

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2017



Dados Técnicos

373

Entrevistados

Nível de
Confiança

95%

Margem de
Erro

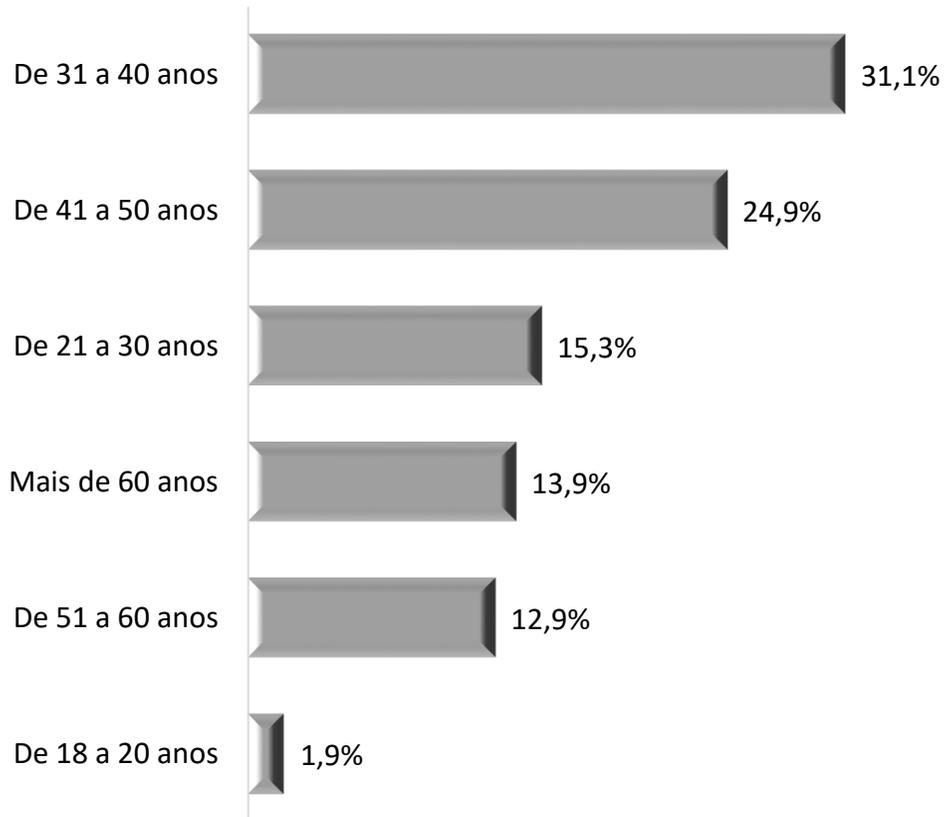
5,0

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

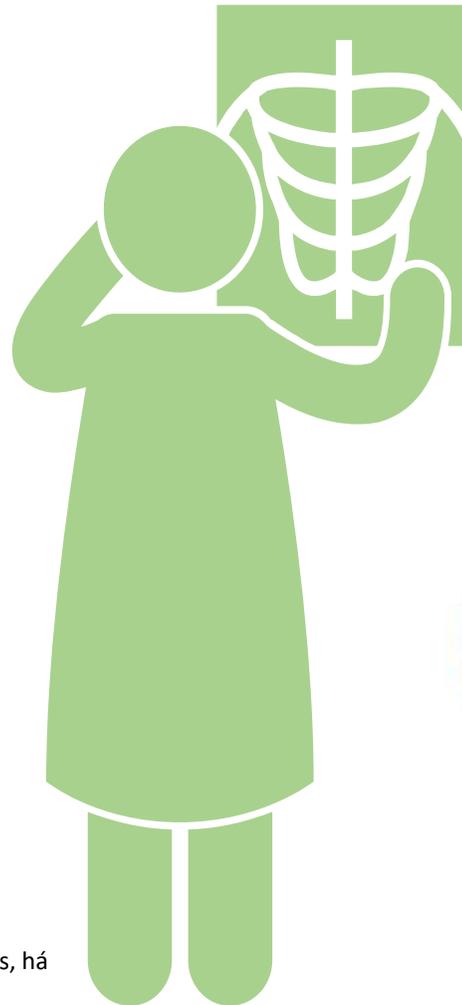
- ❖ **População:** Beneficiários da Unimed Araguaia, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 12.342
- ❖ **Período de Campo:** 03/2018 à 04/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 36%. Contatamos 1.047 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 373
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 23 (2%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 578 (55%)
 - 4 – Outros: 73 (7%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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

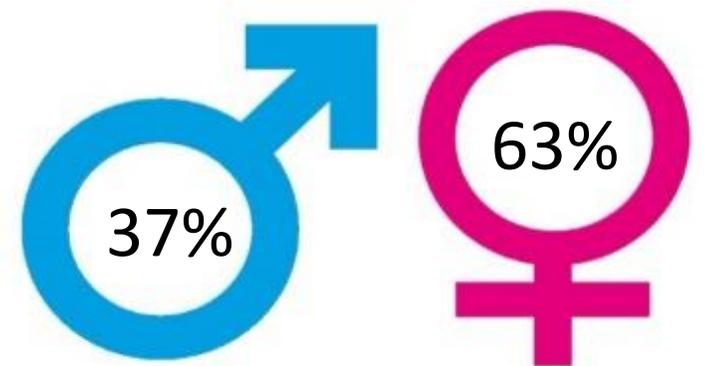
Faixa Etária



*NOTA: Não será contemplada nas análises descritivas os entrevistados de 18 a 20 anos, há apenas 7 casos, não sendo parâmetro estatístico

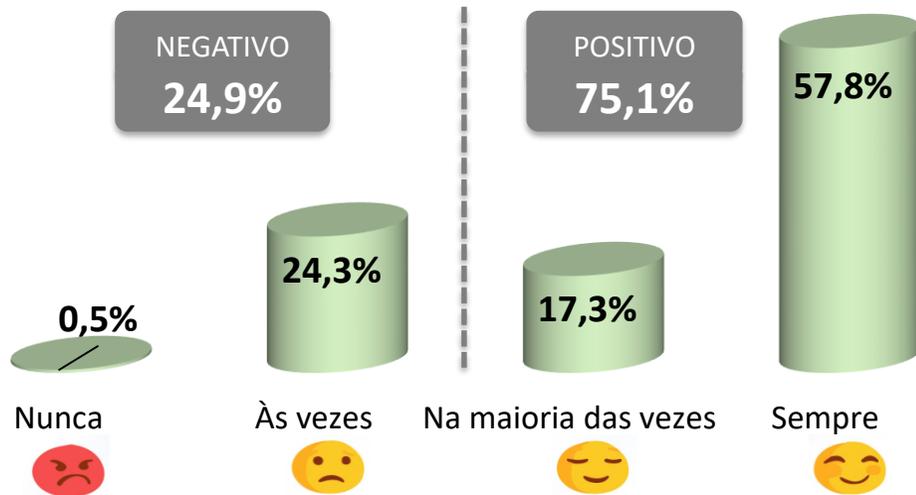


Gênero



Cuidados de Saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

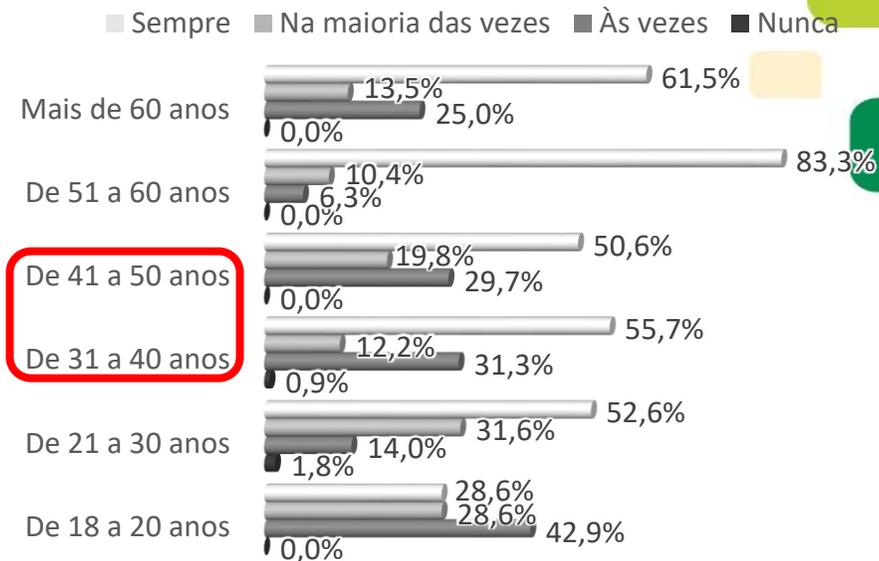


Base: 370 Margem de erro: 5,02

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

Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 75,1% dos beneficiários avaliam o plano positivamente. Apenas 0,5% informaram que nunca tiveram esse auxílio quando necessitaram, o que é **muito positivo**. **Atenção especial** para o aspecto “às vezes”, onde o percentual está bastante alto, os beneficiários que relatam maior dificuldade e se enquadram neste atributo estão nas faixas etárias entre **31 a 50 anos**.

Faixa Etária

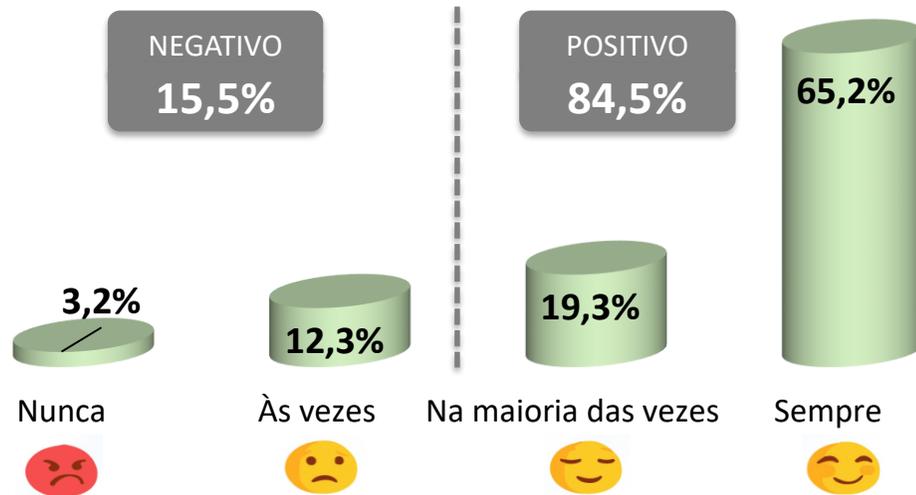


Gênero

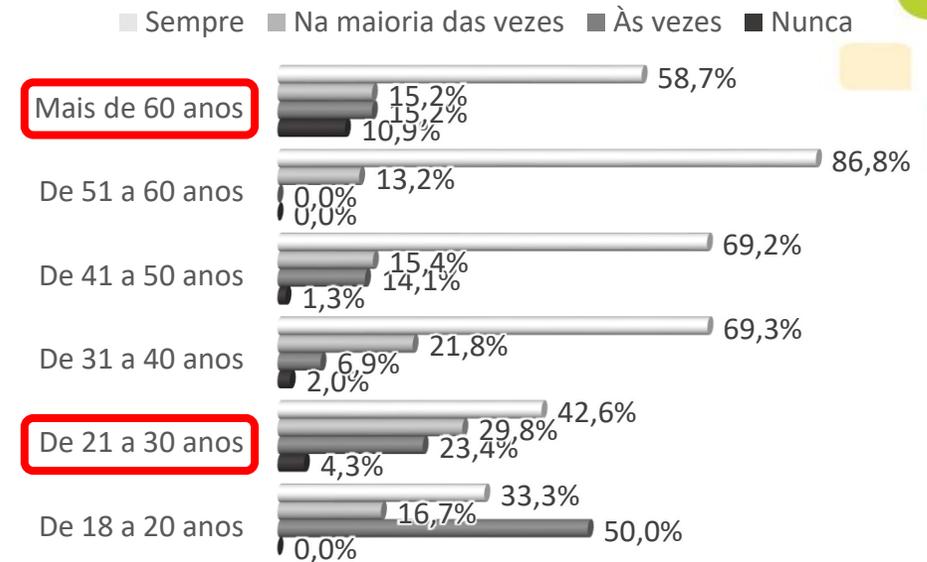


Atenção Imediata

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Faixa Etária



Gênero



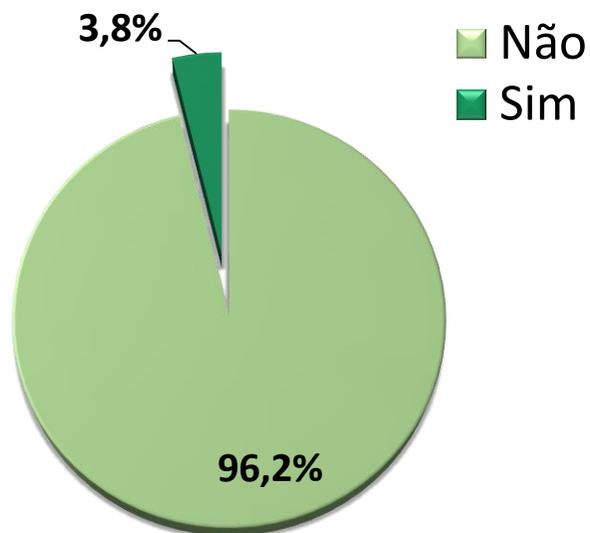
Base: 316 Margem de erro: 5,44

Não aplicável / Não sei: 57 (não considerados para cálculo dos resultados)

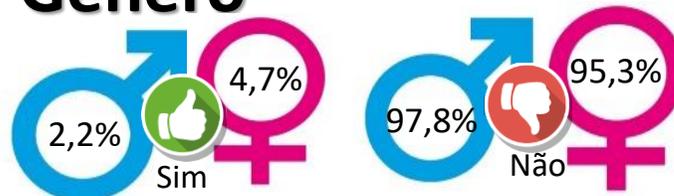
Com relação à atenção imediata, 84,5% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes” quando houve necessidade, **avaliando positivamente** este fator. Os usuários nas faixas etárias de **21 a 30 anos e com mais de 60 anos**, apresentam o maior índice de menções “nunca” sobre este aspecto, indicando um **ponto de atenção**.

Comunicação

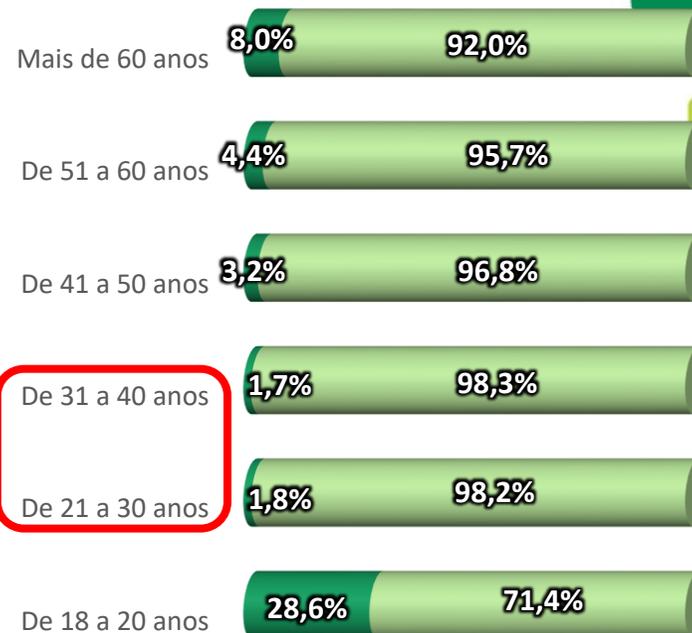
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, etc?



Gênero



Faixa Etária



Base: 368 Margem de erro: 5,03

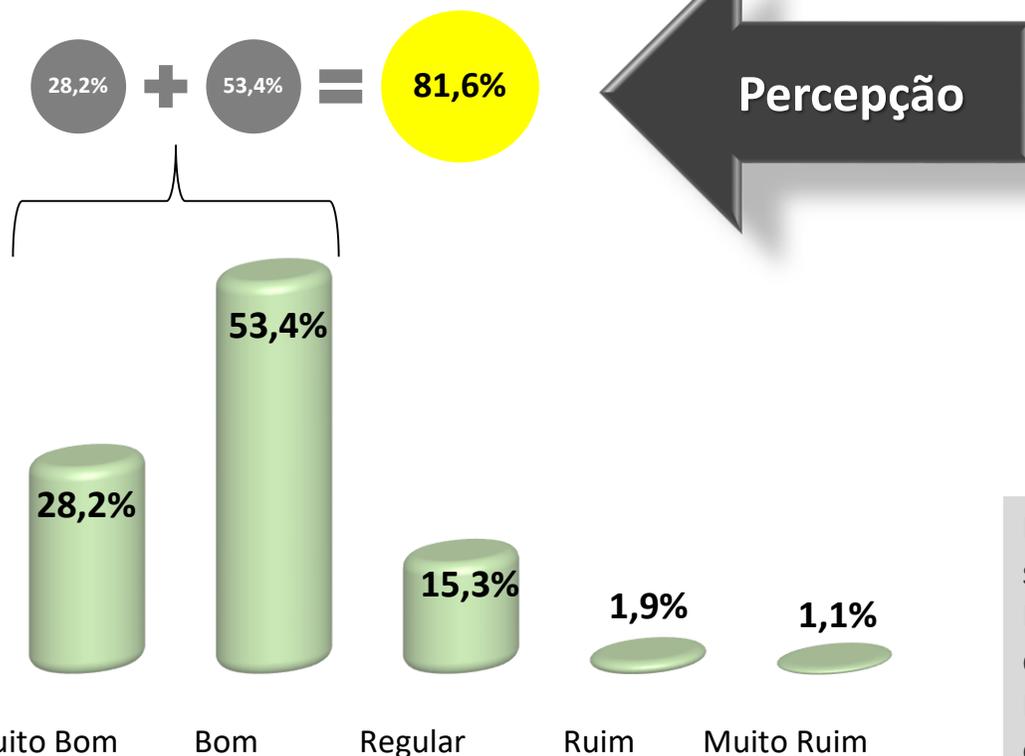
Não aplicável / Não sei: 5 (não considerado para cálculo dos resultados)

Os dados indicam que a operadora **não tem o hábito de se comunicar** com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva, apenas 3,8% relatam ter recebido este tipo de comunicação nos últimos 12 meses.

A menor concentração de comunicação está entre as faixas etárias de **21 a 40 anos**.

Atenção à Saúde Recebida

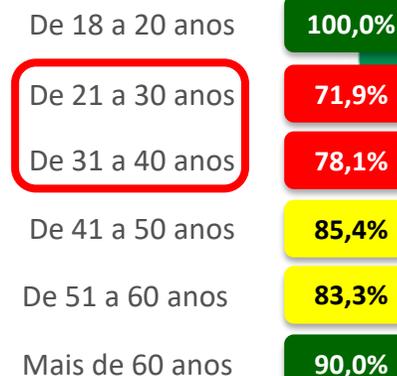
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Gênero



Faixa Etária



Dentro do **patamar de conformidade**, a percepção de qualidade de saúde recebida é **positiva para 81,6%** dos entrevistados. Existe um viés de baixa entre os atributos “bom” e “muito bom”, com diferença de 25,2p.p., denotando um **ponto de atenção** neste aspecto. Maior concentração de não satisfação entre os **homens** e nas faixas etárias de **21 a 40 anos**, onde as menções de satisfação estão no patamar de não conformidade.

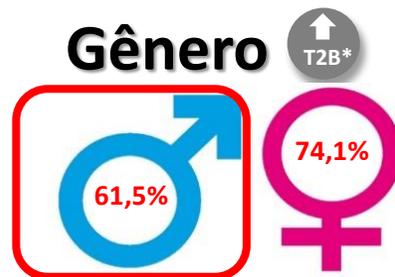
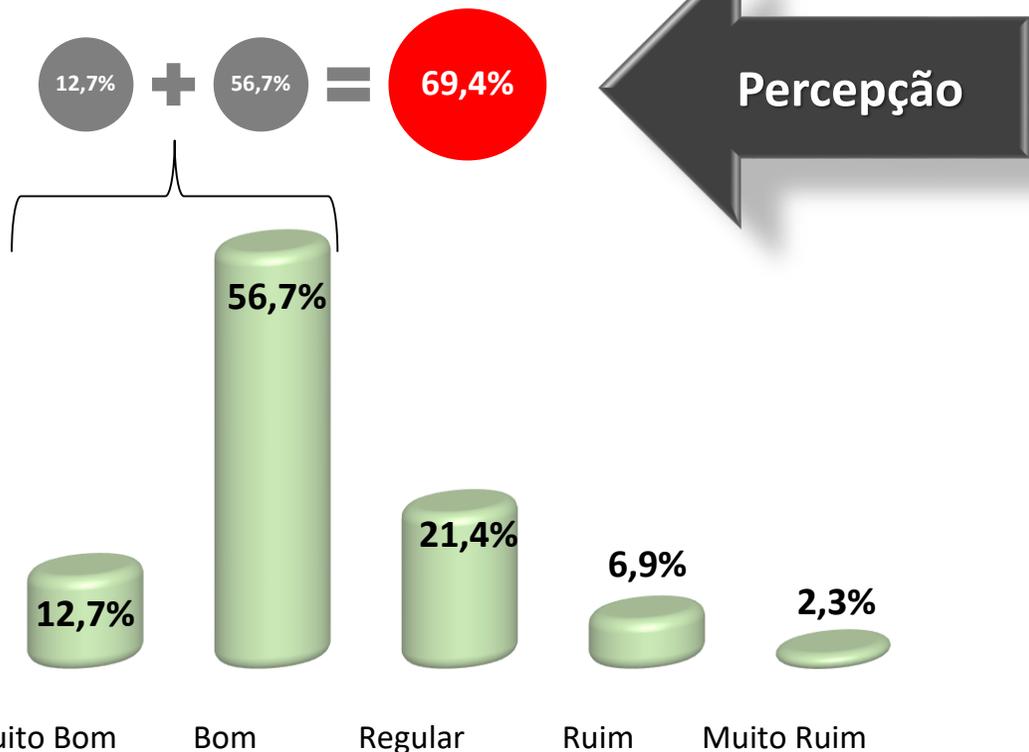
Base: 365 Margem de erro: 5,05 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 8 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Acesso aos Prestadores

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



Faixa Etária



Quanto a facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, 69,4% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos, enquadrando-se no **patamar de NÃO conformidade**.

Como na questão anterior, percebe-se um viés de baixa entre o “bom” e “muito bom”, apresentando uma diferença de 44p.p. entre eles, sinalizando outro **ponto de atenção** quanto a este item.

Os usuários que relatam maior não satisfação, são **homens** e concentram-se entre as **faixas etárias de 21 a 50 anos**.

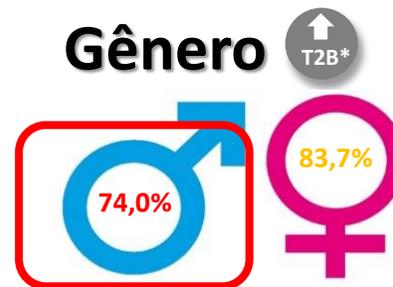
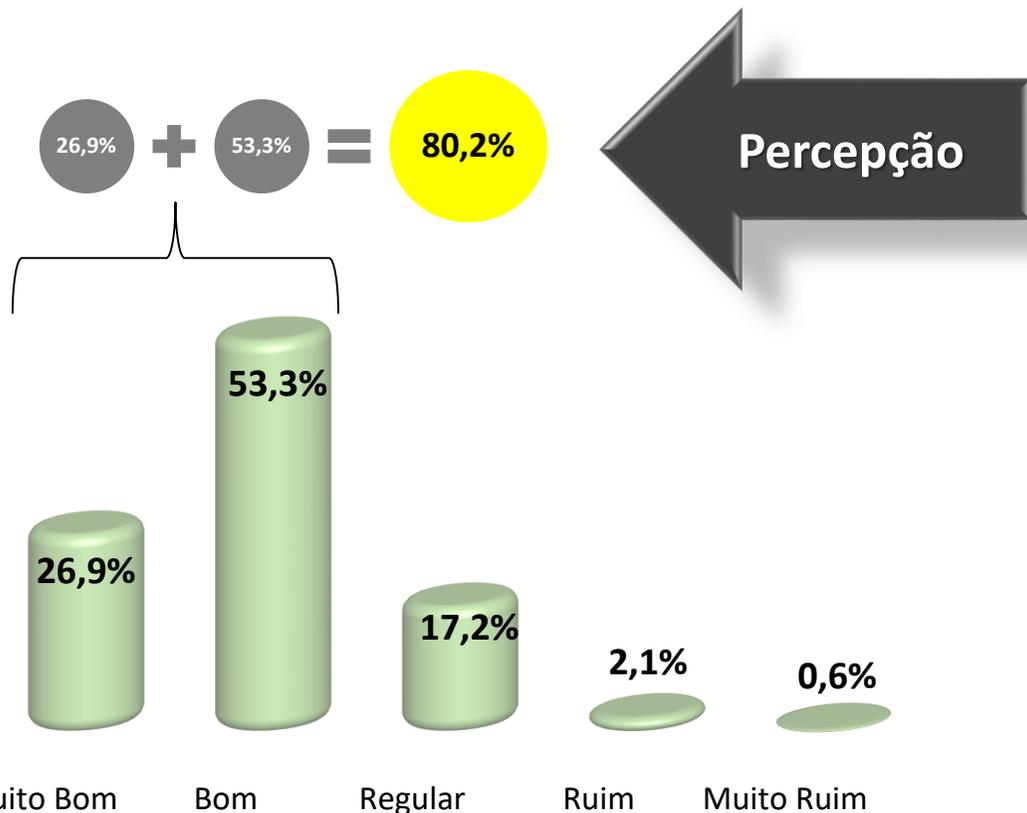
Base: 346 Margem de erro: 5,19 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 27 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento Multicanal

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem
De 18 a 20 anos	100,0%
De 21 a 30 anos	79,3%
De 31 a 40 anos	75,5%
De 41 a 50 anos	81,0%
De 51 a 60 anos	83,3%
Mais de 60 anos	85,4%

A percepção de um atendimento de boa qualidade ocorre em 80,2% dos entrevistados, dentro no **patamar de conformidade**. Também há um viés de baixa entre “bom” e “muito bom”, com diferença de 26,4p.p. entre eles, mais um **ponto de atenção ao plano**. Essa percepção é mais destoante entre os **homens** e nas faixa etárias entre de **21 a 40 anos**, todos estes avaliando no patamar de não conformidade.

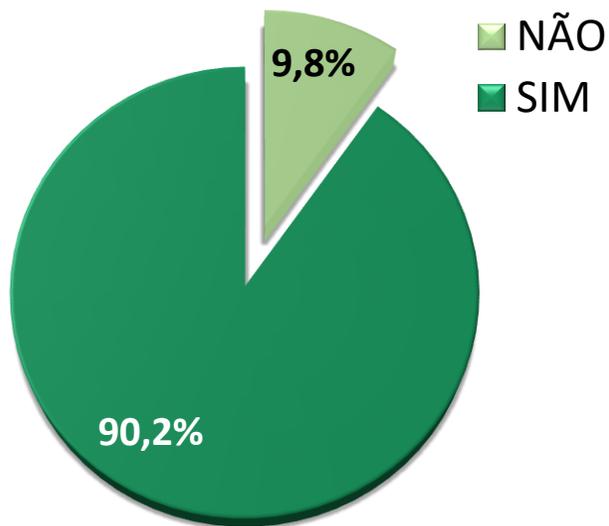
Base: 338 Margem de erro: 5,26 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 35 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

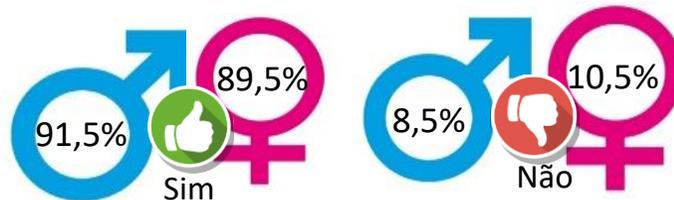
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Resolutividade

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?



Gênero



Faixa Etária



Base: 173 Margem de erro: 7,4

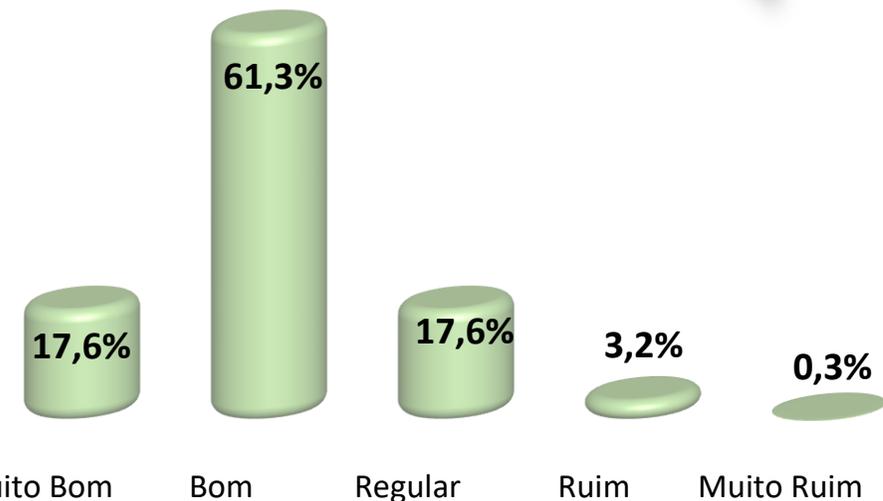
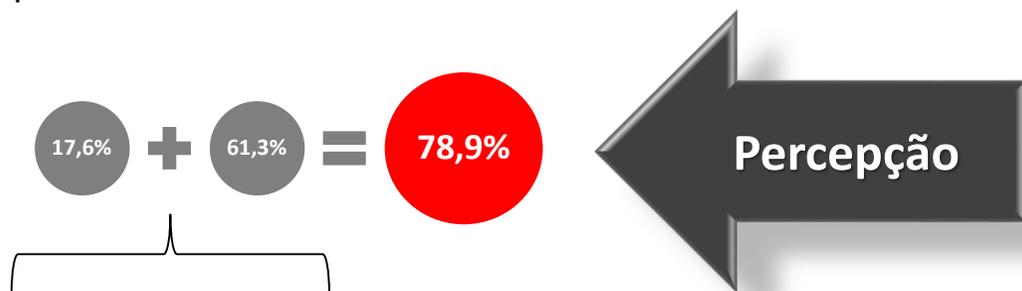
Não aplicável / Não sei: 200 (não considerados para cálculo dos resultados)

Ao avaliar a resolutividade, 90,2% dos entrevistados mencionam que tiveram suas demandas resolvidas pela operadora quando realizaram uma reclamação, **média acima do mercado**.

Atenção especial para as faixas etárias **acima de 51 anos**, que o índice de “não” está superior a média.

Documentos / Formulários

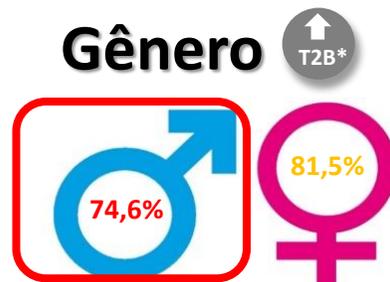
8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Base: 341 Margem de erro: 5,23 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 32 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças



Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem
De 18 a 20 anos	57,1%
De 21 a 30 anos	67,9%
De 31 a 40 anos	74,8%
De 41 a 50 anos	84,5%
De 51 a 60 anos	81,4%
Mais de 60 anos	93,2%

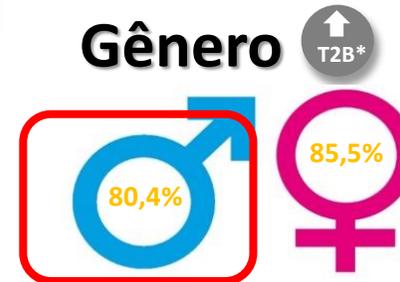
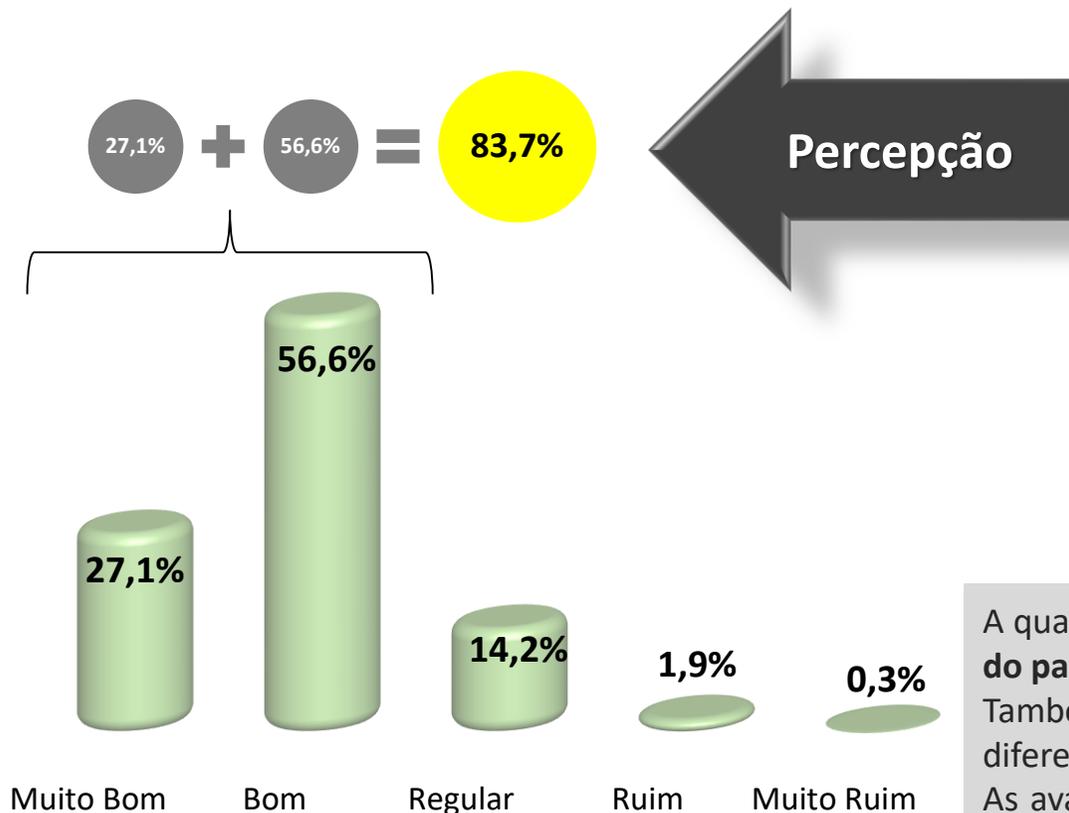
No **patamar de NÃO conformidade**, 78,9% dos entrevistados responderam que consideram fácil o preenchimento dos documentos/formulários exigidos pela operadora.

Há uma maior dificuldade entre **homens** e nas faixas etárias entre **21 a 40 anos**, onde relatam maior não satisfação neste atributo.

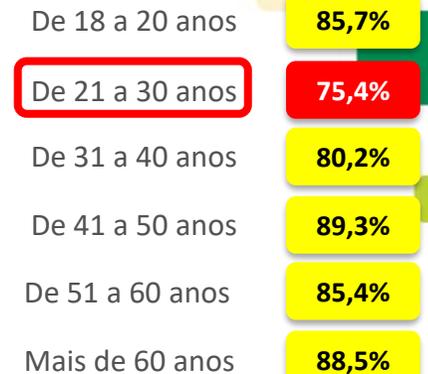
Também é notável o viés de baixa entre bom e muito bom, resultando em uma diferença de 43,7p.p., denotando outro **ponto de atenção**.

Qualificação

9 - Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



Faixa Etária



A qualificação dos usuários para o plano tem 83,7% de menções positivas, **dentro do patamar de conformidade**. Também existe um viés de baixa entre os atributos “bom” e “muito bom”, com diferença de 29,5p.p.. As avaliações mais críticas estão entre os beneficiários **homens** e na faixa etária de **21 a 30 anos**.

Base: 373

Margem de erro: 5,0

*T2B = Top two box

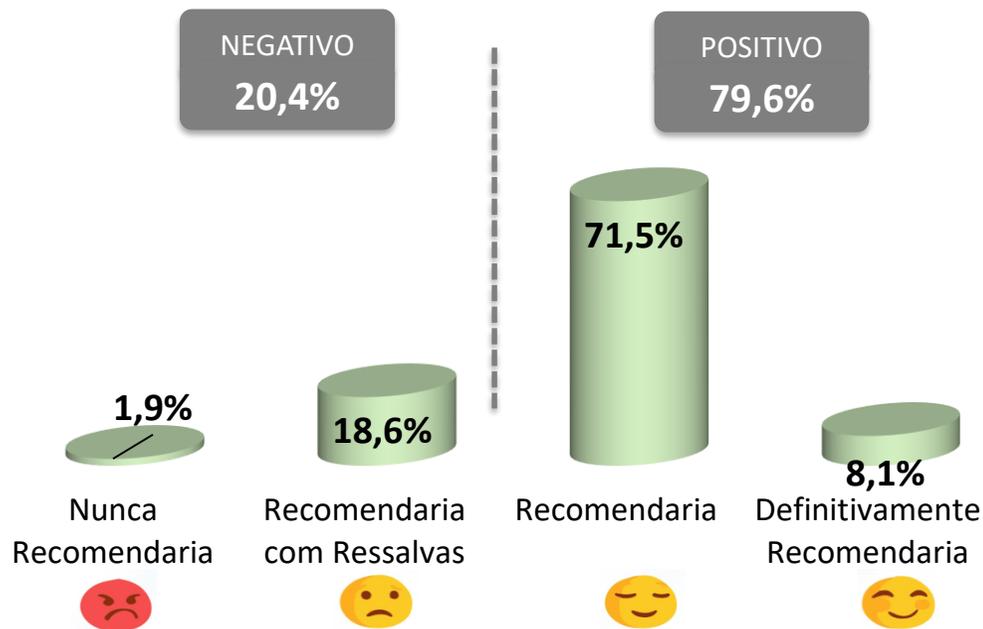
% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Unimed

Recomendação

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

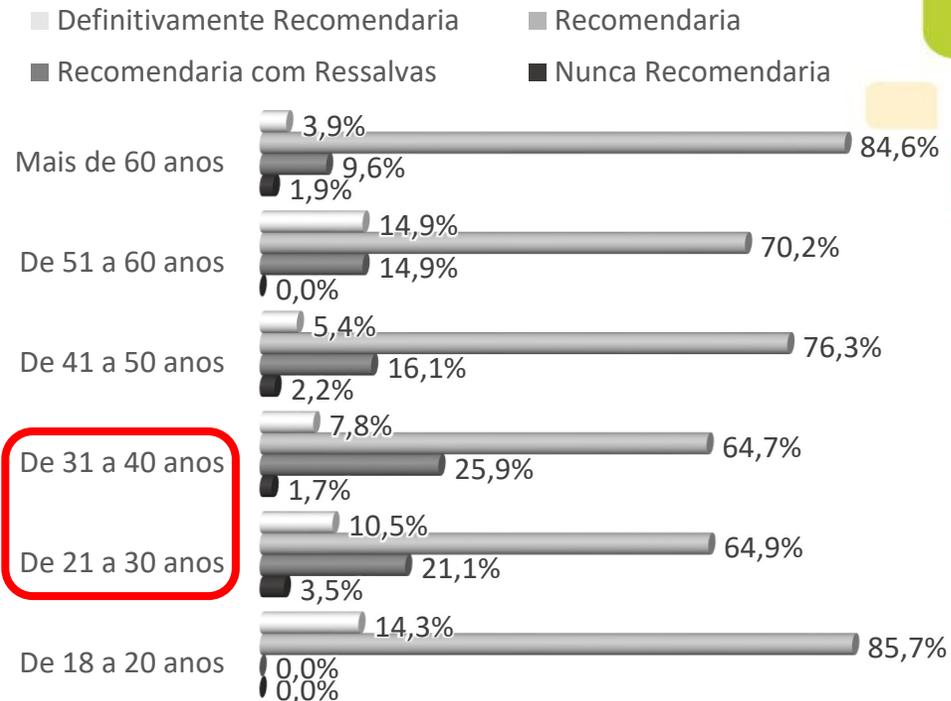


Base: 372 Margem de erro: 5,0
 Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

79,6% dos respondentes recomendariam o plano, sendo que 8,1% o fariam definitivamente.

Atenção especial para **homens** e as faixas etárias de **21 a 40 anos**, onde a faixa de “recomendaria com ressalvas” está superior à média.

Faixa Etária



Gênero



Conclusões

- ❖ No geral, os resultados indicam que há aspectos de melhorias que devem ser realizados, pois estes impactam diretamente na avaliação dos beneficiários. Nesse sentido, é importante que a operadora considere alguns atributos como um alerta, pois é necessário elaborar ações que diminuam os gaps sinalizados pelos beneficiários do plano.
- ❖ Analisando as questões de satisfação, especificamente as que possuem uma escala com 5 gradientes, o nível de satisfação dos beneficiários oscilou entre os patamares de não conformidade e de conformidade, sendo que neste último, o máximo de avaliações positivas foi de 83,7%, na questão de qualificação do plano. Destacamos que o atributo mais baixo (69,4%) foi o de acesso a lista de prestadores, nesse sentido, obteve o maior índice de não satisfação do estudo.
- ❖ Outro aspecto que também deve ser considerado, é que a avaliação dos atributos se configura num viés de baixa, isto é, o patamar de **muito bom** é menor do que o **bom**. Em um dos itens pesquisados (facilidade de acesso à lista de credenciados) a diferença foi de 44p.p.. Este cenário configura um risco dos que avaliaram satisfatoriamente, migrarem para a regularidade.
- ❖ O nível de **recomendação com ressalvas** e que **nunca recomendaria**, é o dobro dos que definitivamente recomendariam, sendo mais um aspecto que corrobora com as conclusões deste relatório.