

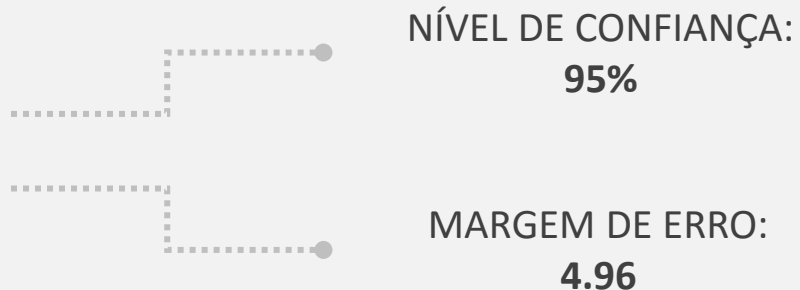


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

385
ENTREVISTADOS



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:** 45.840 beneficiários possuidores do plano Unimed Leste Paulista.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 32.497.
- ❖ **Período de campo:** Janeiro e Fevereiro de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 23%, falamos com 1.706 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 385.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 17 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 20 (1%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.284 (75%).
- ❖ **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
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	371	5.06
	2 - Atenção imediata	315	5.49
	3 - Comunicação	382	4.98
	4 - Atenção à saúde recebida	376	5.02
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	356	5.17
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	348	5.23
	7 - Resolutividade	139	8.29
	8 - Documentos e formulários	305	5.59
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	384	4.97
	10 - Recomendação	383	4.98



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	225	60,6%	48%	73%	95%	6,3%
Na maioria das vezes	54	14,6%	5%	24%	95%	4,5%
Às vezes	85	22,9%	12%	34%	95%	5,4%
Nunca	7	1,9%	-2%	5%	95%	1,8%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	223	70,8%	58%	84%	95%	6,4%
Na maioria das vezes	44	14,0%	4%	24%	95%	4,8%
Às vezes	33	10,5%	2%	19%	95%	4,3%
Nunca	15	4,8%	-1%	11%	95%	3,0%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	81	21,2%	11%	32%	95%	5,2%
Não	301	78,8%	68%	89%	95%	5,2%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	166	44,1%	31%	57%	95%	6,4%
Bom	177	47,1%	34%	60%	95%	6,4%
Regular	28	7,4%	1%	14%	95%	3,4%
Ruim	4	1,1%	-2%	4%	95%	1,3%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	105	29,5%	18%	41%	95%	6,0%
Bom	193	54,2%	41%	67%	95%	6,5%
Regular	48	13,5%	5%	22%	95%	4,5%
Ruim	8	2,2%	-2%	6%	95%	1,9%
Muito Ruim	2	0,6%	-1%	3%	95%	1,0%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	125	35,9%	23%	49%	95%	6,4%
Bom	188	54,0%	41%	67%	95%	6,6%
Regular	27	7,8%	1%	15%	95%	3,6%
Ruim	5	1,4%	-2%	5%	95%	1,6%
Muito Ruim	3	0,9%	-2%	3%	95%	1,2%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	107	77,0%	59%	95%	95%	8,9%
Não	32	23,0%	5%	41%	95%	8,9%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	86	28,2%	15%	41%	95%	6,4%
Bom	185	60,7%	47%	75%	95%	6,9%
Regular	31	10,2%	2%	19%	95%	4,3%
Ruim	2	0,7%	-2%	3%	95%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	95%	0,8%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	151	39,3%	27%	52%	95%	6,2%
Bom	197	51,3%	39%	64%	95%	6,3%
Regular	30	7,8%	1%	15%	95%	3,4%
Ruim	6	1,6%	-2%	5%	95%	1,6%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	38	9,9%	2%	17%	95%	3,8%
Recomendaria	286	74,7%	64%	86%	95%	5,5%
Recomendaria com ressalvas	48	12,5%	4%	21%	95%	4,2%
Não recomendaria	11	2,9%	-1%	7%	95%	2,1%

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Sao Joao Da Boa Vista	40
Espirito Santo Do Pinhal	25
Vargem Grande Do Sul	11
Casa Branca	6
Aguai	6
Tambaú	3
Aguas Da Prata	2
Santo Antônio Do Jardim	2
Santa Cruz Das Palmeiras	2
Andradas	1
Itobi	0
Campestre	0
Araras	0
Sao Carlos	0
Piracicaba	0
Campo Do Meio	0
Hortolândia	0
Patrocínio	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
35	45
20	29
8	14
4	9
4	8
1	5
1	4
0	3
0	3
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Guaxupé	0
Guaranésia	0
Mococa	0
Sao Jose Do Rio Pardo	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3
De 21 a 30 anos	18
De 31 a 40 anos	24
De 41 a 50 anos	18
De 51 a 60 anos	15
Mais de 60 anos	21

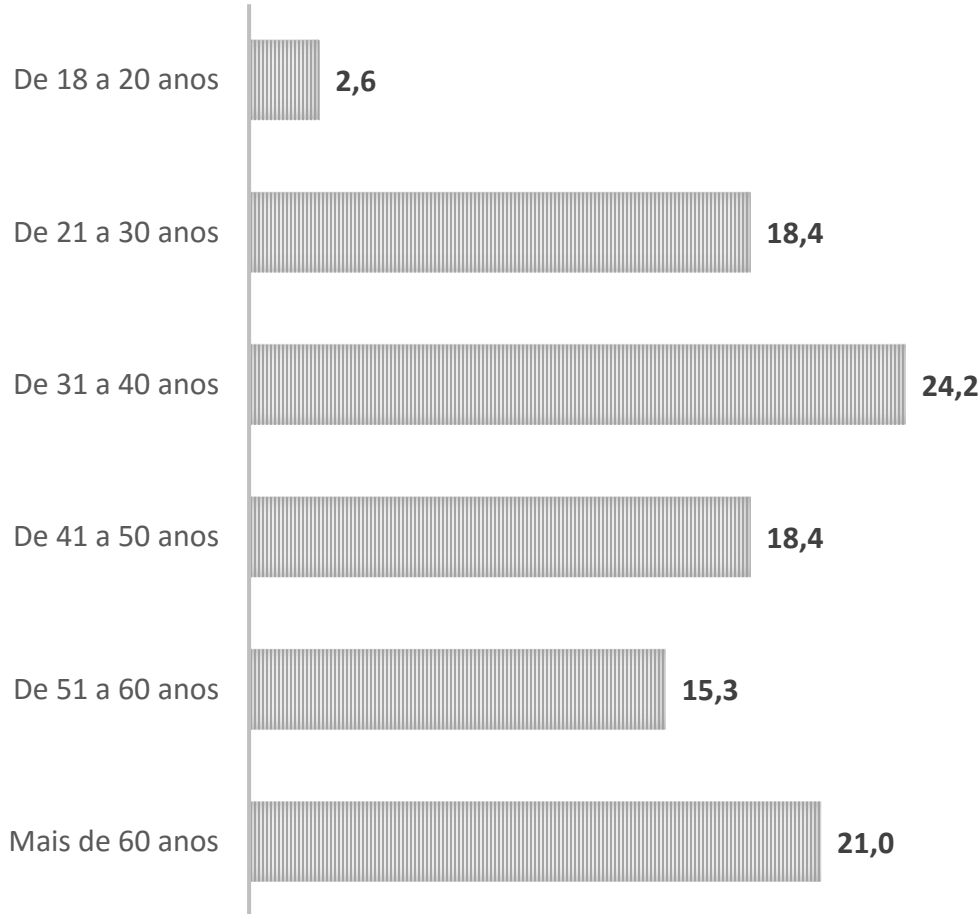
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	4
15	22
20	28
15	22
12	19
17	25

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	33
Feminino	67

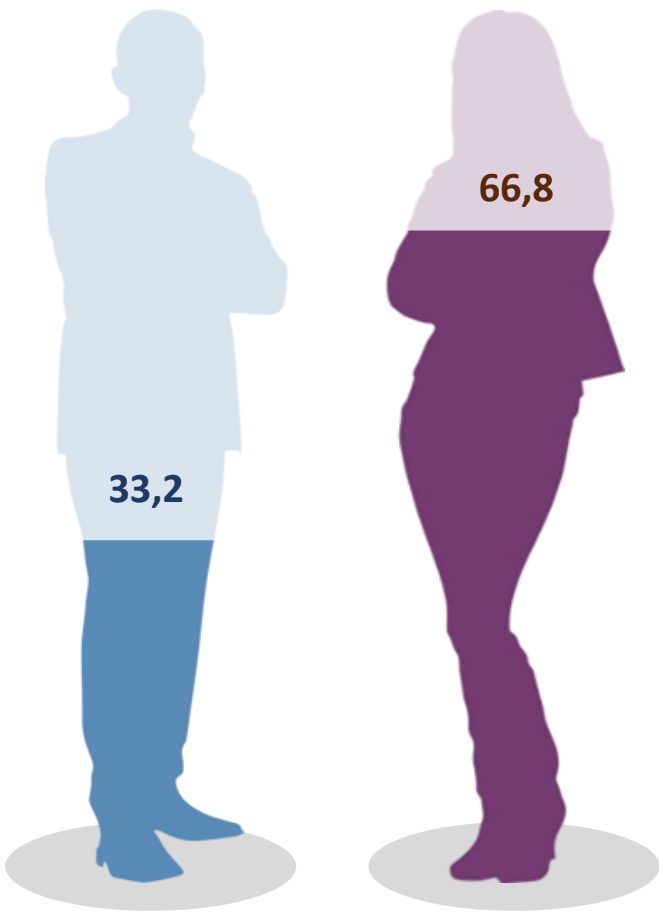
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
29	38
62	71

Dados técnicos

Faixa Etária

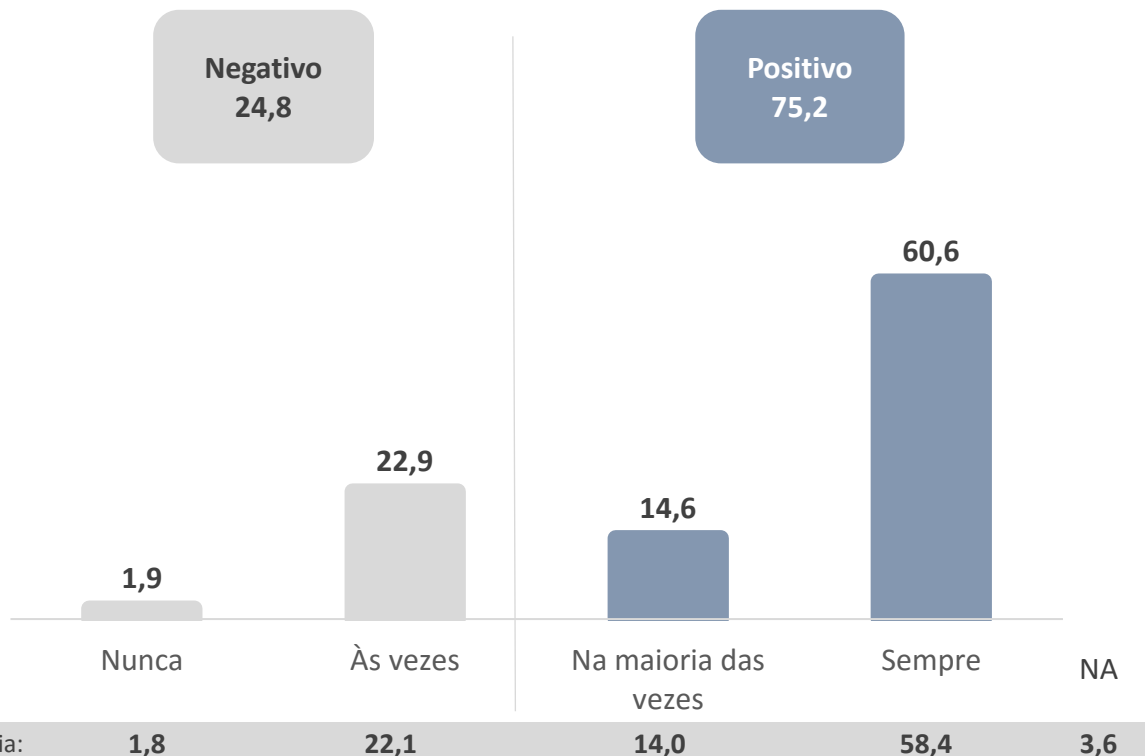


Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	22,1	15,8	62,1
Masculino	5,9	24,6	11,9	57,6

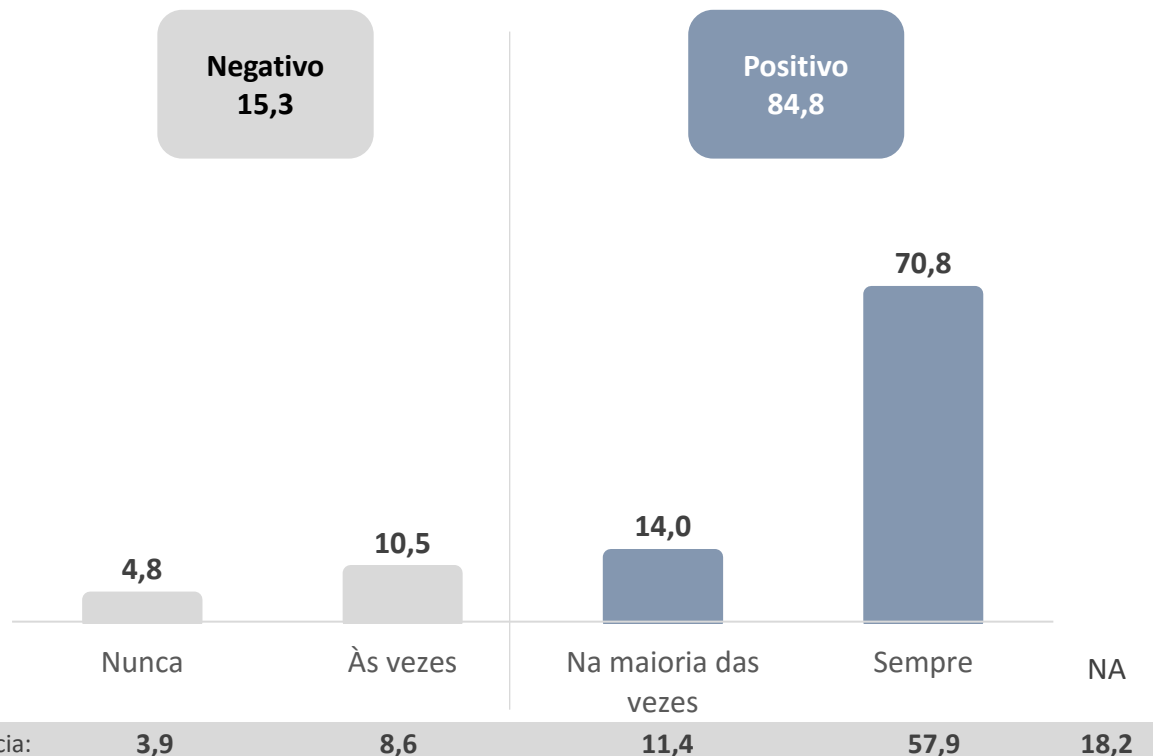
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	12,5	62,5
De 21 a 30 anos	4,5	22,7	19,7	53,0
De 31 a 40 anos	1,1	27,5	16,5	54,9
De 41 a 50 anos	2,9	24,6	8,7	63,8
De 51 a 60 anos	1,7	15,5	19,0	63,8
Mais de 60 anos	0,0	21,5	10,1	68,4

Base: 371 | Margem de Erro: 5.06

Não se aplica: 14 (não considerados para cálculo dos indicadores)

75,2% dos entrevistados avaliaram positivamente com **Na maioria das vezes** ou **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** não chega a 2%, o que é um ótimo indicador. No entanto, cabe um ponto de atenção quanto ao fato de que o **Às vezes** estar 8,3pp acima da segunda melhor opção (**Na maioria das vezes**). Analisando por perfil, destacam-se o gênero **Feminino** e beneficiários com **Mais de 60 anos**, pois foram os que mais optaram por **Sempre**.

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	4,6	8,3	14,8	72,2
Masculino	5,1	15,2	12,1	67,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	11,1	22,2	0,0	66,7
De 21 a 30 anos	3,4	10,3	8,6	77,6
De 31 a 40 anos	1,2	4,9	11,1	82,7
De 41 a 50 anos	6,6	11,5	18,0	63,9
De 51 a 60 anos	2,1	20,8	16,7	60,4
Mais de 60 anos	10,3	6,9	19,0	63,8

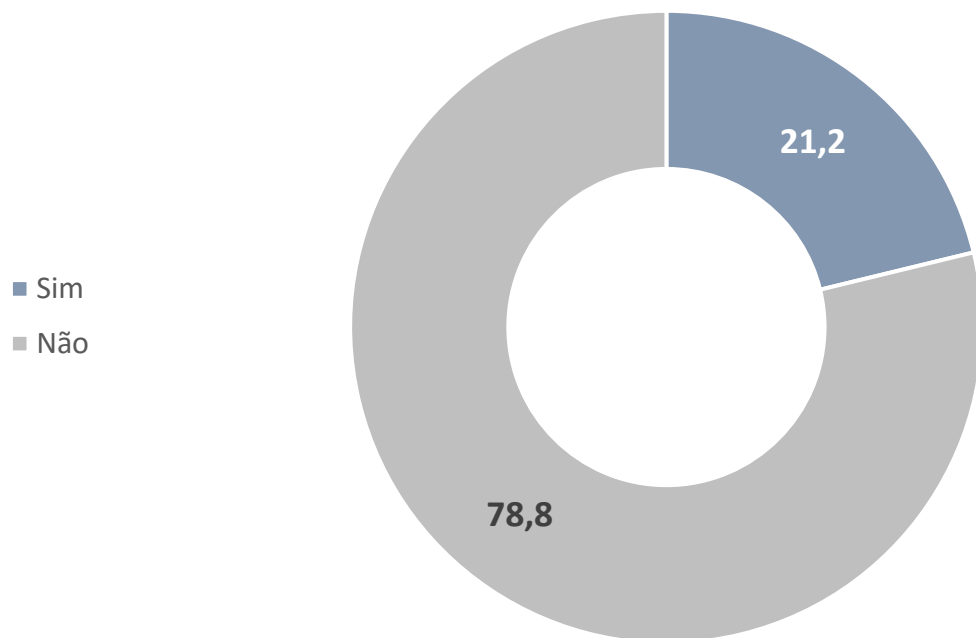
Base: 315 | Margem de Erro: 5.49

Não se aplica: 70 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Sobre a relação à atenção imediata 84,8% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** e **Sempre**), ou seja, dentro da **Conformidade**. Nesta questão também é importante dizer que as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão empatadas dentro da margem de erro, o que cabe como ponto de atenção. Nesta questão, o gênero **Masculino** e usuários **De 18 a 20** e **De 50 a 60** anos são os que mais optaram por **Às vezes** quando comparados com os demais. Positivamente quem se destaca é o público **De 31 a 40 anos**, pois foi o que mais escolheu a opção **Sempre**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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	78,7	21,3
Masculino	78,9	21,1

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	74,6	25,4
De 31 a 40 anos	82,4	17,6
De 41 a 50 anos	85,7	14,3
De 51 a 60 anos	78,0	22,0
Mais de 60 anos	70,4	29,6

Base: 382 | Margem de Erro: 4.98

Não soube responder: 3 (não considerados para cálculo dos indicadores)

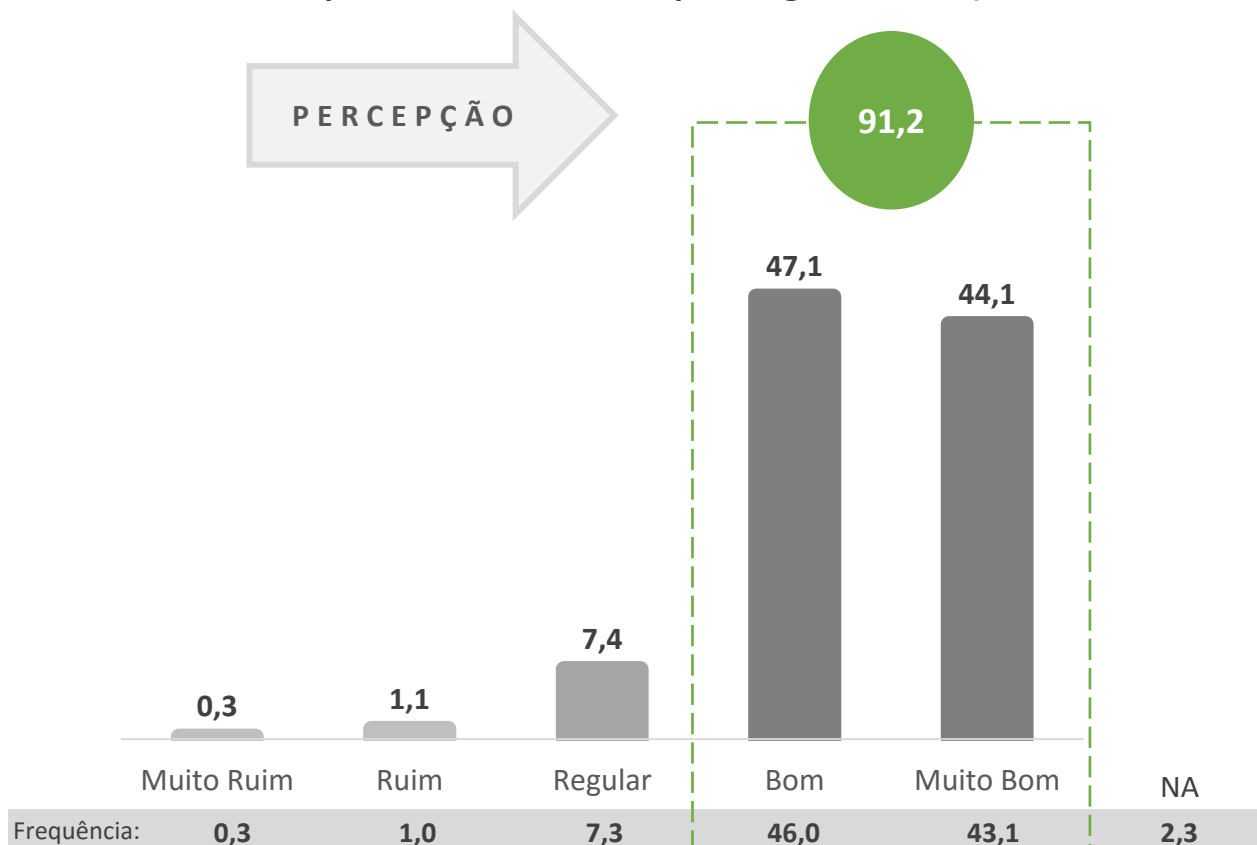
Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

78,8% dos avaliados disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva, o que cabe um ponto de atenção. Para os que receberam, o contato é maior aos beneficiários com **Mais de 60 anos**. Por outro lado, 100% de quem possui **De 18 a 20 anos** alegou não ter recebido nenhum comunicado do tipo.

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: 376 | Margem de Erro: 5.02

Não se aplica: 9 (não considerados para cálculo dos indicadores)

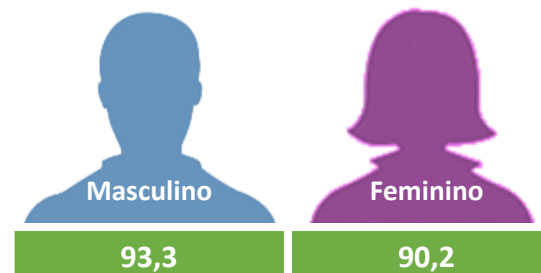
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

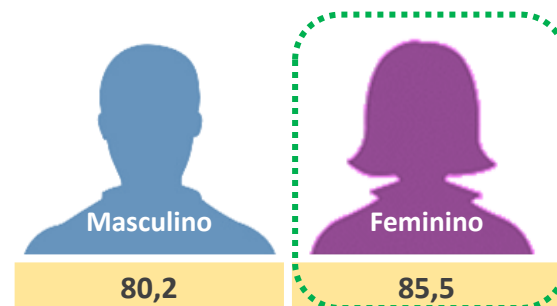
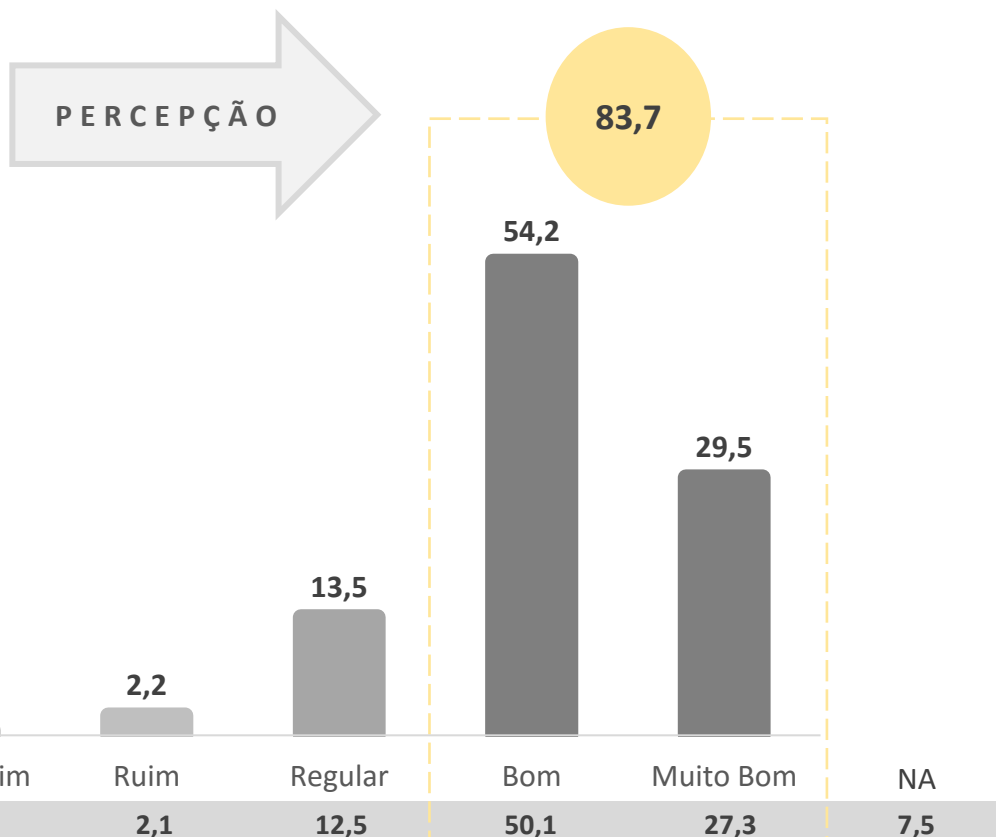


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	88,2
De 31 a 40 anos	92,3
De 41 a 50 anos	88,4
De 51 a 60 anos	88,1
Mais de 60 anos	96,3

91,2% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, enquadrando-se dentro do patamar de **Excelência**. Além disso, é positivo também que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não atinjam nem 1,5pp.

Olhando por faixa etária, 3 públicos se mostram mais satisfeitos com a atenção à saúde recebida, em especial os **De 18 a 20 anos** que alcançou 100% de satisfação.

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	88,9
De 21 a 30 anos	86,8
De 31 a 40 anos	81,8
De 41 a 50 anos	79,7
De 51 a 60 anos	80,4
Mais de 60 anos	88,7

Sobre o acesso à lista de prestadores, 83,7% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, ou seja, dentro da **Conformidade**. Nesta questão o percentual das opções ruins também é baixo: apenas 2,8% quando somadas.

O gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos neste quesito. Bastante diferente dos demais, o público **De 41 a 50 anos** é o único fora da conformidade.

Além disso, destacamos também a presença do viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a insatisfação.

Base: 356 | Margem de Erro: 5.17

Não se aplica: 29 (não considerados para cálculo dos indicadores)

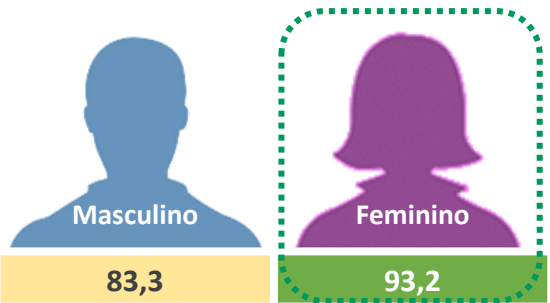
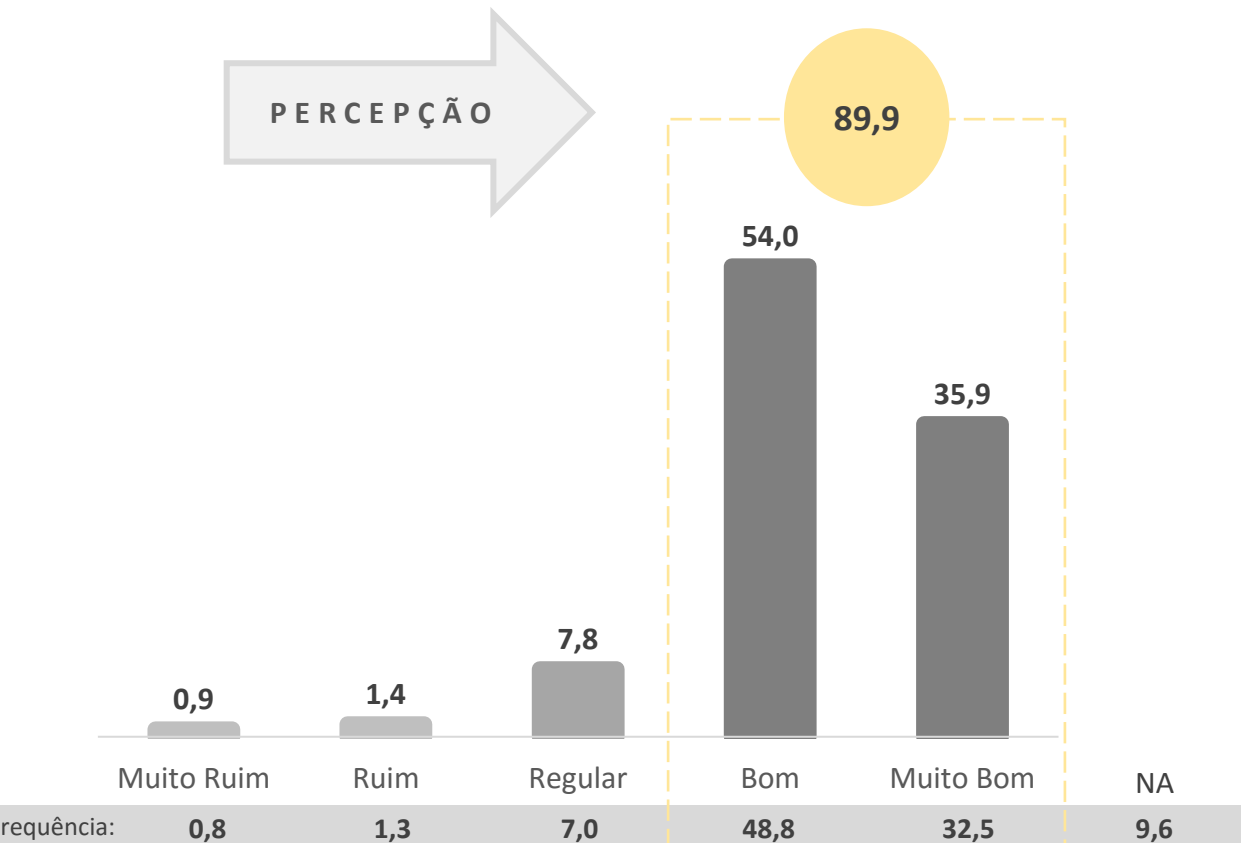
% Satisfação



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	87,5
De 21 a 30 anos	91,9
De 31 a 40 anos	89,2
De 41 a 50 anos	84,6
De 51 a 60 anos	90,9
Mais de 60 anos	93,3

89,9% dos entrevistados optaram pelas opções **Bom** e **Muito bom**, faltando apenas 0,1pp para fazer esta questão entrar no patamar de **Excelência**, um ótimo resultado ainda mais se considerarmos que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** dá apenas 2,3%. Contudo, é importante mencionar a existência do viés de baixa, são 18,1% de diferença entre as opções positivas.

Aqui, o gênero **Feminino** e beneficiários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos, ambos com mais de 90% de satisfação. Por faixa etária, exclusivamente, quem possui **De 41 a 50 anos** são os menos contentes.

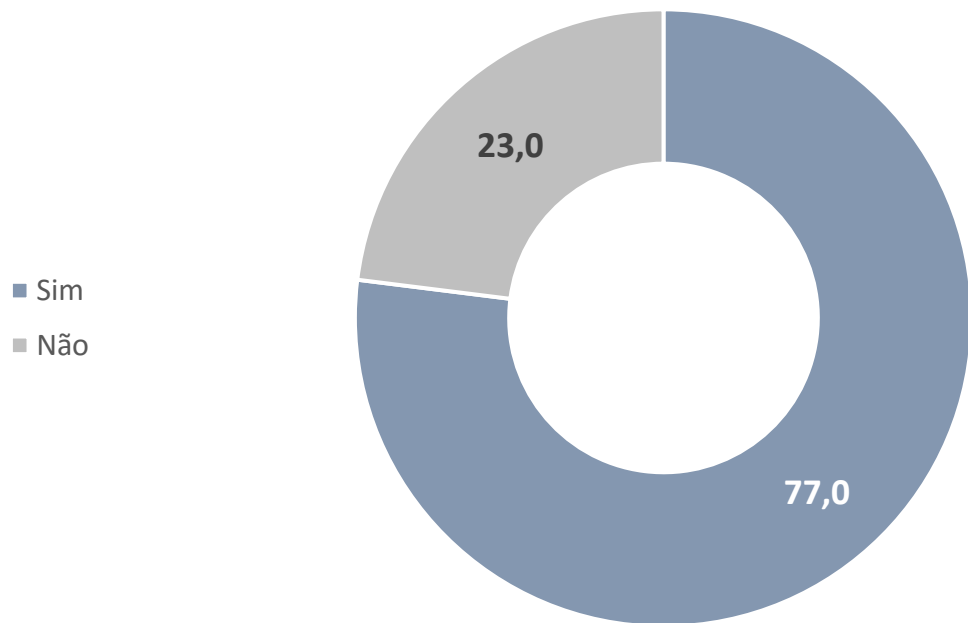
% Satisfação

- 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?



	Sim	Não	NA
Frequência:	27,8	8,3	63,9

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	24,3	75,7
Masculino	19,4	80,6

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	22,6	77,4
De 31 a 40 anos	18,9	81,1
De 41 a 50 anos	33,3	66,7
De 51 a 60 anos	13,6	86,4
Mais de 60 anos	30,0	70,0

Base: 139 | Margem de Erro: 8.29

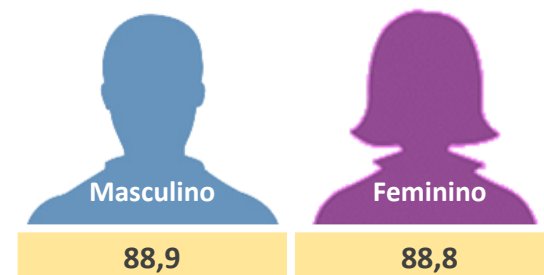
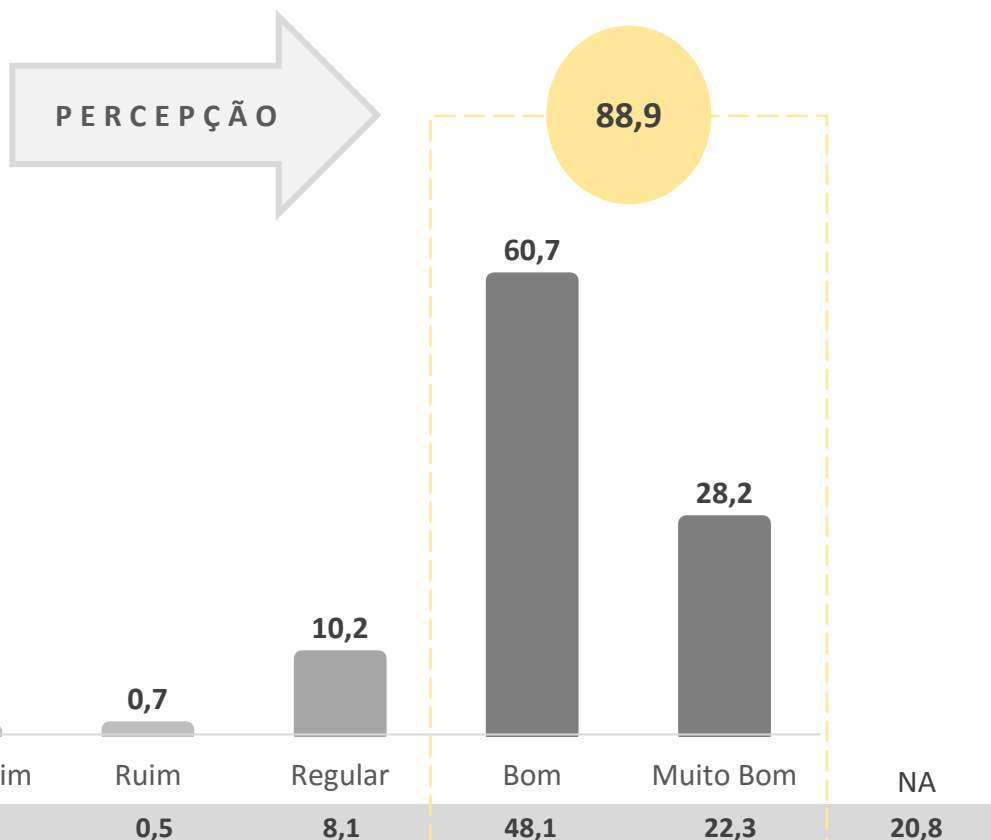
Não se aplica: 246 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Apenas 64% dos entrevistados optaram pela opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção. Dos que abriam, 77% teve sua demanda respondida, resultado fora da conformidade.

Por faixa etária, a resolutividade é maior ao público **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos**. Os que menos recebem são os usuários **De 41 a 50 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	80,4
De 31 a 40 anos	88,6
De 41 a 50 anos	83,1
De 51 a 60 anos	93,0
Mais de 60 anos	98,5

No quesito que avalia documentos/formulários, 88,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, fazendo a questão adentrar no patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção a mais um viés de baixa nos atributos **Muito bom** e **Bom**, a diferença agora é de 32,5pp, o que pode indicar probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Destaques: a soma de **Muito ruim** e **Ruim** é de apenas 1% e, por idade, 3 faixas estão dentro do patamar de **Excelência**, sendo a com **Mais de 60 anos** a mais satisfeita com 98,5%.

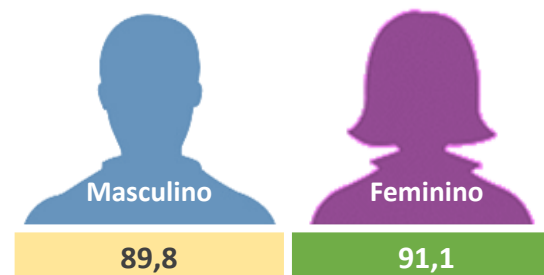
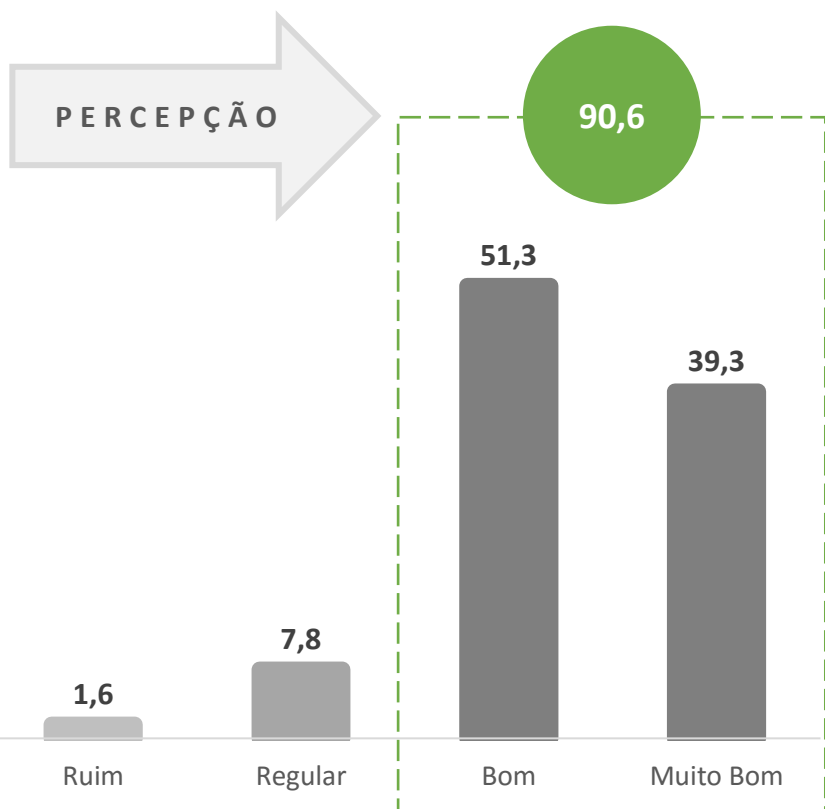
% Satisfação

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	88,6
De 31 a 40 anos	90,3
De 41 a 50 anos	91,5
De 51 a 60 anos	89,8
Mais de 60 anos	91,4

O plano atingiu 90,6% de satisfação geral, classificando-o em patamar de **Excelência**, resultado muito positivo, inclusive o índice de insatisfação está em 1,6% apenas.

Ponto de atenção: existe um viés nos atributos positivos (**Muito bom** e **Bom**) com diferença de 12%, o que pode indicar possibilidade de migração do nível de satisfação para a insatisfação.

Destaque para faixa etária **De 18 a 20 anos**, com satisfação em patamar máximo de **Excelência**.

Base: 384 | Margem de Erro: 4.97

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

% Satisfação

90 a 100

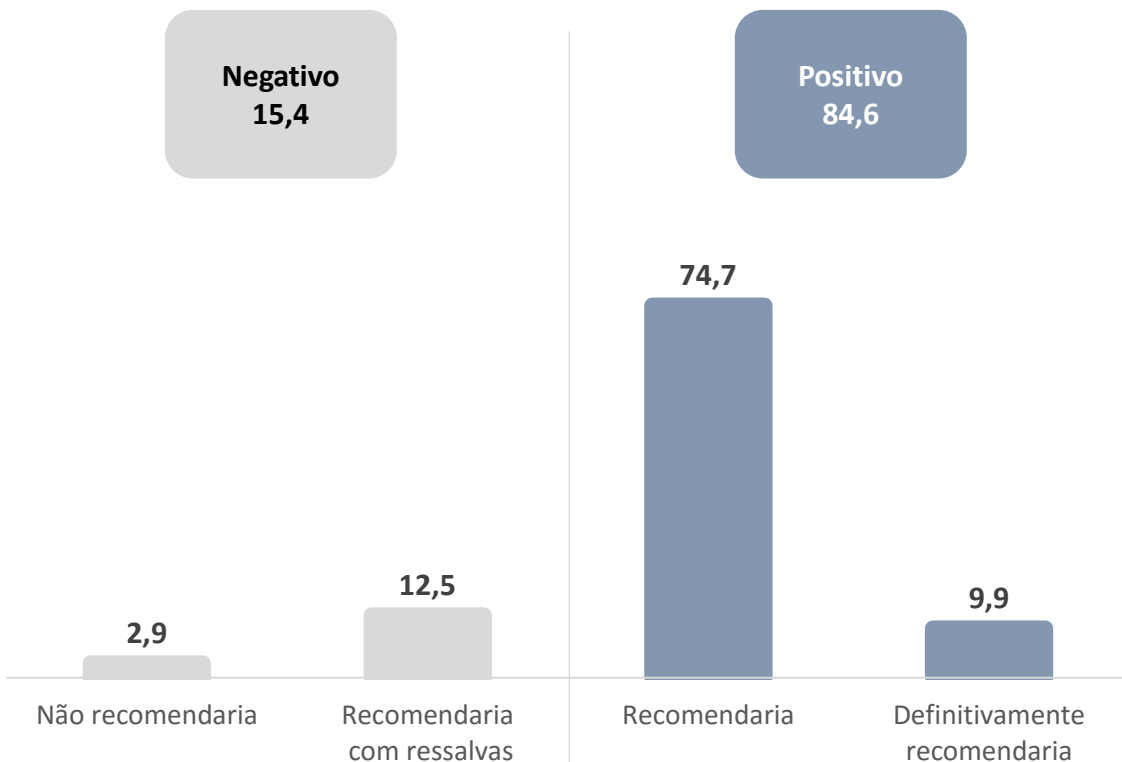
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,3	12,9	74,6	10,2
Masculino	3,9	11,8	74,8	9,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	80,0	20,0
De 21 a 30 anos	1,4	9,9	76,1	12,7
De 31 a 40 anos	3,2	11,8	75,3	9,7
De 41 a 50 anos	7,1	15,7	67,1	10,0
De 51 a 60 anos	1,7	13,8	74,1	10,3
Mais de 60 anos	1,2	13,6	79,0	6,2

Base: 383 | Margem de Erro: 4.98

Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Os resultados indicam que 84,6% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**), ou seja, dentro da **Conformidade**. O ponto de atenção desta vez vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** (12,5%) que está tecnicamente empatado dentro da margem de erro com o resultado de **Definitivamente recomendaria** (9,9%).

Positivamente, é importante dizer que o **Não recomendaria** ficou em 2,9% e no público **De 18 a 20 anos** ninguém optou pelas opções negativas.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Lestes Paulista no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi bastante favorável, oscilaram entre os patamares de **Conformidade** e **Excelência**.
- ❖ A questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 83,7%, ou seja, 16,3% dos entrevistados tiveram dificuldade em fazer contato com os prestadores 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: a maioria das 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.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano de modo geral) atingiu 90,6% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação (84,6%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 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!

