



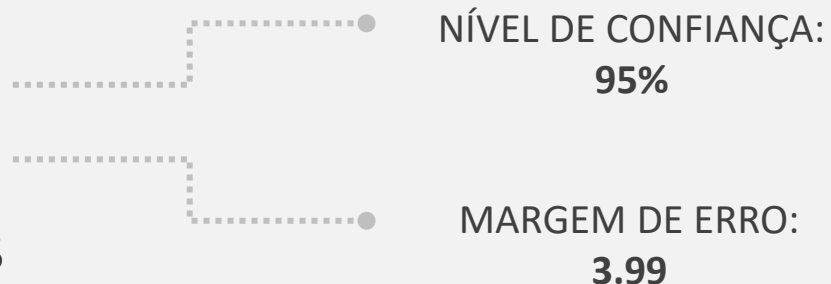
Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

600

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:** 155.334 beneficiários possuidores do plano **Unimed Santos**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 134.062.
- ❖ **Período de campo:** Março e Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 33%. Falamos com 1.794 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 600.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 29 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 36 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.129 (63%).
- ❖ **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	576	4.07
	2 - Atenção imediata	451	4.61
	3 - Comunicação	596	4.01
	4 - Atenção à saúde recebida	570	4.10
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	570	4.10
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	557	4.14
	7 - Resolutividade	183	7.24
	8 - Documentos e formulários	471	4.51
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	599	4.00
	10 - Recomendação	599	4.00



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	380	66,0%	58%	74%	95%	3,9%
Na maioria das vezes	98	17,0%	11%	23%	95%	3,1%
Às vezes	93	16,1%	10%	22%	95%	3,1%
Nunca	5	0,9%	-1%	2%	95%	0,8%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	347	76,9%	69%	85%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	57	12,6%	6%	19%	95%	3,1%
Às vezes	41	9,1%	4%	14%	95%	2,7%
Nunca	6	1,3%	-1%	3%	95%	1,1%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	58	9,7%	5%	15%	95%	2,4%
Não	538	90,3%	85%	95%	95%	2,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	206	36,1%	28%	44%	95%	4,0%
Bom	293	51,4%	43%	60%	95%	4,2%
Regular	62	10,9%	6%	16%	95%	2,6%
Ruim	9	1,6%	-1%	4%	95%	1,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	156	27,4%	20%	35%	95%	3,7%
Bom	299	52,5%	44%	61%	95%	4,2%
Regular	89	15,6%	10%	22%	95%	3,0%
Ruim	21	3,7%	1%	7%	95%	1,6%
Muito Ruim	5	0,9%	-1%	2%	95%	0,8%

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	189	33,9%	26%	42%	95%	4,0%
Bom	293	52,6%	44%	61%	95%	4,2%
Regular	67	12,0%	7%	18%	95%	2,7%
Ruim	8	1,4%	-1%	3%	95%	1,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	153	83,6%	73%	95%	95%	5,5%
Não	30	16,4%	5%	27%	95%	5,5%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	120	25,5%	17%	33%	95%	4,0%
Bom	265	56,3%	47%	65%	95%	4,6%
Regular	74	15,7%	9%	22%	95%	3,3%
Ruim	11	2,3%	0%	5%	95%	1,4%
Muito Ruim	1	0,2%	-1%	1%	95%	0,4%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	207	34,6%	27%	42%	95%	3,9%
Bom	327	54,6%	46%	63%	95%	4,1%
Regular	54	9,0%	4%	14%	95%	2,3%
Ruim	10	1,7%	0%	4%	95%	1,0%
Muito Ruim	1	0,2%	0%	1%	95%	0,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	60	10,0%	5%	15%	95%	2,4%
Recomendaria	437	73,0%	66%	80%	95%	3,6%
Recomendaria com ressalvas	90	15,0%	9%	21%	95%	2,9%
Não recomendaria	12	2,0%	0%	4%	95%	1,1%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
SANTOS	55
SAO VICENTE	14
GUARUJA	8
PRAIA GRANDE	8
CUBATAO	3
ITANHAEM	2
MONGAGUA	1
PERUIBE	1
SAO PAULO	1
BERTIOGA	0
SAO SEBASTIAO	0
CARAGUATATUBA	0
ITAJAI	0
BAURU	0
IMBITUBA	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
51	59
11	17
6	11
6	11
2	5
1	4
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	17
De 31 a 40 anos	26
De 41 a 50 anos	22
De 51 a 60 anos	14
Mais de 60 anos	19

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	2
14	20
23	30
18	25
12	17
16	22

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	40
Feminino	60

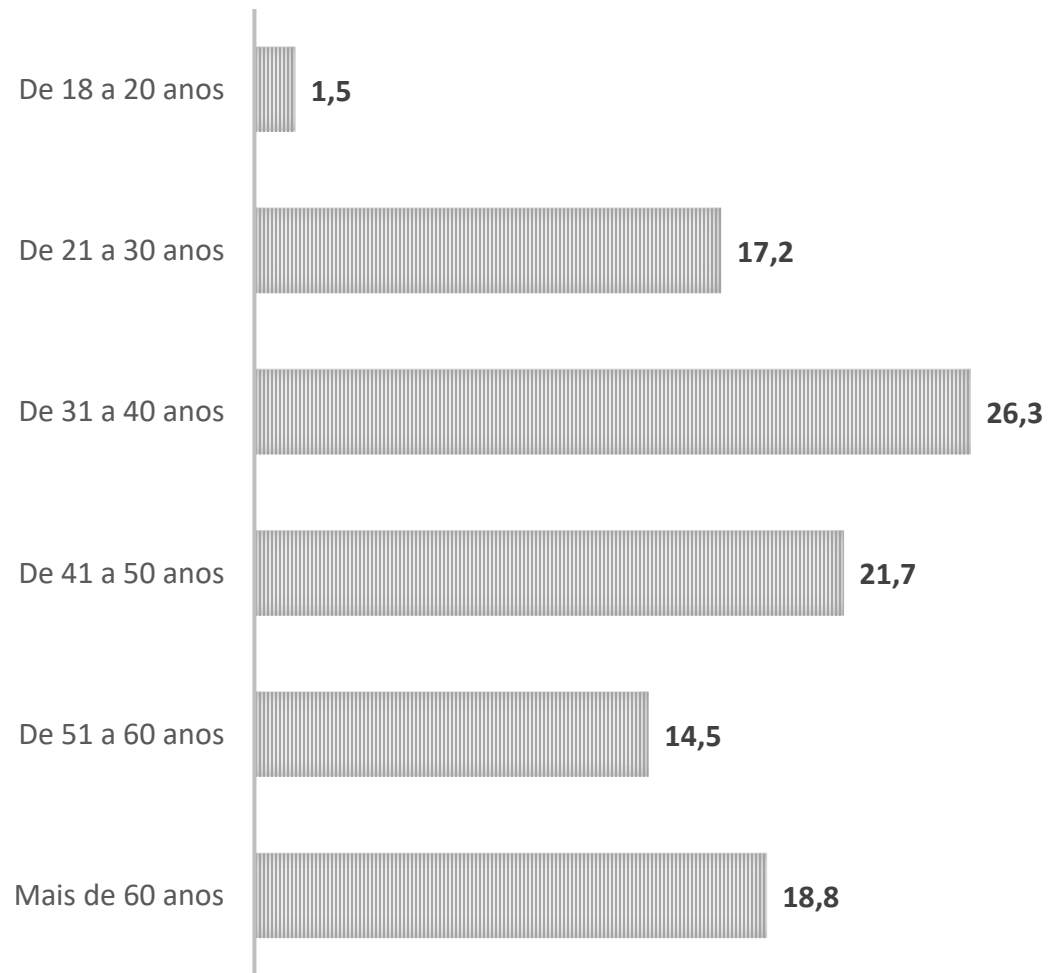
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
36	43
57	64

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

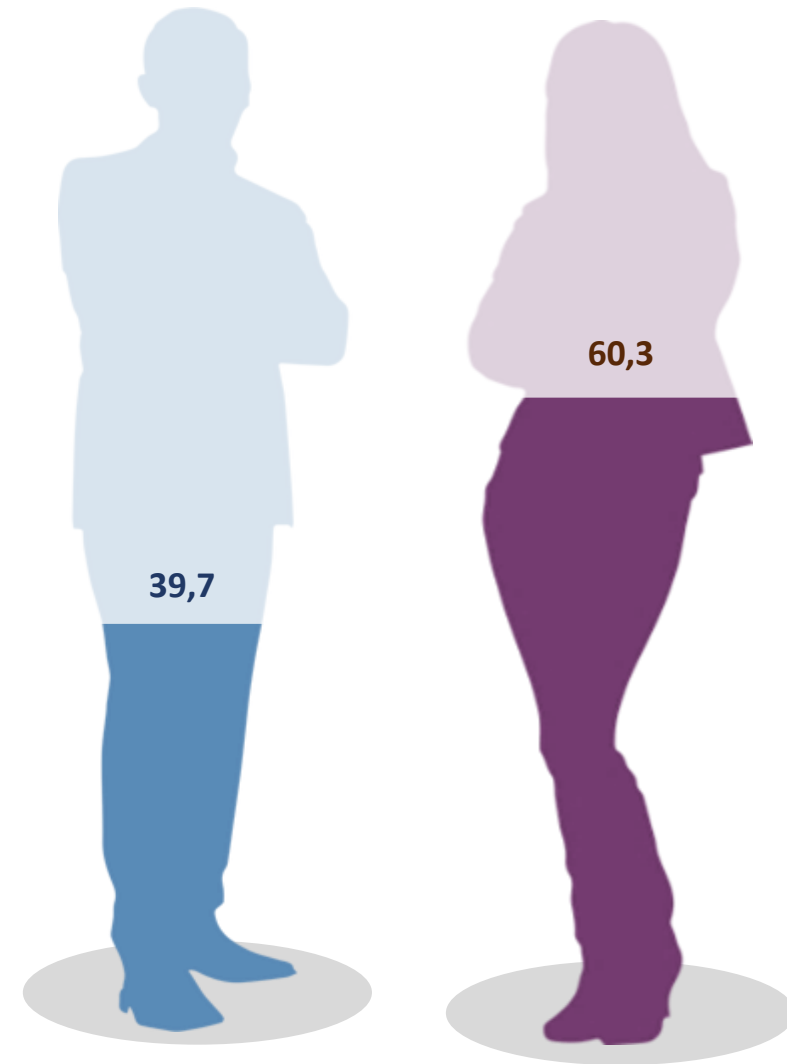
Nota: As demais 20 regiões não foram apresentadas, pois não teve pesquisados uma vez que o Intervalo de Confiança, tanto no Limite Inferior quanto no Limite Superior é de 0%.

Dados técnicos

Faixa Etária

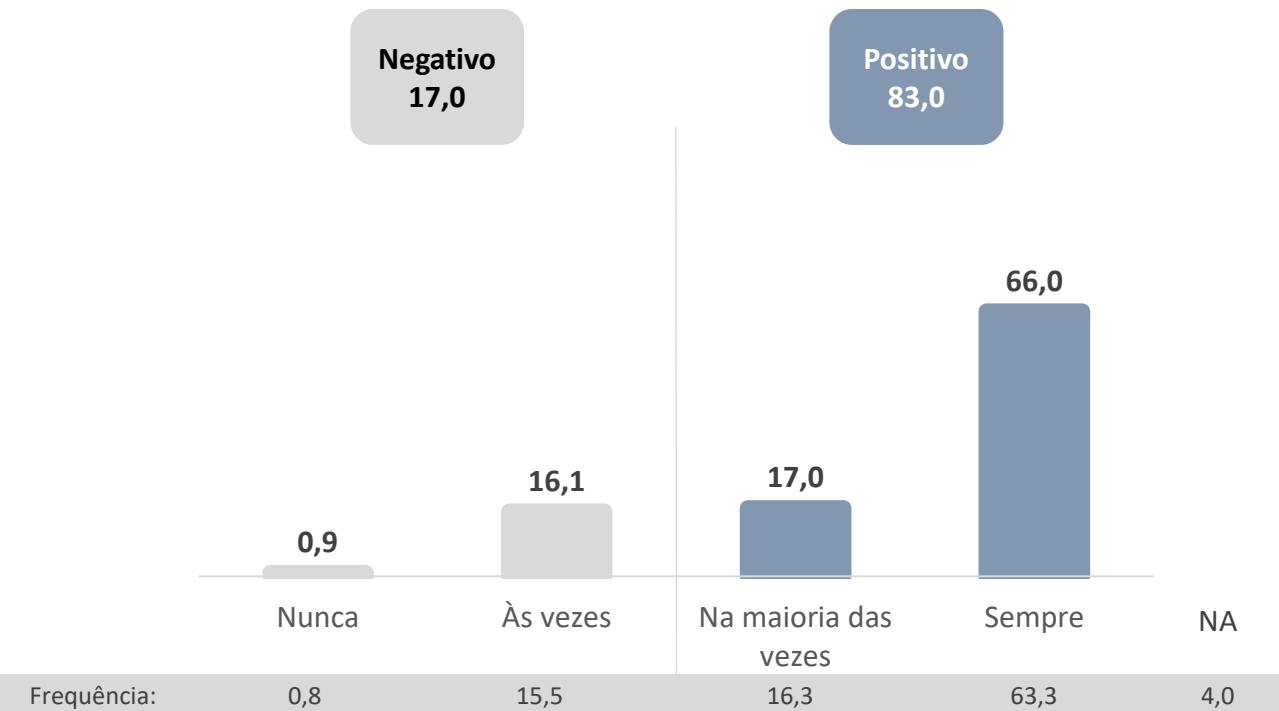


Gênero



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	0,3	13,8	16,4	69,5
Masculino	1,8	19,8	18,0	60,4

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	25,0	0,0	75,0
De 21 a 30 anos	0,0	14,9	17,8	67,3
De 31 a 40 anos	0,7	19,6	15,5	64,2
De 41 a 50 anos	0,0	14,5	21,8	63,7
De 51 a 60 anos	3,6	8,3	22,6	65,5
Mais de 60 anos	0,9	19,8	9,9	69,4

Base: 576 | Margem de Erro: 4.07

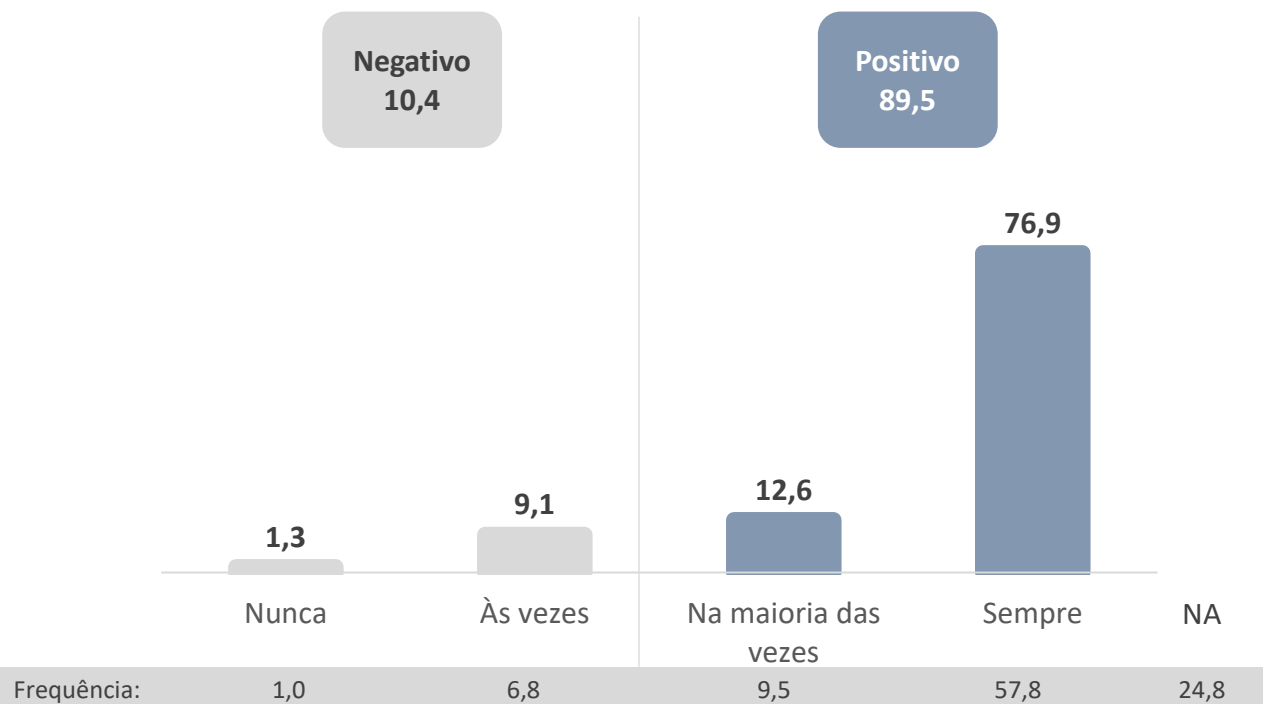
Não se aplica: 24 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 83% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na Maioria Das Vezes**. Destaque positivo para o resultado de **Sempre** que atingiu 66% de citações e o fato de que apenas 0,9% citaram **Nunca**.

Por perfil, o gênero **Masculino** e entrevistados na faixa **De 18 a 20 anos** são os que mais mencionam **Às vezes** (opção que está tecnicamente empatada dentro da margem de erro com **Na maioria das vezes**). Positivamente, destacam-se o gênero **Feminino** e também o público **De 18 a 20 anos**.

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	1,5	9,1	13,1	76,3
Masculino	1,1	9,0	11,9	78,0

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	28,6	0,0	71,4
De 21 a 30 anos	1,3	8,9	10,1	79,7
De 31 a 40 anos	0,0	10,7	13,7	75,6
De 41 a 50 anos	1,0	4,9	10,8	83,3
De 51 a 60 anos	5,2	10,3	15,5	69,0
Mais de 60 anos	1,4	9,5	14,9	74,3

Base: 451 | Margem de Erro: 4.61

Não se aplica: 149 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

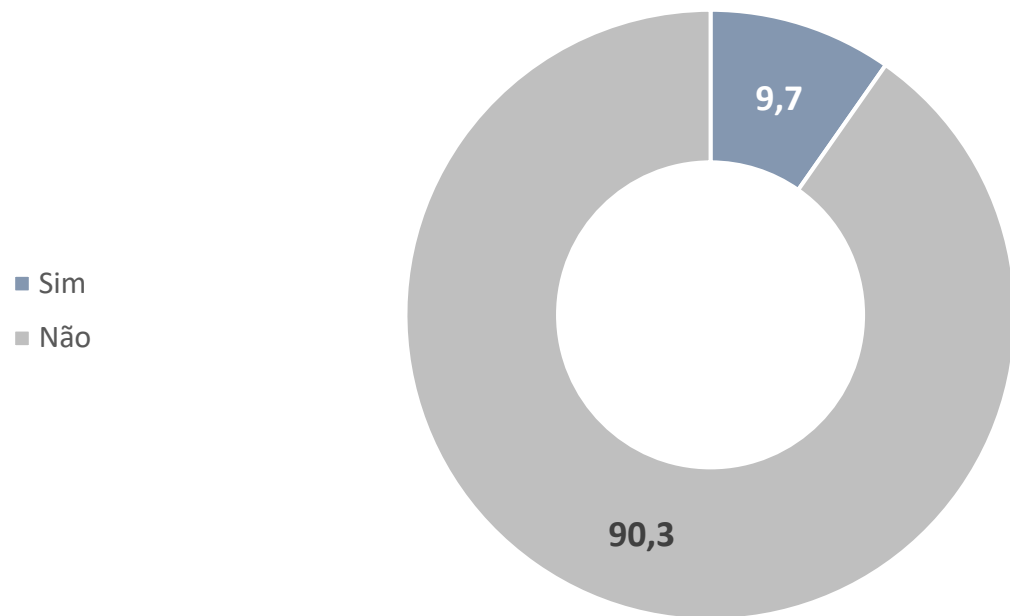
Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação satisfatória em patamar de **Conformidade**, possui 89,5% de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**). Vale ressaltar que o percentual de **Nunca** ficou em 1,3pp.

Por faixa etária, quem possui **De 41 a 50 anos** citou mais a opção **Sempre** que as outras faixas etárias. Já os entrevistados na faixa **De 51 a 60 anos** foram os que mais escolheram **Nunca**.

Ponto de atenção: assim como na questão anterior, as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro.

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.?



Base: 596 | Margem de Erro: 4.01

Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	91,1	8,9
Masculino	89,0	11,0

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	88,9	11,1
De 21 a 30 anos	82,5	17,5
De 31 a 40 anos	94,2	5,8
De 41 a 50 anos	94,6	5,4
De 51 a 60 anos	87,4	12,6
Mais de 60 anos	89,3	10,7

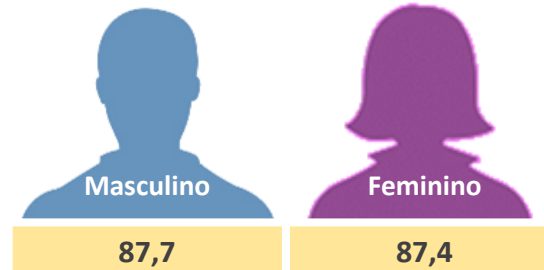
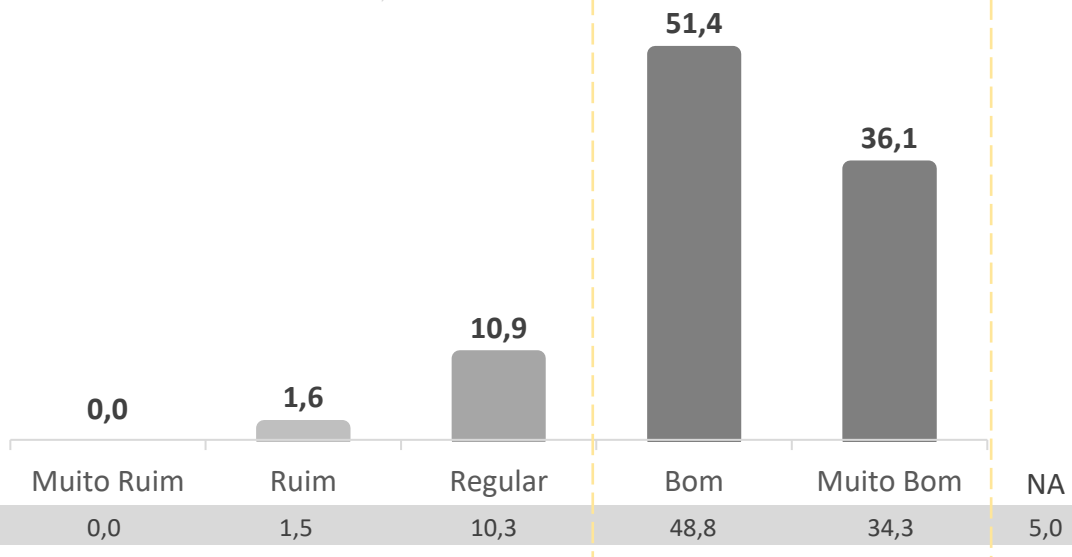
90,3% relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção pelo baixo índice que quem informa ter recebido a comunicação. Para os que recebem, este contato é mais frequente aos usuários da faixa etária **De 21 a 30 anos**. Quem menos recebe é o público **De 31 a 50 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)?



87,5



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	88,9
De 21 a 30 anos	87,9
De 31 a 40 anos	87,8
De 41 a 50 anos	83,2
De 51 a 60 anos	91,4
Mais de 60 anos	88,9

Base: 570 | Margem de Erro: 4.10

Não se aplica: 30 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

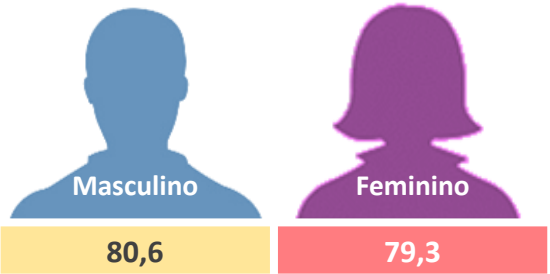
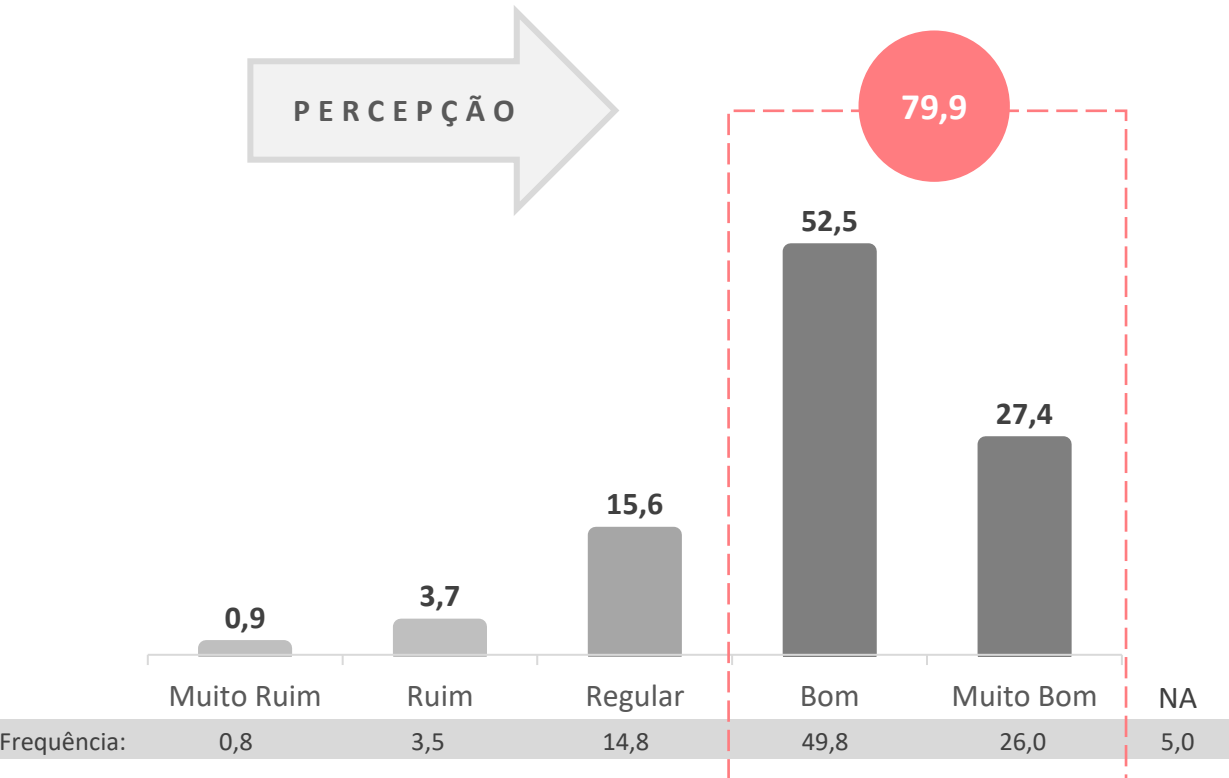
Em atenção à saúde recebida, 87,5% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Conformidade**. Destaque ainda para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**, pois é de apenas 1,6pp.

Por faixa etária, os mais satisfeitos possuem **De 51 a 60 anos** e são os únicos dentro do patamar de **Excelência**. Por outro lado, os beneficiários **De 41 a 50 anos** são os menos contentes.

Ponto de atenção: existe um viés de baixa entre as opções positivas (**Muito bom** e **Bom**), indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

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	73,7
De 31 a 40 anos	79,1
De 41 a 50 anos	80,6
De 51 a 60 anos	76,5
Mais de 60 anos	87,0

Base: 570 | Margem de Erro: 4.10
 Não se aplica: 30 (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)

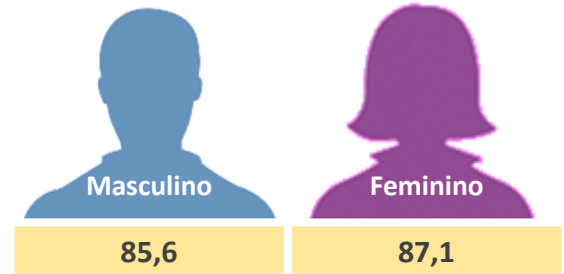
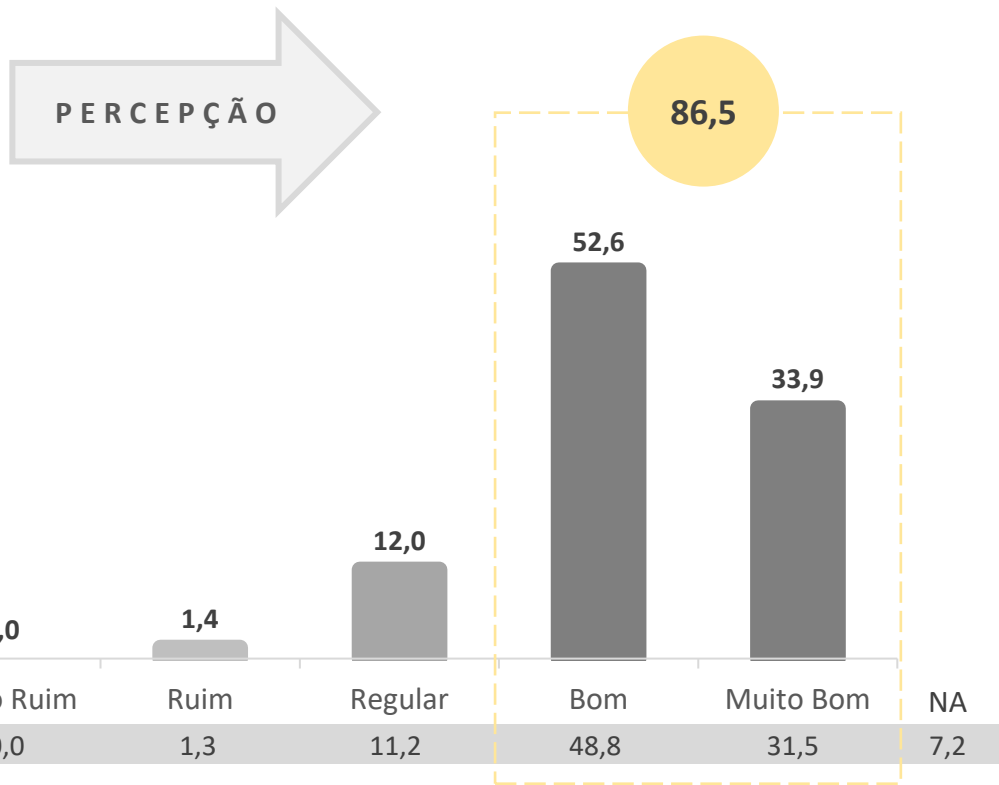
O acesso à lista de prestadores alcançou 79,9% de satisfação, fora da **Conformidade**. Mais uma vez, a soma das opções ruins não é alta, neste caso, 4,6%.

É importante dizer que nesta questão o viés de baixa entre as opções positivas também se faz presente, a diferença aqui é de 25,1pp entre o **Bom** e o **Muito bom**.

Analisando por perfil, os menos satisfeitos possuem **De 21 a 30 anos**. Já os mais satisfeitos são os jovens **De 18 a 20 anos**, pois atingiram o patamar máximo de **Excelência**.

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	100,0
De 21 a 30 anos	83,7
De 31 a 40 anos	84,8
De 41 a 50 anos	87,1
De 51 a 60 anos	85,5
Mais de 60 anos	90,7

Base: 557 | Margem de Erro: 4.14
 Não se aplica: 43 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

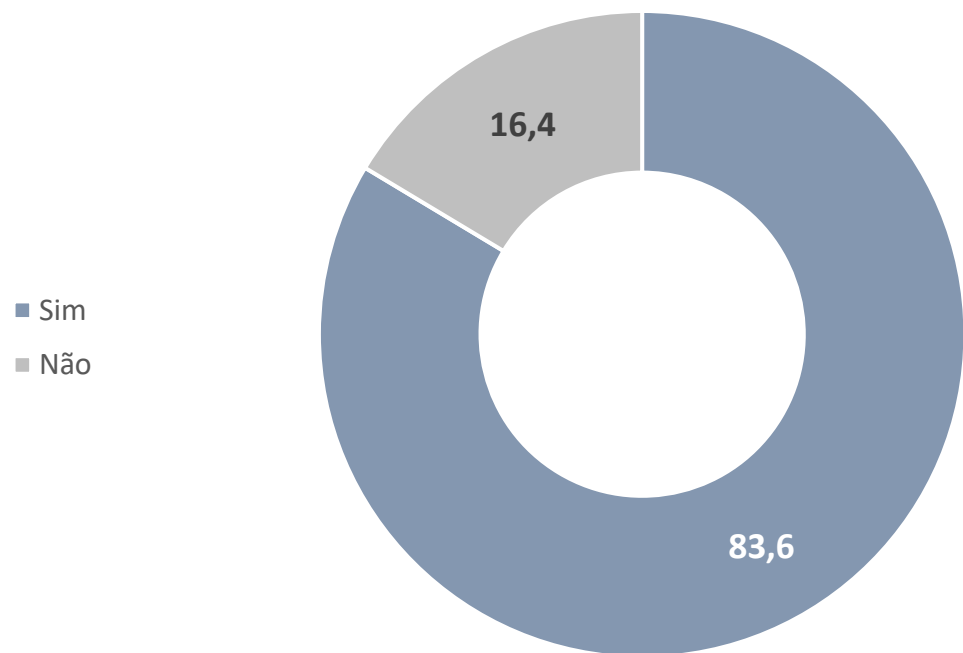
- 90 a 100: Excelente / Forças
- 80 a 89: Conforme / Oportunidades
- 0 a 79: Não conforme Fraquezas ou Ameaças

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 86,5%, estando em patamar de **Conformidade**. Percebe-se que neste atributo também ocorre viés de baixa entre os índices positivos, porém com a diferença é um pouco menor: 18,7pp. Positivamente, a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** é de, somente, 1,4pp.

Destaque para os entrevistados na faixa etária **De 18 a 30 anos** e **acima de 60 anos**, pois foram os que avaliaram melhor os canais de atendimento. Em contrapartida, os entrevistados na faixa **De 21 a 30 anos** concentram a não satisfação.

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:	25,5	5,0	69,5

Base: 183 | Margem de Erro: 7.24

Não se aplica: 417 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	20,0	80,0
Masculino	9,5	90,5

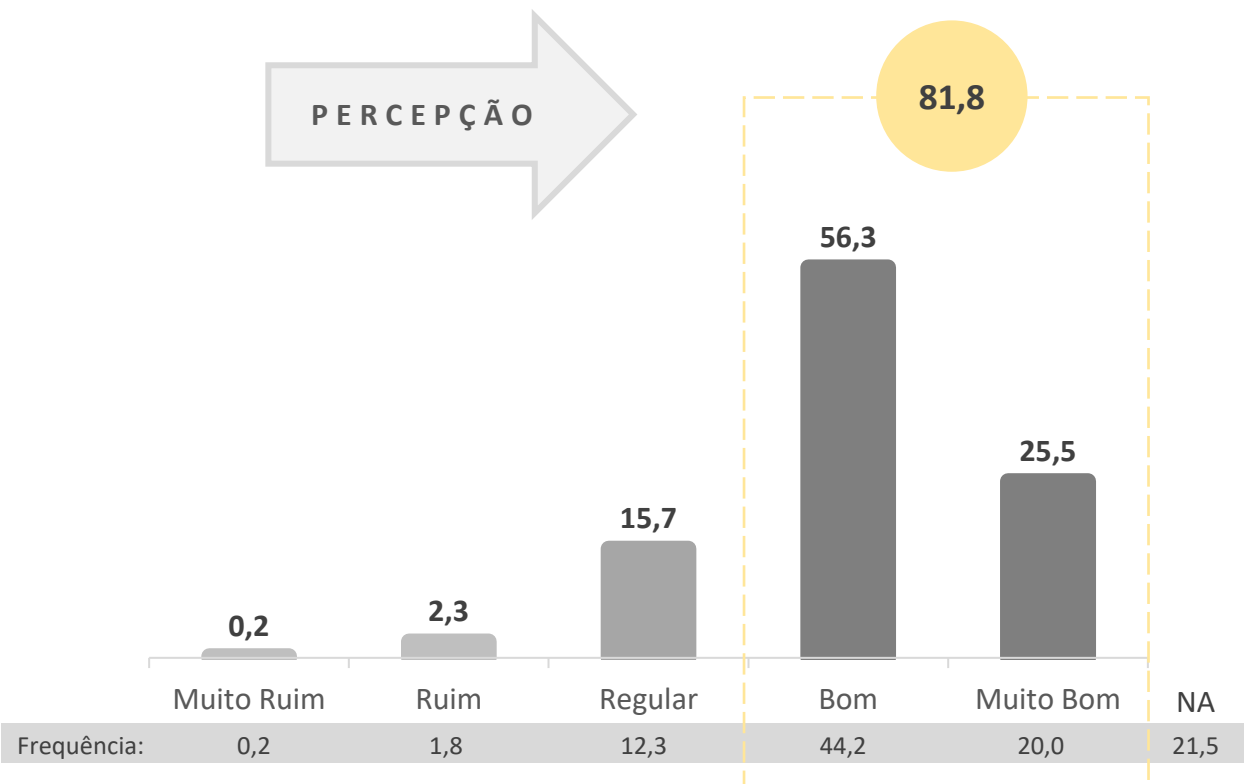
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	20,7	79,3
De 31 a 40 anos	18,9	81,1
De 41 a 50 anos	11,9	88,1
De 51 a 60 anos	9,1	90,9
Mais de 60 anos	20,6	79,4

Em resolutividade, apenas 69,5% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, sendo um ponto de atenção, pois 30,5% dos entrevistados relataram abrir algum tipo de reclamação. No entanto, dos que abriram uma reclamação, 83,6% informaram ter sua demanda resolvida, resultado dentro da **Conformidade**.

Entre os perfis, 100% dos entrevistados **De 18 a 20 anos** disseram ter a demanda atendida. Já os usuários **De 21 a 30 anos** e com **Mais de 60 anos** foram os que menos receberam resolutividade. Por gênero, quem mais recebeu foi o público **Masculino**.

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?



Base: 471 | Margem de Erro: 4.51

Não se aplica: 129 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

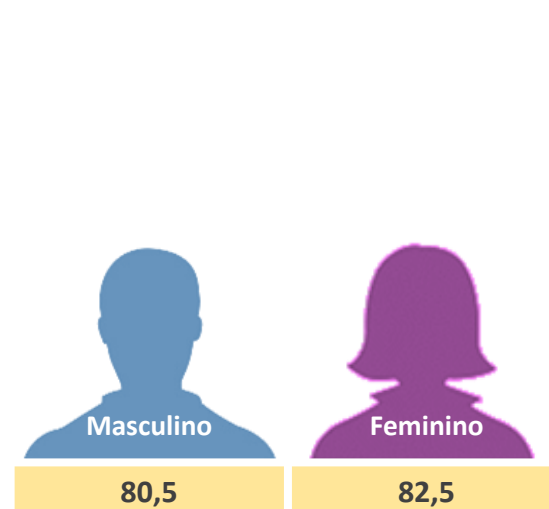
% Satisfação

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	87,5
De 21 a 30 anos	84,5
De 31 a 40 anos	74,2
De 41 a 50 anos	78,6
De 51 a 60 anos	90,8
Mais de 60 anos	86,4

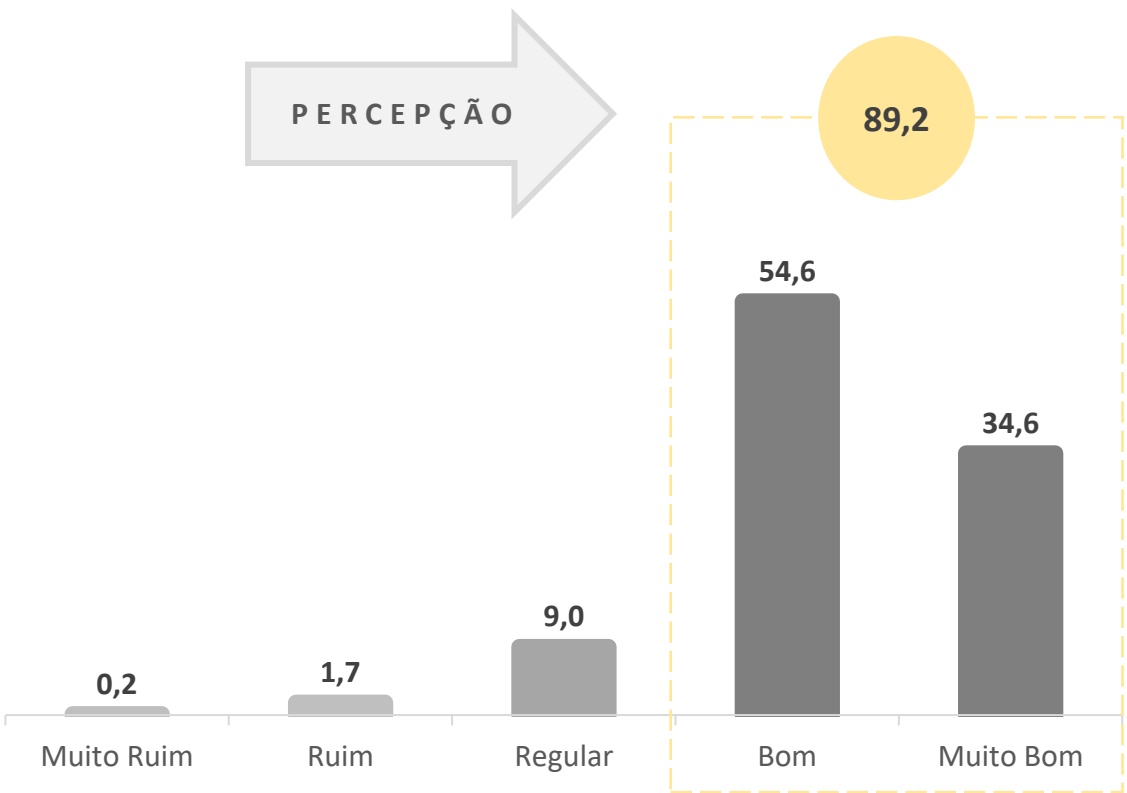
No quesito facilidade no preenchimento, 81,8% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, estando em patamar de **Conformidade**. É importante dizer também que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** é de 2,5%, o que é bom.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos positivos (**Muito bom** e **Bom**) com diferença de 30,8%.

Por faixa etária, a não satisfação é maior na faixa **De 31 a 50 anos**. Destaque positivo para os entrevistados da faixa etária **De 51 a 60 anos**, pois ficaram dentro do patamar de **Excelência**.

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



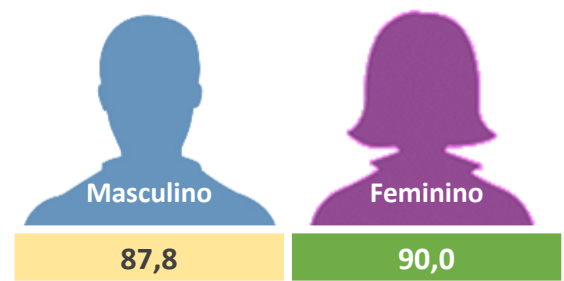
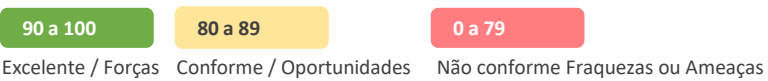
Base: 599 | Margem de Erro: 4.00

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

% Satisfação

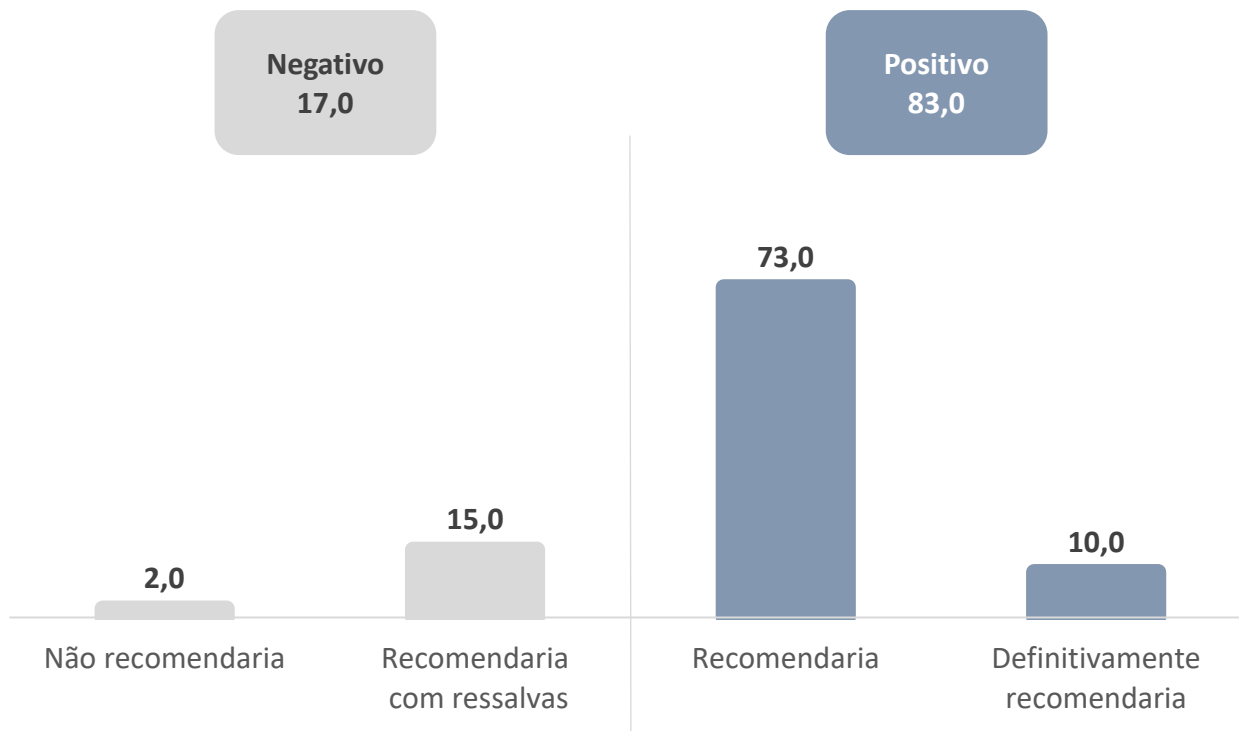


Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	88,9
De 21 a 30 anos	90,3
De 31 a 40 anos	91,1
De 41 a 50 anos	88,5
De 51 a 60 anos	87,2
Mais de 60 anos	87,6

A avaliação geral do plano atingiu 89,2% de satisfação, classificando-o em patamar de **Conformidade**. Além disso, a soma das opções ruins chega em apenas 1,9%. Nesta questão também vemos que há um viés de baixa entre os atributos positivos, com diferença de 20pp.

Destaque para os usuários da faixa **De 21 a 40 anos**, pois são os mais satisfeitos e únicos dentro do patamar de **Excelência**, juntamente com o Gênero Feminino. Os menos contentes possuem **De 51 a 60 anos**.

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,9	15,5	73,5	9,1
Masculino	2,1	14,3	72,2	11,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	11,1	55,6	33,3
De 21 a 30 anos	2,9	10,7	73,8	12,6
De 31 a 40 anos	1,3	14,6	75,3	8,9
De 41 a 50 anos	0,8	16,9	70,8	11,5
De 51 a 60 anos	1,1	19,5	70,1	9,2
Mais de 60 anos	4,5	14,3	75,0	6,3

Base: 599 | Margem de Erro: 4.00

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

83% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria + Recomendaria**). Ressaltamos ainda que o percentual de **Não recomendaria** é baixo: 2%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** (15%) que está maior que **Definitivamente recomendaria** (10%).

Entre os usuários, os que mais optam por **Recomendaria com ressalvas** possui **De 51 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se beneficiários **De 18 a 20 anos**, pois foram os que mais escolheram **Definitivamente recomendaria**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Santos no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi favorável, pois a maioria dos resultados se encontra em **Conformidade**.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho: 79,9%, ou seja, 20,1% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer os entraves do processo, bem como, as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las ainda mais.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as 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 89,2%. Analisando a taxa de recomendação (83%), por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 6,2pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

