



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:** 40.837 beneficiários possuidores do plano Unimed Campina Grande.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 32.716.
- ❖ **Período de campo:** Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 50%. Falamos com 770 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 388.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 23 (3%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 37 (5%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 322 (42%).
- ❖ **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	380	5.00
	2 - Atenção imediata	269	5.95
	3 - Comunicação	388	4.95
	4 - Atenção à saúde recebida	376	5.02
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	359	5.14
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	349	5.22
	7 - Resolutividade	155	7.85
	8 - Documentos e formulários	308	5.56
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	388	4.95
	10 - Recomendação	388	4.95



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	227	59,7%	50%	70%	90%	5,0%
Na maioria das vezes	70	18,4%	10%	26%	90%	4,0%
Às vezes	81	21,3%	13%	30%	90%	4,2%
Nunca	2	0,5%	-1%	2%	90%	0,7%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	200	74,3%	64%	85%	90%	5,3%
Na maioria das vezes	35	13,0%	5%	21%	90%	4,1%
Às vezes	28	10,4%	3%	18%	90%	3,7%
Nunca	6	2,2%	-1%	6%	90%	1,8%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	65	16,8%	9%	24%	90%	3,8%
Não	323	83,2%	76%	91%	90%	3,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	112	29,8%	20%	39%	90%	4,7%
Bom	206	54,8%	45%	65%	90%	5,1%
Regular	54	14,4%	7%	22%	90%	3,6%
Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	90%	0,5%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	68	18,9%	11%	27%	90%	4,1%
Bom	186	51,8%	41%	62%	90%	5,3%
Regular	85	23,7%	15%	33%	90%	4,5%
Ruim	12	3,3%	0%	7%	90%	1,9%
Muito Ruim	8	2,2%	-1%	5%	90%	1,6%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	73	20,9%	12%	30%	90%	4,4%
Bom	187	53,6%	43%	64%	90%	5,3%
Regular	73	20,9%	12%	30%	90%	4,4%
Ruim	11	3,2%	-1%	7%	90%	1,9%
Muito Ruim	5	1,4%	-1%	4%	90%	1,3%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	90	23,2%	15%	32%	90%	4,3%
Bom	221	57,0%	47%	67%	90%	5,0%
Regular	71	18,3%	10%	26%	90%	3,9%
Ruim	5	1,3%	-1%	4%	90%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	1%	90%	0,5%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	114	73,5%	59%	88%	90%	7,1%
Não	41	26,5%	12%	41%	90%	7,1%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	26	6,7%	2%	12%	90%	2,5%
Recomendaria	259	66,8%	57%	76%	90%	4,8%
Recomendaria com ressalvas	87	22,4%	14%	31%	90%	4,2%
Não recomendaria	16	4,1%	0%	8%	90%	2,0%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	53	17,2%	9%	26%	90%	4,3%
Bom	161	52,3%	41%	64%	90%	5,7%
Regular	75	24,4%	15%	34%	90%	4,9%
Ruim	14	4,5%	0%	9%	90%	2,4%
Muito Ruim	5	1,6%	-1%	5%	90%	1,4%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Campina Grande	87
Joao Pessoa	8
Lagoa Seca	2
Esperanca	2
Queimadas	1
Alagoa Nova	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
83	90
5	11
1	3
0	3
0	2
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	19
De 31 a 40 anos	24
De 41 a 50 anos	14
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	27

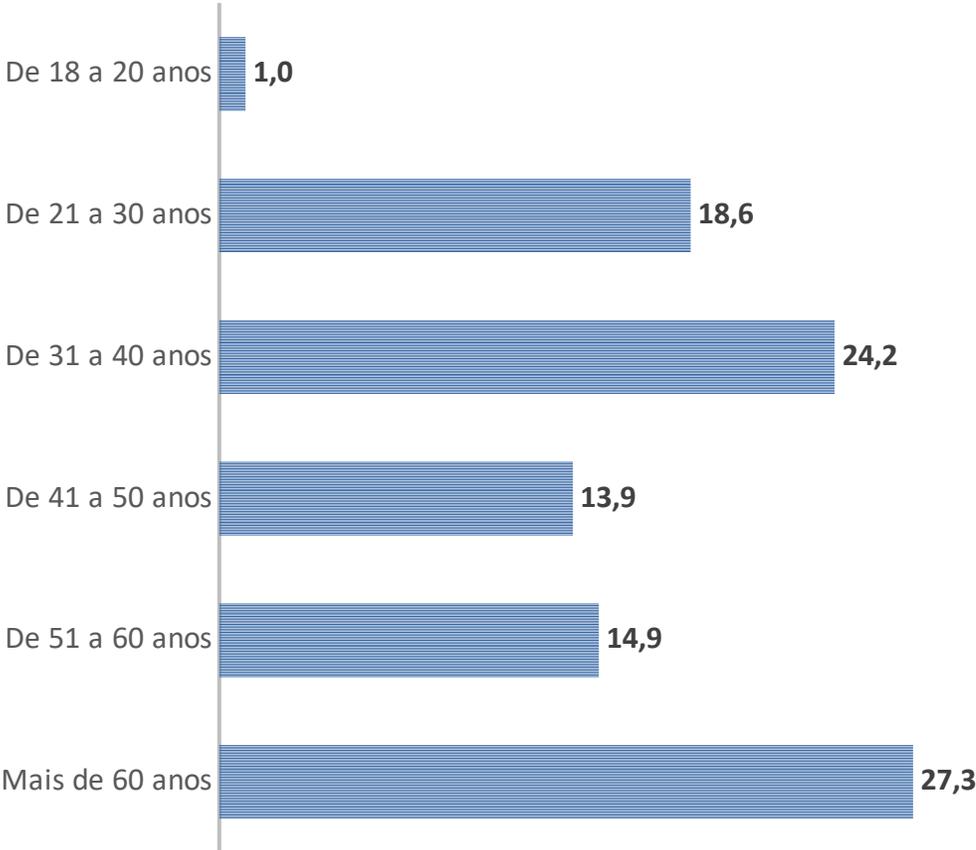
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
15	22
20	28
10	17
11	18
23	32

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	65
Masculino	35

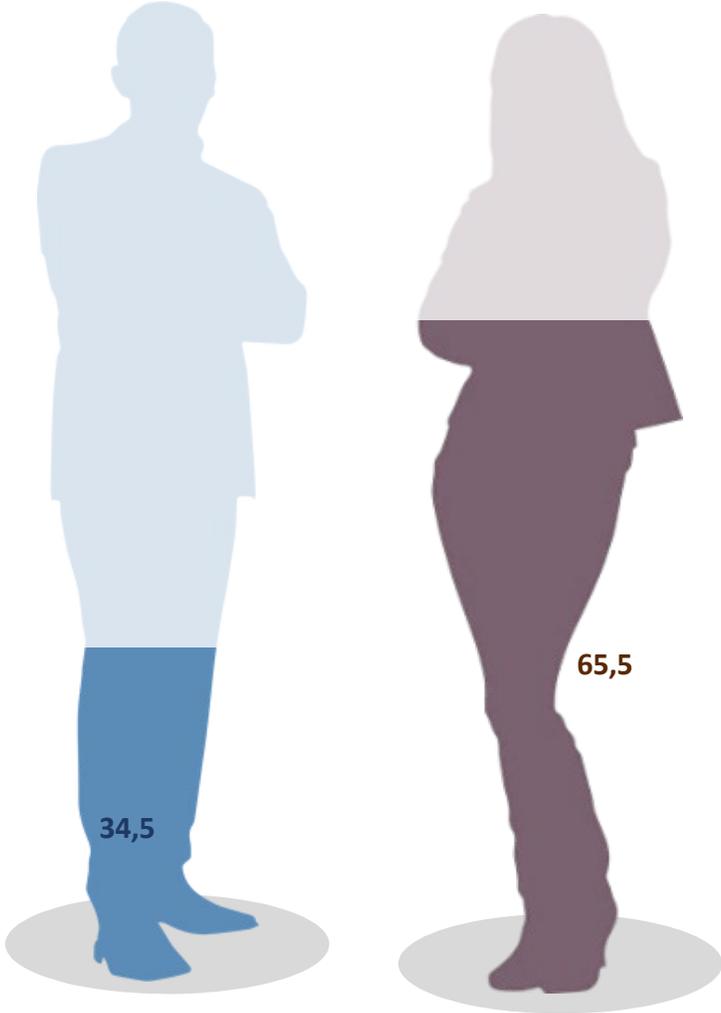
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
61	70
30	39

Dados técnicos

Faixa Etária



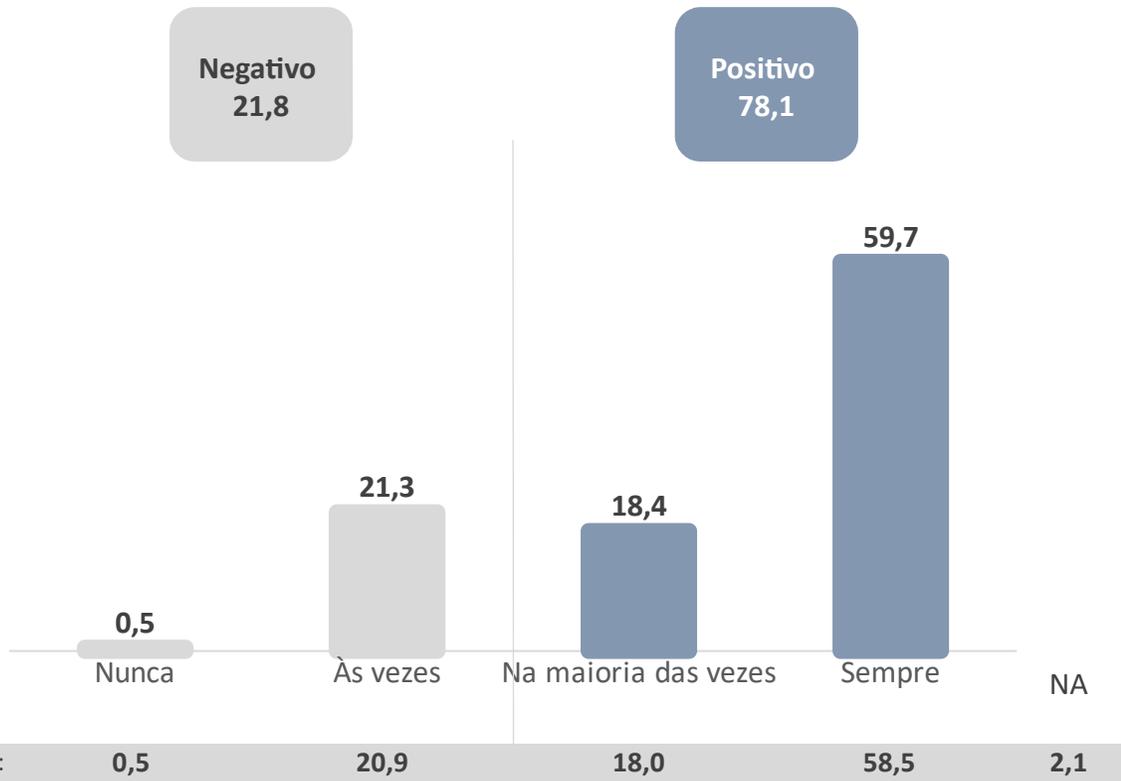
Gênero



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	0,4	18,8	17,2	63,6
Masculino	0,8	26,2	20,8	52,3

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	0,0	50,0
De 21 a 30 anos	0,0	15,7	27,1	57,1
De 31 a 40 anos	0,0	20,7	17,4	62,0
De 41 a 50 anos	0,0	17,0	18,9	64,2
De 51 a 60 anos	1,8	21,4	16,1	60,7
Mais de 60 anos	1,0	26,7	15,2	57,1

Base: 380 | Margem de Erro: 5.00

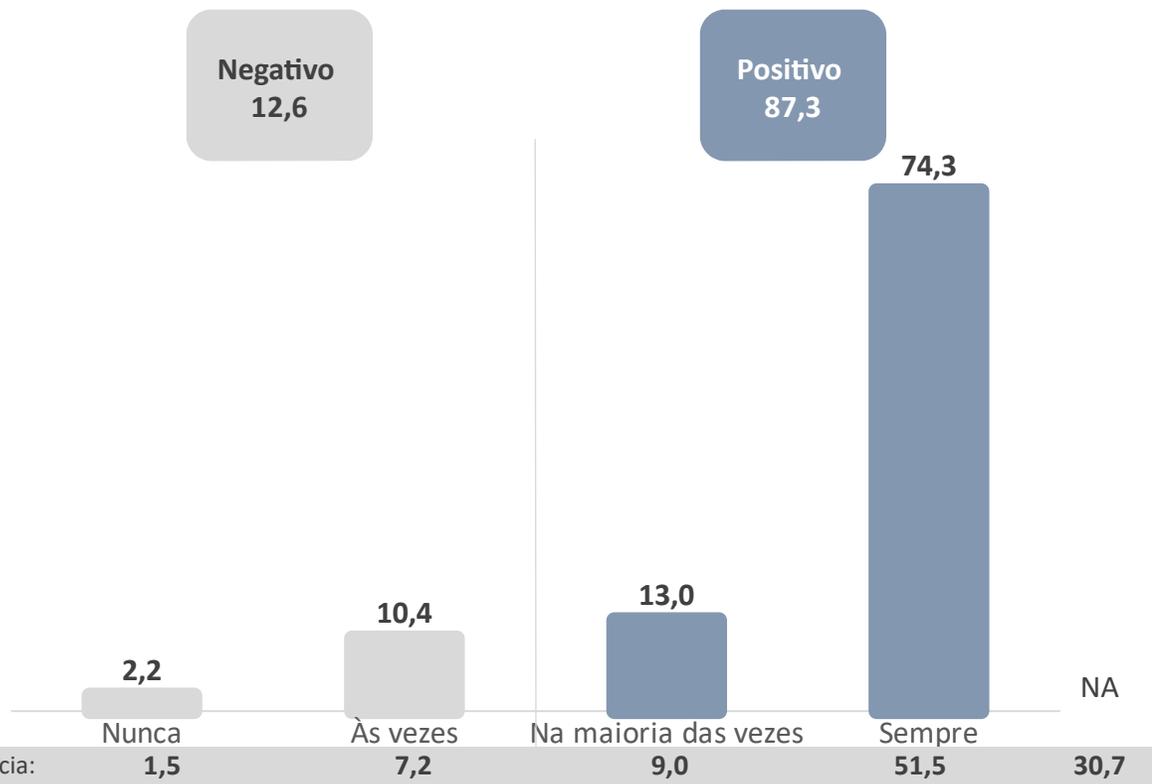
Não se aplica: 8 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 78,1% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**. Apesar disso, destaque para o fato de que apenas 0,5% citaram **Nunca**. Vale atenção ao percentual de **Às vezes** que se sobressai ao **Na maioria das vezes**, mesmo empatados dentro da margem de erro, indica uma probabilidade de migração do positivo para o lado negativo. Por perfil, o gênero **Feminino** em **Conformidade**, mostra maior frequência quanto ao **Masculino** fora da **Conformidade**. A faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que menos conseguiram este cuidado, já a faixa etária **De 21 a 30 anos** são os obtiveram maior frequência sobre cuidados a saúde, quando necessitaram.

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	1,1	8,4	12,8	77,7
Masculino	4,4	14,4	13,3	67,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	3,6	8,9	10,7	76,8
De 31 a 40 anos	0,0	13,2	17,6	69,1
De 41 a 50 anos	2,6	12,8	7,7	76,9
De 51 a 60 anos	2,4	7,3	17,1	73,2
Mais de 60 anos	3,2	9,7	9,7	77,4

Base: 269 | Margem de Erro: 5.95

Não se aplica: 119 (não considerados para cálculo dos indicadores)

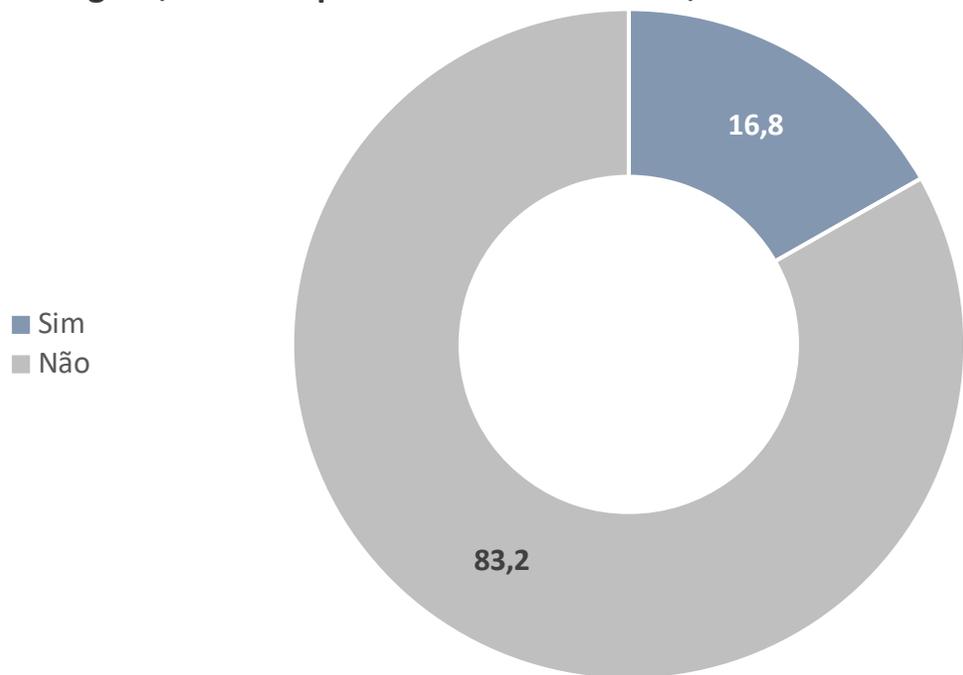
Referente à atenção imediata, 87,3% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**), sendo 74,3% concentrado em **Sempre**, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto positivo para o fato de que apenas 2,2% citaram **Nunca**. Ponto de atenção ao **Às vezes** tecnicamente empatada dentro da margem de erro com **Na maioria das vezes**, indicando uma probabilidade de migração para o lado negativo.

Por perfil, o público **Feminino** alega ter um melhor atendimento neste aspecto, se comparado com o **Masculino**. Por faixa etária, **De 18 a 20** e **51 a 60 anos** são os que tiveram maior frequência no atendimento imediato, classificando-os em patamar de **Excelência**, ou seja, estão acima de 90pp. Em contrapartida, atenção aos beneficiários **De 31 a 50 anos** onde concentra o maior índice de respostas **Às vezes**.

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.?



GÊNERO	Não	Sim
Feminino	83,5	16,5
Masculino	82,8	17,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	88,9	11,1
De 31 a 40 anos	90,4	9,6
De 41 a 50 anos	77,8	22,2
De 51 a 60 anos	75,9	24,1
Mais de 60 anos	79,2	20,8

Base: 388 | Margem de Erro: 4.95

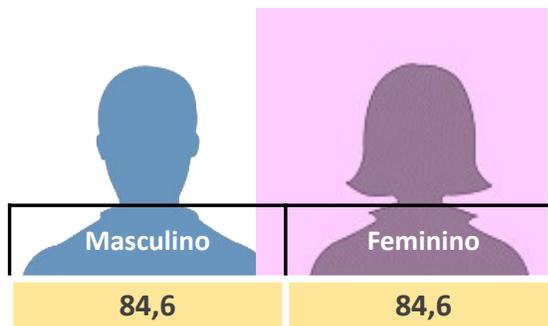
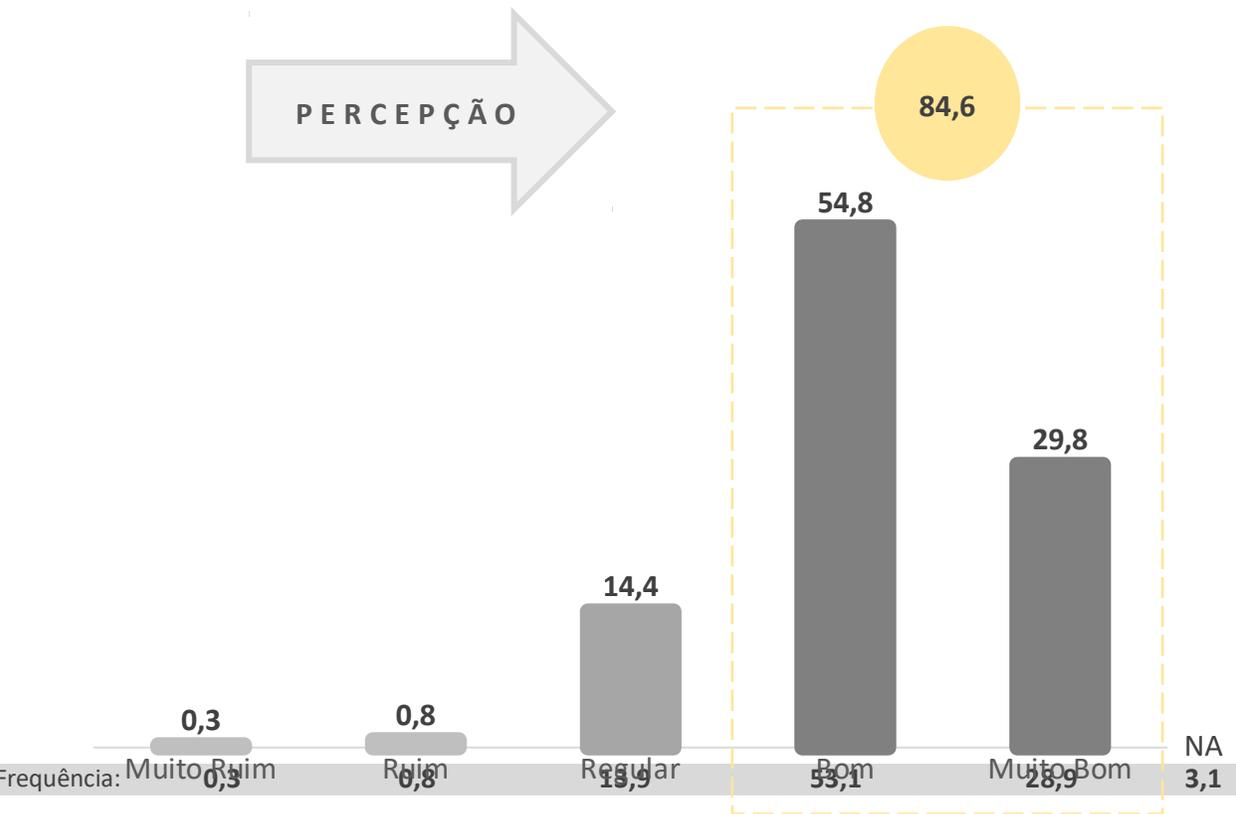
Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

A comunicação é um ponto em que a maior parte dos entrevistados (83,2%) disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano, quanto à saúde preventiva, nos últimos 12 meses, dado considerado como ponto de atenção por se tratar de informações importantes relacionadas a saúde. Por perfil o gênero **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro quanto a receber comunicação do plano. A faixa etária **De 18 a 20 anos** (apesar de representar 1% da amostra) 100% não receberam, já a faixa etária de **De 51 a 60 anos**, o envio é mais frequente, mesmo assim, o resultado é muito baixo.

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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	83,1
De 31 a 40 anos	86,8
De 41 a 50 anos	81,1
De 51 a 60 anos	83,3
Mais de 60 anos	85,4

84,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção aos viés de baixa de 25pp entre as opções **Bom** e **Muito Bom**, o que pode indicar uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. Ponto positivo é que a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** foi de apenas 1,1%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficaram empatados, ambos com 84,6% em **Conformidade**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** demonstra estar menos satisfeita, em **Conformidade**, já a faixa etária **De 18 a 20 anos** é a mais satisfeita com classificação em patamar de **Excelência**, lembrando que sua representatividade é baixa, a segunda melhor avaliação é feita por beneficiários **De 31 a 40 anos**.

Base: 376 | Margem de Erro: 5.02

Não se aplica: 12 (não considerados para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

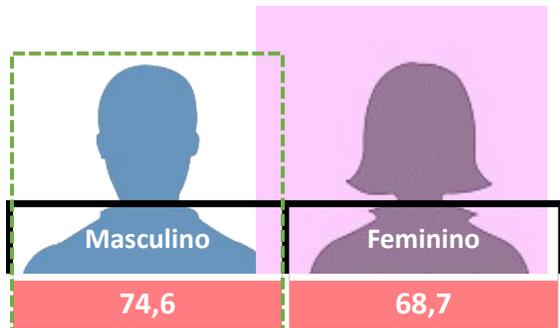
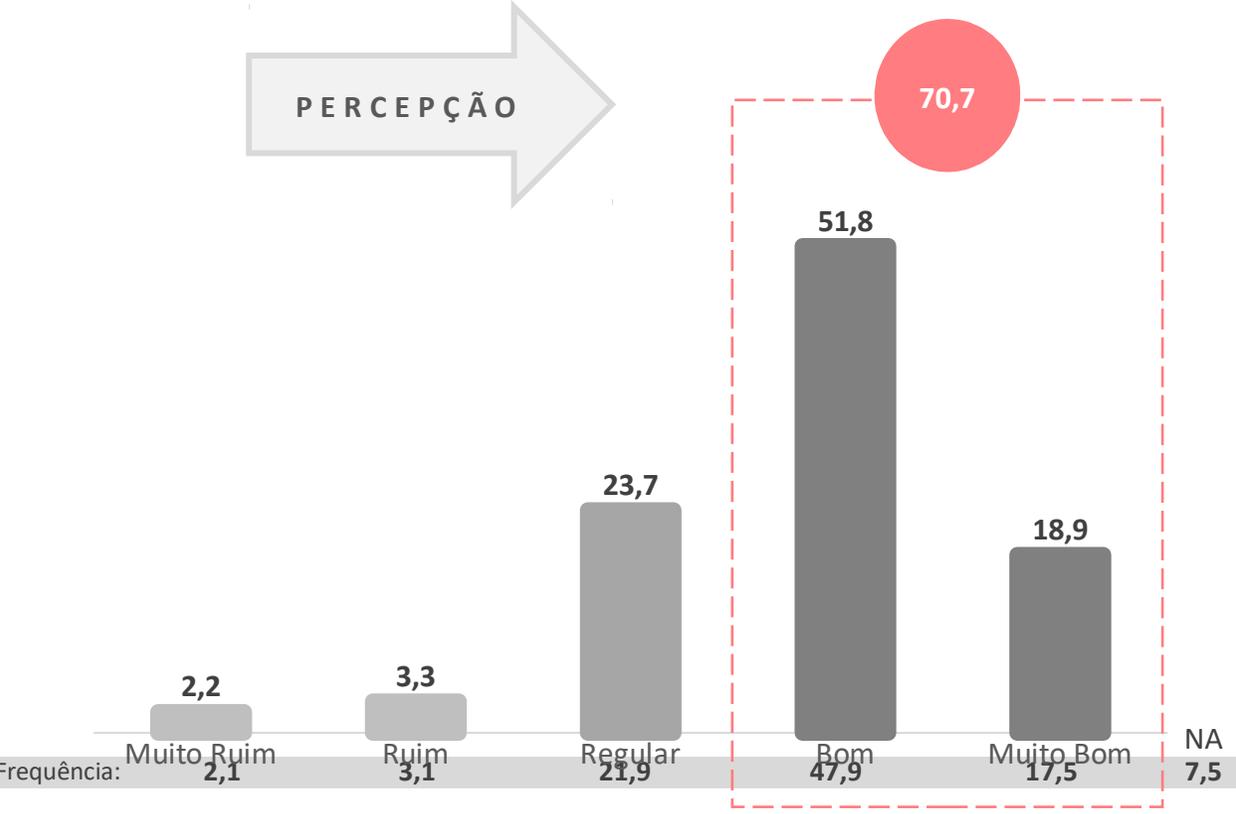
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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)?

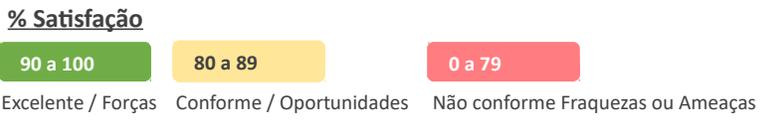


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	77,9
De 31 a 40 anos	69,2
De 41 a 50 anos	53,7
De 51 a 60 anos	70,6
Mais de 60 anos	75,8

70,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, ficando em **Não Conformidade**, devido ao alto volume em **Regular**. Apesar disso, vale ressaltar que a soma dos gradientes de insatisfação (**Muito Ruim** e **Ruim**) foi de apenas 5,5%.
 Ponto de atenção ao viés de baixa de 32,9pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o gênero **Masculino** mostra maior satisfação quanto ao **Feminino**, ambos fora da **Conformidade**. A faixa etária **De 41 a 50 anos** obtém o menor índice dentre elas e todas estão fora da **Conformidade**, exceto a faixa **De 18 a 20 anos** única que melhor avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, classificada em **Excelência**.

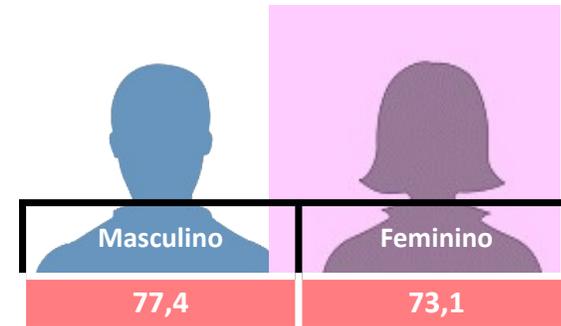
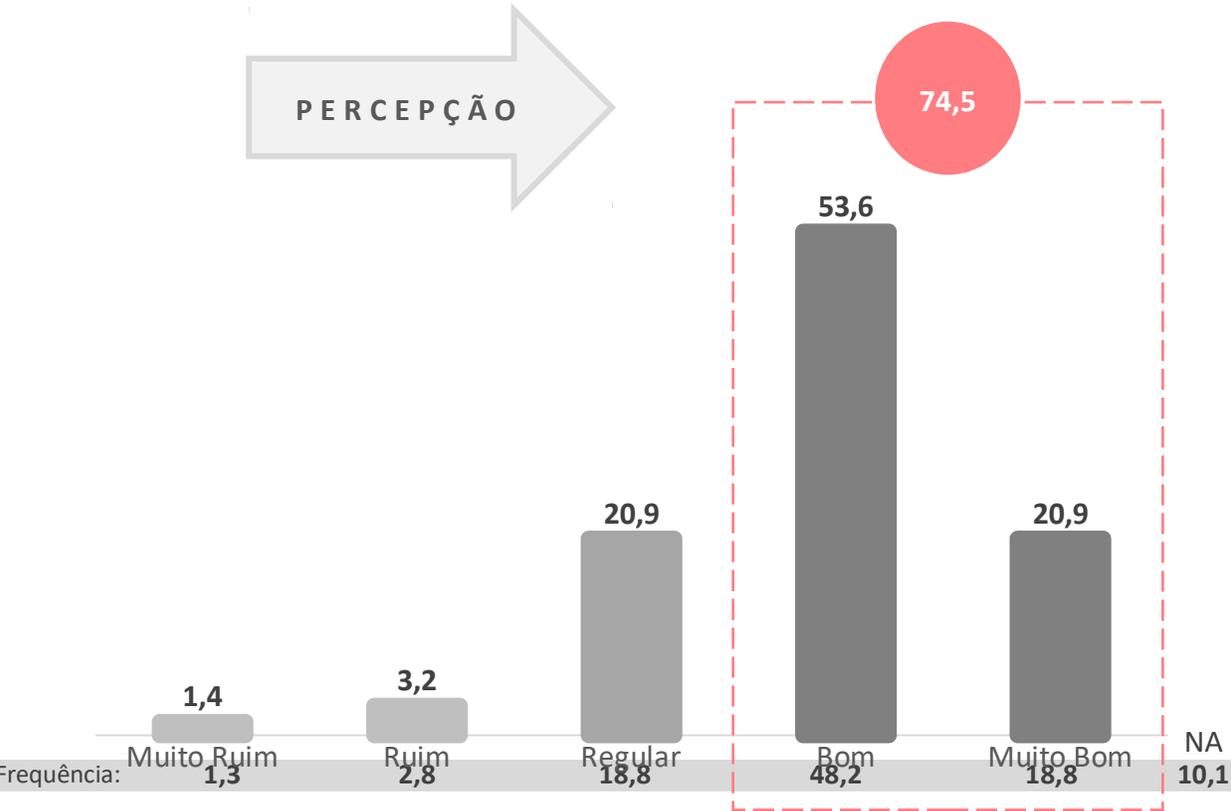
Base: 359 | Margem de Erro: 5.14
 Não se aplica: 29 (não considerados para cálculo dos indicadores)



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	75,0
De 21 a 30 anos	78,1
De 31 a 40 anos	68,6
De 41 a 50 anos	62,0
De 51 a 60 anos	72,2
Mais de 60 anos	85,7

Sobre o acesso às informações, 74,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, escolhendo entre **Bom** e **Muito bom**, classificando-o em **Não Conformidade**, igual na questão anterior, devido ao alto volume em **Regular**. Destaque positivo aqui também para a soma das opções **Muito Ruim** e **Ruim** que não chegou nem a 5%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 32,7pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro. A faixa etária **De 41 a 50 anos** demonstra menos satisfação, e estão fora da **Conformidade**. Quem mais se destacou positivamente foi a faixa **Mais de 60 anos**, única em **Conformidade** com 85,7%.

Base: 349 | Margem de Erro: 5.22

Não se aplica: 39 (não considerados para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

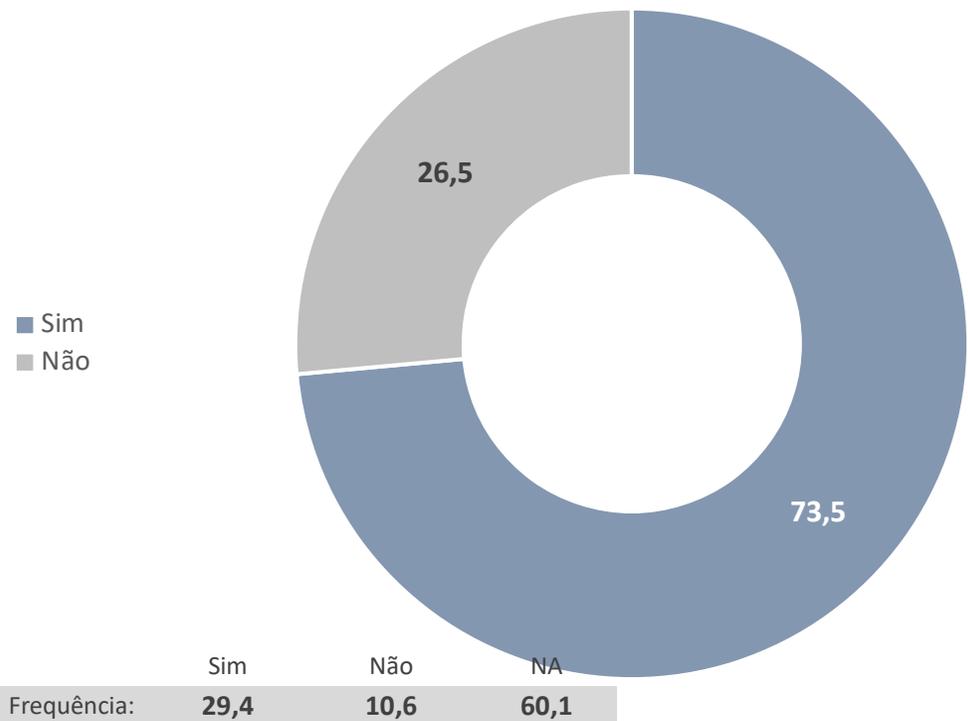


Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	25,7	74,3
Masculino	28,0	72,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	21,4	78,6
De 31 a 40 anos	31,4	68,6
De 41 a 50 anos	29,6	70,4
De 51 a 60 anos	22,2	77,8
Mais de 60 anos	24,3	75,7

Base: 155 | Margem de Erro: 7.85

Não se aplica: 233 (não considerados para cálculo dos indicadores)

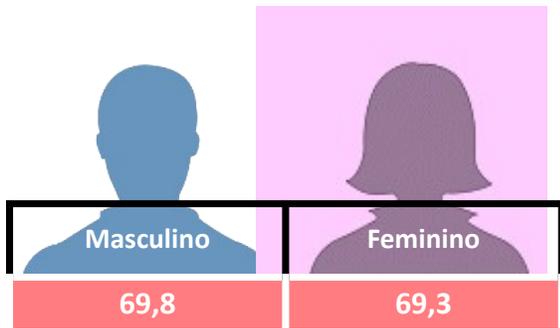
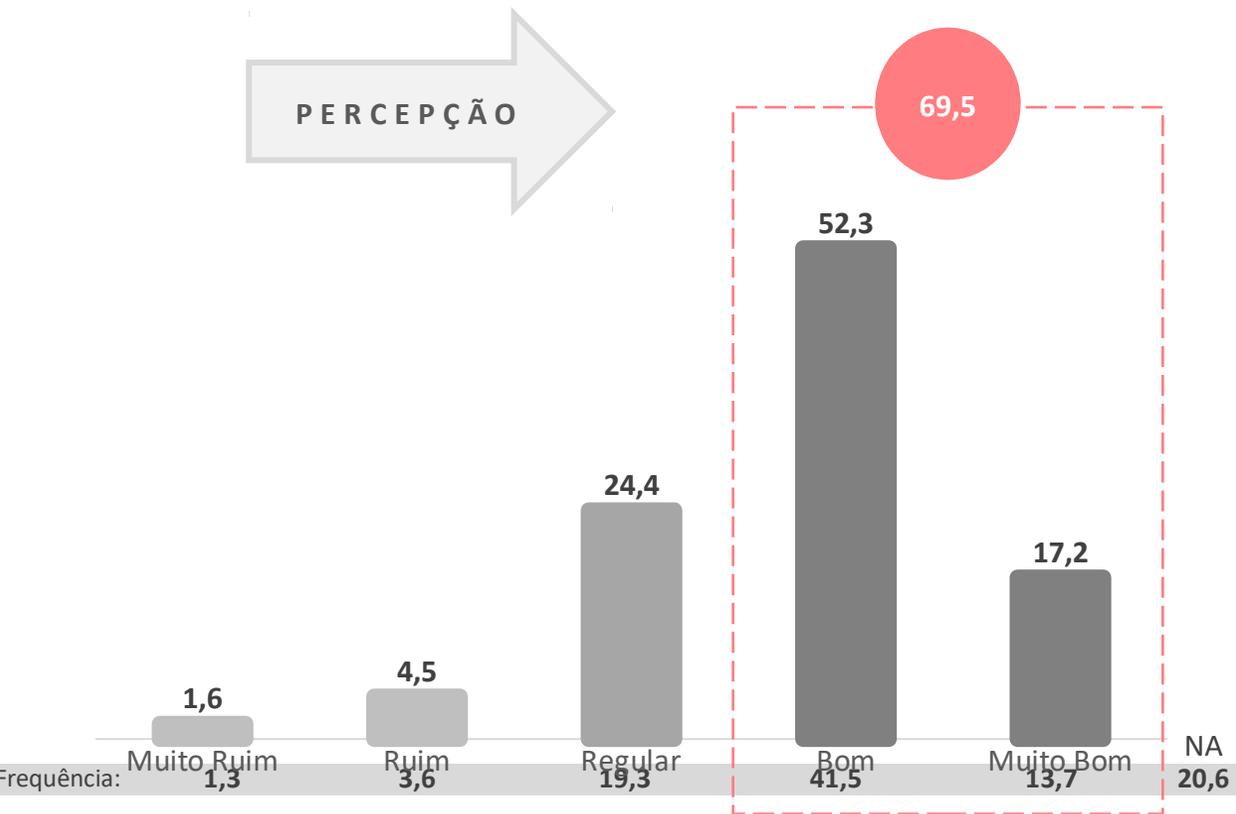
Em resolutividade 60% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que vale atenção a este percentual, pois ainda assim 40% abriram uma reclamação. Dos que abriram, 73,5% tiveram a demanda resolvida, percentual que também merece atenção, por estar abaixo dos 80pp.

Por perfil os gêneros **Feminino** e **Masculino** ficam empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 18 a 20 anos** disseram ter nenhuma resolutividade, por outro lado, a faixa etária **De 21 a 30 anos** foram as que mais obtiveram resolutividade em suas demandas.

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	75,0
De 21 a 30 anos	75,0
De 31 a 40 anos	56,8
De 41 a 50 anos	66,0
De 51 a 60 anos	80,0
Mais de 60 anos	73,2

No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 69,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 35,1pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para não satisfação. Observa-se contudo que a neutralidade novamente é alta (**Regular 24,4%**).

Ponto positivo para a opção **Muito Ruim e Ruim** que juntas somam apenas 6,1%.

Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino**, estão tecnicamente empatados considerando a margem de erro, ambos fora da **Conformidade**. Por perfil, a faixa etária **De 31 a 40 anos** são os menos satisfeitos. Em contrapartida, entrevistados **De 51 a 60 anos** são os mais satisfeitos e são os únicos que estão em **Conformidade**.

Base: 308 | Margem de Erro: 5.56
 Não se aplica: 80 (não considerados para cálculo dos indicadores)

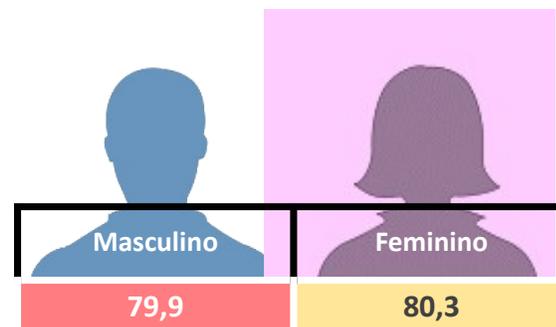
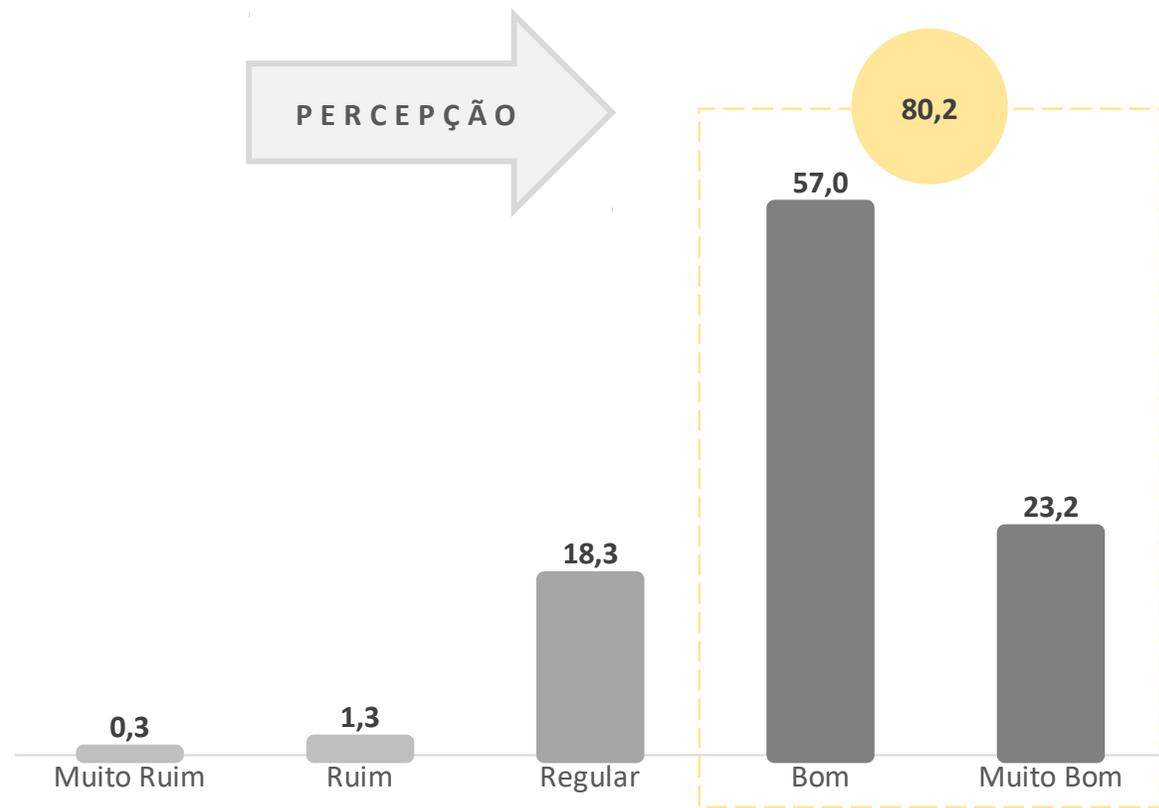
% Satisfação

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	75,0
De 21 a 30 anos	79,2
De 31 a 40 anos	80,9
De 41 a 50 anos	81,5
De 51 a 60 anos	79,3
Mais de 60 anos	80,2

Com relação à avaliação geral do plano, 80,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este resultado em **Conformidade**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 33,8pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para não satisfação. Vale ressaltar que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não chegou nem a 2%.

Por perfil, o público **Feminino** encontra-se em **Conformidade** e o **Masculino** fora da **Conformidade**, porém estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro. Por faixa etária **De 18 a 30** e **51 a 60 anos** são os menos satisfeitos, fora da **Conformidade**, já as demais faixas etárias **De 31 a 50 anos** e **Mais de 60 anos** são os mais contentes, avaliando dentro da **Conformidade**.

Base: 388 | Margem de Erro: 4.95

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

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

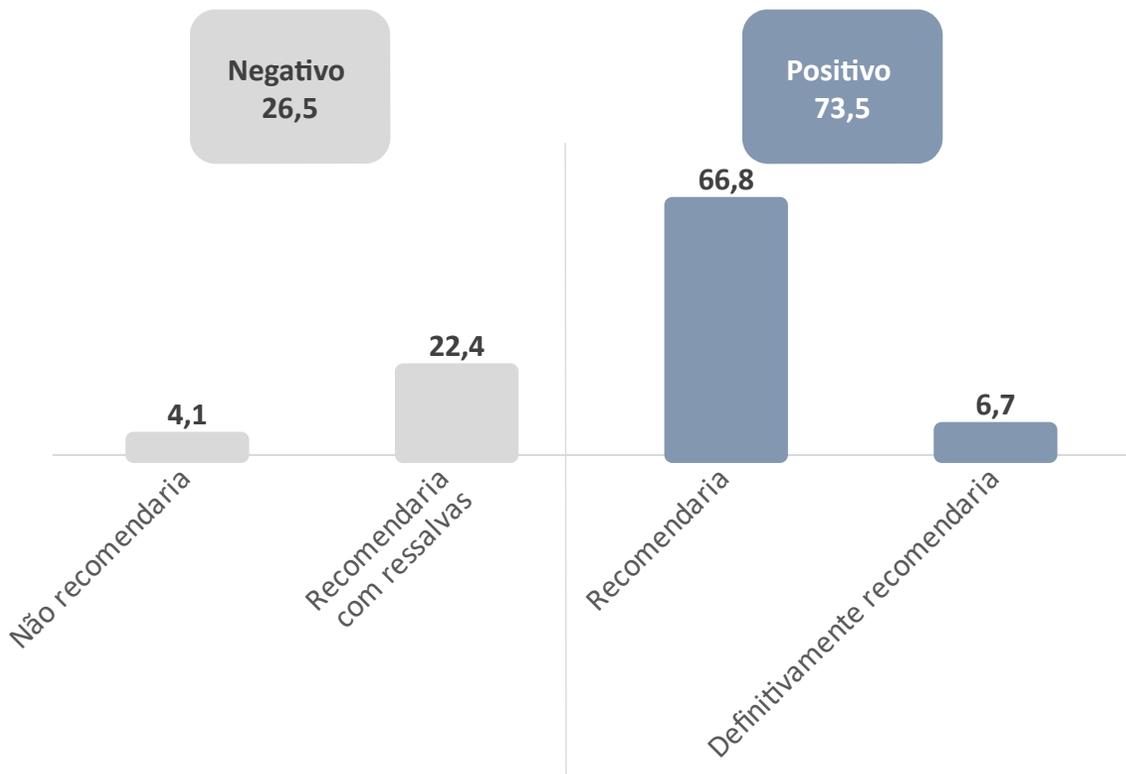
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,1	24,0	68,5	4,3
Masculino	6,0	19,4	63,4	11,2

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	75,0	0,0
De 21 a 30 anos	4,2	22,2	63,9	9,7
De 31 a 40 anos	2,1	27,7	62,8	7,4
De 41 a 50 anos	3,7	33,3	57,4	5,6
De 51 a 60 anos	1,7	24,1	65,5	8,6
Mais de 60 anos	7,5	11,3	77,4	3,8

Base: 388 | Margem de Erro: 4.95

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

73,5% dos entrevistados recomendariam o plano (**Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**). É válido ressaltar que o percentual de **Não recomendaria** foi baixo, apenas 4,1%. Ponto de atenção ao viés de baixa de 60,1pp entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, vale atenção ao viés de baixa entre as opções **Recomendaria com ressalvas** e **Definitivamente recomendaria**, indicando que há pontos à serem melhorados. Por perfil, os gêneros **Feminino** e **Masculino** estão tecnicamente empatados dentro da margem de erro, porém os **Homens** são os que mais **Definitivamente recomendariam**. Por faixa etária **De 41 a 50 anos** são os que menos recomendariam, já a faixa etária **Mais de 60 anos** são os que mais recomendariam.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Campina Grande no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, em algumas questões a satisfação ficou fora da **Conformidade**, mas foi devido ao alto índice da opção **Regular**. Portanto, basta identificar as expectativas destes entrevistados que logo os resultados superam os 80% de satisfação.
- ❖ A questão 8, **documentos e formulários**, que avalia a facilidade no preenchimento e envio, obteve o menor desempenho entre as perguntas de satisfação: 69,5%, ou seja, 30,5% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no preenchimento desses documentos 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 (5 gradientes) se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Muito Bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação (composto por Muito Ruim, Ruim e Regular). Além disso, é importante também um olhar em especial aos usuários das faixas etárias com menor satisfação de cada questão, pois foram os demonstraram estar menos satisfeitos com os assuntos abordados na pesquisa.
- ❖ Por fim, a questão 9 “**como avalia o plano**”, atingiu 80,2% de satisfação geral classificando em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação de 73,5%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 7pp. 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 
Campina Grande

IBRC | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE