



# 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:** 64.910 beneficiários possuidores do plano **Unimed Operadora RS**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 45.535.
- ❖ **Período de campo:** Fevereiro a Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 47%. Falamos com 1.289 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 600.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 50 (4%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 14 (1%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 625 (48%).
- ❖ **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
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	580	4.04
	2 - Atenção imediata	442	4.64
	3 - Comunicação	595	3.99
	4 - Atenção à saúde recebida	586	4.02
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	556	4.13
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	555	4.13
	7 - Resolutividade	258	6.08
	8 - Documentos e formulários	436	4.67
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	600	3.97
	10 - Recomendação	600	3.97



## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	373	64,3%	56%	72%	95%	3,9%
Na maioria das vezes	115	19,8%	13%	26%	95%	3,3%
Às vezes	90	15,5%	10%	21%	95%	3,0%
Nunca	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	343	77,6%	70%	85%	95%	3,9%
Na maioria das vezes	57	12,9%	7%	19%	95%	3,2%
Às vezes	32	7,2%	2%	12%	95%	2,4%
Nunca	10	2,3%	-1%	5%	95%	1,4%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	262	44,0%	36%	52%	95%	4,0%
Não	333	56,0%	48%	64%	95%	4,0%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	271	46,2%	38%	54%	95%	4,1%
Bom	269	45,9%	38%	54%	95%	4,1%
Regular	43	7,3%	3%	12%	95%	2,1%
Ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	147	26,4%	19%	34%	95%	3,7%
Bom	275	49,5%	41%	58%	95%	4,2%
Regular	96	17,3%	11%	24%	95%	3,2%
Ruim	29	5,2%	1%	9%	95%	1,9%
Muito Ruim	9	1,6%	-1%	4%	95%	1,1%

# Dados técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	196	35,3%	27%	43%	95%	4,0%
Bom	278	50,1%	42%	59%	95%	4,2%
Regular	61	11,0%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	13	2,3%	0%	5%	95%	1,3%
Muito Ruim	7	1,3%	-1%	3%	95%	0,9%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	225	87,2%	79%	95%	95%	4,1%
Não	33	12,8%	5%	21%	95%	4,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	110	25,2%	17%	33%	95%	4,1%
Bom	250	57,3%	48%	67%	95%	4,7%
Regular	63	14,4%	8%	21%	95%	3,3%
Ruim	10	2,3%	-1%	5%	95%	1,4%
Muito Ruim	3	0,7%	-1%	2%	95%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	238	39,7%	32%	48%	95%	4,0%
Bom	307	51,2%	43%	59%	95%	4,1%
Regular	48	8,0%	4%	12%	95%	2,2%
Ruim	5	0,8%	-1%	2%	95%	0,7%
Muito Ruim	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	71	11,8%	7%	17%	95%	2,6%
Recomendaria	405	67,5%	60%	75%	95%	3,8%
Recomendaria com ressalvas	113	18,8%	12%	25%	95%	3,2%
Não recomendaria	11	1,8%	0%	4%	95%	1,1%

# Dados técnicos

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Porto Alegre	20
Santa Maria	11
Caxias Do Sul	11
Passo Fundo	10
Pelotas	6
Bage	6
Novo Hamburgo	5
Sao Leopoldo	5
Candiota	4
Santa Cruz Do Sul	3
Erechim	3
Santa Rosa	3
Canoas	3
Gravatá	2
Rio Grande	2
Cachoeirinha	2
Cruz Alta	1
Sapuçaia Do Sul	1
Uruguaiana	1
Lajeado	1
Viamão	1
Santiago	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
16	24
8	14
8	14
7	13
4	8
3	8
3	8
3	7
2	6
1	5
1	5
1	4
1	4
0	3
0	3
0	3
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	16
De 31 a 40 anos	41
De 41 a 50 anos	21
De 51 a 60 anos	12
Mais de 60 anos	10

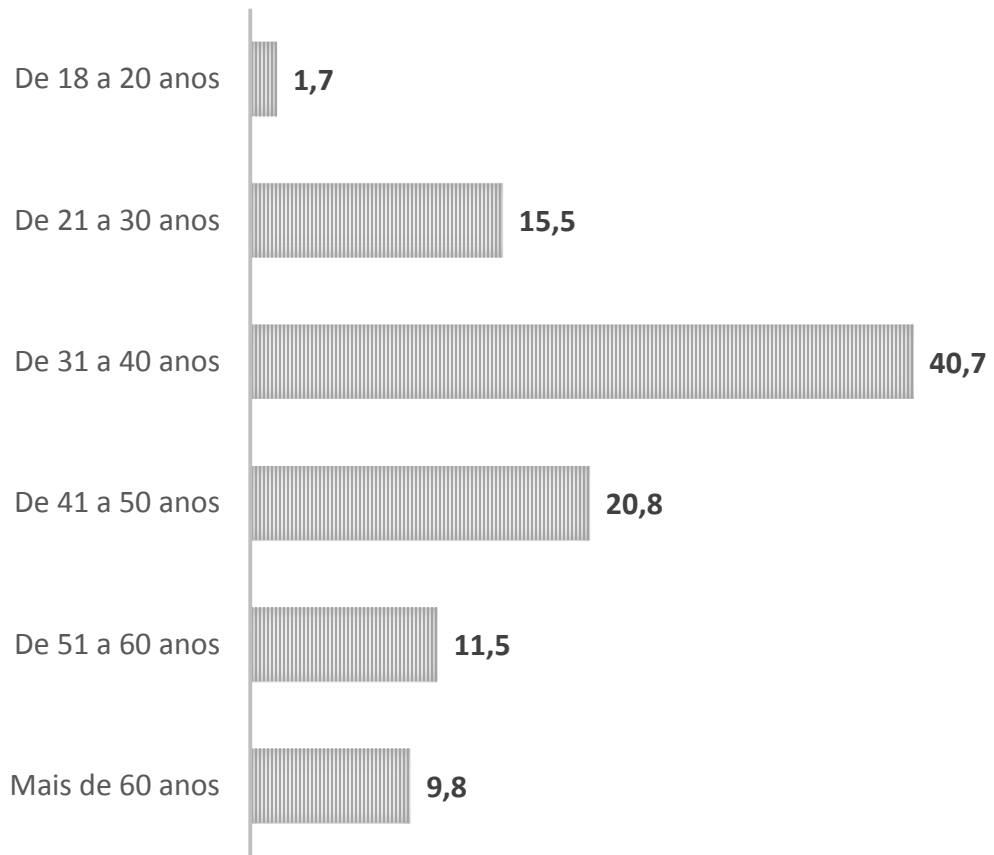
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	3
12	19
36	46
17	25
8	15
7	13

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	57
Masculino	44

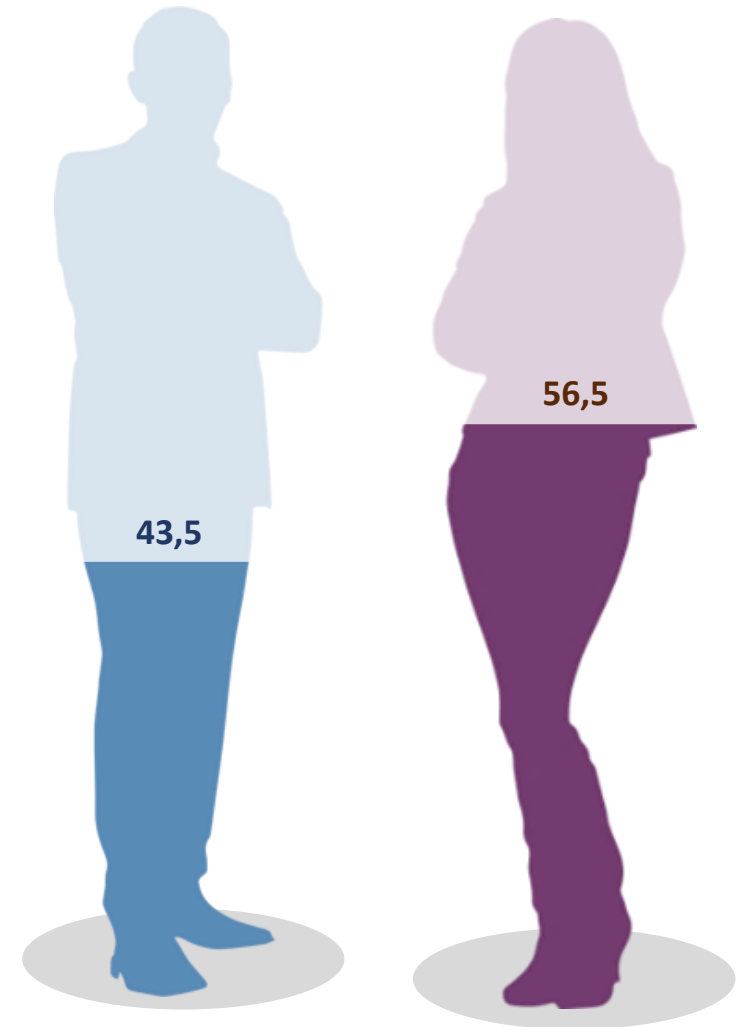
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
52	61
39	48

# Dados técnicos

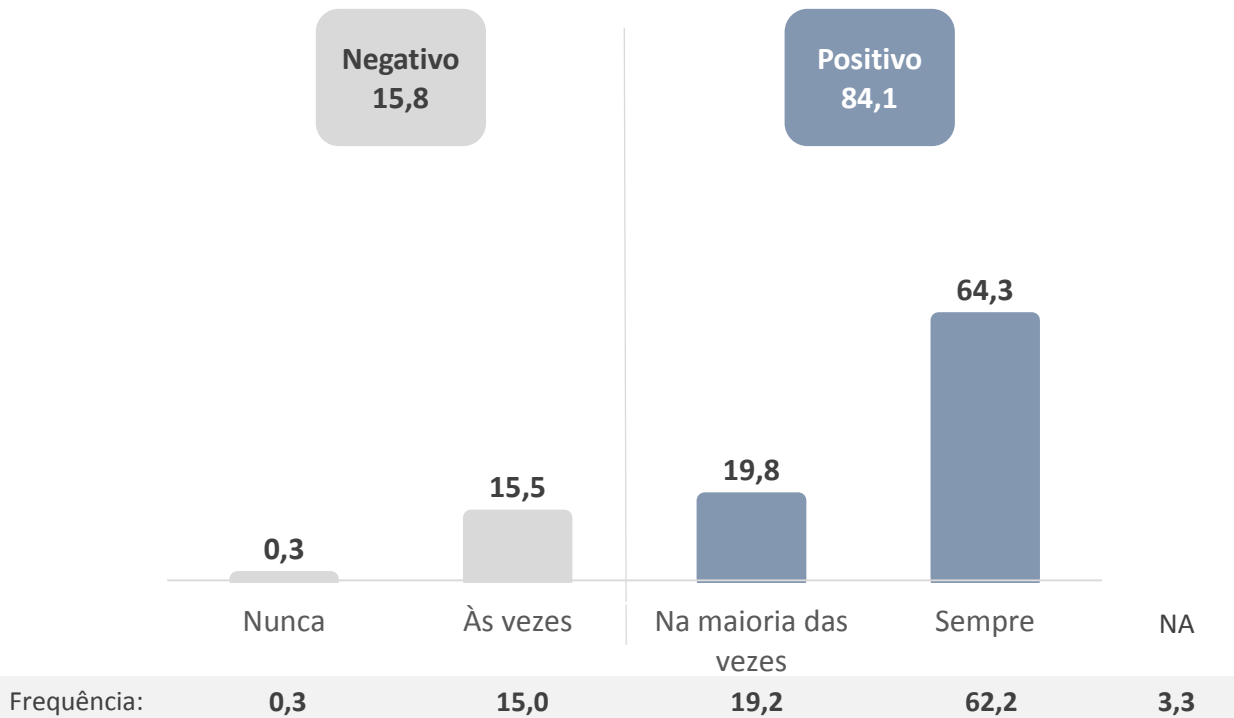
## Faixa Etária



## Gênero



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	0,3	14,0	20,3	65,4
Masculino	0,4	17,6	19,2	62,9

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	10,0	10,0	80,0
De 21 a 30 anos	1,2	8,1	18,6	72,1
De 31 a 40 anos	0,0	18,9	18,5	62,6
De 41 a 50 anos	0,0	14,9	24,0	61,2
De 51 a 60 anos	1,5	13,2	27,9	57,4
Mais de 60 anos	0,0	17,5	10,5	71,9

Base: 580 | Margem de Erro: 4.04

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

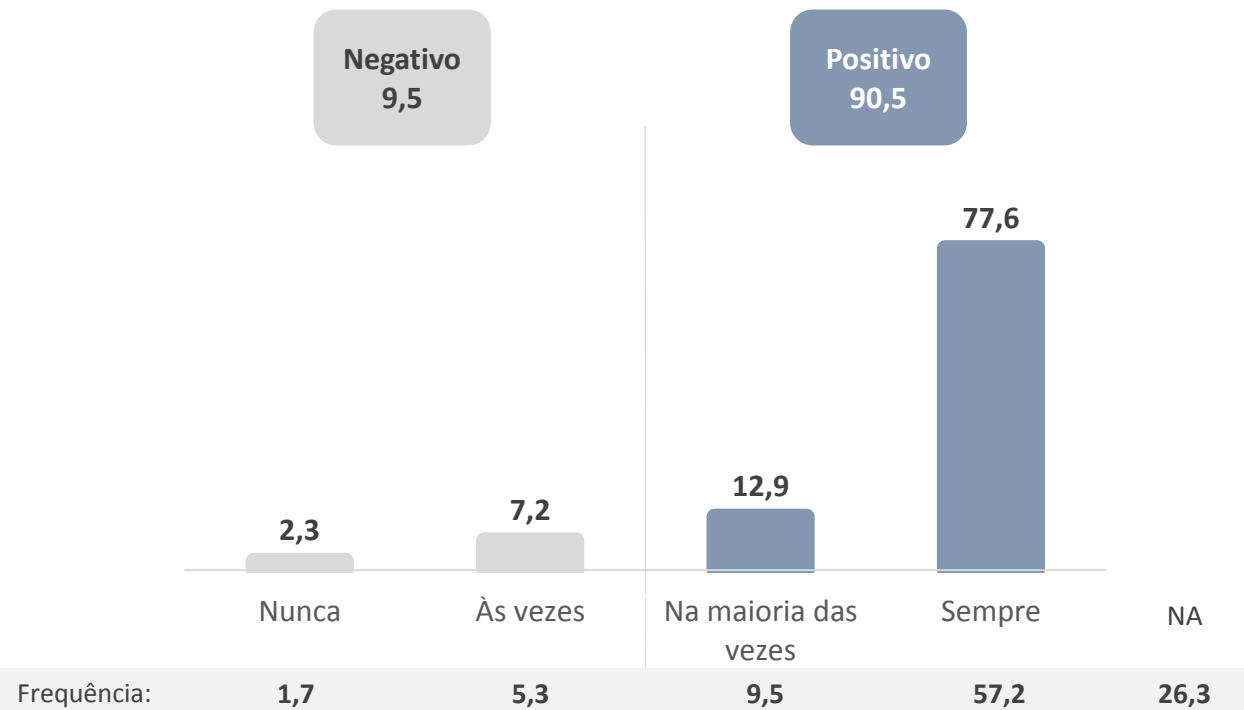
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 84,1% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, ou seja, dentro da **Conformidade**. Destaque ainda para o fato de que apenas 0,3% citaram **Nunca**.

Quando analisamos por faixa etária, os usuários **De 18 a 20 anos** são os que mais escolhem **Sempre**. Já o público **De 51 a 60 anos** é o que menos cita esta opção.



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	1,2	6,6	14,1	78,1
Masculino	3,8	8,1	11,3	76,9

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	14,3	14,3	0,0	71,4
De 21 a 30 anos	0,0	3,4	11,9	84,7
De 31 a 40 anos	3,2	5,3	12,2	79,3
De 41 a 50 anos	2,0	11,0	11,0	76,0
De 51 a 60 anos	2,0	7,8	19,6	70,6
Mais de 60 anos	0,0	10,8	16,2	73,0

Base: 442 | Margem de Erro: 4.64

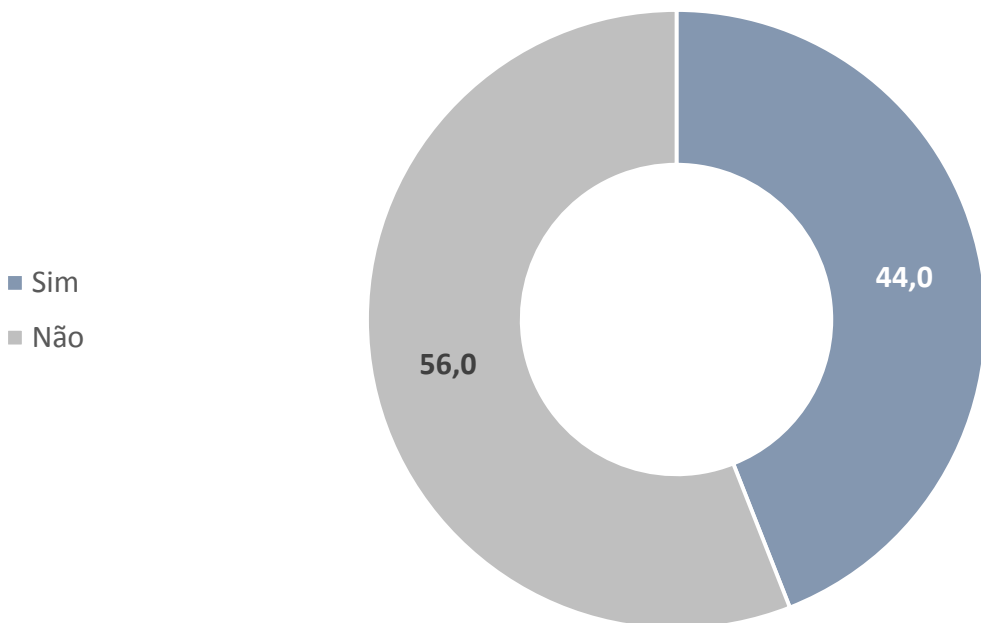
Não se aplica: 158 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito positiva, em patamar de **Excelência**. Possui 90,5% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 77,6% concentrado em **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou em 2,3%.

Por perfil, os beneficiários **De 21 a 30 anos** se destacam por dizerem mais a opção **Sempre**. Quem menos escolhe essa classificação é, novamente, o público **De 51 a 60 anos**.

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: 595 | Margem de Erro: 3.99

Não soube responder: 5 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

GÊNERO	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	46,7	53,3
Masculino	68,0	32,0

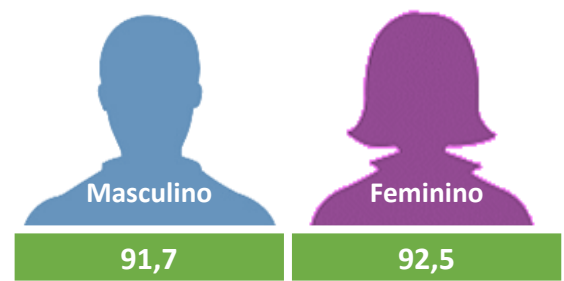
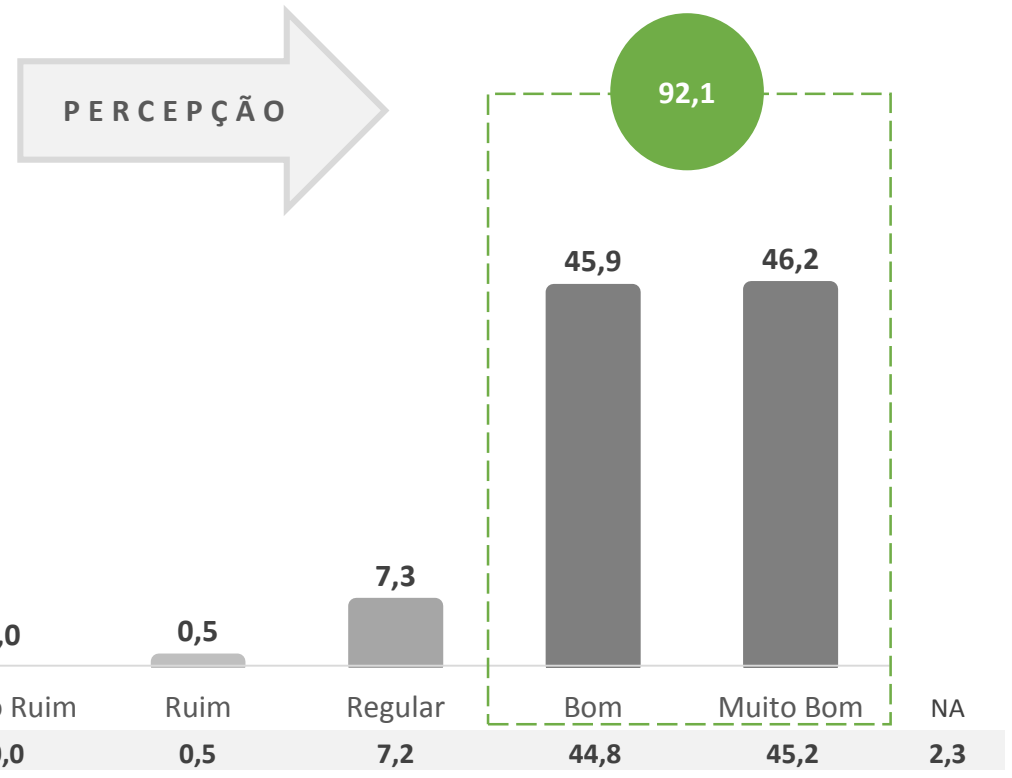
FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	90,0	10,0
De 21 a 30 anos	53,8	46,2
De 31 a 40 anos	60,5	39,5
De 41 a 50 anos	62,9	37,1
De 51 a 60 anos	36,2	63,8
Mais de 60 anos	43,1	56,9

A maior parte dos entrevistados (56%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo este um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda aos usuários **De 18 a 20 anos**. Quem mais recebe comunicados são os beneficiários do gênero **Feminino** e respondentes na faixa etária **De 51 a 60 anos**.

# 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	77,8
De 21 a 30 anos	94,3
De 31 a 40 anos	92,5
De 41 a 50 anos	88,5
De 51 a 60 anos	89,7
Mais de 60 anos	100,0

Base: 586 | Margem de Erro: 4.02  
 Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

92,1% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência** por estar acima de 90pp. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** que foi de apenas 0,5pp.

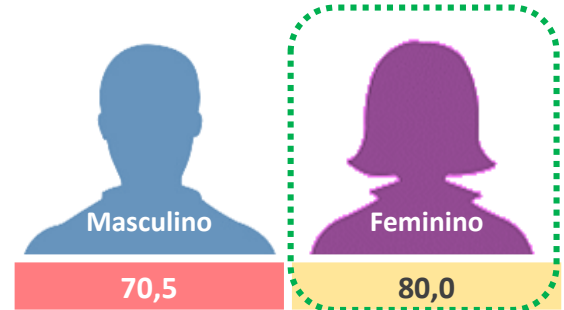
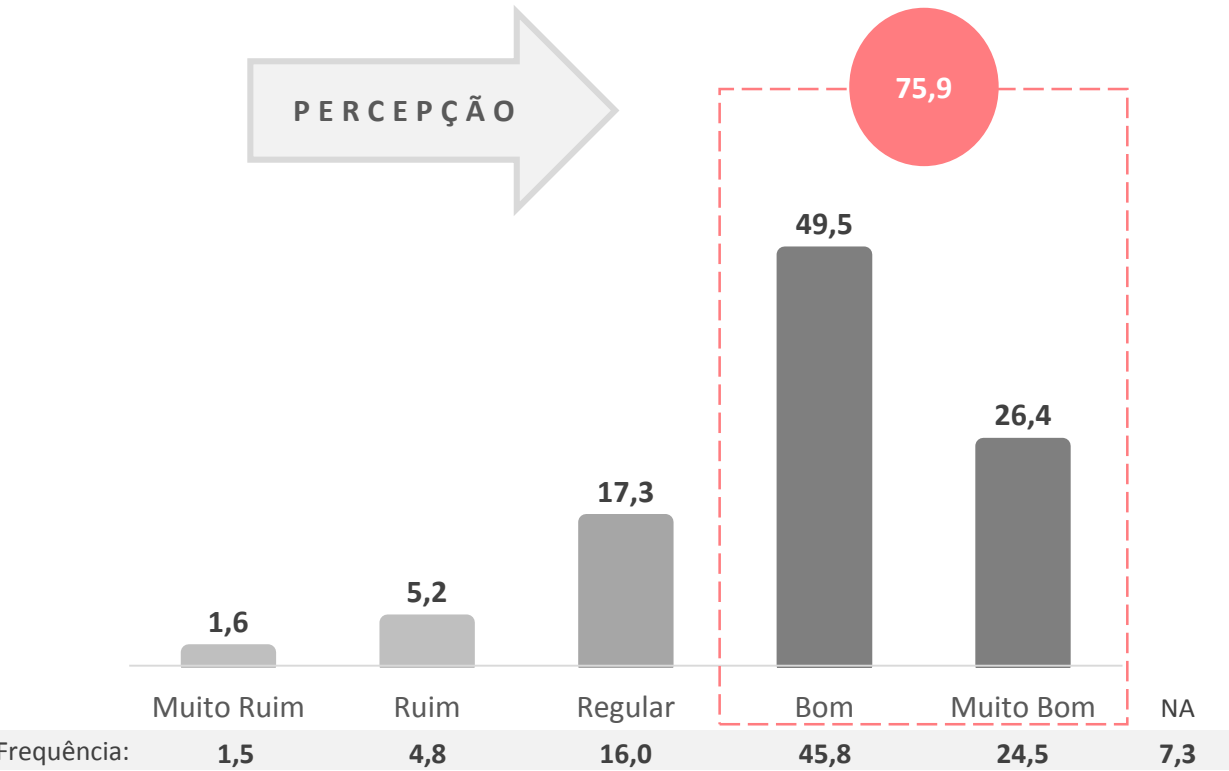
Por perfil, o destaque fica aos usuários com **Mais de 60 anos**, estando em patamar máximo de **Excelência**: 100%. Em contrapartida, beneficiários **De 18 a 20 anos** demonstram menos contentamento, sendo únicos fora da **Conformidade**.

**% 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	90,0
De 21 a 30 anos	74,7
De 31 a 40 anos	72,0
De 41 a 50 anos	72,2
De 51 a 60 anos	87,5
Mais de 60 anos	85,7

Base: 556 | Margem de Erro: 4.13  
 Não se aplica: 44 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

O acesso à lista de prestadores alcançou 75,9% de satisfação, fora da **Conformidade**. Ainda assim é positivo que a opção **Muito ruim** tenha recebido apenas 1,6pp.

**Ponto de atenção:** há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 23,1%, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

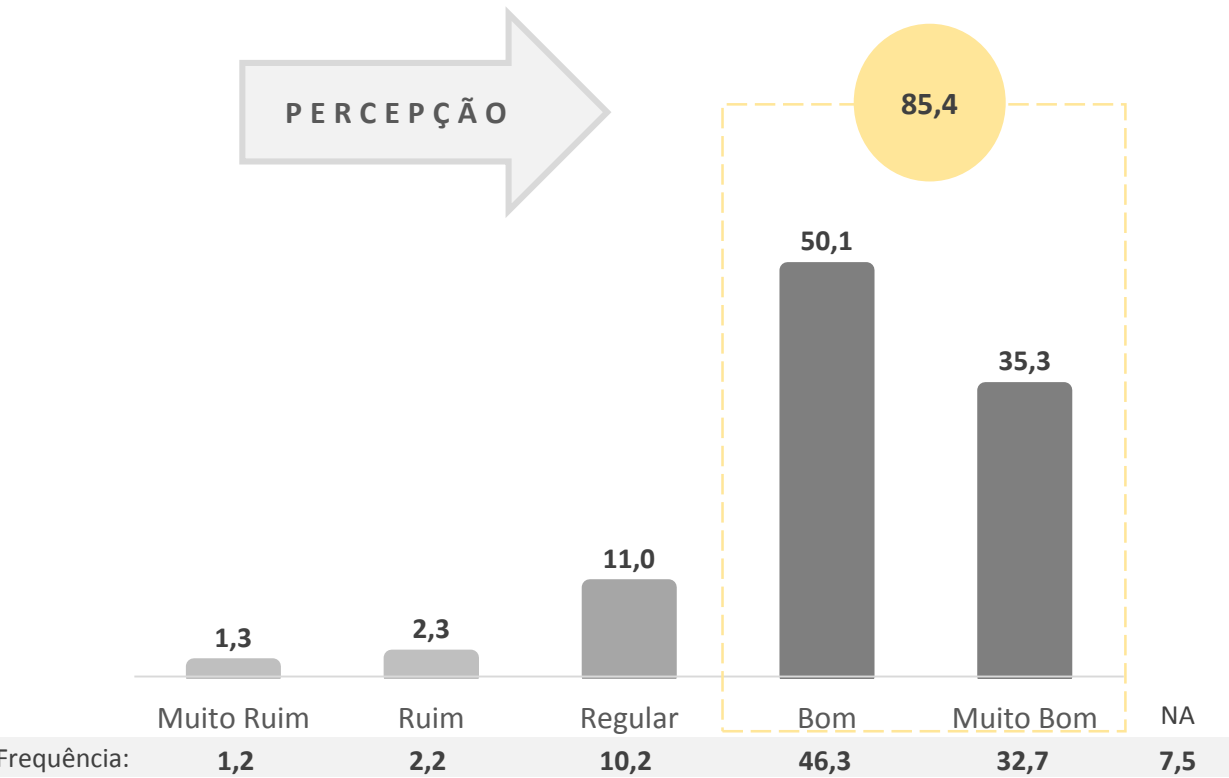
Quem apresenta menor índice satisfação é o público na faixa etária **De 31 a 50 anos**. Já o gênero **Feminino** e beneficiários **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos.

**% Satisfação**

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

# Canais de atendimento

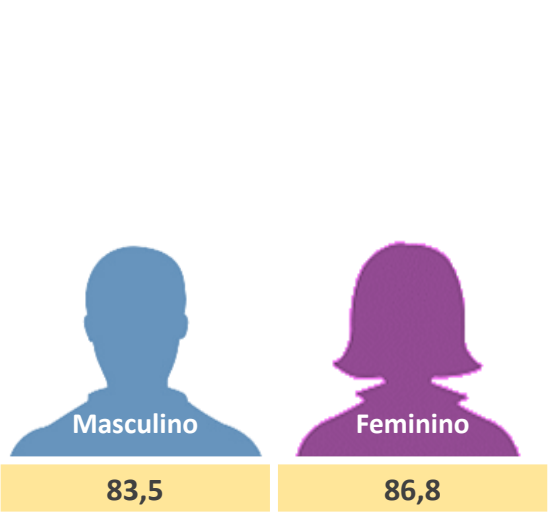
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



Base: 555 | Margem de Erro: 4.13  
 Não se aplica: 45 (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	75,0
De 21 a 30 anos	84,5
De 31 a 40 anos	82,8
De 41 a 50 anos	85,8
De 51 a 60 anos	89,6
Mais de 60 anos	92,9

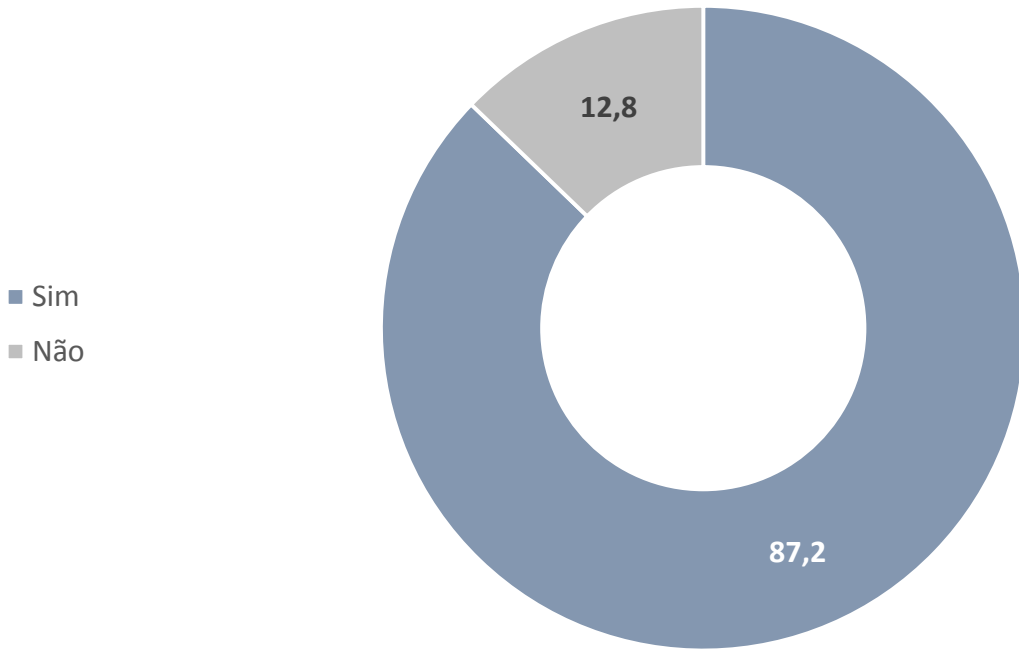
A satisfação com os canais de atendimento alcançou 85,4%, colocando esta questão dentro do patamar de **Conformidade**. É positivo lembrar que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** foi de 3,6%.

O público com **Mais de 60 anos** possui os resultados mais altos quando comparados com os demais. Por outro lado, a faixa **De 18 a 20 anos** possui 75% de satisfação, o desempenho mais baixo e fora da **Conformidade**.

**Ponto de atenção:** aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 14,8pp.

# 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:	37,5	5,5	57,0

Base: 258 | Margem de Erro: 6.08

Não se aplica: 342 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	16,1	83,9
Masculino	7,2	92,8

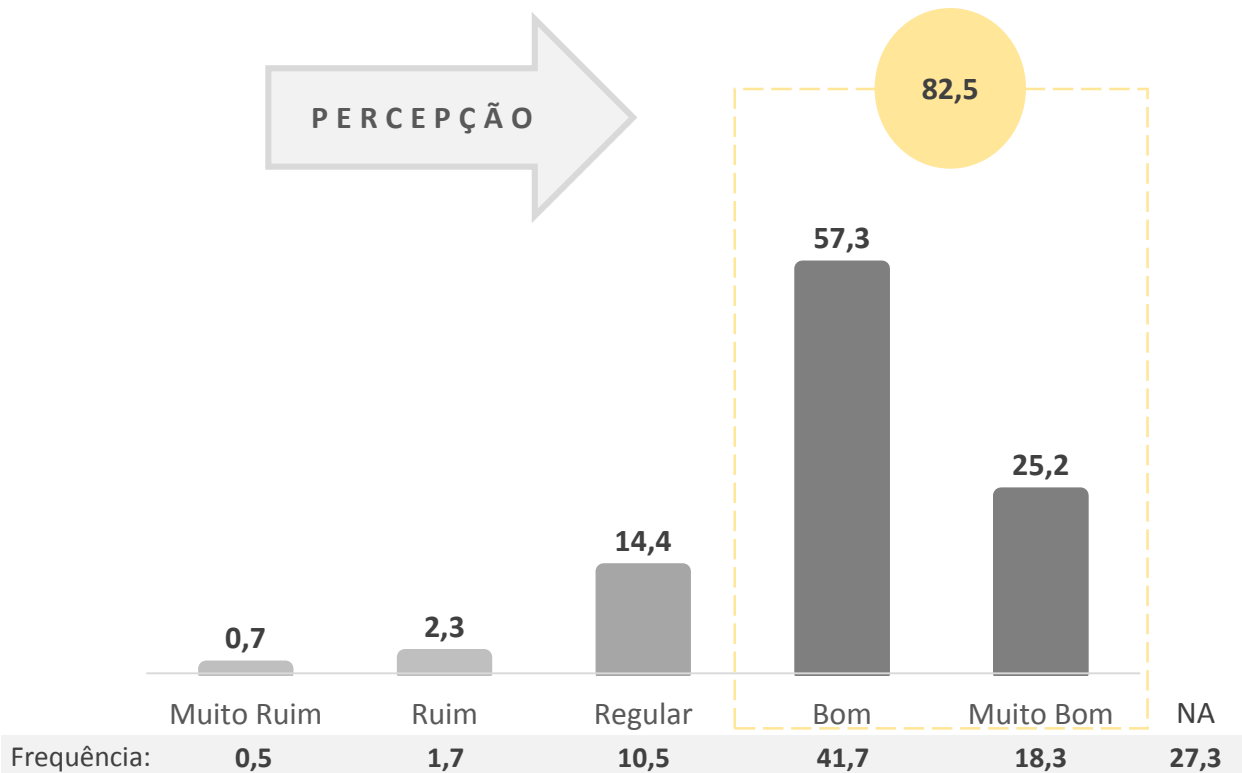
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	6,8	93,2
De 31 a 40 anos	9,8	90,2
De 41 a 50 anos	14,0	86,0
De 51 a 60 anos	18,9	81,1
Mais de 60 anos	27,3	72,7

57% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Logo, cabe um pouco de atenção porque 43% precisou abrir uma reclamação no período mencionado. No entanto, dos que abriram, 87,2% tiveram a demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram o gênero **Masculino** e os beneficiários **De 18 a 20 anos** (100% deste público disse ter tido a demanda resolvida). Quem menos recebeu possui **Mais de 60 anos**.

# 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: 436 | Margem de Erro: 4.67

Não se aplica: 164 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

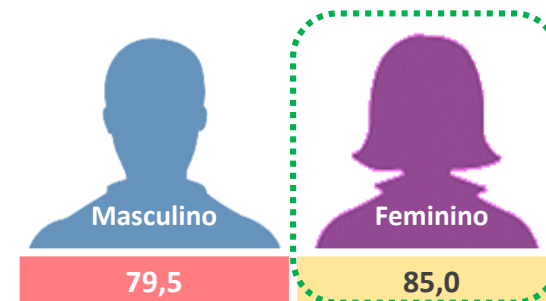
### % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	73,9
De 31 a 40 anos	78,9
De 41 a 50 anos	84,4
De 51 a 60 anos	91,7
Mais de 60 anos	97,9

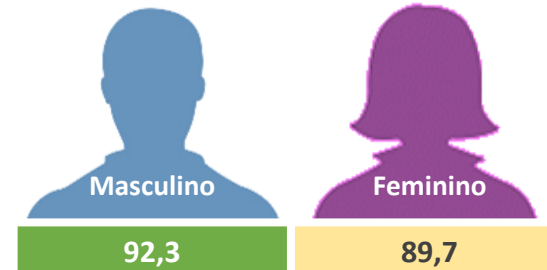
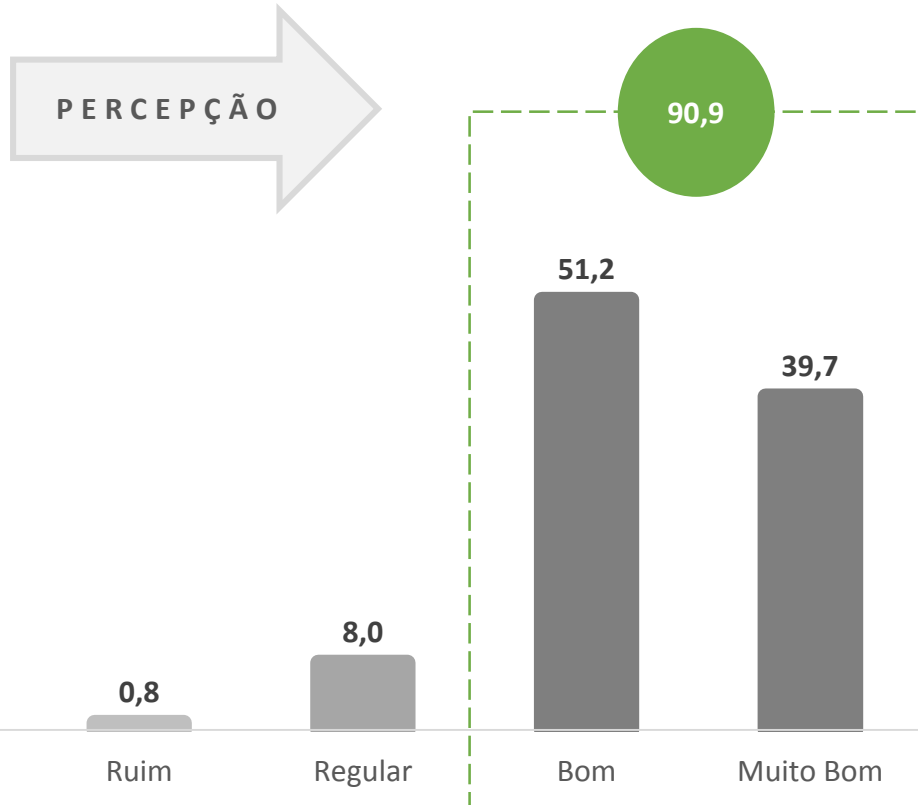
Na facilidade no preenchimento e envio, 82,5% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos, positivamente, que somando as opções negativas, há somente 3% de menções.

O gênero **Feminino** e o público com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos. Os menos contentes têm **De 18 a 20 anos**, estando em **Não conformidade**.

**Ponto de atenção:** observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. A diferença neste caso é de 32,1pp.

# Avaliação geral

## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	90,3
De 31 a 40 anos	90,2
De 41 a 50 anos	90,4
De 51 a 60 anos	89,9
Mais de 60 anos	96,6

Base: 600 | Margem de Erro: 3.97

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota<sup>2</sup>: 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

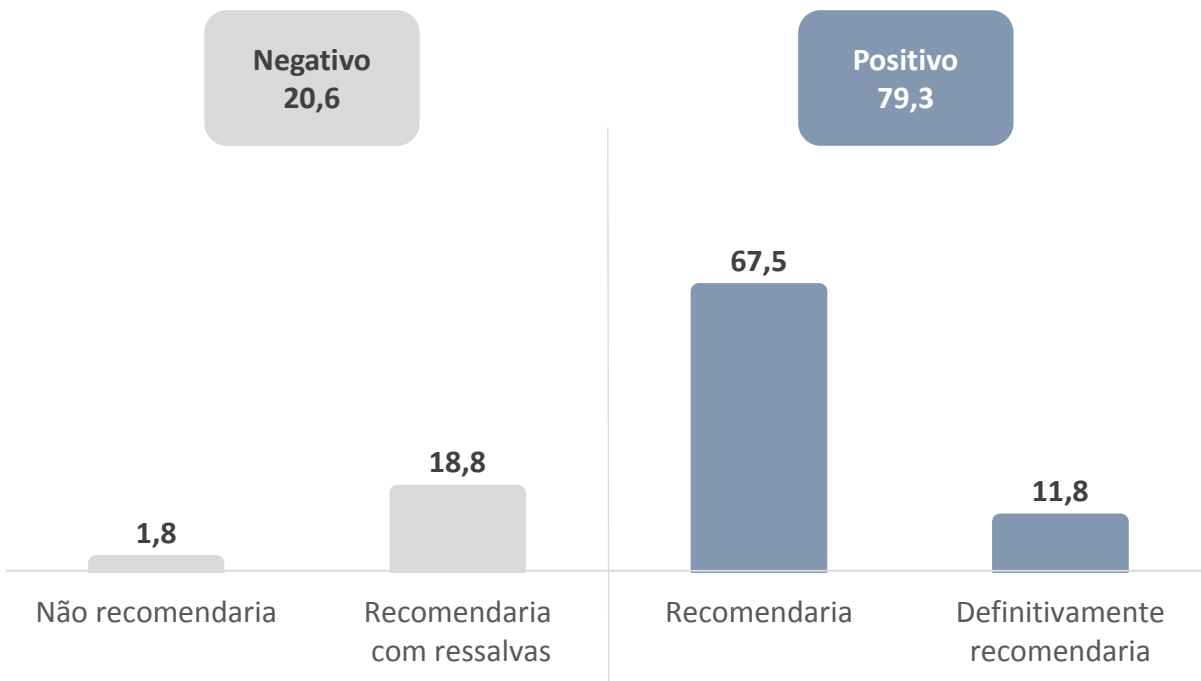
A avaliação geral do plano atingiu 90,9% de satisfação, colocando-o em patamar de **Excelência**. E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi baixo: 1,1% apenas, um resultado bastante positivo.

Os entrevistados com **Mais de 60 anos** são os mais contentes. Os menos satisfeitos estão na faixa **De 51 a 60 anos**, mas ainda dentro da **Conformidade**.

Não menos importante, há viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 11,5pp, o que fica como um ponto de atenção porque indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.



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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,8	19,2	67,8	11,2
Masculino	1,9	18,4	67,0	12,6

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	20,0	70,0	10,0
De 21 a 30 anos	0,0	16,1	67,7	16,1
De 31 a 40 anos	3,3	20,5	65,6	10,7
De 41 a 50 anos	0,8	16,0	73,6	9,6
De 51 a 60 anos	2,9	24,6	55,1	17,4
Mais de 60 anos	0,0	15,3	76,3	8,5

Base: 600 | Margem de Erro: 3.97

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota<sup>2</sup>: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

79,3% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**). Aqui, o percentual da pior opção (**Não Recomendaria**) ficou baixo: apenas 1,8%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** que está 7pp maior que **Definitivamente recomendaria**.

Quem mais opta por **Recomendaria com ressalvas** são os beneficiários **De 51 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se os respondentes com **Mais de 60 anos**, pois são os que mais optam pelas respostas positivas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da UNIMED OPERADORA/RS no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois a maioria das perguntas ficaram dentro da **Excelência** ou **Conformidade**.
- ❖ O menor percentual ocorreu na questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, com 75,9%, ou seja, 24,1% dos entrevistados ainda tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as dificuldades e expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: quase 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 (Regular, Ruim e Muito ruim).
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano de maneira geral) atingiu 90,9% em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (79,3%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 11,6pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

**Obrigado!**

