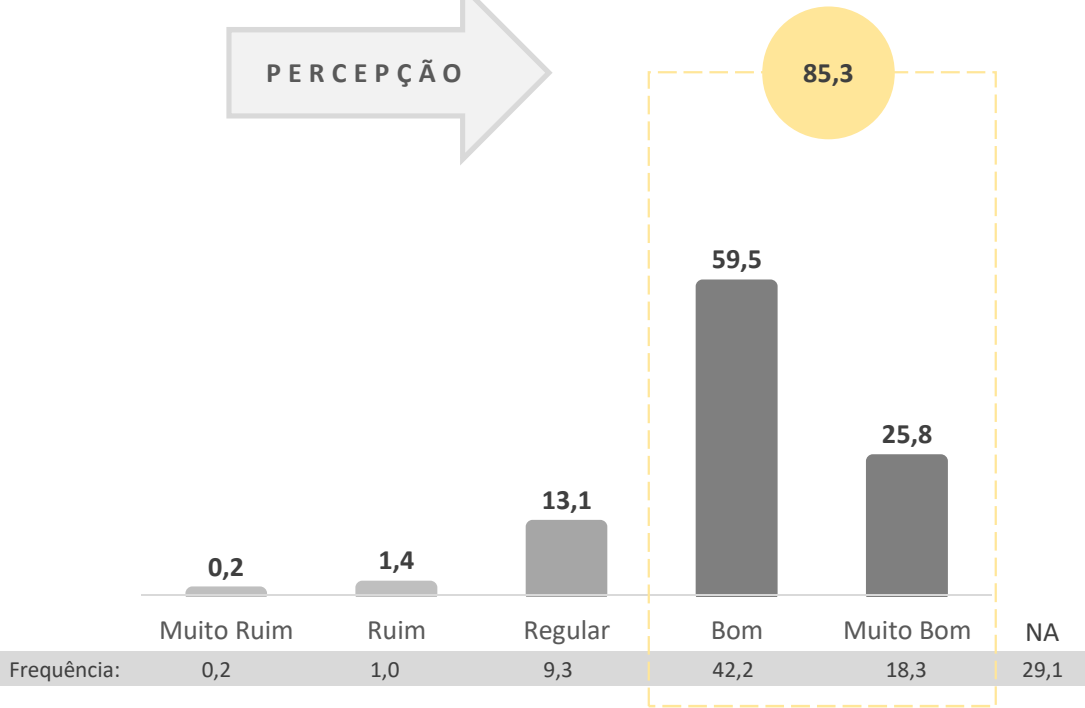
Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	20,0	80,0
De 31 a 40 anos	16,7	83,3
De 41 a 50 anos	20,0	80,0
De 51 a 60 anos	25,0	75,0
Mais de 60 anos	28,0	72,0

Ponto de atenção pelo fato de que apenas 61,1% 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 abrem reclamação, 76,9% tiveram a demanda resolvida. Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda resolvida foram os beneficiários **De 18 a 20 anos**. A faixa etária de **Mais 60 anos** são os que menos tiveram 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	100,0
De 21 a 30 anos	87,7
De 31 a 40 anos	74,1
De 41 a 50 anos	84,1
De 51 a 60 anos	87,7
Mais de 60 anos	89,0

Sobre a facilidade no preenchimento e envio, 85,3% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, com menções sobre **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado como **Conforme**. Ponto positivo para a soma das opções negativas que atinge apenas 1,6% de menções.

A faixa etária **De 18 a 20 anos** apresenta o melhor resultado, classificado em patamar máximo de **Excelência**. Por outro lado, na faixa **De 31 a 40 anos**, temos o desempenho mais baixo.

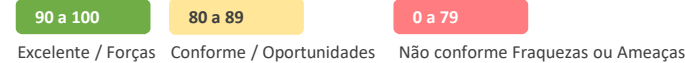
Ponto de atenção ao viés de baixa de 33,7pp entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração de satisfação para a não satisfação.

Base: 427 | Margem de Erro: 4.73

Não se aplica: 175 (não considerados para cálculo dos indicadores)

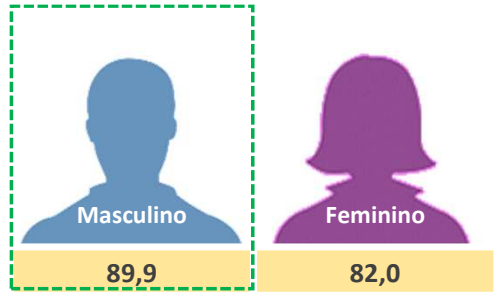
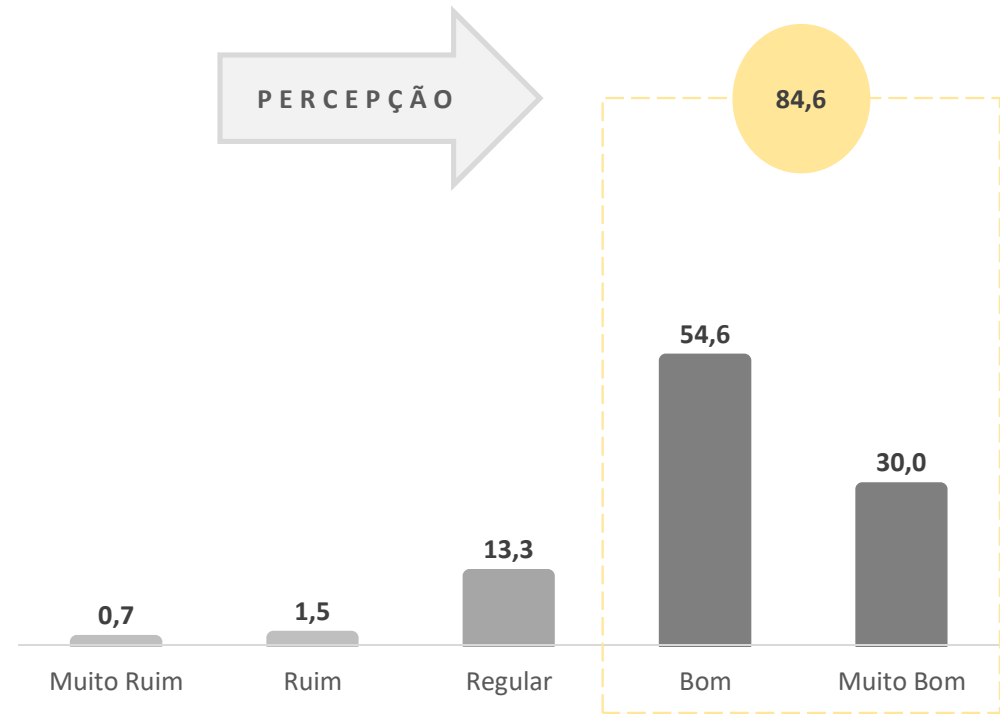
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	91,9
De 31 a 40 anos	84,3
De 41 a 50 anos	84,8
De 51 a 60 anos	77,3
Mais de 60 anos	84,9

Sobre a avaliação geral do plano, 84,5% fazem uma avaliação positiva, com menções sobre **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado como **Conforme**. Ponto positivo para a soma das opções negativas, com 2,2% de menções.

O público Masculino são os mais contentes com o plano estando em patamar de **Conformidade** e a faixa etária **De 21 a 30 anos** avaliam com patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos estão na faixa etária **De 51 a 60 anos**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 24,6pp entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração de satisfação para a não satisfação.

Base: 601 | Margem de Erro: 3.98

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

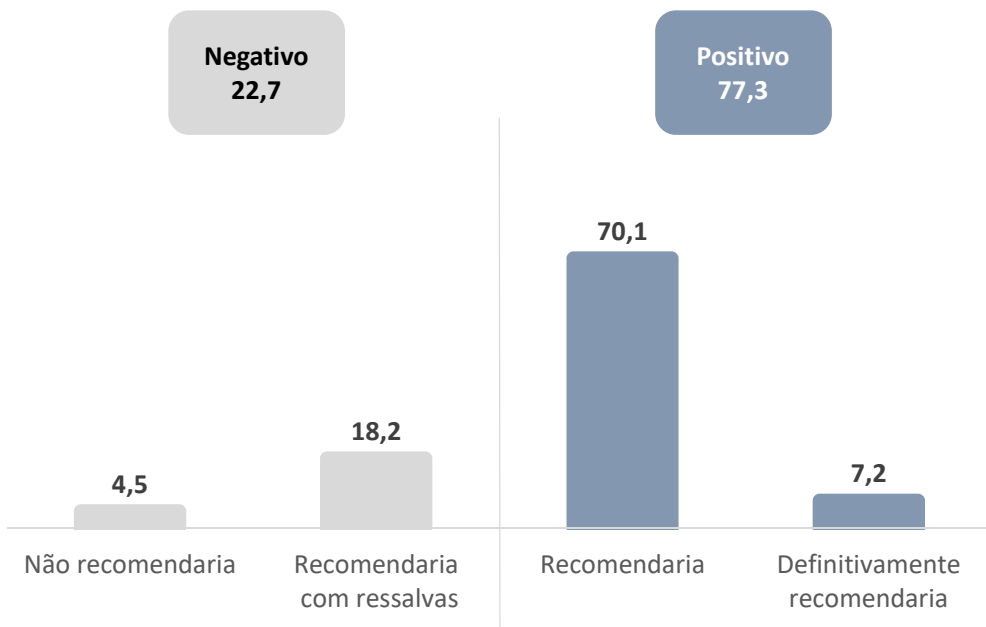
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

% Satisfação

90 a 100	80 a 89	0 a 79
Excelente / Forças	Conforme / Oportunidades	Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,4	20,5	69,2	5,9
Masculino	4,7	13,2	72,1	10,0

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	83,3	16,7
De 21 a 30 anos	1,4	13,5	68,9	16,2
De 31 a 40 anos	4,3	21,7	66,1	7,8
De 41 a 50 anos	4,0	24,2	67,7	4,0
De 51 a 60 anos	4,6	23,0	62,1	10,3
Mais de 60 anos	6,0	13,8	76,6	3,7

Base: 599 | Margem de Erro: 3.98

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.

Sobre a recomendação do plano, 77,3% dos entrevistados recomendariam o plano **Recomendaria + Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções de recomendação positiva de 62,9pp, o que pode indicar uma probabilidade de migração de positivo para negativo, vale atenção também ao percentual de **Recomendaria com ressalvas** que está 11pp maior que **Definitivamente recomendaria**. Ponto positivo ao percentual de **Não Recomendaria** que não ultrapassou 4,5%.

A faixa etária **De 31 a 60 anos** são os que mais escolheram a opção **Recomendaria com ressalvas**. O público **Masculino** e a faixa etária **De 18 a 30 anos** são os que mais **Definitivamente recomendaria** o plano.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Marília no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, estando todos em patamar de **Conformidade**, com mais de 80pp de satisfação.
- ❖ A questão 4, que avalia a atenção recebida teve o maior desempenho com 89,1%, dentro do **Conforme**. Já o menor percentual ocorreu na questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, com 80,2%, ou seja, 19,8% dos entrevistados ainda tiveram alguma dificuldade 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: todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de maneira geral, atingiu 84,6%. Analisando a taxa de recomendação em 77,3%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 7,3pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

