

Unimed | 
Araçatuba

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:** 29.515 beneficiários possuidores do plano Unimed Araçatuba.
- ❖ **População elegível à pesquisa (com 18 anos ou mais):** 23.224.
- ❖ **Período de Campo:** Julho de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 55%. Falamos com 545 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 300.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 20 (4%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 21 (4%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 204 (37%).
- ❖ **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	290	4.81
	2 - Atenção imediata	243	5.26
	3 - Comunicação	299	4.74
	4 - Atenção à saúde recebida	293	4.79
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	284	4.87
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	273	4.96
	7 - Resolutividade	84	8.99
	8 - Documentos e formulários	246	5.23
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	300	4.73
	10 - Recomendação	299	4.74



Dados técnicos



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	193	66,6%	53%	80%	90%	6,6%
A maioria das vezes	44	15,2%	5%	25%	90%	5,0%
Às vezes	53	18,3%	8%	29%	90%	5,4%
Nunca	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	182	74,9%	62%	88%	90%	6,6%
A maioria das vezes	37	15,2%	4%	26%	90%	5,5%
Às vezes	21	8,6%	0%	17%	90%	4,3%
Nunca	3	1,2%	-2%	5%	90%	1,7%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	25	8,4%	1%	16%	90%	3,8%
Não	274	91,6%	84%	99%	90%	3,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	135	46,1%	32%	60%	90%	6,9%
Bom	130	44,4%	31%	58%	90%	6,9%
Regular	25	8,5%	1%	16%	90%	3,9%
Ruim	2	0,7%	-2%	3%	90%	1,1%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,8%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	105	37,0%	23%	51%	90%	6,8%
Bom	131	46,1%	32%	60%	90%	7,0%
Regular	40	14,1%	4%	24%	90%	4,9%
Ruim	7	2,5%	-2%	7%	90%	2,2%
Muito Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,8%

Dados técnicos



Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	93	34,1%	20%	48%	90%	6,8%
Bom	153	56,0%	42%	70%	90%	7,1%
Regular	22	8,1%	0%	16%	90%	3,9%
Ruim	4	1,5%	-2%	5%	90%	1,7%
Muito Ruim	1	0,4%	-1%	2%	90%	0,9%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	71	84,5%	66%	103%	90%	9,3%
Não	13	15,5%	-3%	34%	90%	9,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	67	27,2%	14%	41%	90%	6,7%
Bom	133	54,1%	39%	69%	90%	7,5%
Regular	42	17,1%	6%	28%	90%	5,7%
Ruim	1	0,4%	-2%	2%	90%	1,0%
Muito Ruim	3	1,2%	-2%	5%	90%	1,7%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	124	41,3%	28%	55%	90%	6,7%
Bom	132	44,0%	30%	58%	90%	6,8%
Regular	39	13,0%	4%	22%	90%	4,6%
Ruim	4	1,3%	-2%	4%	90%	1,6%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,8%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	49	16,4%	6%	27%	90%	5,1%
Recomendaria	195	65,2%	52%	78%	90%	6,5%
Recomendaria com ressalvas	51	17,1%	7%	27%	90%	5,1%
Não recomendaria	4	1,3%	-2%	4%	90%	1,6%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Araçatuba	76%
Guararapes	12%
Valparaiso	5%
Birigui	4%
Pereira Barreto	2%
Bento De Abreu	1%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	4%
De 21 a 30 anos	20%
De 31 a 40 anos	32%
De 41 a 50 anos	26%
De 51 a 60 anos	9%
Mais de 60 anos	9%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	42%
Feminino	58%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
72%	80%
9%	15%
3%	7%
2%	5%
0%	3%
0%	1%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
2%	6%
16%	23%
28%	37%
22%	30%
6%	11%
7%	12%

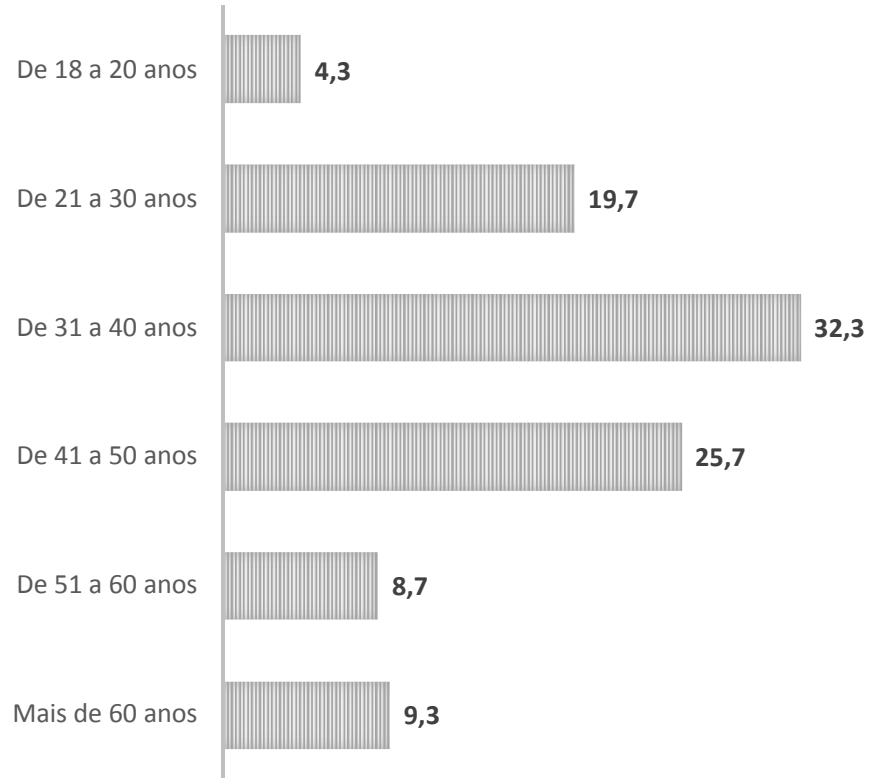
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
37%	47%
53%	63%



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Faixa Etária



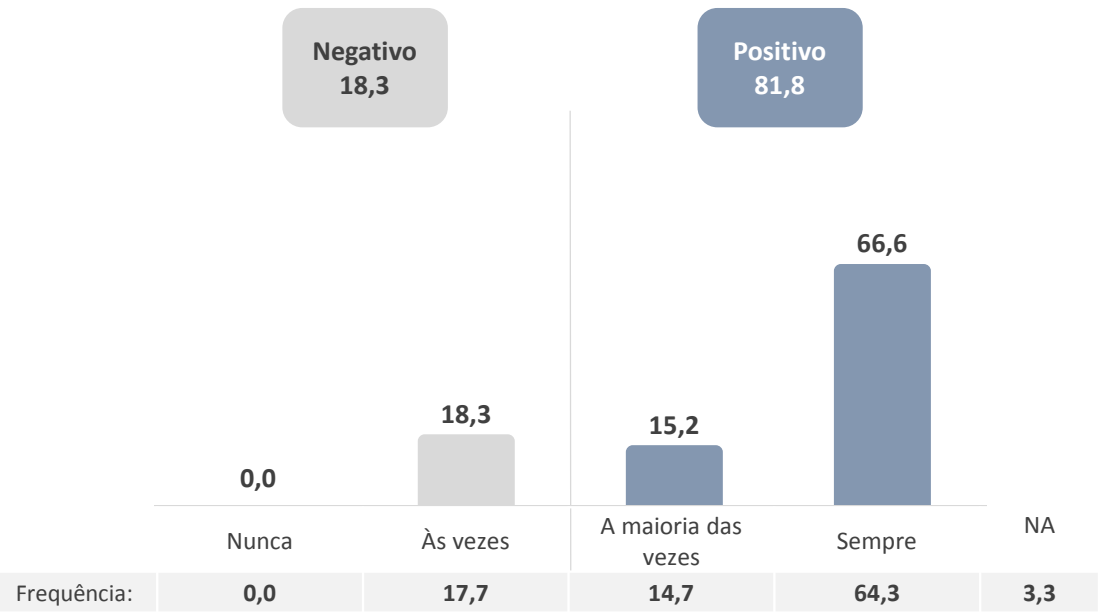
Gênero



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	A maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	13,7	14,9	71,4
Masculino	0,0	24,6	15,6	59,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	38,5	0,0	61,5
De 21 a 30 anos	0,0	10,9	18,2	70,9
De 31 a 40 anos	0,0	20,2	13,8	66,0
De 41 a 50 anos	0,0	18,4	14,5	67,1
De 51 a 60 anos	0,0	12,0	28,0	60,0
Mais de 60 anos	0,0	22,2	11,1	66,7

Base: 290 | Margem de Erro: 4.81

Não se aplica: 10 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

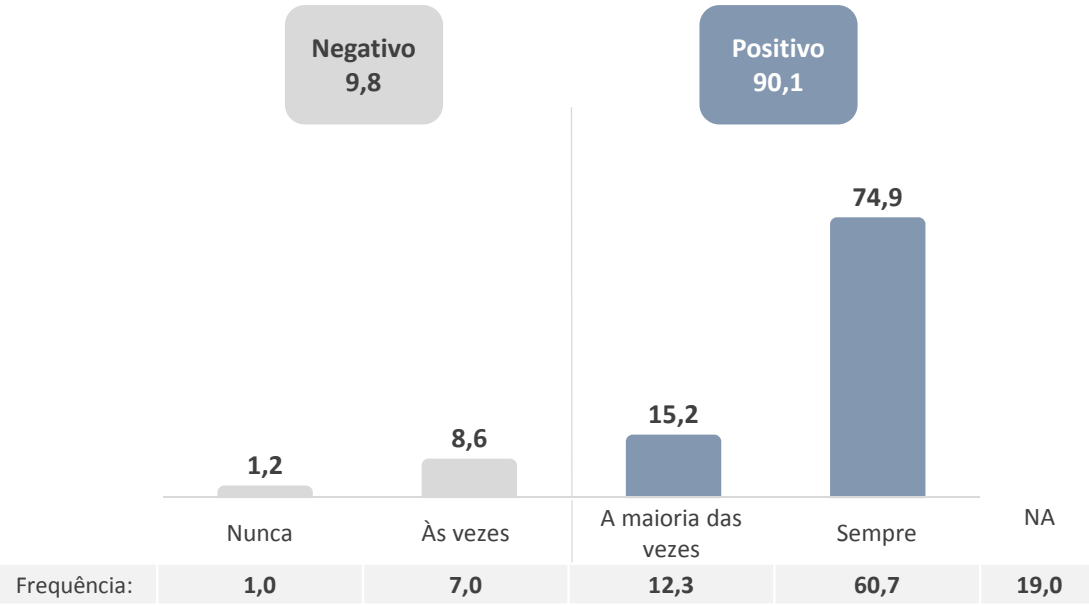
Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 81,8% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, dentro da **Conformidade**. Destaque positivo para o fato de que a opção **Nunca** não ter sido citada.

Analisando por perfil, destacam-se o gênero **Feminino** e os beneficiários **De 21 a 30 anos**, pois foram os que mais escolhem entre as respostas positivas. Ponto de atenção para o público **de 18 a 20 anos**, o qual mais citou a opção **Às vezes**.

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	A maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,4	7,7	16,2	74,6
Masculino	1,0	9,9	13,9	75,2

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	9,1	0,0	9,1	81,8
De 21 a 30 anos	2,1	4,3	8,5	85,1
De 31 a 40 anos	0,0	8,6	16,0	75,3
De 41 a 50 anos	0,0	9,5	12,7	77,8
De 51 a 60 anos	5,0	10,0	30,0	55,0
Mais de 60 anos	0,0	19,0	23,8	57,1

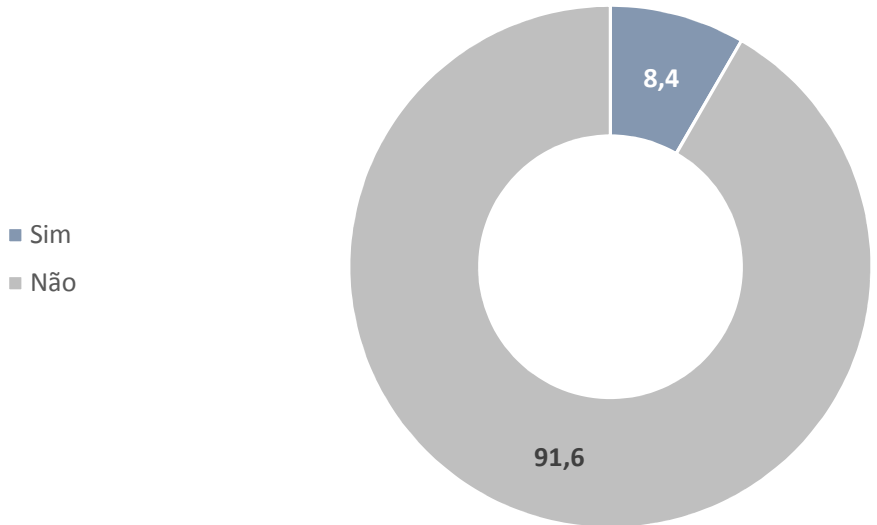
Base: 243 | Margem de Erro: 5.26
 Não se aplica: 57 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito positiva, em patamar de **Excelência**, possui 90,1% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 74,9% concentrado em **Sempre**. Reforçando ainda mais este ótimo desempenho, é importante dizer que o percentual de **Nunca** é de 1,2%.

Entre os usuários, o destaque fica para o público **De 21 a 30 anos**, pois atingiram o mais índice de repostas positivas 93,6%, já o publico com **Mais de 60 anos** apresentou o menor índice de satisfação, mas ainda dentro da **Conformidade** 80,95

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	90,8	9,2
Masculino	92,9	7,1

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	86,2	13,8
De 31 a 40 anos	90,7	9,3
De 41 a 50 anos	92,2	7,8
De 51 a 60 anos	100,0	0,0
Mais de 60 anos	92,9	7,1

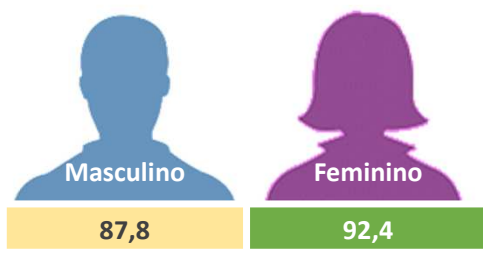
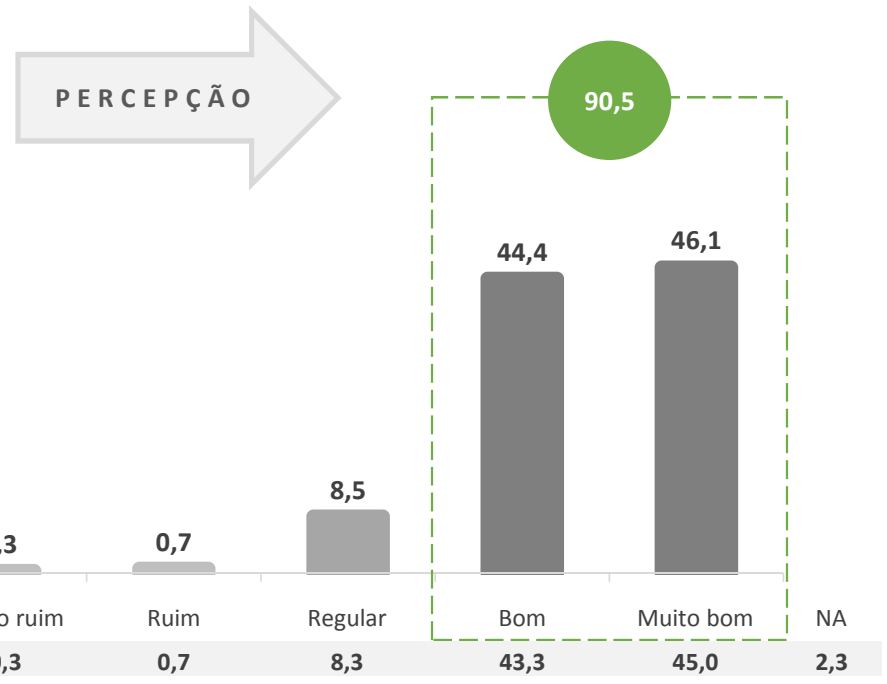
Base: 299 | Margem de Erro: 4.74
 Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)
 Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos entrevistados (91,6%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo este um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda aos beneficiários **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos**. Quem mais recebe são os jovens **De 21 a 30 anos**.

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	91,4
De 31 a 40 anos	89,6
De 41 a 50 anos	90,7
De 51 a 60 anos	91,3
Mais de 60 anos	85,7

Base: 293 | Margem de Erro: 4.79
 Não se aplica: 7 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

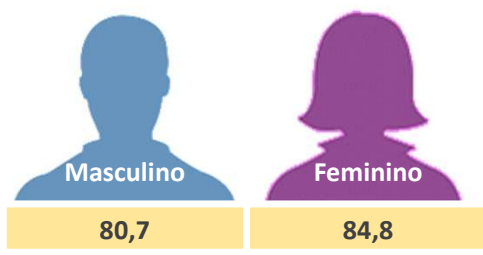
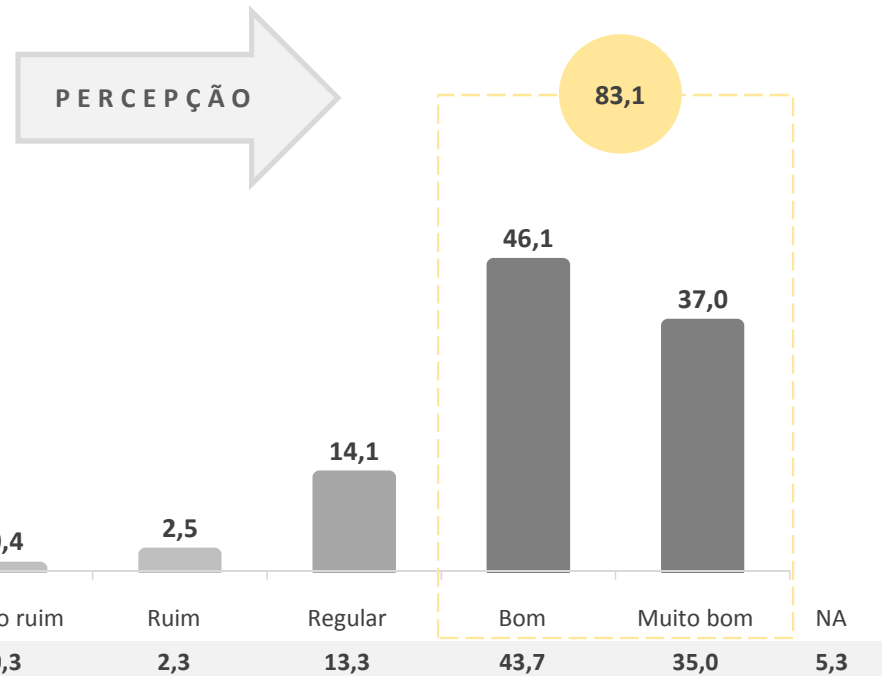
90,5% dos entrevistados avaliam a atenção a saúde recebida satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência** por estar acima de 90pp. Destacamos positivamente, o fato da soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** ficar em 1%.

Por gênero o público **Feminino** apresenta maior índice de satisfação em patamar de **Excelência**

Por faixa etária o destaque fica aos usuários **De 18 a 20 anos**, com 100% de satisfação. Em contrapartida, beneficiários com **Mais de 60 anos** demonstram estar menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Conformidade**.

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	84,6
De 21 a 30 anos	77,2
De 31 a 40 anos	84,6
De 41 a 50 anos	83,6
De 51 a 60 anos	79,2
Mais de 60 anos	92,3

Base: 284 | Margem de Erro: 4.87
 Não se aplica: 16 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

O acesso à lista de prestadores alcançou 83,1% de satisfação, estando em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, a soma das opções negativas é baixa, desta vez, apenas 2,9%.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 9,1pp, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

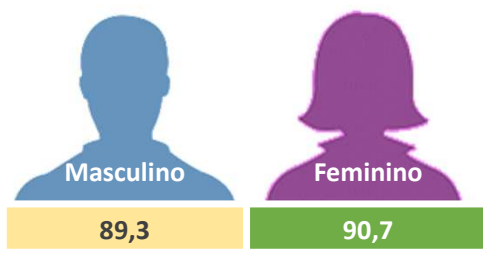
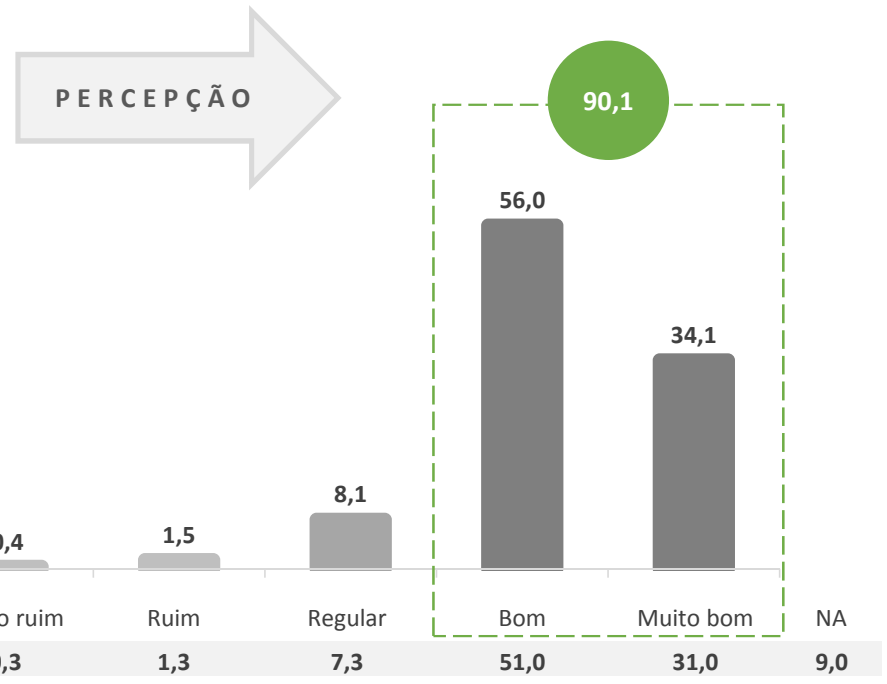
Por faixa etária, o público **Mais de 60 anos** apresenta maior índice de satisfação 92,3%, ou seja, dentro do patamar de **Excelência**. Já o público **De 21 a 30 anos** apresenta o menor índice de satisfação fora do patamar de **Conformidade**

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	83,3
De 21 a 30 anos	89,3
De 31 a 40 anos	91,8
De 41 a 50 anos	87,3
De 51 a 60 anos	91,7
Mais de 60 anos	96,0

Base: 273 | Margem de Erro: 4.96
 Não se aplica: 27 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 90,1%, colocando esta questão dentro do patamar de **Excelência**. É importante lembrar que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** atingiu apenas 1,9%.

Ponto de atenção: aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 21,9pp.

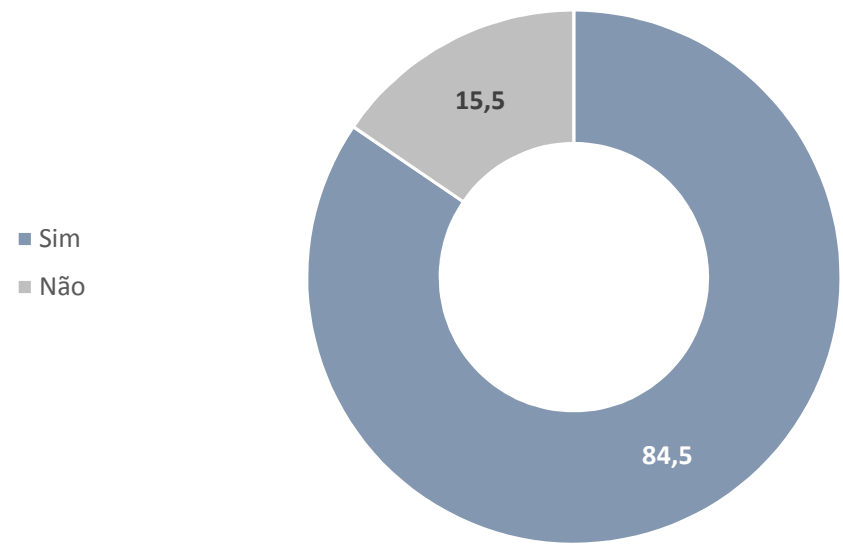
Quando olhamos por faixa etária, o público **De 18 a 20 anos** apresenta o menor índice de satisfação 83,3%, mas ainda dentro da **Conformidade**. O índice mais alto está na faixa com **Mais de 60 anos**: 96%.

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: 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:	23,7	4,3	72,0

Base: 84 | Margem de Erro: 8.99
 Não se aplica: 216 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	9,4	90,6
Masculino	25,8	74,2

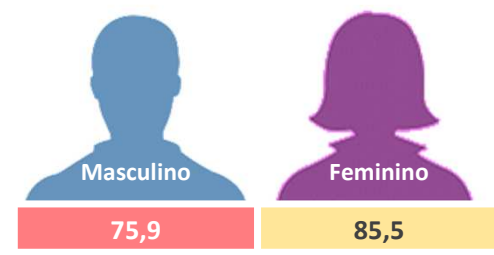
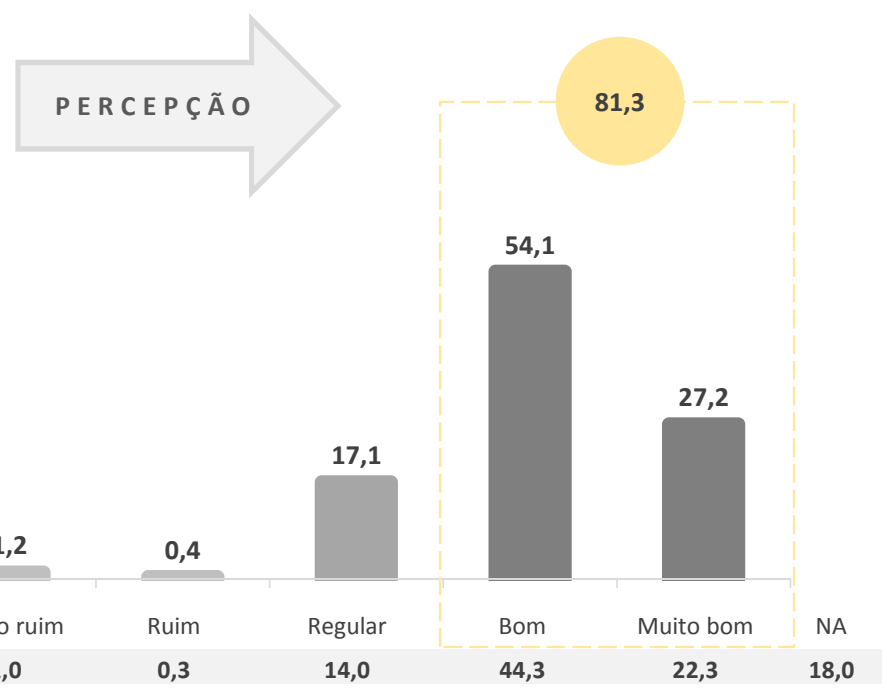
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	13,3	86,7
De 31 a 40 anos	8,0	92,0
De 41 a 50 anos	16,7	83,3
De 51 a 60 anos	36,4	63,6
Mais de 60 anos	14,3	85,7

Ponto de atenção pelo fato de 28% dos entrevistados relatam ter aberto algum tipo de reclamação, logo 72% dos entrevistados citaram a opção “**Não se aplica**”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Entre aqueles que abriram uma reclamação 84,5% tiveram a demanda resolvida, estando dentro da **Conformidade**.

Entre os gêneros, o público **Feminino** apresentou o maior índice de resolutividade 90,6%, estando em patamar de **Excelência**. Entre os faixas etárias, os que mais tiveram a demanda solucionada foram os jovens **De 18 a 20 anos** em patamar máximo de **Excelência**, já o público com idade **De 51 a 60 anos** apresentou o menor índice de resolutividade 63,6%.

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	84,6
De 21 a 30 anos	76,5
De 31 a 40 anos	88,9
De 41 a 50 anos	70,5
De 51 a 60 anos	83,3
Mais de 60 anos	90,9

Na facilidade no preenchimento e envio, 81,3% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos que somando as opções negativas, temos apenas 1,6% de menções.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. A diferença neste caso foi de 26,9pp.

Por gênero o público feminino apresenta maior índice de satisfação neste atributo 85,5%, em patamar de **Conformidade**

Por faixa etária, os públicos mais satisfeitos possuem **Mais de 60** dentro da **Excelência** por superarem 90pp de satisfação. Os menos contentes tem **De 41 a 50 anos**.

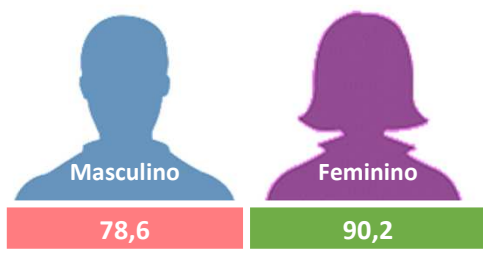
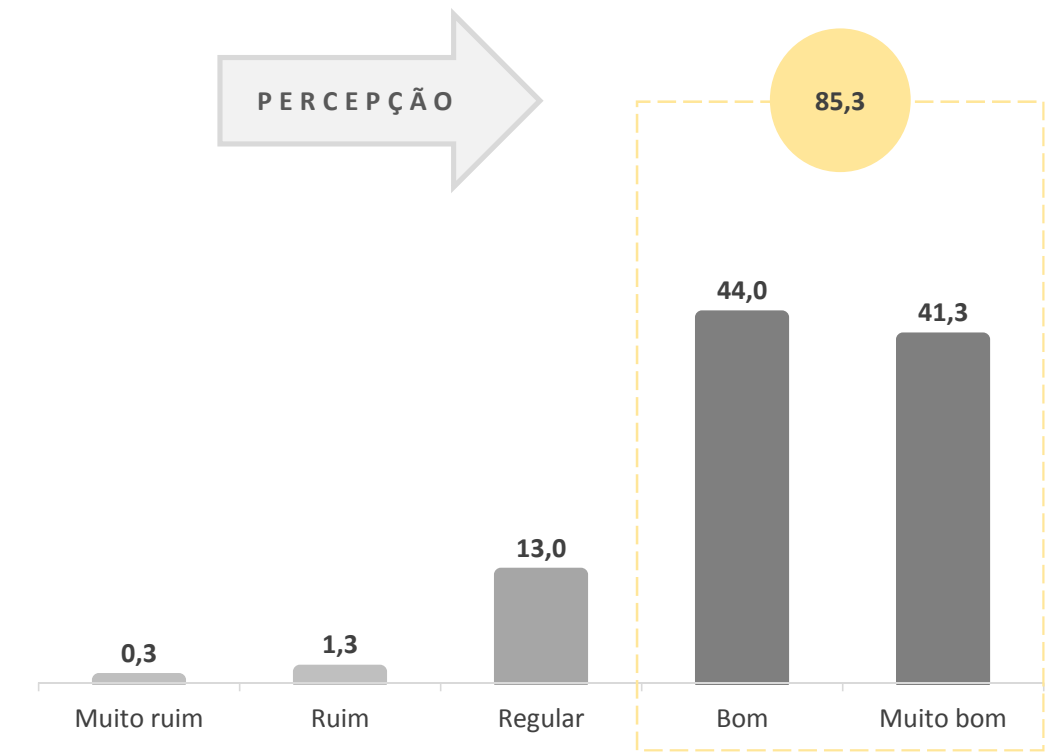
Base: 246 | Margem de Erro: 5.23
 Não se aplica: 54 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	84,7
De 31 a 40 anos	88,7
De 41 a 50 anos	76,6
De 51 a 60 anos	84,6
Mais de 60 anos	92,9

A avaliação geral do plano atingiu 85,3% de satisfação, colocando-o em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi baixo: 1,6% apenas, um resultado fantástico.

Por gênero, o público feminino apresenta uma satisfação 11,6pp maior que o público masculino, encontrando-se em patamar de **Excelência**.

Por faixa etária, os entrevistados com **De 18 a 20 anos** são que informam mais vezes os atributos positivos (**Muito bom e Bom**) em patamar máximo de **Excelência**. Os menos contentes, fora da conformidade, tem **De 41 a 50 anos**.

Base: 300 | Margem de Erro: 4.73

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

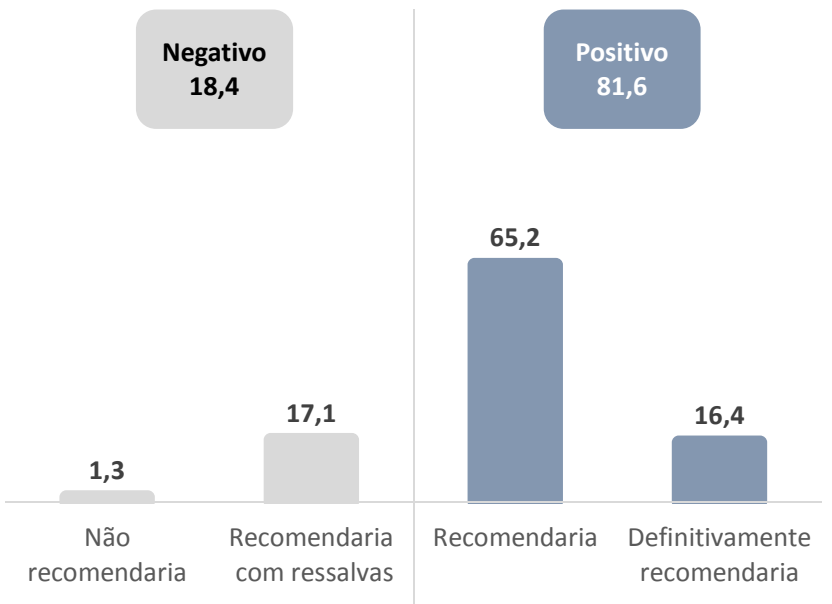
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,2	13,3	68,2	17,3
Masculino	1,6	22,2	61,1	15,1

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	7,7	69,2	23,1
De 21 a 30 anos	1,7	8,5	66,1	23,7
De 31 a 40 anos	0,0	21,6	63,9	14,4
De 41 a 50 anos	2,6	19,5	59,7	18,2
De 51 a 60 anos	0,0	28,0	64,0	8,0
Mais de 60 anos	3,6	7,1	82,1	7,1

Base: 299 | Margem de Erro: 4.74

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

81,6% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria + Recomendaria**), sendo um resultado muito bom, dentro da **Conformidade**. Aqui, o percentual da pior opção (**Não Recomendaria**) também ficou baixo: 1,3%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** (17,1%) que está tecnicamente empatado dentro da margem de erro com **Definitivamente recomendaria** (16,4%).

Quem mais opta por **Recomendaria com Ressalvas** são os beneficiários **De 31 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se outra vez os beneficiários **De 18 a 20 anos**, pois são os que mais optam pelas respostas positivas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Araçatuba no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito bom, pois dois de cinco atributos ficaram em patamar de **Excelência**, isto é, acima de 90% e os demais (três atributos) encontram-se em patamar de **Conformidade**.
- ❖ A questão 8, que avalia a documentação ou formulários no quesito de facilidade de preenchimento e envio, teve o menor desempenho (entre as questões com 5 gradientes): 81,3%, ou seja, 18,7% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las ainda mais. Contudo, é importante ressaltar que este percentual ainda está dentro da **Conformidade**.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: a maioria das questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, ou seja, 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 maneira geral, atingiu 85,3%, resultado positivo e em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação (81,6%), por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 3,7pp, logo tecnicamente empatado dentro da margem de erro. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

