

Pesquisa de Satisfação

Beneficiários



Unimed 
Grande
Florianópolis

ano base
2019

Formulário Padrão ANS

DADOS TÉCNICOS

População total

189.841 beneficiários possuidores do plano Unimed Grande Florianópolis.

População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:

164.059

Período de campo

Fevereiro e Março de 2020.

Taxa de resposta

18%. Falamos com 3.375 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.

Forma de coleta dos dados

Pesquisa telefônica (CATI)

Códigos de ética e normas

ASQ, ICC/ESOMAR e ABNT NBR ISO 20.252

Classificação

1. Questionários concluídos: 602
2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 96 (3%)
3. O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 56 (2%)
4. Não foi possível localizar o beneficiário: 2.621 (78%)

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

602 entrevistados

95% nível de confiança

3.98 margem de erro

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.

DADOS TÉCNICOS

	Questão	Base	Margem de erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	574	4.08
	2 - Atenção imediata	429	4.72
	3 - Comunicação	592	4.02
	4 - Atenção à saúde recebida	566	4.11
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	538	4.22
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	522	4.28
	7 - Resolutividade	207	6.81
	8 - Documentos e formulários	434	4.70
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	599	3.99
	10 - Recomendação	601	3.99

DADOS TÉCNICOS

Dados complementares

1 • Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	314	54,7%	46%	63%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	136	23,7%	17%	31%	95%	3,5%
Às vezes	120	20,9%	14%	28%	95%	3,4%
Nunca	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

2 • Atenção imediata	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	310	72,3%	64%	81%	95%	4,3%
Na maioria das vezes	73	17,0%	10%	24%	95%	3,6%
Às vezes	35	8,2%	3%	13%	95%	2,6%
Nunca	11	2,6%	0%	6%	95%	1,5%

3 • Comunicação	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	84	14,2%	8%	20%	95%	2,9%
Não	508	85,8%	80%	92%	95%	2,9%

4 • Atenção à saúde recebida	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito bom	188	33,2%	25%	41%	95%	3,9%
Bom	304	53,7%	45%	62%	95%	4,2%
Regular	61	10,8%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	11	1,9%	0%	4%	95%	1,2%
Muito ruim	2	0,4%	-1%	1%	95%	0,5%

5 • Lista de médicos (acesso)	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito bom	97	18,0%	11%	25%	95%	3,3%
Bom	289	53,7%	45%	62%	95%	4,3%
Regular	111	20,6%	14%	28%	95%	3,5%
Ruim	32	5,9%	2%	10%	95%	2,0%
Muito ruim	9	1,7%	-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	150	28,7%	21%	37%	95%	3,9%
Bom	292	55,9%	47%	65%	95%	4,3%
Regular	64	12,3%	7%	18%	95%	2,9%
Ruim	13	2,5%	0%	5%	95%	1,4%
Muito ruim	3	0,6%	-1%	2%	95%	0,7%

7 • Resolutividade	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	161	77,8%	66%	89%	95%	5,8%
Não	46	22,2%	11%	34%	95%	5,8%

8 • Documentos e formulários	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito bom	86	19,8%	12%	27%	95%	3,8%
Bom	266	61,3%	52%	71%	95%	4,7%
Regular	64	14,7%	8%	22%	95%	3,4%
Ruim	15	3,5%	0%	7%	95%	1,7%
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	147	24,5%	18%	32%	95%	3,5%
Bom	344	57,4%	49%	65%	95%	4,0%
Regular	94	15,7%	10%	22%	95%	3,0%
Ruim	11	1,8%	0%	4%	95%	1,1%
Muito ruim	3	0,5%	-1%	2%	95%	0,6%

10 • Recomendação	Geral	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	43	7,2%	3%	11%	95%	2,1%
Recomendaria	392	65,2%	57%	73%	95%	3,9%
Definitivamente com ressalvas	141	23,5%	17%	30%	95%	3,4%
Não recomendaria	25	4,2%	1%	7%	95%	1,6%

DADOS TÉCNICOS | Plano amostral

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Florianópolis	49	45	53
São José	20	17	23
Palhoça	9	7	12
Blumenau	5	3	7
Biguaçu	3	2	5
Joinville	3	2	4
Balneário Camboriú	2	1	3
Chapecó	2	1	3
Tijuca	1	1	2
Lajes	1	0	2
Itajaí	1	0	2
Governador Celso Ramos	1	0	2
Santo Amaro Da Imperatriz	0	0	1
Criciúma	0	0	1
Itapema	0	0	1
Tubarão	0	0	0

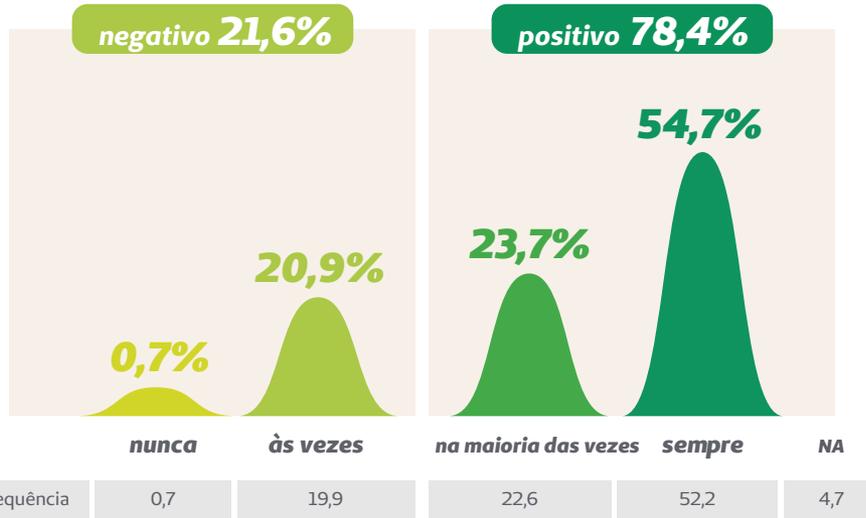
Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	1	0	2
De 21 a 30 anos	19	15	22
De 31 a 40 anos	27	24	31
De 41 a 50 anos	19	15	22
De 51 a 60 anos	15	12	17
Mais de 60 anos	20	17	23

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Feminino	59	55	63
Masculino	41	37	45

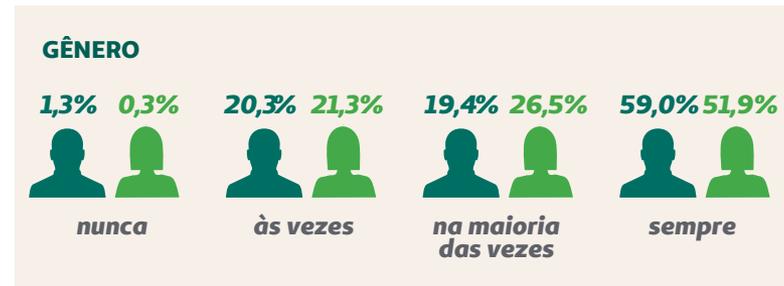
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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?



FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	20,0	80,0
De 21 a 30 anos	1,9	19,6	28,0	50,5
De 31 a 40 anos	0,7	21,6	26,1	51,6
De 41 a 50 anos	0,0	22,3	23,3	54,4
De 51 a 60 anos	0,0	22,4	17,6	60,0
Mais de 60 anos	0,8	19,8	21,5	57,9



Base: 574 Margem de erro: 4.08

Não aplicável / Não sei: 28 (não considerados para o cálculo dos resultados)

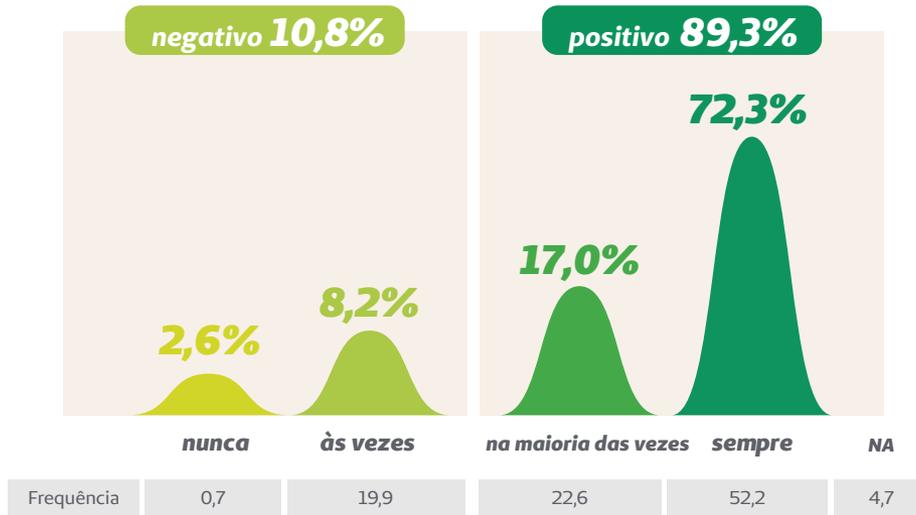
Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 78,4% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**. Destaque positivo o fato de que apenas 0,7% citaram **Nunca**.

Ponto de atenção: para os entrevistados De 51 a 60 anos, pois o Às vezes foi mais citado que o Na maioria das vezes, uma diferença de 4,8pp, indicando probabilidade de migração do lado positivo para o negativo. Por outro lado podemos observar um índice muito relevante na faixa De 18 a 20 anos, pois alcançou o nível máximo de Excelência: 100%.

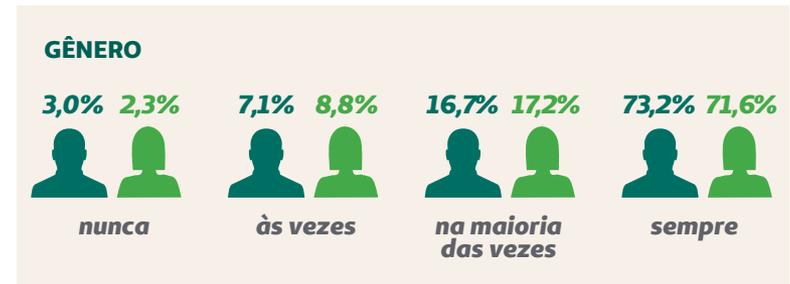
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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?



FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	20,0	80,0
De 21 a 30 anos	1,3	3,8	23,1	71,8
De 31 a 40 anos	4,8	9,5	7,9	77,8
De 41 a 50 anos	0,0	7,3	26,8	65,9
De 51 a 60 anos	3,2	9,7	11,3	75,8
Mais de 60 anos	2,6	10,5	19,7	67,1



Base: 429 Margem de erro: 4.72

Não aplicável / Não sei: 173 (não considerados para o cálculo dos resultados)

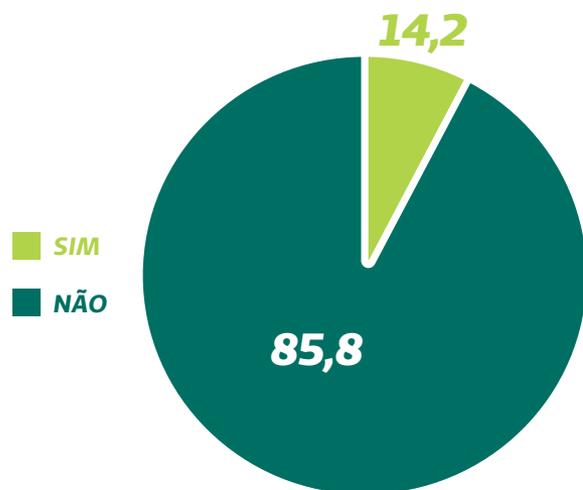
Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação satisfatória, possui 89,3% de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), em patamar **Conformidade**, outro aspecto considerado positivo é que a resposta **Nunca** teve somente 2,6% de citações.

Analisando por faixa etária destacamos as que se enquadram em patamar de **Excelência**: **De 18 a 30** e **De 41 a 50 anos**. Ponto de atenção aos beneficiários **De 31 a 40 anos**, onde os índices negativos somam 14,3%, o maior entre os usuários.

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.?



Base: 592 Margem de erro: 4.02

Não aplicável / Não sei: 10 (não considerados para o cálculo dos resultados)

A maior parte dos entrevistados (85,8%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo esta ausência de comunicação um ponto de atenção.

Para os que recebem, este contato é mais frequente aos usuários do gênero **Masculino** e aos beneficiários **De 21 a 30 anos** e **De 41 a 50 anos**. Quem menos recebe possui **De 18 a 20 anos**, 100% dessa faixa alegou não receber.

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

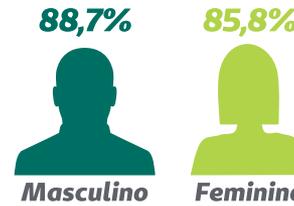
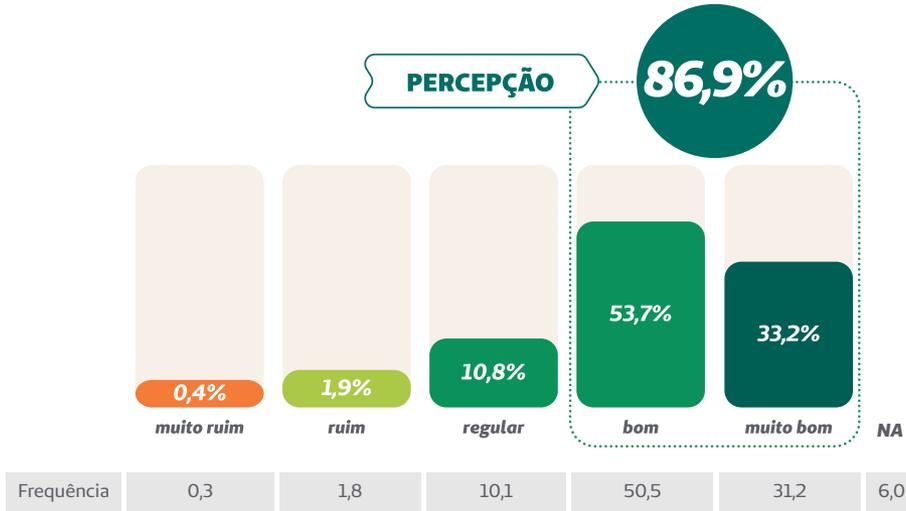
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

FAIXA ETÁRIA	NÃO	SIM
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	80,0	20,0
De 31 a 40 anos	92,3	7,7
De 41 a 50 anos	78,4	21,6
De 51 a 60 anos	85,2	14,8
Mais de 60 anos	89,3	10,7



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	80,0
De 21 a 30 anos	89,7
De 31 a 40 anos	85,5
De 41 a 50 anos	84,3
De 51 a 60 anos	87,2
Mais de 60 anos	89,0

A atenção à saúde recebida obteve 86,9% de satisfação, classificando-a em patamar de **Conformidade**, outro ponto positivo que podemos observar é que a insatisfação (**Muito ruim + Ruim**) é de apenas 2,3pp.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 20,5%, indicando uma possível migração da satisfação para a não satisfação.

Por faixa etária, os beneficiários que demonstram mais satisfação neste aspecto possuem **De 21 a 30 anos e Mais de 60 anos**.

Base: 566 Margem de erro: 4.11

Não aplicável / Não sei: 36 (não considerados para o cálculo dos resultados)

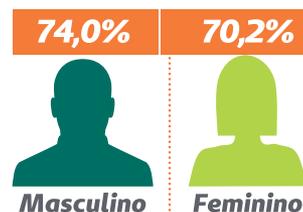
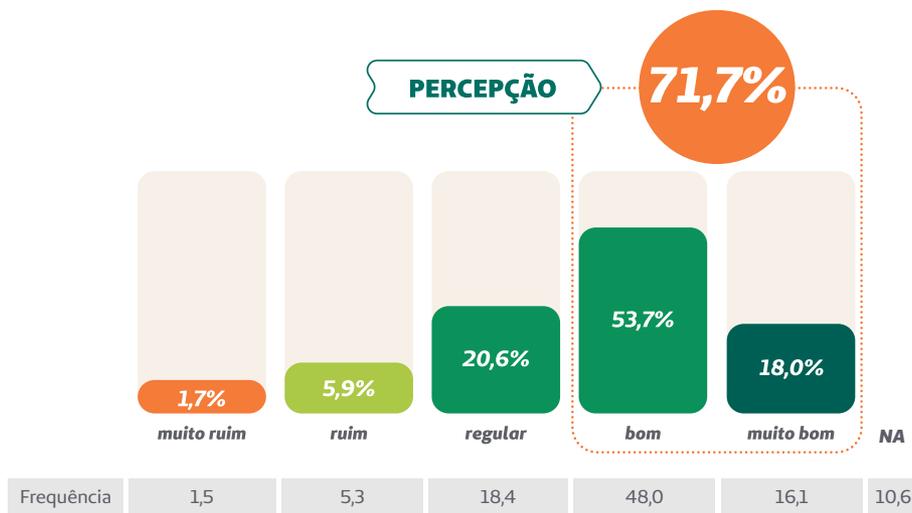
% SATISFAÇÃO



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	72,7
De 31 a 40 anos	63,1
De 41 a 50 anos	70,0
De 51 a 60 anos	79,0
Mais de 60 anos	79,0

O acesso à lista de prestadores encontra-se em **Não conformidade** por obter 71,7% de satisfação. Destaque positivo que o **Muito ruim** é de 1,7% somente.

Ponto de atenção: aqui também há viés de baixa entre as opções positivas, diferença de 35,7pp, o que indica uma possível migração da satisfação para não satisfação, inclusive o **Regular** está na frente de **Muito Bom** (dentro da margem de erro).

Por perfil, nenhum ficou fora da **Não conformidade**, contudo os beneficiários que mais apresentam a não satisfação são o gênero **Feminino** e entrevistados **De 31 a 40 anos**.

Base: 538 Margem de erro: 4.22

Não aplicável / Não sei: 64 (não considerados para o cálculo dos resultados)

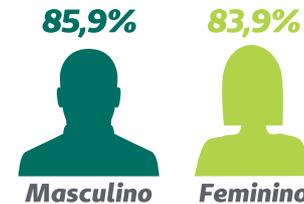
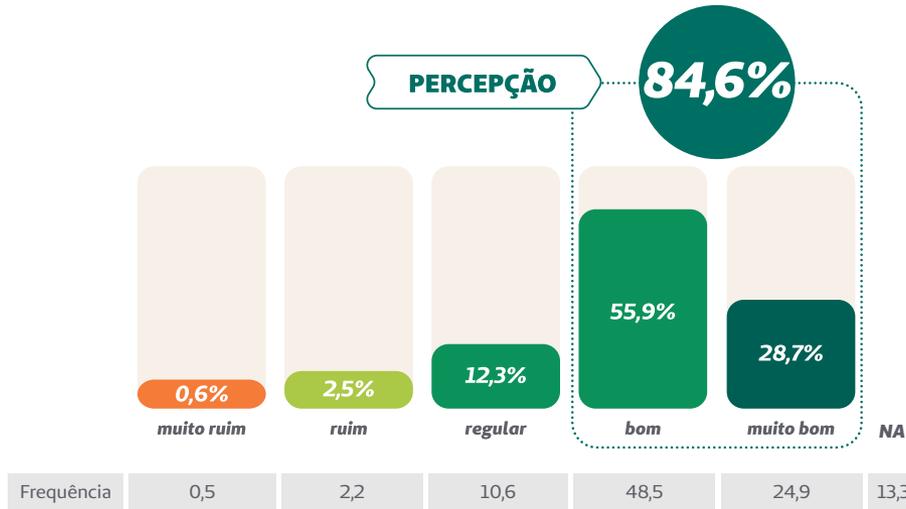
% SATISFAÇÃO



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	89,5
De 31 a 40 anos	80,0
De 41 a 50 anos	82,1
De 51 a 60 anos	85,7
Mais de 60 anos	87,6

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 84,6%, estando em patamar de **Conformidade**. Vale ressaltar que o índice de insatisfação é de apenas 3,1%.

Ponto de atenção: percebe-se que neste atributo também ocorre viés de baixa entre os índices positivos (**Bom e Muito bom**), a diferença de 27,2pp.

Destaque positivo para os respondentes com a faixa etária **De 18 a 20 anos**, avaliaram os canais de atendimento com 100% de **Excelência**. Em contrapartida, o público menos contente possui **De 31 a 40 anos**.

Base: 522 Margem de erro: 4.28

Não aplicável / Não sei: 80 (não considerados para o cálculo dos resultados)

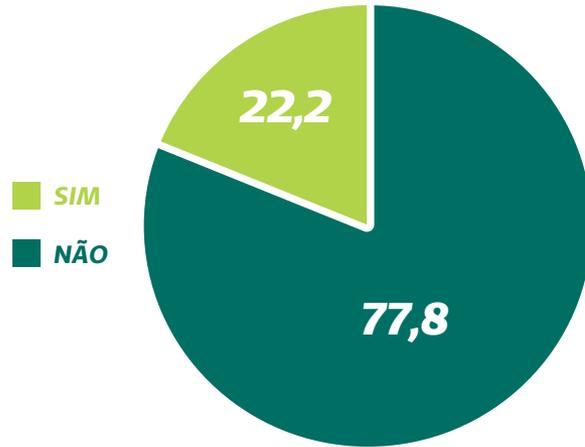
% SATISFAÇÃO



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?

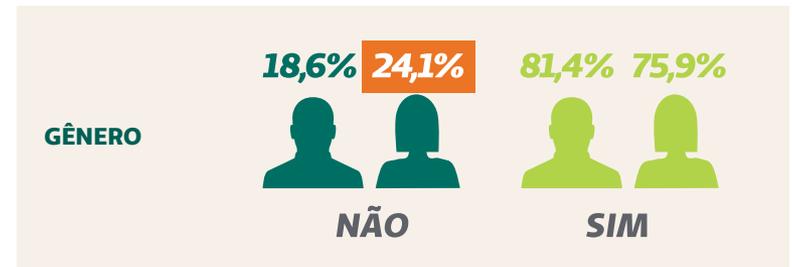


	SIM	NÃO	NA
Frequência	26,7	7,6	65,6

Base: 207 Margem de erro: 6.81

Não aplicável / Não sei: 395 (não considerados para o cálculo dos resultados)

FAIXA ETÁRIA	NÃO	SIM
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	10,8	89,2
De 31 a 40 anos	28,6	71,4
De 41 a 50 anos	10,8	89,2
De 51 a 60 anos	28,1	71,9
Mais de 60 anos	30,2	69,8



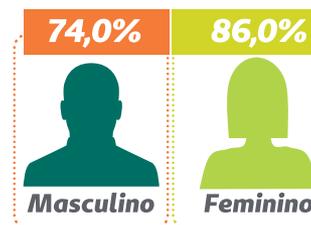
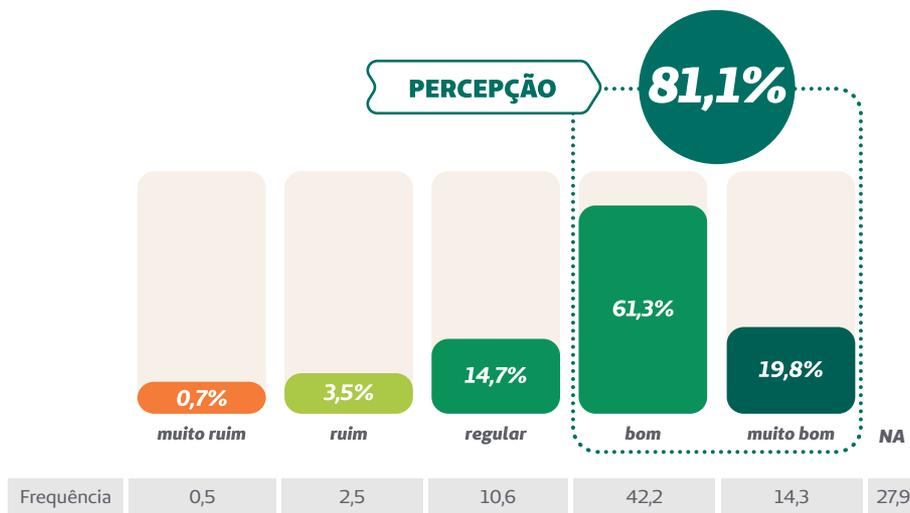
66% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que para 34% dos beneficiários houve a necessidade de realizar algum tipo de reclamação nos últimos 12 meses, o que caracteriza um ponto. Destes, apenas 77,8% informaram ter sua demanda resolvida. A falta de resolutividade é maior no gênero Feminino e nas faixas De 31 a 40 e Mais de 51 anos.

Destaque para os respondentes na faixa etária De 18 a 20 anos, pois 100% alegou ter a demanda resolvida.

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	83,1
De 31 a 40 anos	77,0
De 41 a 50 anos	79,5
De 51 a 60 anos	81,0
Mais de 60 anos	84,6

No quesito que avalia a facilidade no preenchimento de documentos ou formulários, 81,1% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. É positivo também que a soma das opções **Ruim** e **Muito ruim** seja inferior a 5pp.

Ponto de atenção: porque aqui também há viés de baixa entre os atributos positivos (Muito Bom e Bom) com diferença maior que o das anteriores: 41,5pp.

Analisando por perfil, o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, estando esta faixa etária dentro do patamar de **Excelência**. Os não satisfeitos e fora da **Conformidade** são o gênero **Masculino** e beneficiários **De 31 a 50 anos**.

Base: 434 Margem de erro: 4.70

Não aplicável / Não sei: 168 (não considerados para o cálculo dos resultados)

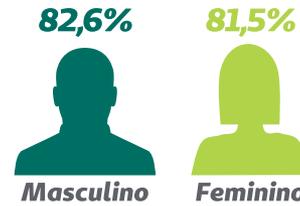
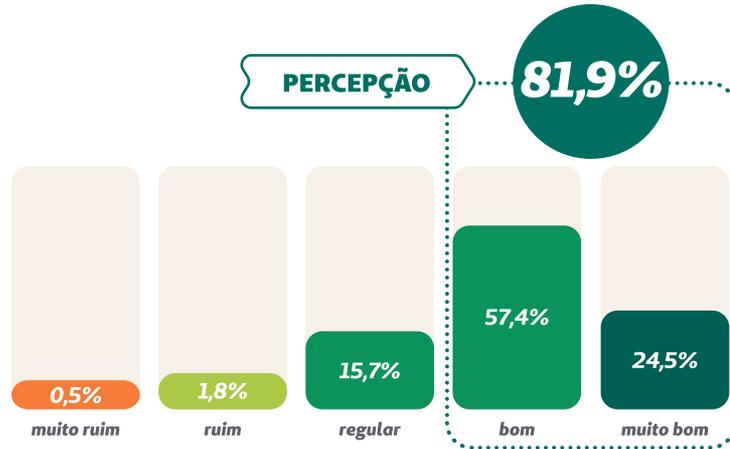
% SATISFAÇÃO



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	86,4
De 31 a 40 anos	78,5
De 41 a 50 anos	83,9
De 51 a 60 anos	83,0
Mais de 60 anos	79,3

Base: 599 Margem de erro: 3.99

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

% SATISFAÇÃO



Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

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

No quesito que avalia a facilidade no preenchimento de documentos ou formulários, 81,1% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. É positivo também que a soma das opções **Ruim** e **Muito ruim** seja inferior a 5pp.

Ponto de atenção: porque aqui também há viés de baixa entre os atributos positivos (Muito Bom e Bom) com diferença maior que o das anteriores: 41,5pp.

Analisando por perfil, o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, estando esta faixa etária dentro do patamar de **Excelência**. Os não satisfeitos e fora da **Conformidade** são o gênero **Masculino** e beneficiários **De 31 a 50 anos**.

AVALIAÇÃO GERAL

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



FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	20,0	40,0	40,0
De 21 a 30 anos	0,0	17,0	67,9	15,2
De 31 a 40 anos	6,1	25,8	63,8	4,3
De 41 a 50 anos	4,5	32,1	61,6	1,8
De 51 a 60 anos	5,7	25,0	59,1	10,2
Mais de 60 anos	4,1	17,4	73,6	5,0

Base: 601 Margem de erro: 3.99

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para o cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que 72,4% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente Recomendaria + Recomendaria**), fora da **Conformidade** por estar abaixo de 80pp. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** (23,5%) que se sobressai ao **Definitivamente Recomendaria** (7,2), a diferença é de 16,3pp.

Destaque aos respondentes da faixa etária **De 18 a 20 anos** porque são os que mais citaram a opção **Definitivamente Recomendaria**: 40%.

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

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



CONCLUSÕES

De maneira geral, o desempenho da Unimed Grande Florianópolis no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi favorável, pois a maioria dos resultados se encontram em patamar de Conformidade.

A questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 71,7%, ou seja, 28,3% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as dificuldades deste acesso, bem como as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.

Ponto de atenção em relação ao viés de baixa, pois todas questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas Muito bom está menor se comparado ao Bom e em um caso verificamos que o resultado de Regular está empatado dentro da margem de erro com Muito bom, o que reforça uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Além do ponto abordado no item acima, é importante dar também um olhar em especial ao público De 31 a 40 anos, pois foram os que menos demonstraram estar satisfeitos com os assuntos tratados no decorrer da pesquisa.

Por fim, a questão 9 que avalia o plano de modo geral atingiu 81,9%, dentro da Conformidade. Analisando a taxa de recomendação (72,4%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de, aproximadamente, 9,5pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

Unimed 
Grande
Florianópolis