

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS



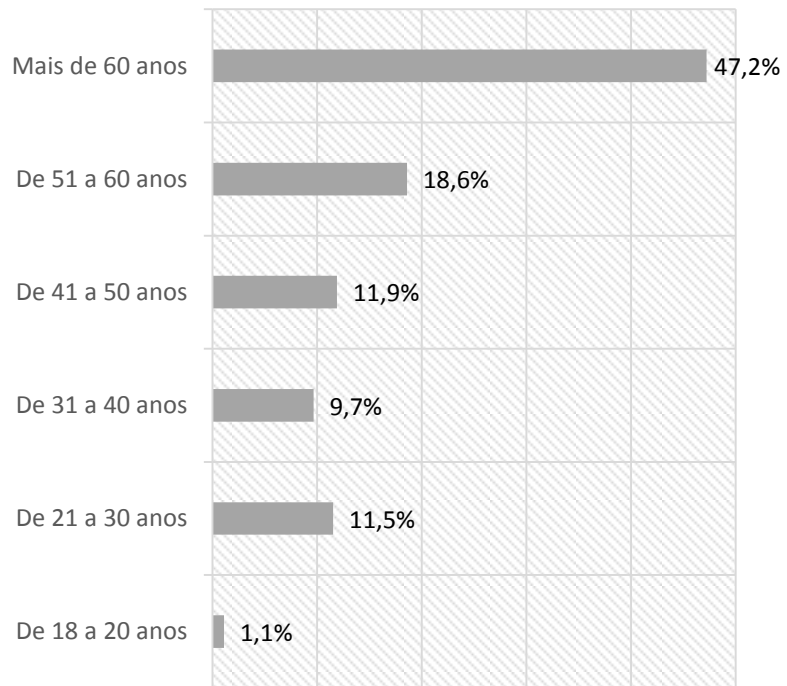
<b>269</b> Entrevistados	<b>Nível de Confiança</b>	<b>Margem de Erro</b>
	<b>90%</b>	<b>4,95</b>

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

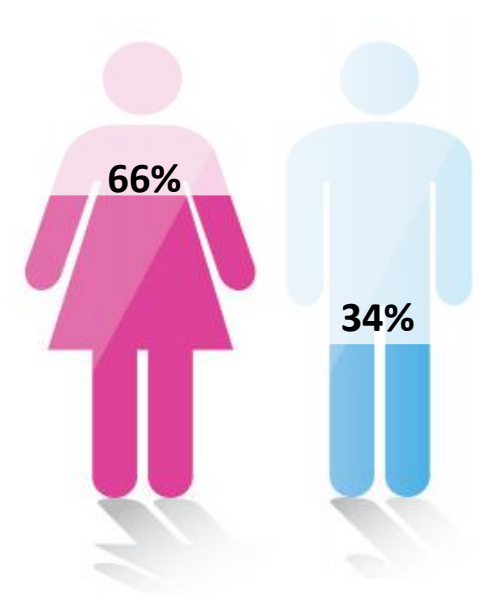
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Unimed Ourinhos
- ❖ **Universo:** 8.176
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 16%. Falamos com 1.683 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 269
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 42 (2%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.255 (75%)
  - 4 - Outros: 117 (7%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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

## Faixa Etária

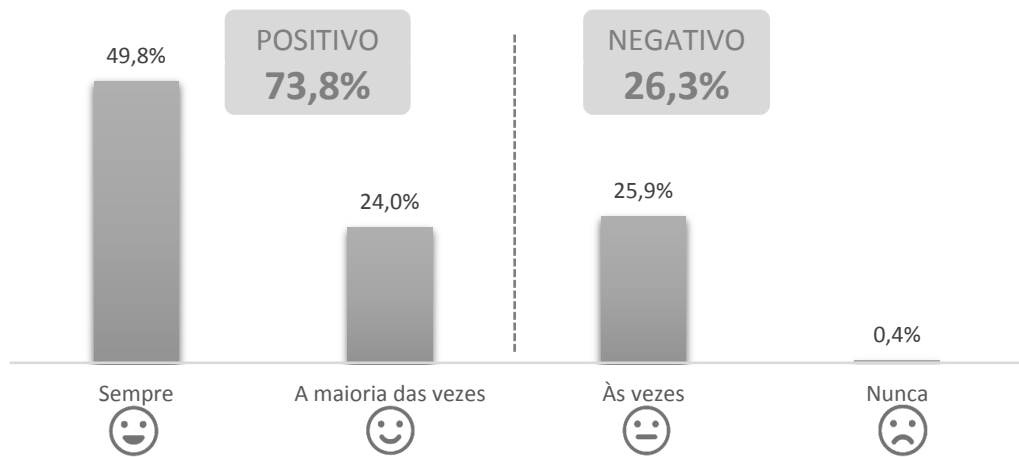


## Gênero



# Cuidados de 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?

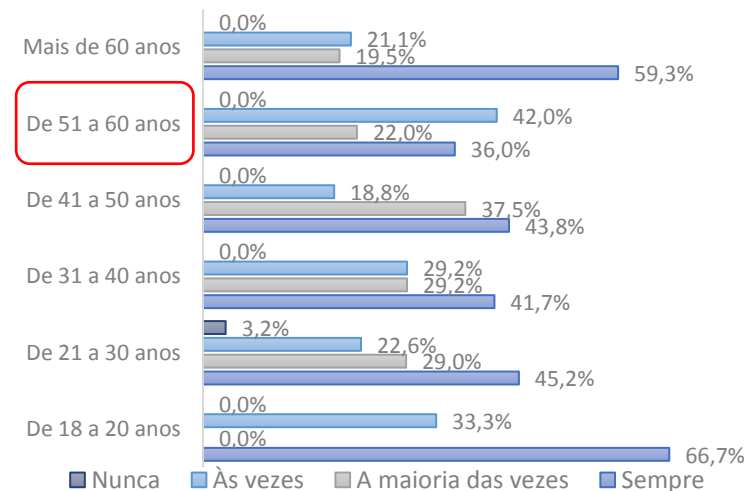


Base: 263 Margem de Erro: 5,00

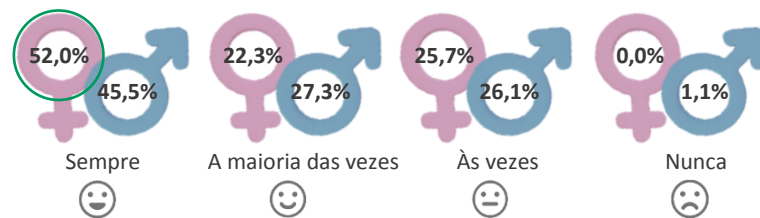
Não aplicável / Não sei: 6 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde quando houve necessidade, 73,8% dos entrevistados mencionam conseguir ter atendimento **sempre** ou na **maioria das vezes**, sendo que as **mulheres** são maioria em dizer “sempre”. Analisando por faixa etária, temos um ponto de atenção com os beneficiários **de 51 a 60 anos**, pois responderam mais **às vezes** do que **sempre**, sendo uma exceção quando os comparamos com as outras faixas.

## FAIXA ETÁRIA

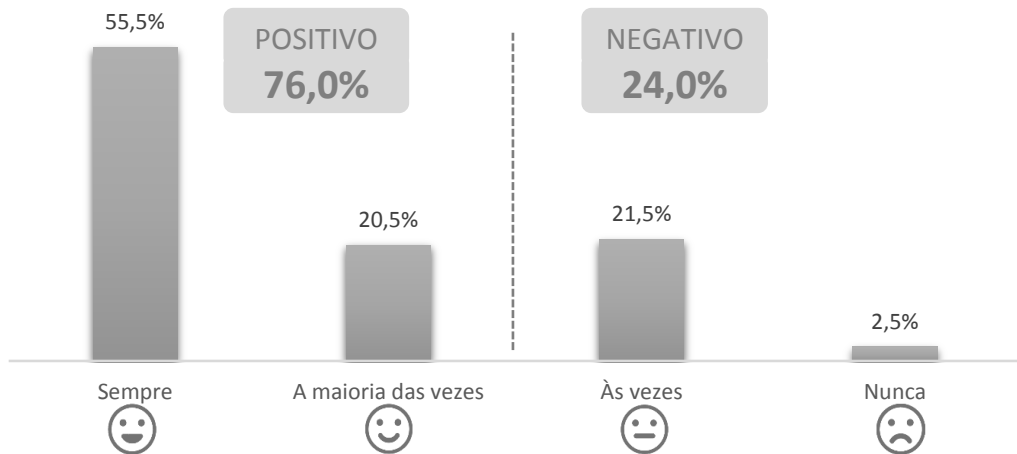


## GÊNERO



# Atenção Imediata

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?

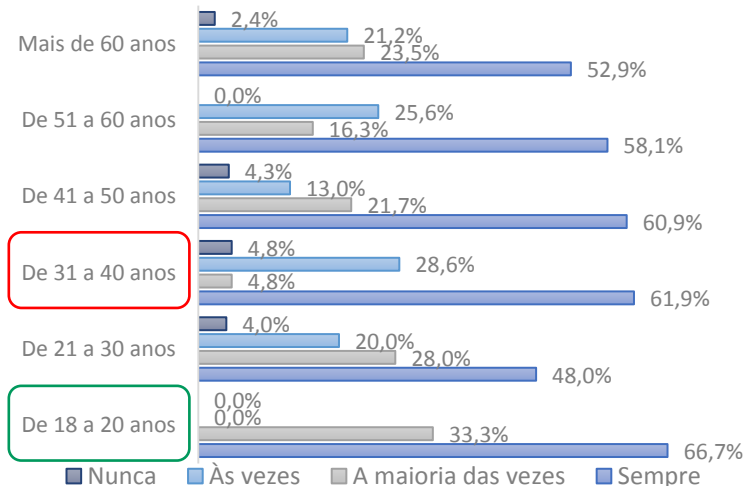


Base: 200 Margem de Erro: 5,76

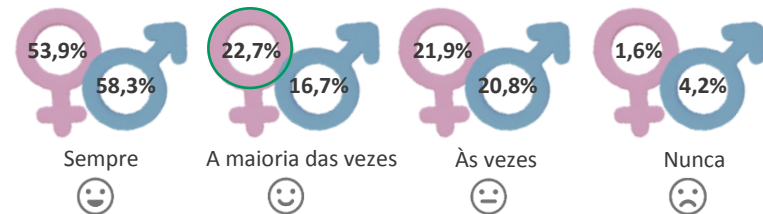
Não aplicável / Não sei: 69 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, o plano possui 76% de menções positivas. As **mulheres** e beneficiários **de 18 a 20 anos** são os que mais respondem “a maioria das vezes”. Olhando por faixa etária, os usuários **de 31 a 40 anos** dizem mais **às vezes** e **nunca** que os demais.

## FAIXA ETÁRIA

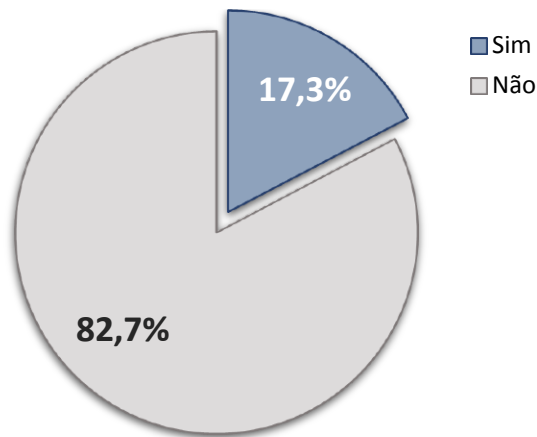


## GÊNERO



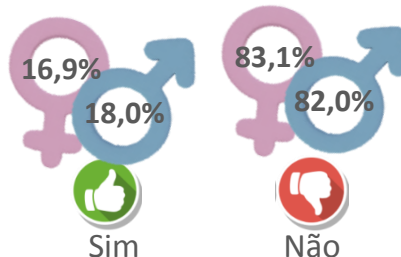
# Comunicação

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.?



■ Sim  
■ Não

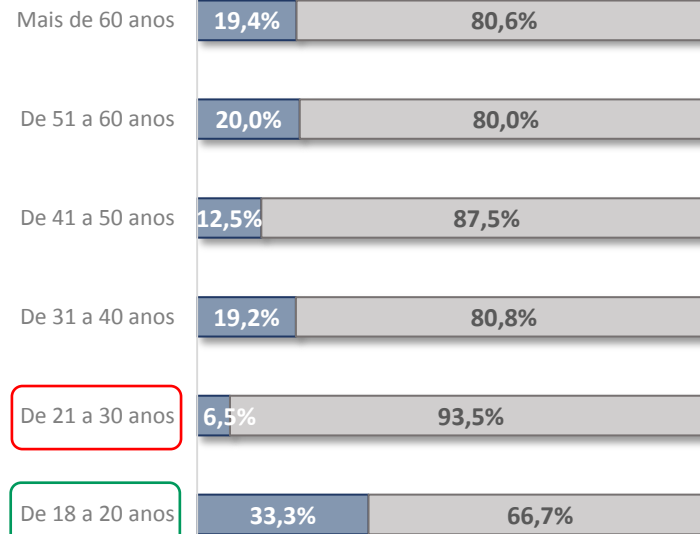
## GÊNERO



Sim

Não

## FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Base: 266 Margem de Erro: 4,98

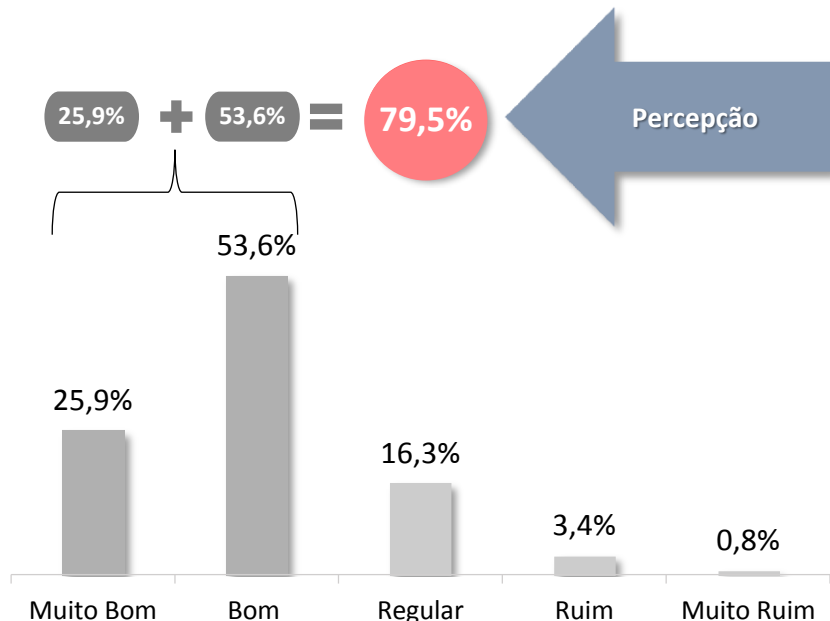
Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

A maioria dos beneficiários (82,7%) relatam não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva.

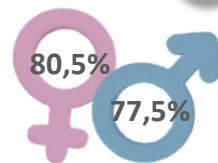
O envio é mais frequente para os que estão **entre 18 e 20 anos**, e ocorre menos para o público **de 21 a 30 anos**.

# Atenção à saúde recebida

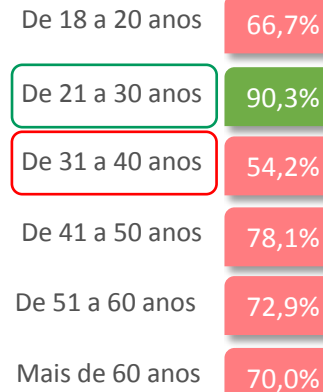
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



Quando pensam em atenção à saúde, 79,5% dos entrevistados avaliam positivamente. O destaque vai para os beneficiários **de 21 a 30 anos**, pois foram os únicos fora da não conformidade. Entre os menos satisfeitos, usuários **de 31 a 40 anos** tem o menor percentual.

**Ponto de Atenção:** Há um viés de baixa entre os atributos **muito bom e bom**, com diferença de 27,7pp.

Base: 263 Margem de Erro: 5,00

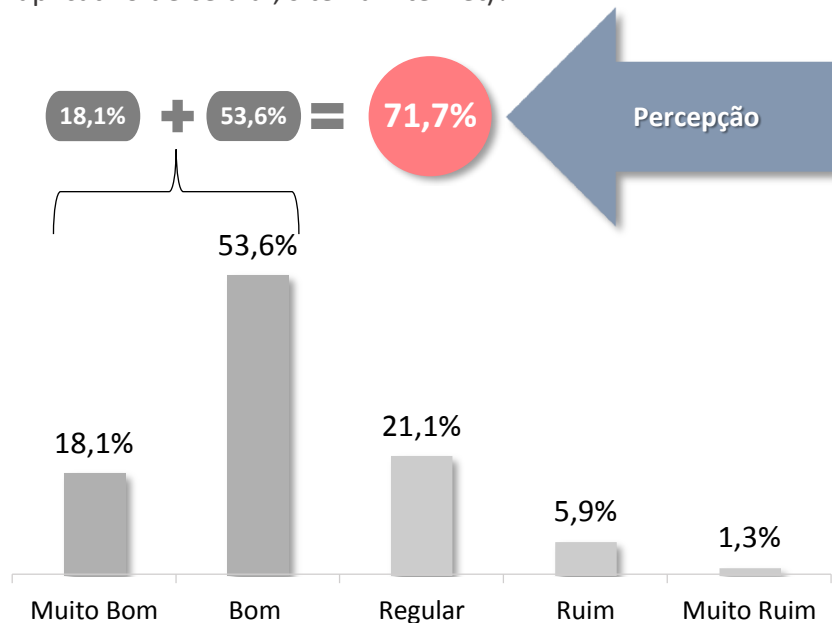
Não aplicável / Não sei: 6 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

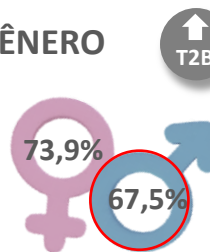
90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Acesso aos Prestadores

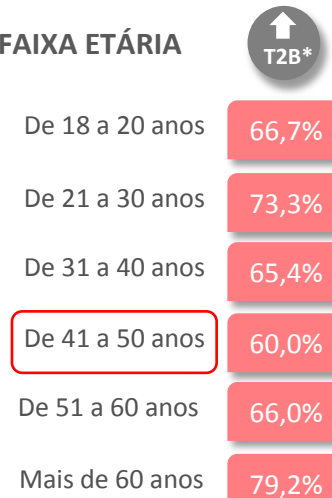
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



O acesso à lista de prestadores está no patamar de não conformidade, com 71,7% de avaliações positivas. Além disso, o viés de baixa entre as respostas positivas se faz presente com diferença de 35,5pp, indicando um ponto de atenção.

Os **homens** e os entrevistados **de 41 a 50 anos**, são os que relatam maior dificuldade neste quesito.

Base: 237 Margem de Erro: 5,28

Não aplicável / Não sei: 32 (não considerados para cálculo dos resultados)

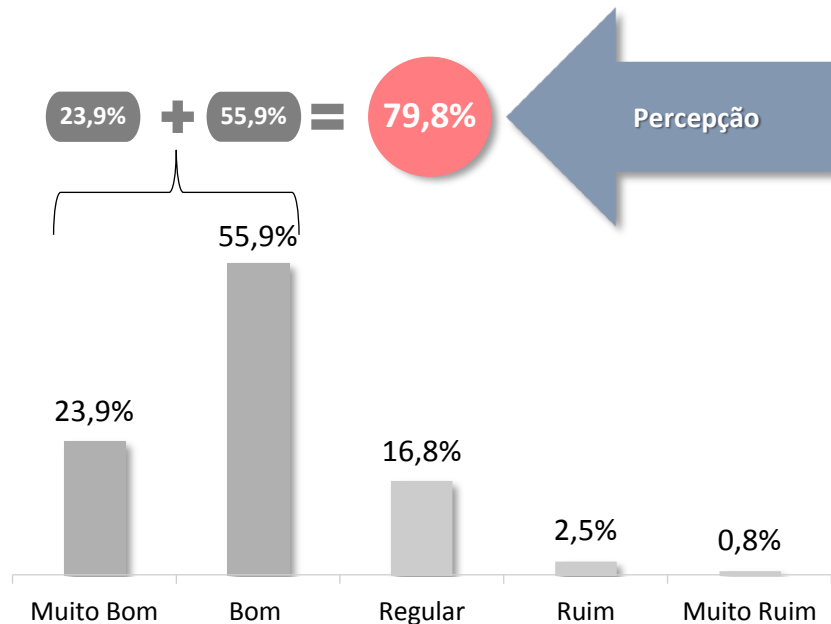
### % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças



# Atendimento multicanal

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 as informações de que precisava?



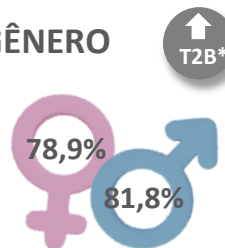
Base: 238 Margem de Erro: 5,27

Não aplicável / Não sei: 31 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



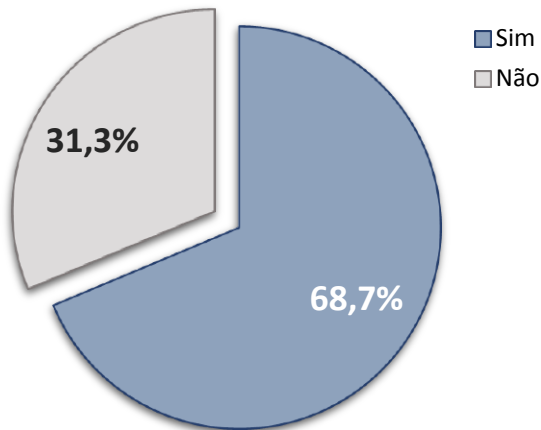
## FAIXA ETÁRIA



A satisfação com os canais de atendimento está em 79,8%. Espelhando os resultados anteriores, há um viés de baixa entre os atributos positivos. Os beneficiários **de 18 a 20 anos** possuem a menor não satisfação neste atributo.

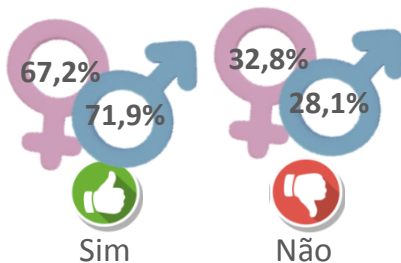
# Resolutividade

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



■ Sim  
■ Não

## GÊNERO

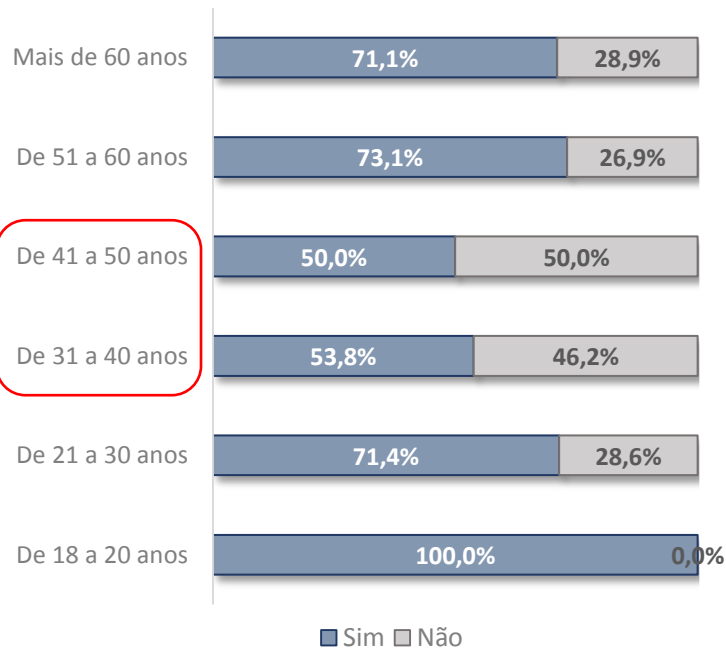


Sim



Não

## FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Base: 99 Margem de Erro: 8,24

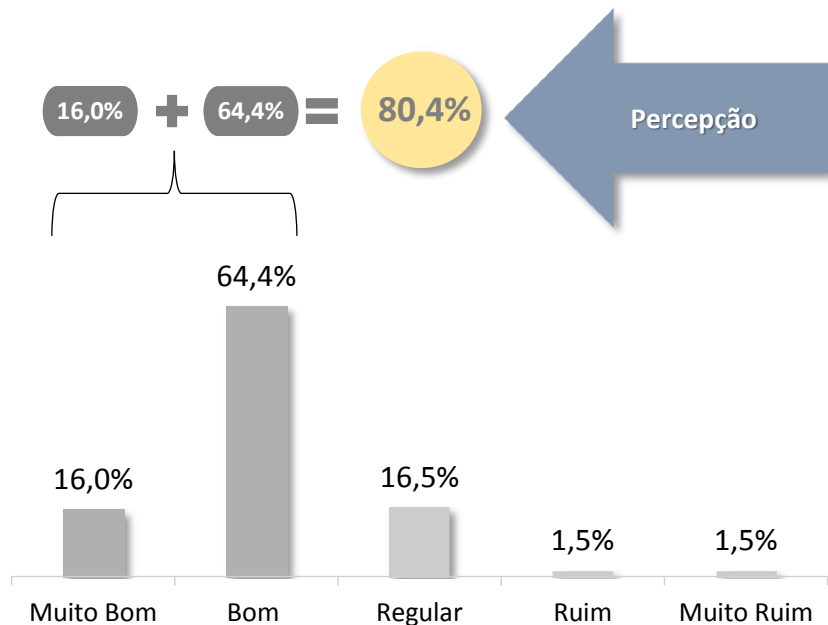
Não aplicável / Não sei: 170 (não considerados para cálculo dos resultados)

Mais de 63% dos beneficiários não precisaram abrir uma reclamação nos últimos doze meses. Dos que realizaram, 68,7% informaram que a demanda foi resolvida, sendo um segundo ponto positivo.

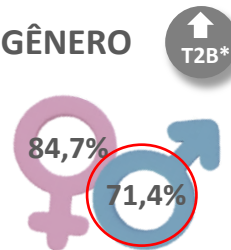
Os beneficiários de 18 a 20 anos se destacam pelo fato de todos terem tido suas demandas resolvidas. Em contrapartida, usuários **de 31 a 50 anos** foram os que mais se queixaram da não resolutividade.

# Documentos / Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



No que se refere ao envio e preenchimento de documentos ou formulários, 80,4% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. Nota-se um viés de baixa entre os atributos positivos, com diferença de 48,4pp entre eles.

**Ponto de atenção:** Os maiores ofensores deste aspecto são os **homens** e os beneficiários **de 41 a 50 anos**, pois possuem o menor índice de satisfação.

Base: 194 Margem de Erro: 5,85

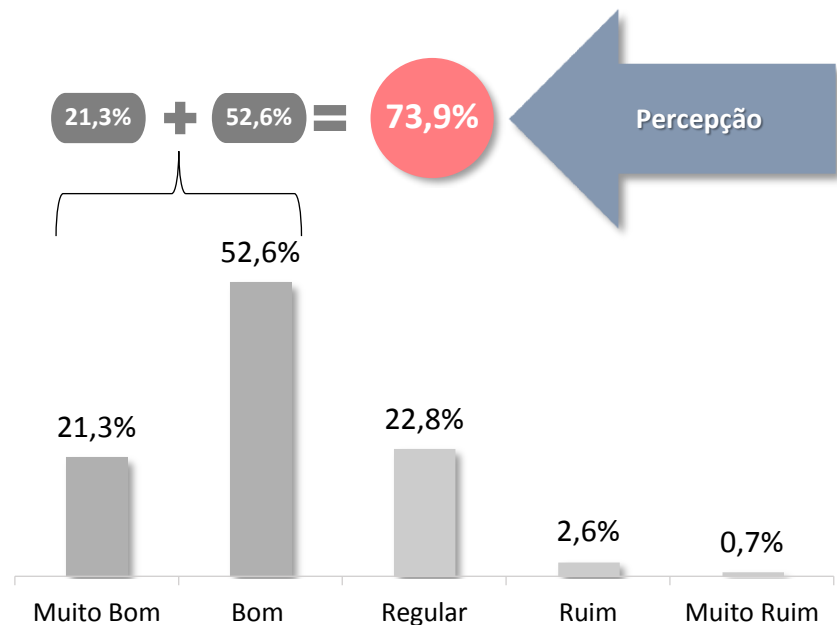
Não aplicável / Não sei: 75 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

# Qualificação

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



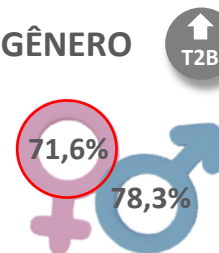
Base: 268 Margem de Erro: 4,96

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

## % Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças    80 a 89% Conforme / Oportunidades    0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA

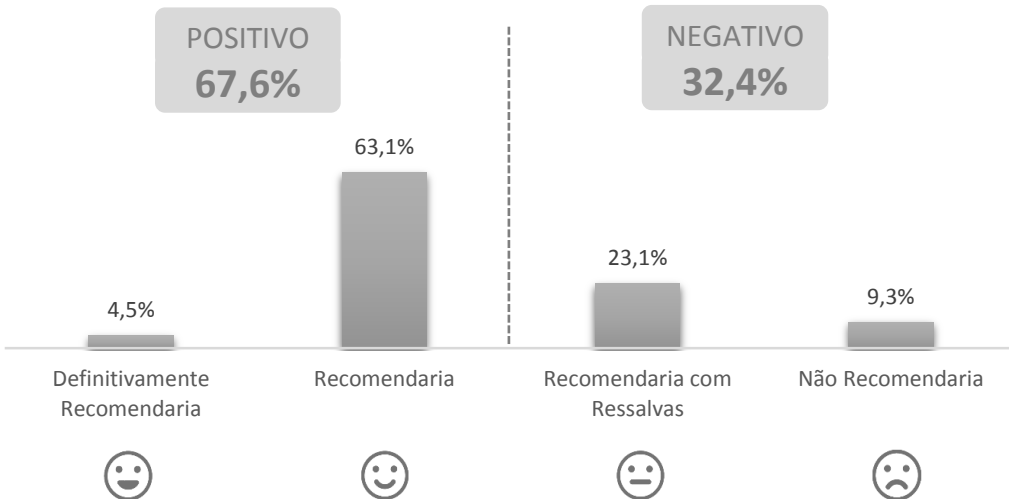


Na avaliação geral do plano, quase 74% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente. Ressaltamos que há um percentual baixo de insatisfeitos (**ruim + muito ruim**), não chegando a 4%, indicando um ponto positivo.

**Ponto de atenção:** As **mulheres** e os beneficiários **de 51 a 60 anos** concentram a não satisfação com o plano.

# Recomendação

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

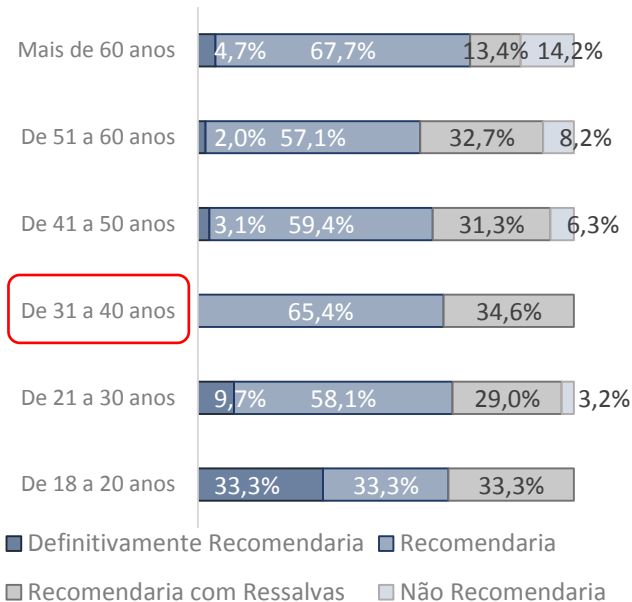


Base: 269 Margem de Erro: 4,95

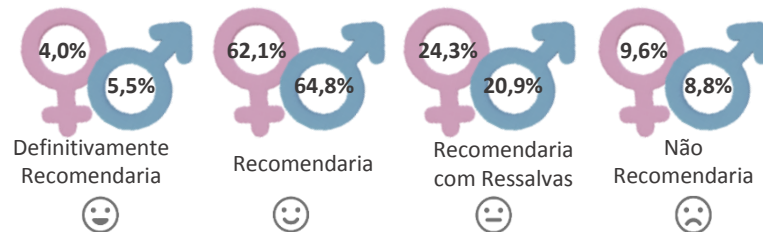
Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que 67,6% dos usuários recomendariam o plano. O percentual de **recomendaria com ressalvas** (23,1%) está aproximadamente 18pp à frente dos que **definitivamente recomendariam** (4,5%), o que pode ser considerado um ponto de atenção. Quando olhamos por faixa etária, os beneficiários entre **31 a 40 anos** são os que mais optam em dizer “recomendaria com ressalvas”.

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Ourinhos foi satisfatório, para 4 de 5 atributos de satisfação (que possuem 5 gradientes para avaliação), ela foi classificada em patamar de não conformidade, ou seja, a satisfação dos beneficiários está menor do que 80%, porém todos os atributos estão acima de 70%, o que é positivo.
- ❖ A avaliação mais baixa ocorreu no **acesso aos prestadores**, em que a nota atingida foi de 71,7%. É importante conhecer as expectativas dos beneficiários sobre este assunto, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto a gerar insatisfação.
- ❖ A facilidade no preenchimento e/ou envio de documentos e formulários alcançou 80,4%, sendo a melhor avaliação, dentro do patamar de conformidade
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as questões relacionadas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas  **muito bom**  está menor se comparado ao **bom**.
- ❖ Por fim, a **avaliação geral do plano alcançou 73,9%** de satisfação. Analisando a taxa de recomendação, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, pois ficou em 67,6%, ou seja, há uma diferença de 6,3p.p., algo que pode ser considerado como outro ponto de atenção.

# Obrigado!

