



# 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:** 159.818 beneficiários possuidores do plano **Unimed Santa Catarina**.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 123.948.
- ❖ **Período de Campo:** Dezembro de 2019 e Janeiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 40%. Falamos com 4.065 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 1.628.
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 73 (2%).
  - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 56 (1%).
  - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.308 (57%).
- ❖ **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.



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

# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	1.577	2.45
	2 - Atenção imediata	1.287	2.72
	3 - Comunicação	1.603	2.43
	4 - Atenção à saúde recebida	1.576	2.45
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	1.510	2.51
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	1.451	2.56
	7 - Resolutividade	559	4.14
	8 - Documentos e formulários	1.305	2.70
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	1.628	2.41
	10 - Recomendação	1.623	2.42



# Dados Técnicos

## Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	994	63,0%	60%	66%	95%	1,5%
Na maioria das vezes	284	18,0%	16%	20%	95%	1,2%
Às vezes	280	17,8%	15%	20%	95%	1,2%
Nunca	19	1,2%	1%	2%	95%	0,3%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	946	73,5%	71%	76%	95%	1,5%
Na maioria das vezes	187	14,5%	12%	17%	95%	1,2%
Às vezes	112	8,7%	7%	11%	95%	0,9%
Nunca	42	3,3%	2%	4%	95%	0,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	236	14,7%	13%	17%	95%	1,1%
Não	1367	85,3%	83%	87%	95%	1,1%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	672	42,6%	40%	46%	95%	1,5%
Bom	781	49,6%	47%	53%	95%	1,5%
Regular	104	6,6%	5%	8%	95%	0,8%
Ruim	16	1,0%	0%	2%	95%	0,3%
Muito Ruim	3	0,2%	0%	0%	95%	0,1%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	396	26,2%	23%	29%	95%	1,4%
Bom	827	54,8%	52%	58%	95%	1,5%
Regular	225	14,9%	13%	17%	95%	1,1%
Ruim	44	2,9%	2%	4%	95%	0,5%
Muito Ruim	18	1,2%	1%	2%	95%	0,3%



# Dados Técnicos

## Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	465	32,0%	29%	35%	95%	1,5%
Bom	829	57,1%	54%	60%	95%	1,6%
Regular	142	9,8%	8%	12%	95%	0,9%
Ruim	11	0,8%	0%	1%	95%	0,3%
Muito Ruim	4	0,3%	0%	1%	95%	0,2%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	471	84,3%	81%	88%	95%	1,9%
Não	88	15,7%	12%	19%	95%	1,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	328	25,1%	22%	28%	95%	1,4%
Bom	816	62,5%	59%	66%	95%	1,6%
Regular	139	10,7%	9%	13%	95%	1,0%
Ruim	20	1,5%	1%	2%	95%	0,4%
Muito Ruim	2	0,2%	0%	0%	95%	0,1%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	636	39,1%	36%	42%	95%	1,5%
Bom	851	52,3%	49%	55%	95%	1,5%
Regular	129	7,9%	6%	10%	95%	0,8%
Ruim	7	0,4%	0%	1%	95%	0,2%
Muito Ruim	5	0,3%	0%	1%	95%	0,2%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	178	11,0%	9%	13%	95%	0,9%
Recomendaria	1221	75,2%	73%	78%	95%	1,3%
Recomendaria com ressalvas	195	12,0%	10%	14%	95%	1,0%
Não recomendaria	29	1,8%	1%	3%	95%	0,4%



# ■ ■ ■ Dados Técnicos – Plano Amostral

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança		Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior	Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Jaraguá Do Sul	18	16	20	Fraiburgo	2	1	2
Concórdia	9	7	10	União Da Vitória	2	1	2
Canoinhas	5	4	7	Seara	2	1	2
Videira	5	4	6	Guaramirim	2	1	2
Joinville	4	3	5	São Bento Do Sul	1	1	2
Blumenau	3	3	4	Três Barras	1	1	2
Curitibanos	3	3	4	Criciúma	1	1	2
Mafra	3	2	4	Sidrolândia	1	1	1
Xanxerê	3	2	3	São José	1	1	1
Florianópolis	3	2	3	Balneário Camboriú	1	0	1
Chapecó	2	2	3	Palhoça	1	0	1
Itajaí	2	1	3	Montenegro	1	0	1
Rio Negro	2	1	2	Gaspar	1	0	1
Dourados	2	1	2	Lages	1	0	1

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

# Dados Técnicos – Plano Amostral

## Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança (%)	
Cidade	Pesquisado (%)	Limite Inferior	Limite Superior
Schroeder	1	0	1
Itapiranga	1	0	1
Porto União	1	0	1
Forquilha	1	0	1
Ipumirim	1	0	1
Corupá	1	0	1
Amparo	1	0	1
Santa Cecília	1	0	1
Xaxim	1	0	1
Brusque	1	0	1
São Paulo	1	0	1
Guarujá	1	0	1
Rondonópolis	1	0	1

Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança (%)	
Faixa Etária	Pesquisado (%)	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	3	2	4
De 21 a 30 anos	16	14	18
De 31 a 40 anos	32	29	34
De 41 a 50 anos	22	20	24
De 51 a 60 anos	16	14	18
Mais de 60 anos	12	10	13

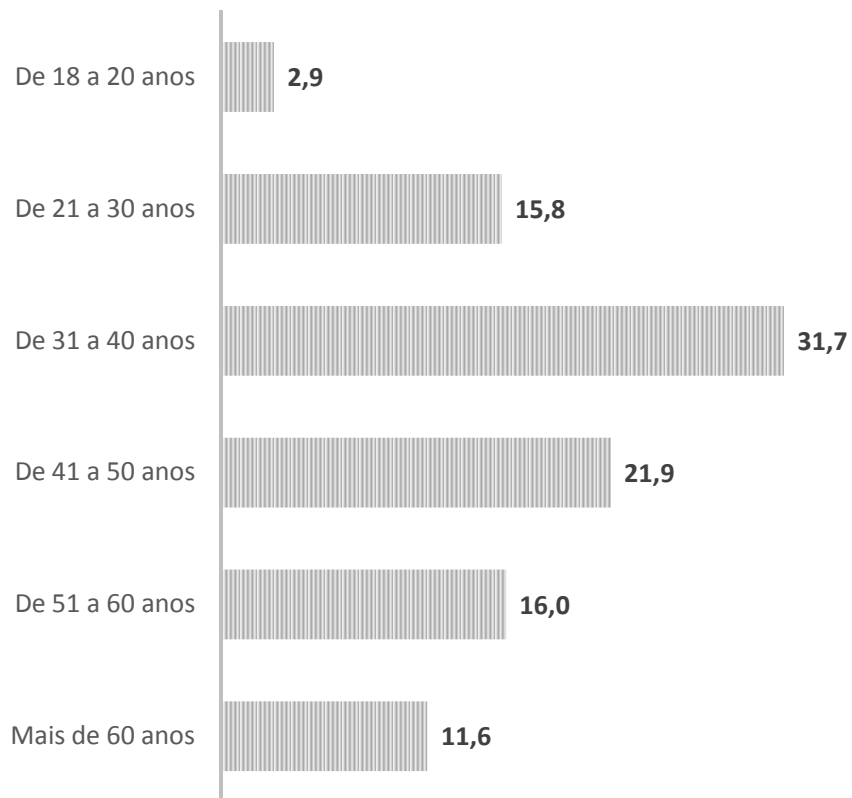
Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança (%)	
Gênero	Pesquisado (%)	Limite Inferior	Limite Superior
Masculino	45	42	47
Feminino	55	53	58

Nota<sup>1</sup>: As 42 cidades restantes não foram apresentadas, pois não existe percentual de pesquisado uma vez que o IC é de 0% tanto no Limite Inferior quanto no Limite Superior.

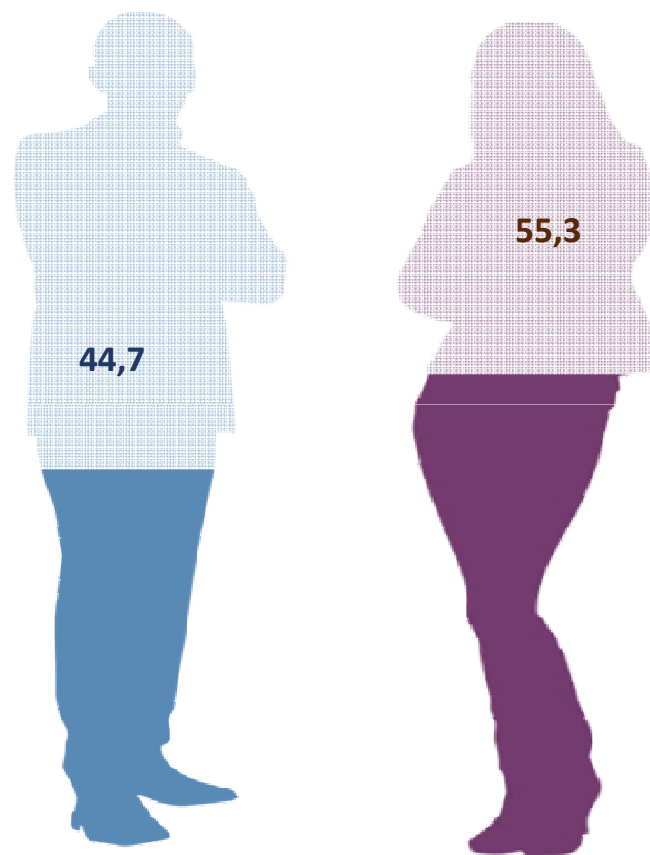
Nota<sup>2</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

# Dados Técnicos

## Faixa Etária



## Gênero

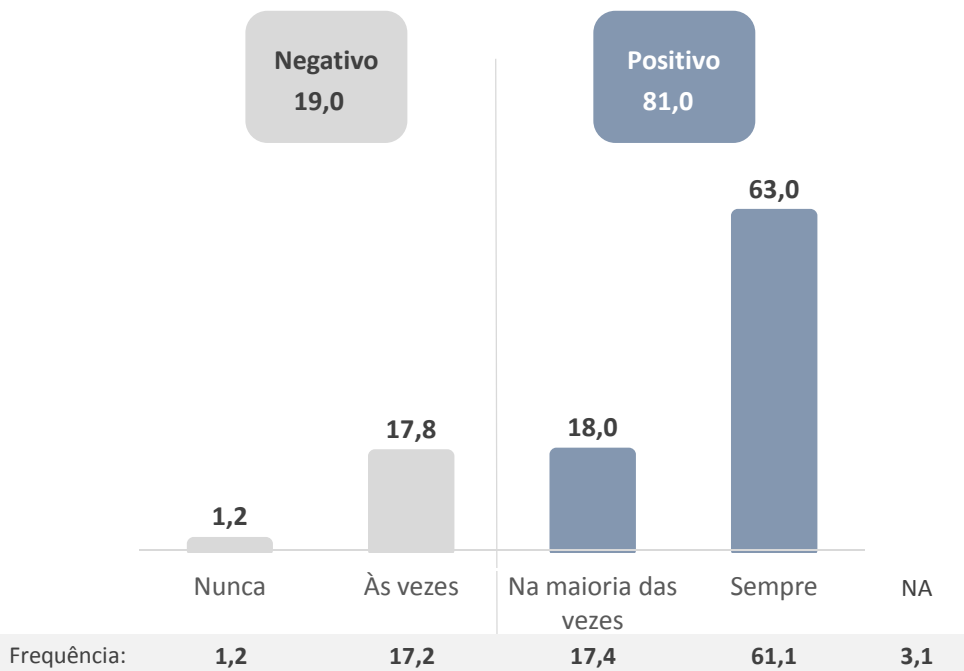


Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



# 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	1,1	16,2	18,7	64,0
Masculino	1,3	19,8	17,2	61,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	4,3	23,9	13,0	58,7
De 21 a 30 anos	2,9	19,0	18,2	59,9
De 31 a 40 anos	1,0	18,0	18,6	62,3
De 41 a 50 anos	1,1	19,4	19,4	60,0
De 51 a 60 anos	0,0	15,3	17,6	67,1
Mais de 60 anos	0,5	14,1	15,1	70,3

Base: 1.577 Margem de Erro: 2.45

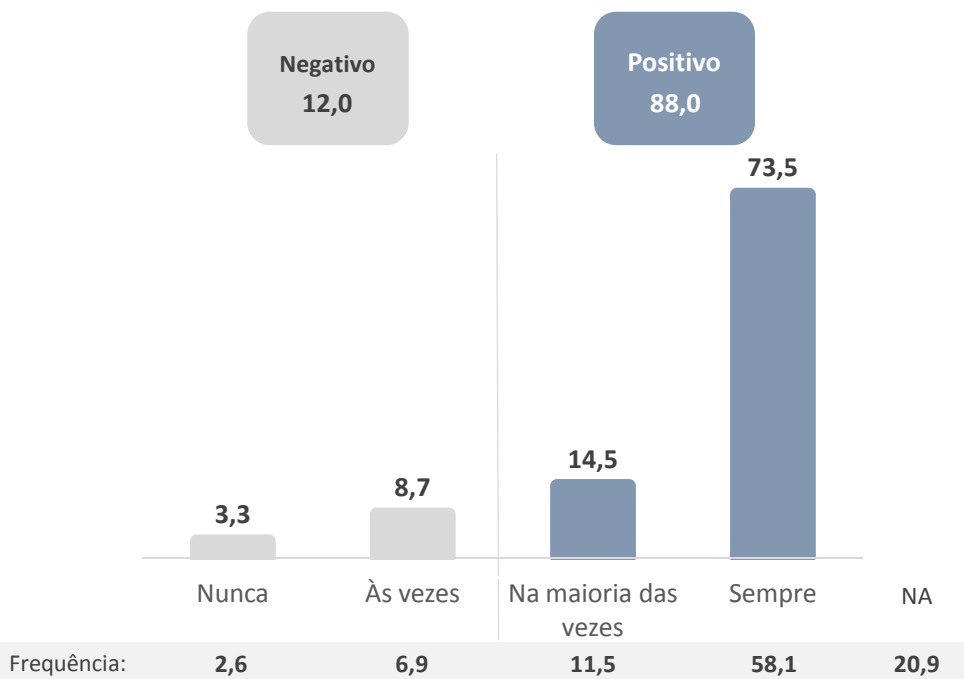
Não se aplica: 51 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 81% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**, número muito positivo. Destaque ainda para o fato de que o **nunca** não chegou a alcançar 1,5pp. Analisando por faixa etária, os beneficiários com **mais de 60 anos** são os que mais optam pela opção **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	2,2	8,9	15,8	73,1
Masculino	4,6	8,5	12,9	74,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	2,9	2,9	17,1	77,1
De 21 a 30 anos	4,7	6,2	13,0	76,2
De 31 a 40 anos	3,0	7,0	13,1	76,9
De 41 a 50 anos	3,9	10,7	17,8	67,6
De 51 a 60 anos	2,0	10,4	14,4	73,1
Mais de 60 anos	2,7	12,1	14,1	71,1

Base: 1.287 Margem de Erro: 2.72

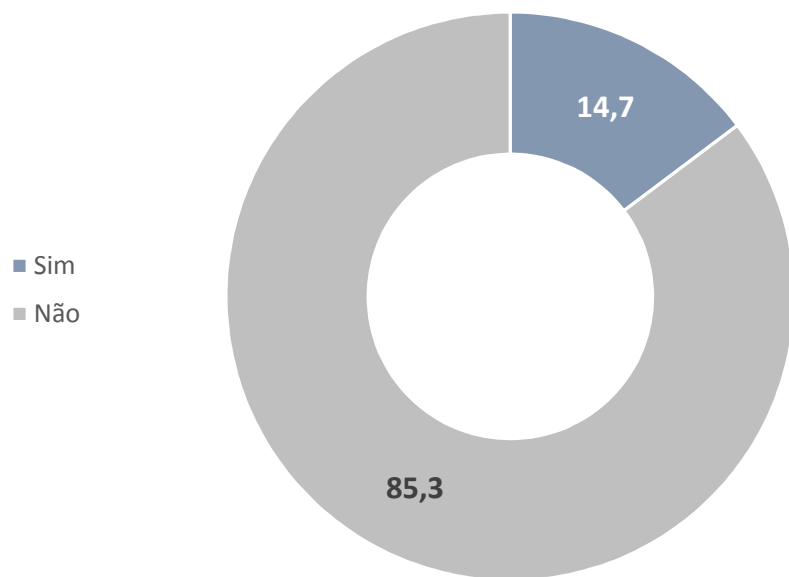
Não se aplica: 341 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano obteve 88% de menções positivas (**sempre** e **na maioria das vezes**), sendo 73,5pp concentrados na resposta **sempre**, ótimo índice. Vale ressaltar ainda que, quando olhamos por faixa etária, os beneficiários **de 18 a 20 anos** foram os que mais optaram pelas respostas positivas.

## 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: 1.603 Margem de Erro: 2.43

Não soube responder: 25 (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	Não	Sim
Feminino	86,3	13,7
Masculino	84,0	16,0

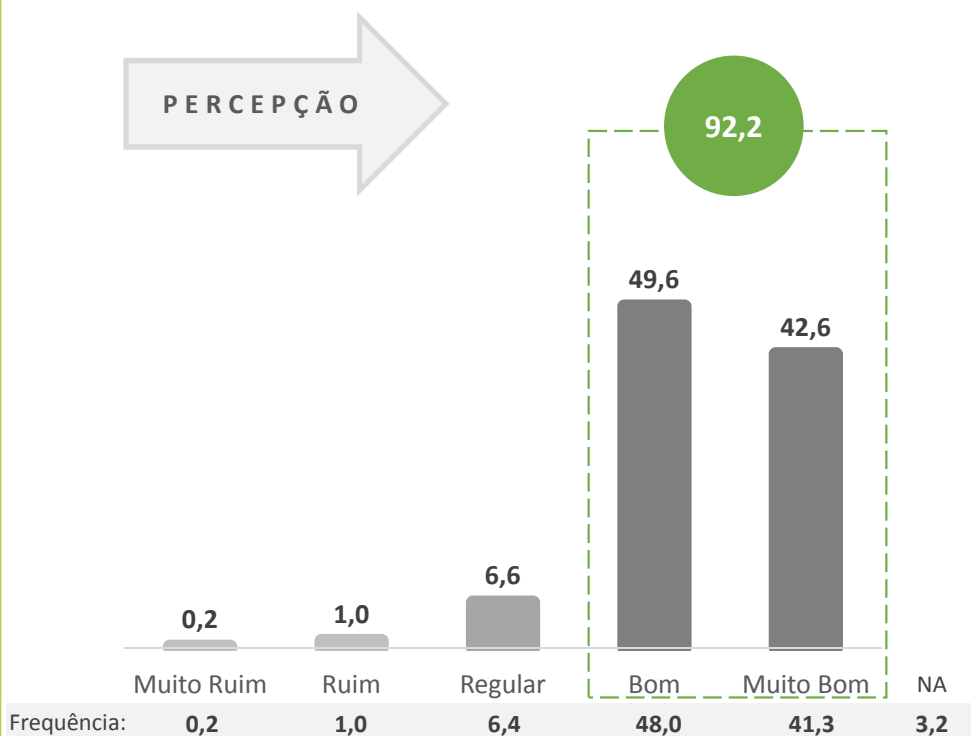
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	87,2	12,8
De 21 a 30 anos	90,5	9,5
De 31 a 40 anos	88,2	11,8
De 41 a 50 anos	83,9	16,1
De 51 a 60 anos	81,3	18,7
Mais de 60 anos	77,7	22,3

A maioria dos beneficiários (85,3%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

**Ponto de atenção:** Os beneficiários de 21 a 30 anos, foram os que menos receberam resolutividade.

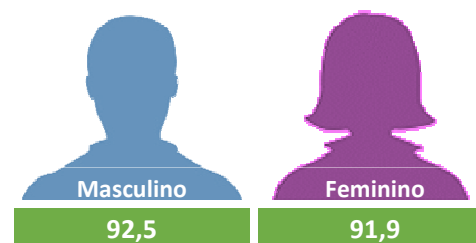
# Atenção à Saúde

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



Base: 1.576 Margem de Erro: 2.45  
 Não se aplica: 52 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação



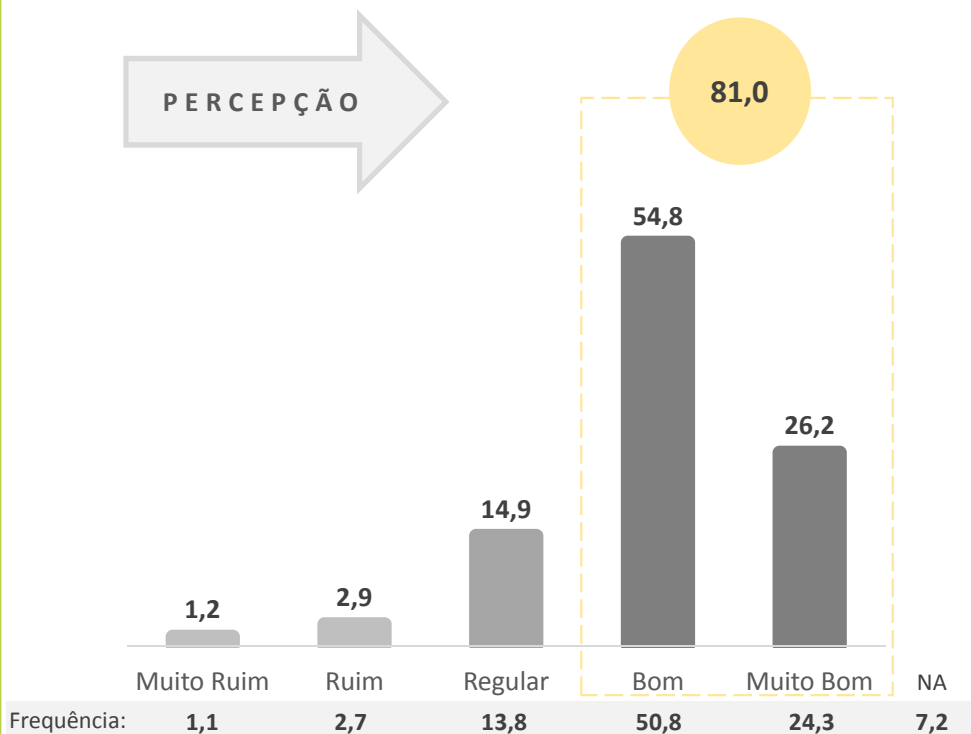
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	92,5
De 31 a 40 anos	91,6
De 41 a 50 anos	89,8
De 51 a 60 anos	94,9
Mais de 60 anos	92,4

Neste atributo, 92,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de excelência por estar acima de 90pp.

Por faixa etária, beneficiários **de 41 a 50 anos** são os menos satisfeitos, enquadrando-se dentro da conformidade. Em contrapartida, os que possuem **de 18 a 20 anos** estão no patamar máximo de excelência: 100pp.

# 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, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 1.510 Margem de Erro: 2.51  
 Não se aplica: 118 (não considerados para cálculo dos indicadores)  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

## % Satisfação



90 a 100

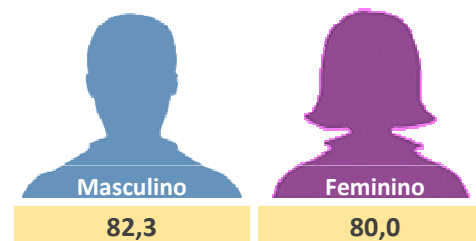
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

Não conforme Fraquezas ou Ameaças



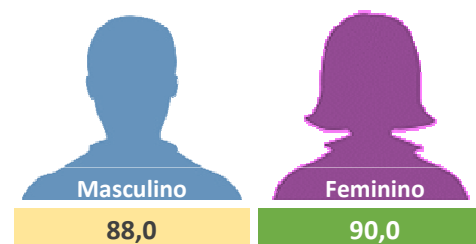
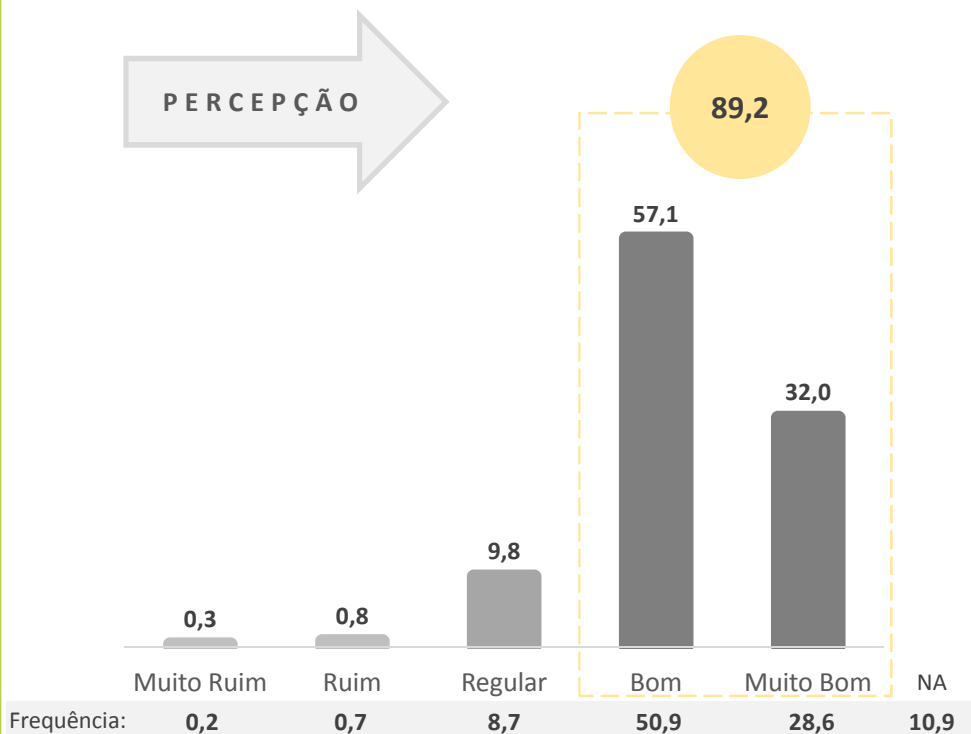
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	85,1
De 21 a 30 anos	76,0
De 31 a 40 anos	78,2
De 41 a 50 anos	82,0
De 51 a 60 anos	84,7
Mais de 60 anos	87,8

O acesso à lista de prestadores alcançou 81% de satisfação, colocando-o dentro da conformidade. Vale ressaltar ainda que há um viés de baixa ente as opções **bom** e **muito bom** (são 28,6pp de diferença), o que indica migração da satisfação para não satisfação.

**Ponto de atenção:** beneficiários de 21 a 40 anos concentram a não satisfação.

## 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	86,4
De 21 a 30 anos	86,9
De 31 a 40 anos	88,4
De 41 a 50 anos	89,9
De 51 a 60 anos	90,3
Mais de 60 anos	92,1

A satisfação com os canais de atendimento ficou com 89,2%. Aqui, assim como nas questões anteriores, há um viés de baixa entre os índices positivos (**bom e muito bom**): de 25,1pp.

**Ponto de atenção:** usuários mais jovens, **de 18 a 30 anos**, são os menos satisfeitos neste quesito.

Base: 1.451 Margem de Erro: 2.56

Não se aplica: 177 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

### % Satisfação



90 a 100

80 a 89

0 a 79

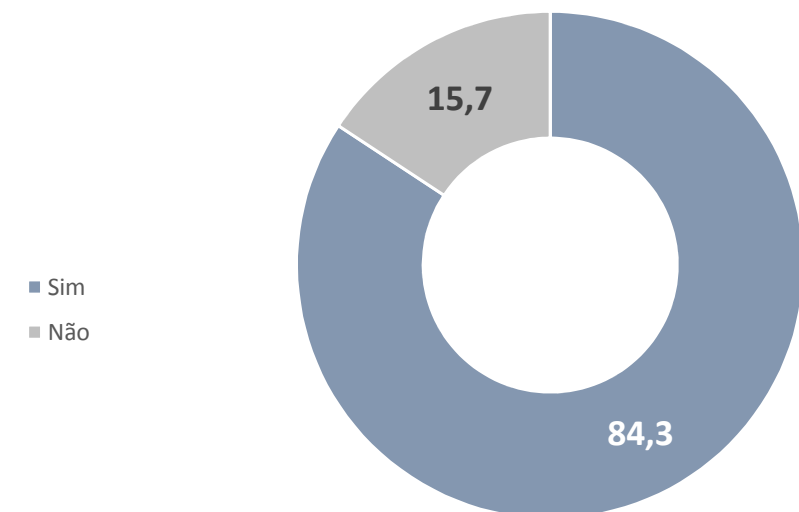
Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

## 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:	28,9	5,4	65,7

Base: 559 Margem de Erro: 4.14

Não se aplica: 1.069 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	17,0	83,0
Masculino	14,0	86,0

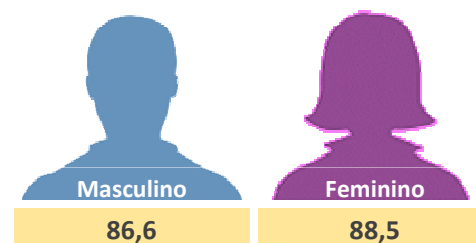
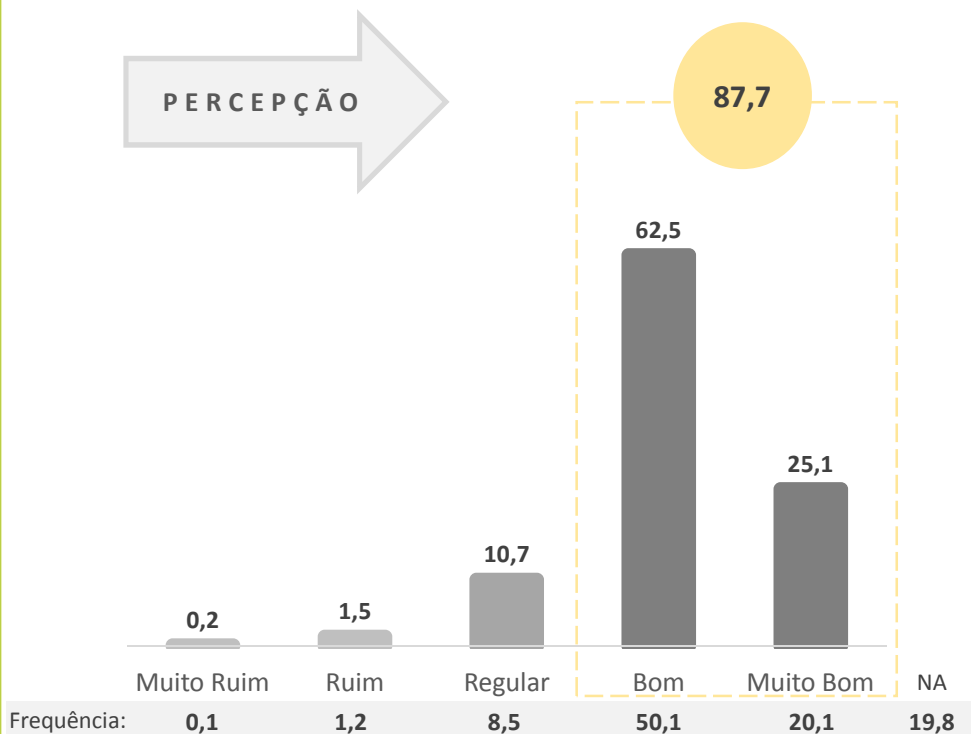
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	10,0	90,0
De 21 a 30 anos	17,1	82,9
De 31 a 40 anos	16,9	83,1
De 41 a 50 anos	16,3	83,7
De 51 a 60 anos	14,8	85,2
Mais de 60 anos	13,2	86,8

Das pessoas pesquisadas, 66% optaram pela opção “não aplicável”, o que nos permite dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses e este é um dado positivo. Dos que abriram uma reclamação, mais de 84% informaram ter sua demanda resolvida, outro dado importante.

**Ponto de atenção:** usuários de 18 a 20 anos foram os que mais receberam 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	92,5
De 21 a 30 anos	83,3
De 31 a 40 anos	85,1
De 41 a 50 anos	88,7
De 51 a 60 anos	89,6
Mais de 60 anos	94,7

No quesito que avalia os documentos/formulários 87,7% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. E, mais uma vez, podemos observar mais um viés entre os atributos **muito bom** e **bom** com diferença de 37,4p.

Aqui beneficiários **de 21 a 40 anos** são os menos satisfeitos. Quem se destaca positivamente é o público com **mais de 60 anos**.

Base: 1.305 Margem de Erro: 2.70

Não se aplica: 323 (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



# Avaliação Geral

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



Base: 1.628 Margem de Erro: 2.41

Não soube responder: 0 (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.

### % Satisfação



90 a 100

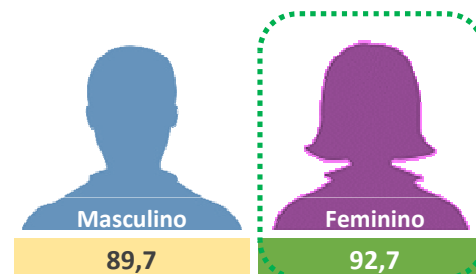
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças

Conforme / Oportunidades

Não conforme Fraquezas ou Ameaças



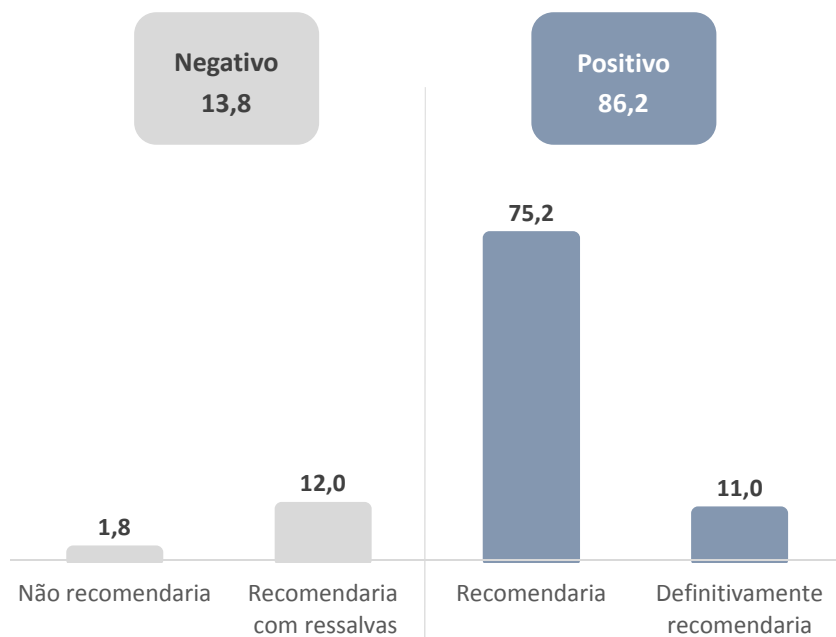
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	95,8
De 21 a 30 anos	92,2
De 31 a 40 anos	92,2
De 41 a 50 anos	88,0
De 51 a 60 anos	92,7
Mais de 60 anos	91,0

Na avaliação geral, o plano atingiu 91,3% de satisfação, dentro do patamar de excelência. Diferente das demais faixas, o grupo **de 41 a 50 anos** se mostra menos satisfeito com o plano: 88,0%.

Positivamente, **mulheres** e beneficiários **de 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos.

# Avaliação Geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,6	11,7	75,6	11,1
Masculino	2,1	12,4	74,8	10,8

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	2,1	72,9	25,0
De 21 a 30 anos	0,8	12,9	69,5	16,8
De 31 a 40 anos	1,9	12,0	72,8	13,2
De 41 a 50 anos	2,0	13,8	74,7	9,6
De 51 a 60 anos	1,1	11,9	82,0	5,0
Mais de 60 anos	3,7	10,2	81,8	4,3

Base: 1.623 Margem de Erro: 2.42

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.

Os resultados indicam que 86,2% dos beneficiários recomendariam o plano (**definitivamente recomendaria + recomendaria**). **Ponto de atenção:** apenas 11% **definitivamente recomendariam** o plano, ou seja, tecnicamente empatados com a opção **recomendaria com ressalvas**.

**Destaque:** beneficiários **de 18 a 20 anos** dizem mais as opções **recomendaria** e **definitivamente recomendaria** que os demais perfis.



## ■ ■ ■ Conclusões

- De maneira geral, considerando os resultados referentes as questões de satisfação (com 5 opções de escolha) o desempenho da Unimed Santa Catarina supera 80%.
- A **questão 4** que avalia toda a atenção à saúde recebida foi o melhor atributo avaliado, atingiu 92,2%. O resultado mais baixo de satisfação ocorreu na **questão 5** que mede a facilidade de acesso à lista de prestadores: 81%, sendo classificado como em conformidade.
- Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relativas a satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**, o que indica uma possibilidade de migração para a não satisfação. Logo, faz-se necessárias ações para que evitem essa mudança.
- Por fim, a avaliação geral (questão 9) do plano atingiu 91,3% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 5,1pp. Apesar de serem números bons, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.





# Obrigado!

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



[www.unimed.coop.br/santacatarina](http://www.unimed.coop.br/santacatarina)



/federacaounimedsc



@federacaounimedsc



/federacaounimedsc



@scUnimed