



# 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:** 22.133 beneficiários possuidores do plano Unimed Cerrado.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 16.100.
- ❖ **Período de Campo:** Janeiro e Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 31%. Falamos com 1236 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 385.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 18 (1%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 4 (0%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 829 (67%).
- ❖ **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

	Questão	Base	Margem de Erro
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	357	5.13
	2 - Atenção imediata	279	5.82
	3 - Comunicação	282	4.95
	4 - Atenção à saúde recebida	354	5.15
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	336	5.29
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	340	5.26
	7 - Resolutividade	174	7.39
	8 - Documentos e formulários	298	5.62
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	382	4.95
	10 - Recomendação	385	4.93

# Dados técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	198	55,5%	42%	69%	95%	6,6%
Na maioria das vezes	64	17,9%	8%	28%	95%	5,1%
Às vezes	86	24,1%	13%	35%	95%	5,7%
Nunca	9	2,5%	-2%	7%	95%	2,1%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	182	65,2%	51%	79%	95%	7,1%
Na maioria das vezes	39	14,0%	4%	24%	95%	5,2%
Às vezes	41	14,7%	4%	25%	95%	5,3%
Nunca	17	6,1%	-1%	13%	95%	3,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	38	9,9%	2%	18%	95%	3,8%
Não	344	90,1%	82%	98%	95%	3,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	117	33,1%	21%	46%	95%	6,3%
Bom	191	54,0%	41%	67%	95%	6,6%
Regular	41	11,6%	3%	20%	95%	4,3%
Ruim	3	0,8%	-2%	3%	95%	1,2%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	3%	95%	1,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	65	19,3%	9%	30%	95%	5,4%
Bom	192	57,1%	44%	71%	95%	6,7%
Regular	57	17,0%	7%	27%	95%	5,1%
Ruim	12	3,6%	-1%	9%	95%	2,5%
Muito Ruim	10	3,0%	-2%	8%	95%	2,3%

# Dados técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	87	25,6%	14%	37%	95%	5,9%
Bom	189	55,6%	42%	69%	95%	6,7%
Regular	56	16,5%	6%	27%	95%	5,0%
Ruim	4	1,2%	-2%	4%	95%	1,5%
Muito Ruim	4	1,2%	-2%	4%	95%	1,5%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	146	83,9%	70%	98%	95%	7,0%
Não	28	16,1%	2%	30%	95%	7,0%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	66	22,1%	10%	34%	95%	6,0%
Bom	170	57,0%	43%	71%	95%	7,2%
Regular	49	16,4%	6%	27%	95%	5,4%
Ruim	7	2,3%	-2%	7%	95%	2,2%
Muito Ruim	6	2,0%	-2%	6%	95%	2,0%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	134	35,1%	23%	47%	95%	6,1%
Bom	183	47,9%	35%	61%	95%	6,4%
Regular	53	13,9%	5%	23%	95%	4,4%
Ruim	7	1,8%	-2%	5%	95%	1,7%
Muito Ruim	5	1,3%	-2%	4%	95%	1,5%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	34	8,8%	2%	16%	95%	3,6%
Recomendaria	279	72,5%	61%	84%	95%	5,7%
Recomendaria com ressalvas	49	12,7%	4%	21%	95%	4,2%
Não recomendaria	23	6,0%	0%	12%	95%	3,0%

# Dados técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Goianésia	18
Caldas Novas	10
Goiania	9
Barro Alto	8
Morrinhos	7
Ceres	5
Campinorte	5
Itapaci	5
Uruacu	5
Niquelandia	5
Alto Horizonte	5

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
14	21
7	13
6	12
5	11
4	10
3	8
3	8
3	7
3	7
3	7
3	7

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Porangatu	3
Rubiataba	3
Uruaçu	2
Minacu	2
Rialma	2
Rio Quente	2
Carmo Do Rio Verde	2
Minaçu	2
Brasilia	1
Teofilândia	1
Jaraguá	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	5
1	4
1	4
0	3
0	3
0	3
0	3
0	3
0	2
0	1
0	1

# Dados técnicos

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	24
De 31 a 40 anos	30
De 41 a 50 anos	26
De 51 a 60 anos	11
Mais de 60 anos	6

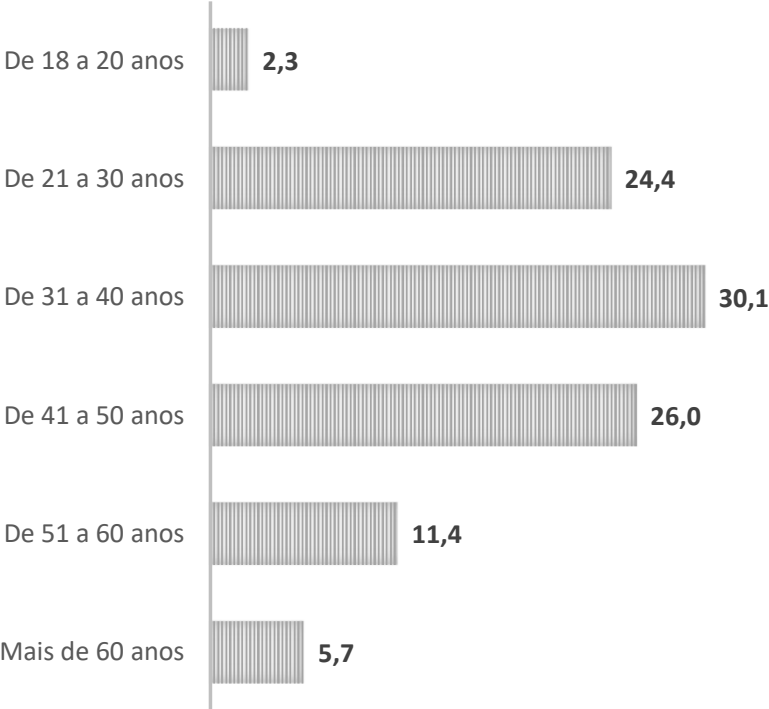
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
20	29
26	35
22	30
8	15
3	8

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	51
Masculino	49

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
46	56
44	54

# Dados técnicos

Faixa Etária



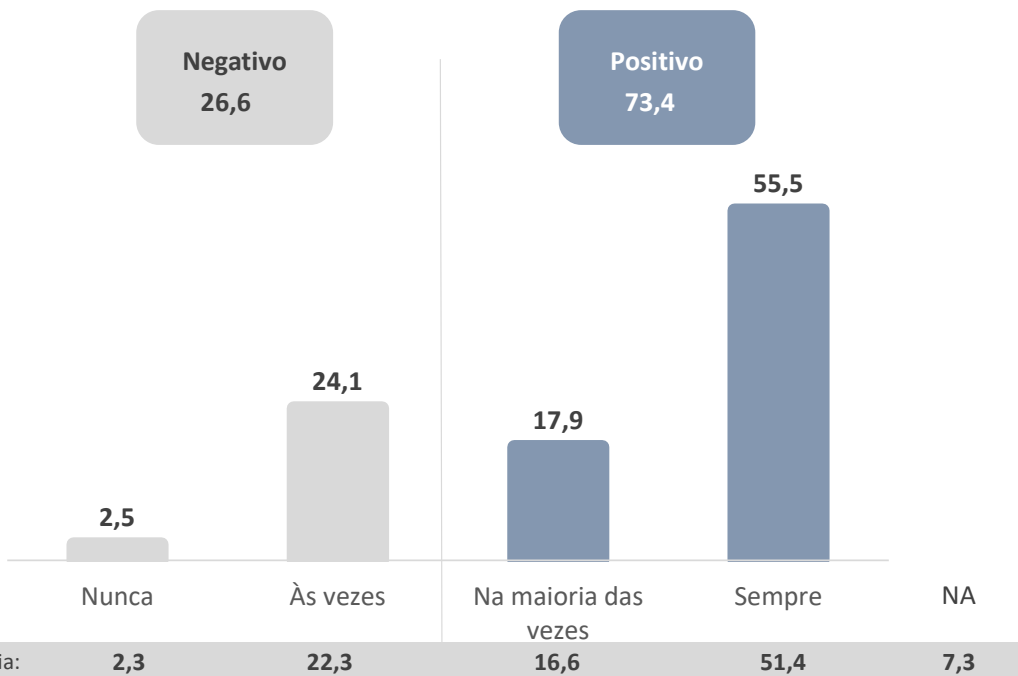
Gênero





# 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	20,3	18,2	61,5
Masculino	5,3	28,2	17,6	48,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	22,2	22,2	55,6
De 21 a 30 anos	3,6	21,4	16,7	58,3
De 31 a 40 anos	3,7	29,9	14,0	52,3
De 41 a 50 anos	1,1	24,7	18,3	55,9
De 51 a 60 anos	0,0	20,9	25,6	53,5
Mais de 60 anos	4,8	9,5	23,8	61,9

Base: 357 | Margem de Erro: 5.13

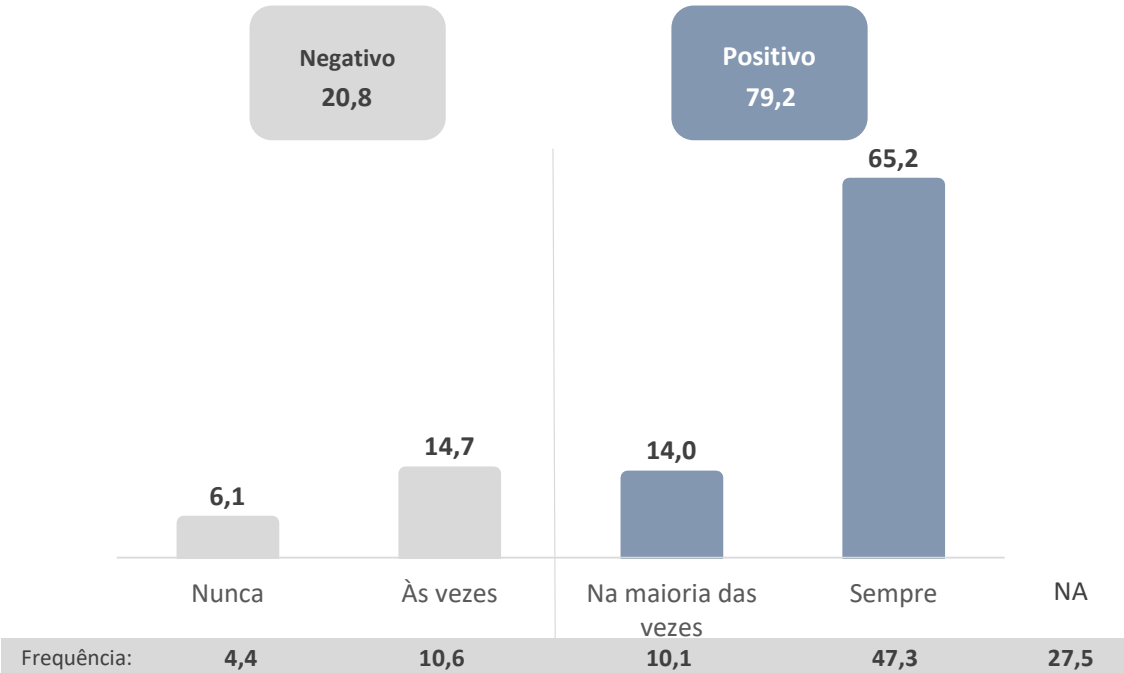
Não se aplica: 28 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 73,4% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**. Destaque positivo para o fato de que apenas 2,5% citaram **Nunca**. Ponto de atenção a classificação **Às vezes** está 6,2% acima de **Na maioria das vezes**, o que indica que podem haver dificuldades neste acesso. Além disso, o público **Masculino** são os que mais verbalizam **Nunca** e **Às vezes**

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	6,1	12,8	12,8	68,2
Masculino	6,1	16,8	15,3	61,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	12,5	0,0	87,5
De 21 a 30 anos	10,9	15,6	9,4	64,1
De 31 a 40 anos	6,0	17,9	13,1	63,1
De 41 a 50 anos	4,1	15,1	16,4	64,4
De 51 a 60 anos	6,3	12,5	25,0	56,3
Mais de 60 anos	0,0	0,0	11,1	88,9

Base: 279 | Margem de Erro: 5.82

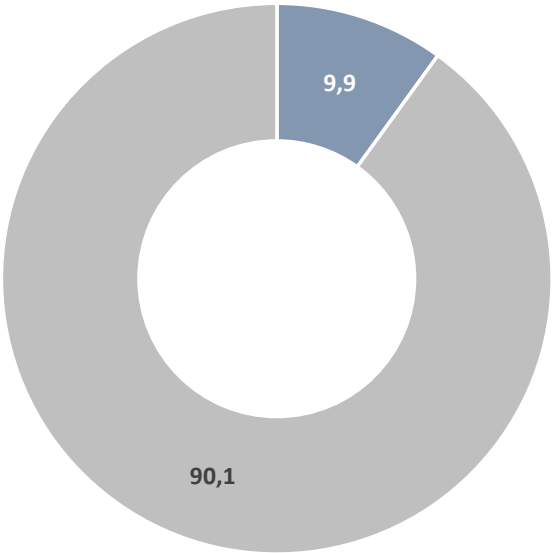
Não se aplica: 106 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Com relação à atenção imediata, o plano obteve uma avaliação de 79,2% de menções positivas (**Na maioria das vezes** + **Sempre**). **Ponto de atenção** para o fato de que 6,1% dos pesquisados responderam **Nunca**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**, são os mais mencionaram **Sempre**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	90,2	9,8
Masculino	89,9	10,1

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	77,8	22,2
De 21 a 30 anos	93,5	6,5
De 31 a 40 anos	92,2	7,8
De 41 a 50 anos	85,7	14,3
De 51 a 60 anos	88,6	11,4
Mais de 60 anos	90,9	9,1

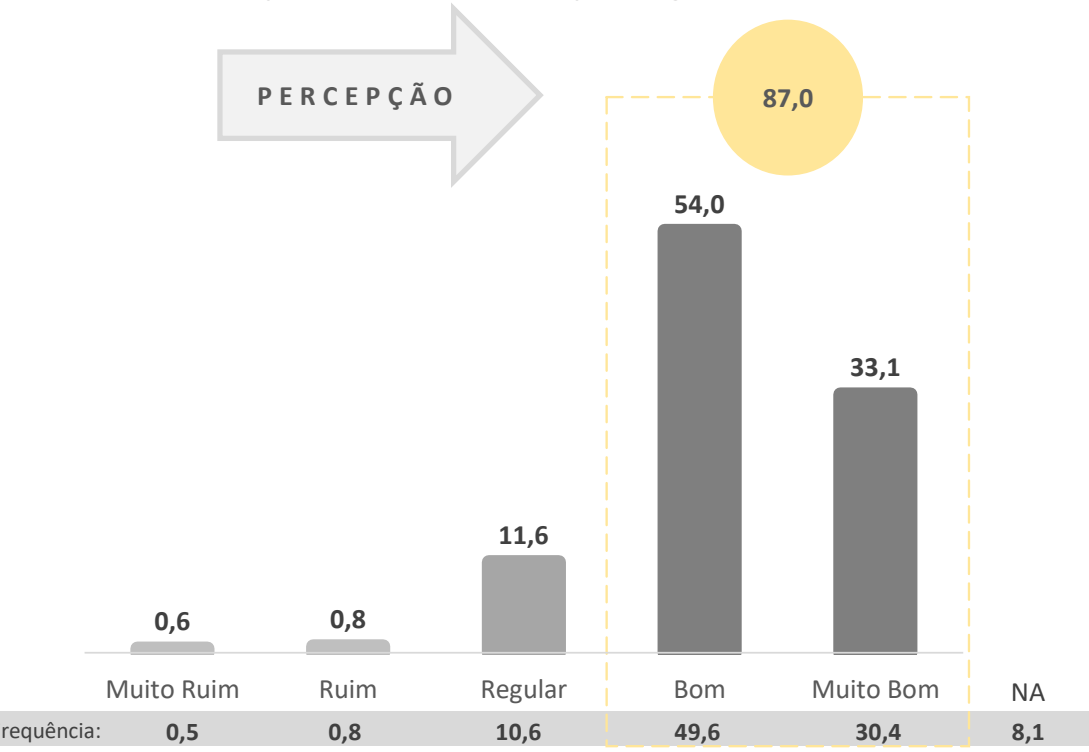
Base: 382 | Margem de Erro: 4.95  
 Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos beneficiários, 90,1% relata **Não** ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva, atributo que merece atenção pelo elevado índice. Em contrapartida este contato é mais frequente para faixa etária **De 18 a 20 anos**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Atenção à saúde

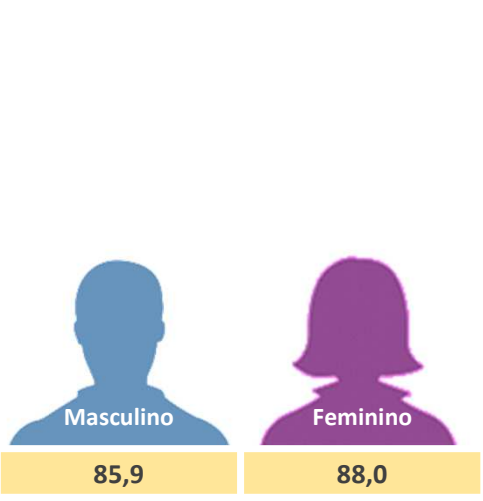
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 354 | Margem de Erro: 5.15  
 Não se aplica: 31 (não considerados para cálculo dos indicadores)

**% Satisfação**

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



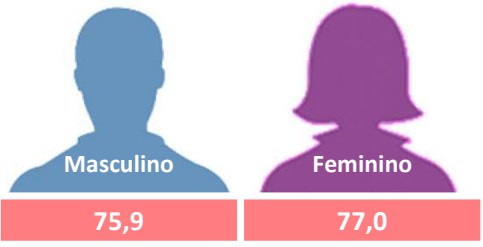
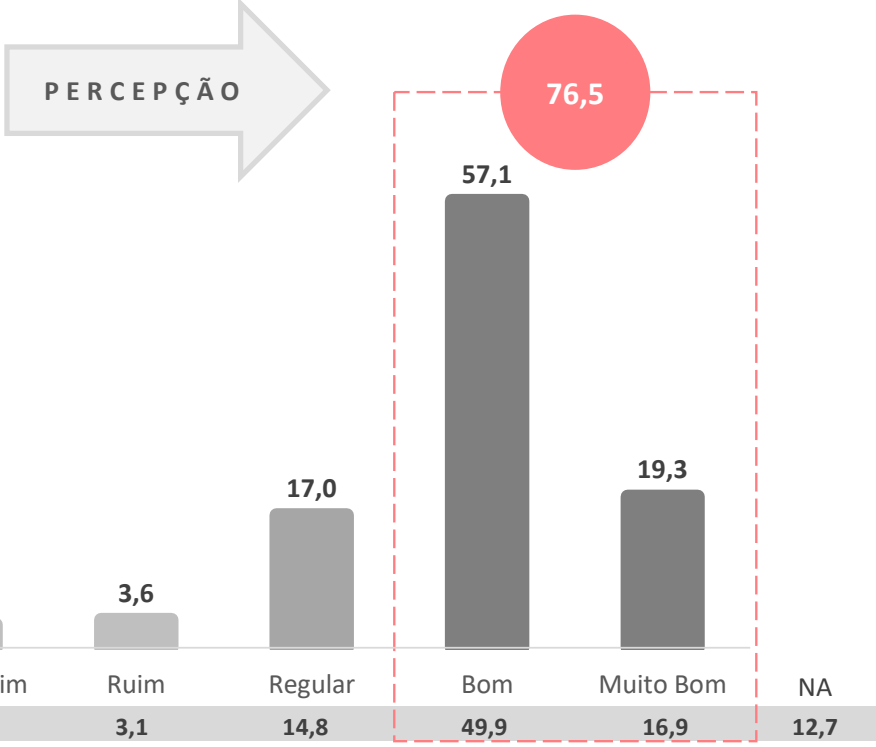
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	83,7
De 31 a 40 anos	83,0
De 41 a 50 anos	90,3
De 51 a 60 anos	90,0
Mais de 60 anos	95,0

Levando em consideração a atenção à saúde recebida 87,0% dos entrevistados avaliaram satisfatoriamente “**Bom + Muito bom**”, porém podemos notar um viés de baixa de **Muito bom** para **Bom**, o que requer atenção para a probabilidade de migração para o gradiente **Regular**. Um ponto positivo que deve ser observado é que a soma dos que classificaram este atributo como **Muito Ruim** ou **Ruim** somam apenas 1,4%. Destaque para faixa etária **De 18 a 20 anos, De 41 a 50 anos, De 51 a 60 anos e Mais de 60 anos** onde concentra-se maior satisfação, em patamar de excelência.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de Atendimento

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	74,0
De 31 a 40 anos	71,2
De 41 a 50 anos	76,4
De 51 a 60 anos	84,6
Mais de 60 anos	100,0

O acesso à lista de prestadores alcançou 76,5% de satisfação, em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção, há um viés de baixa nas opções positivas, a diferença é de 37,8%, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Ponto de atenção a faixa etária **De 18 a 50 anos** onde concentram a não satisfação e estão em não conformidade. Destaque positivo para faixa etária de **Mais de 60 anos**, com maior nível de excelência.

Base: 336 | Margem de Erro: 5.29

Não se aplica: 49 (não considerados para cálculo dos indicadores)

**% Satisfação**

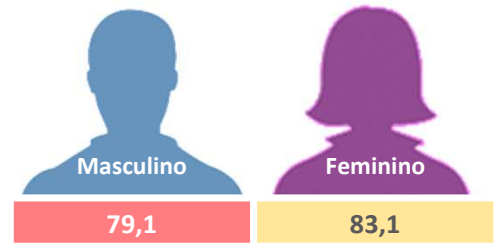
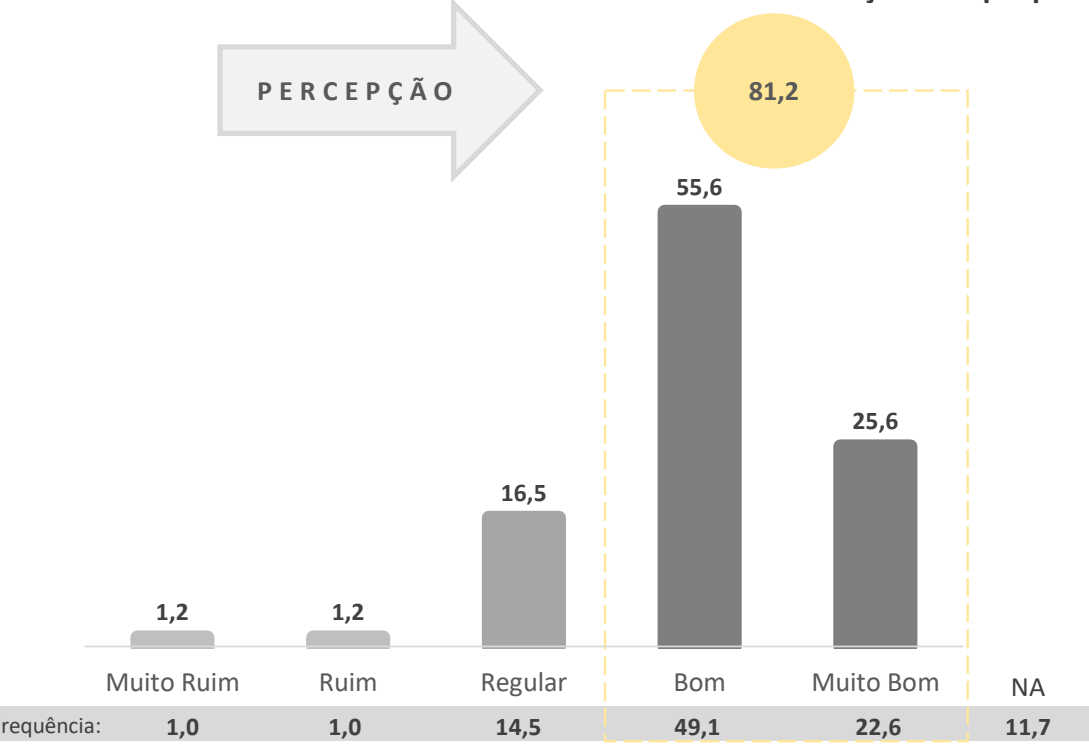
90 a 100      80 a 89      0 a 79

Excelente / Forças      Conforme / Oportunidades      Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	74,4
De 31 a 40 anos	80,6
De 41 a 50 anos	86,5
De 51 a 60 anos	81,1
Mais de 60 anos	80,0

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 81,2%, em patamar de **Conformidade**. Porém aqui também há um viés de baixa entre os índices positivos de 30,0%.

Um ponto positivo a ser observado é o fato de que aqueles que classificaram este atributo como **Muito Ruim** ou **Ruim** somam apenas 2,4%

Vale destacar a faixa etária **De 18 a 20 anos** que avaliaram os canais de atendimento em patamar de excelência.

A atenção fica para o público **De 21 a 30 anos**, que apresenta um índice de satisfação de 74,4% em patamar de Não Conformidade

Base: 340 | Margem de Erro: 5.26

Não se aplica: 45 (não considerados para cálculo dos indicadores)

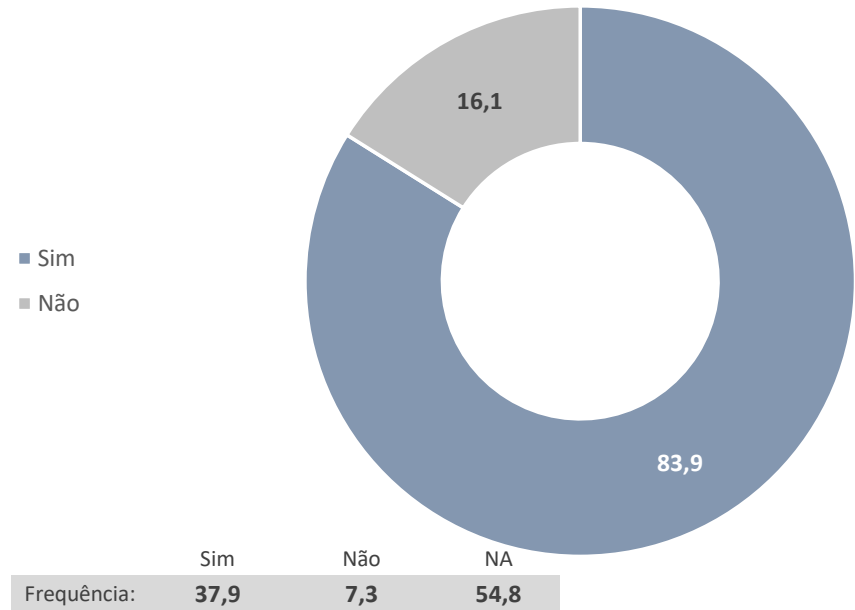
**% Satisfação**

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Canais de Atendimento

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



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	15,6	84,4
Masculino	16,7	83,3

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	17,2	82,8
De 41 a 50 anos	16,7	83,3
De 51 a 60 anos	15,0	85,0
Mais de 60 anos	7,1	92,9

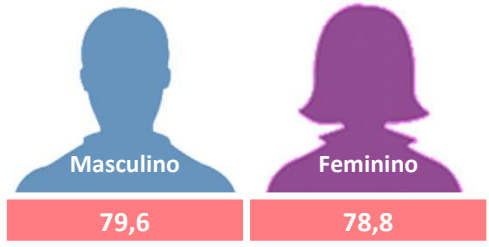
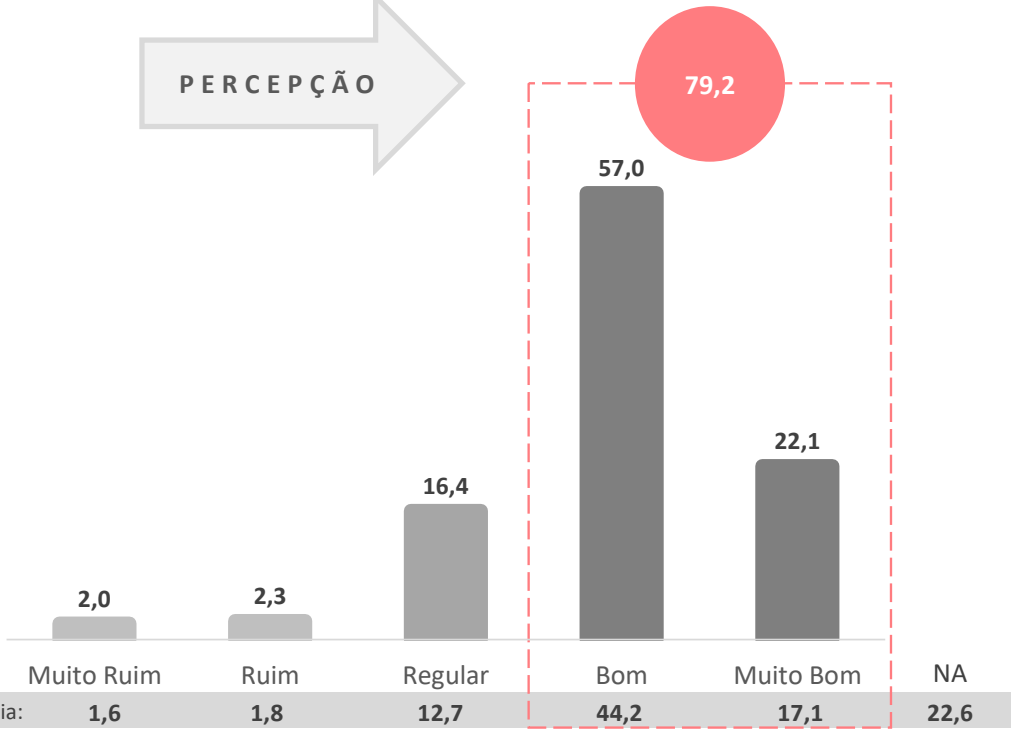
Base: 174 | Margem de Erro: 7.39  
 Não se aplica: 211 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Do total de pesquisados 54,8% responderam **Não se Aplica**, o que indica que para estes não houve reclamação. Ponto de atenção para este atributo pois, 45,2% dos pesquisados informam ter aberto algum tipo de reclamação. Das pessoas que abriram uma reclamação, 83,9% informaram ter sua demanda resolvida. Vale ressaltar a faixa etária **De 18 a 20 anos** que atingiu o maior patamar de excelência.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# 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	77,1
De 31 a 40 anos	75,6
De 41 a 50 anos	80,2
De 51 a 60 anos	73,5
Mais de 60 anos	100,0

No quesito Documentos/Formulários 79,2% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva, em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção há mais um viés de baixa entre os atributos positivos (**Muito bom** e **Bom**) com 34,9%. Ponto positivo é que os pesquisados que classificaram esse atributo como **Muito Ruim** e **Ruim** somam 4,3%. A não satisfação concentra-se na faixa etária **De 21 a 40 anos** e **De 51 a 60 anos**. Destaque para a faixa etária de **18 a 20 anos** e **Mais de 60 anos**, avaliados em patamar de excelência.

Base: 298 | Margem de Erro: 5.62

Não se aplica: 87 (não considerados para cálculo dos indicadores)

**% Satisfação**

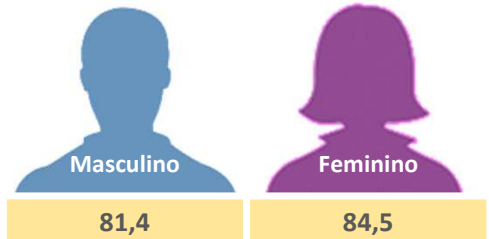
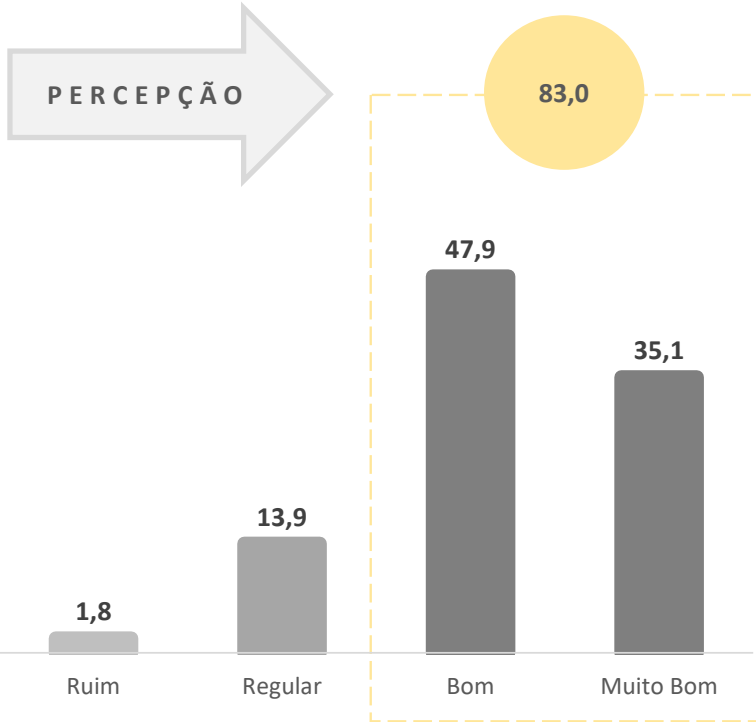
- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



# 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	78,7
De 31 a 40 anos	77,2
De 41 a 50 anos	87,0
De 51 a 60 anos	90,9
Mais de 60 anos	90,5

Na avaliação geral o plano atingiu 83,0% de satisfação, classificando-o em patamar de **Conformidade** resultado muito significativo. Ponto de atenção é o viés de baixa entre as classificações **Muito Bom e Bom** de 12,8pp que pode indicar uma probabilidade de migração para o gradiente inferior **Regular**.

Ponto positivo a ser observado é que os pesquisados que classificam o plano como **Muito Ruim e Ruim** somam apenas 3,1%

O público **De 21 a 40 anos** onde concentra o menor índice de satisfação em patamar de **Não Conformidade**.

Destaque para faixa de etária **De 18 a 20 anos** com maior patamar de excelência.

Base: 382 | Margem de Erro: 4.95  
 Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

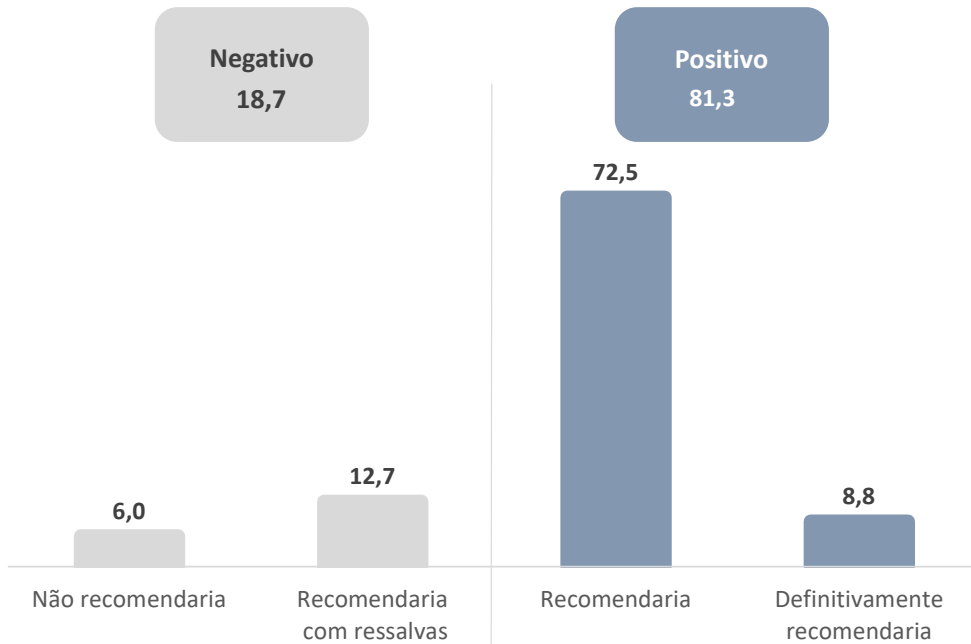
**% Satisfação**

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	5,6	14,9	71,8	7,7
Masculino	6,3	10,5	73,2	10,0

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	88,9	11,1
De 21 a 30 anos	7,4	11,7	68,1	12,8
De 31 a 40 anos	7,8	18,1	62,9	11,2
De 41 a 50 anos	6,0	10,0	79,0	5,0
De 51 a 60 anos	2,3	13,6	81,8	2,3
Mais de 60 anos	0,0	4,5	86,4	9,1

Base: 385 | Margem de Erro: 4.93

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Os resultados indicam que 81,3% dos beneficiários recomendariam o plano (**Recomendaria + Definitivamente recomendaria**) o que significa um bom resultado em patamar de **Conformidade** com um viés de baixa de 63,7% de **Definitivamente recomendaria** para **Recomendaria**. Ponto de atenção para o público que informa **Não Recomendaria** o plano **6%**. Vale ressaltar a faixa etária **De 18 a 20 anos**, onde são os que mais **Recomendariam** o plano.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha), observamos 3 atributos em **Conformidade** e dois atributos em **Não conformidade** são eles **Acesso a lista de prestadores e Documentos e Formulários**
- ❖ A atenção a Saúde recebida foi o atributo com maior desempenho, atingindo 87%.
- ❖ O Acesso a lista de prestadores foi o atributo com menor índice de satisfação, cabendo aqui que a operadora avalie seus canais de atendimento bem como entenda as expectativas de seus beneficiários quanto a este atributo
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa entre os atributos positivos em todos os atributos, o percentual de respostas **Muito Bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica um probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. E em relação aos resultados por gênero, em todos os quesitos as Mulheres tiveram os melhores índices (mesmo que dentro da margem de erro), é preciso de um levantamento para entender e se certificar se há divergências de atendimento entre um e outro.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano atingiu 86,5% resultado positivo, dentro da **Conformidade**, pois a insatisfação atingiu apenas 3,1%. Analisando a taxa de recomendação 81,3%, nota-se que ela acompanha a satisfação geral e, neste ponto, isto nos permite dizer que a maioria dos beneficiários estão satisfeitos e felizes com o plano que possuem e que basta apenas alguns alinhamentos no atendimento, para alcançar o patamar de excelência.

**Obrigado!**

