



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2021

(Ano Base 2020)

I BRC | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Introdução



Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: UNIMED DE TUPA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registro ANS número 365530.

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda.

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524.

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria.



Público Alvo: Beneficiários da operadora **Unimed de Tupã** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

Introdução



Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.

Planejamento



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

10.093 Beneficiários Unimed Tupã

População elegível à pesquisa:

6.978 maiores de 18 anos.

Planejamento da Pesquisa:

28/01/2021.

Período de Campo:

16/02/2021 à 09/04/2021.

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252.**

Dados Técnicos



274

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 4,9%



TAXA DE RESPONDENTES

16,3%

Total de Ligações: 1.685

| | | |
|--------------|-------|---|
| 16,3% | 274 | Questionários concluídos |
| 1,3% | 22 | Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa |
| 1,3% | 22 | Pesquisas Incompletas |
| 78,3% | 1.319 | Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário |
| 2,8% | 48 | Outros motivos |



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder).

Dados Técnicos



Margem de erro por atributo

| | Questão | Base | Margem de Erro |
|-----------------------------------|---|------|----------------|
| Bloco A: Atenção à Saúde | 1 - Cuidados de saúde | 251 | 5,1% |
| | 2 - Atenção imediata | 145 | 6,8% |
| | 3 - Comunicação | 247 | 5,2% |
| | 4 - Atenção à saúde recebida | 256 | 5,1% |
| | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 245 | 5,2% |
| Bloco B: Canais de Atendimento | 6 - Atendimento multicanal | 231 | 5,3% |
| | 7 - Resolutividade | 65 | 10,2% |
| | 8 - Documentos e formulários | 130 | 7,2% |
| Bloco C: Satisfação Geral | 9 - Avaliação geral | 273 | 4,9% |
| | 10 - Recomendação | 264 | 5,0% |

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

| 1 - Cuidados de saúde | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre | 177 | 64,6% | 2,4% | 4,8% | 90,0% | 59,8% | 69,4% |
| A maioria das vezes | 49 | 17,9% | 1,9% | 3,8% | 90,0% | 14,1% | 21,7% |
| Às vezes | 25 | 9,1% | 1,4% | 2,9% | 90,0% | 6,3% | 12,0% |
| Nunca | 0 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 0,0% | 0,0% |
| Não sei/Não me lembro | 21 | 7,7% | 1,3% | 2,7% | 90,0% | 5,0% | 10,3% |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 2 | 0,7% | 0,4% | 0,8% | 90,0% | -0,1% | 1,6% |

| 2 - Atenção imediata | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre | 98 | 35,8% | 2,4% | 4,8% | 90,0% | 31,0% | 40,5% |
| A maioria das vezes | 32 | 11,7% | 1,6% | 3,2% | 90,0% | 8,5% | 14,9% |
| Às vezes | 15 | 5,5% | 1,1% | 2,3% | 90,0% | 3,2% | 7,7% |
| Nunca | 0 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 0,0% | 0,0% |
| Não sei/Não me lembro | 126 | 46,0% | 2,5% | 5,0% | 90,0% | 41,0% | 51,0% |
| Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata | 3 | 1,1% | 0,5% | 1,0% | 90,0% | 0,1% | 2,1% |

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

| 3 - Comunicação | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|-----------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim | 12 | 4,4% | 1,0% | 2,0% | 90,0% | 2,3% | 6,4% |
| Não | 235 | 85,8% | 1,7% | 3,5% | 90,0% | 82,3% | 89,2% |
| Não sei/Não me lembro | 27 | 9,9% | 1,5% | 3,0% | 90,0% | 6,9% | 12,8% |

| 4 - Atenção em saúde recebida | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|--|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito bom | 104 | 38,0% | 2,4% | 4,8% | 90,0% | 33,1% | 42,8% |
| Bom | 112 | 40,9% | 2,5% | 4,9% | 90,0% | 36,0% | 45,8% |
| Regular | 38 | 13,9% | 1,7% | 3,4% | 90,0% | 10,4% | 17,3% |
| Ruim | 1 | 0,4% | 0,3% | 0,6% | 90,0% | -0,2% | 1,0% |
| Muito ruim | 1 | 0,4% | 0,3% | 0,6% | 90,0% | -0,2% | 1,0% |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 15 | 5,5% | 1,1% | 2,3% | 90,0% | 3,2% | 7,7% |
| Não sei/Não me lembro | 3 | 1,1% | 0,5% | 1,0% | 90,0% | 0,1% | 2,1% |

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

| 5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito bom | 68 | 24,8% | 2,2% | 4,3% | 90,0% | 20,5% | 29,1% |
| Bom | 126 | 46,0% | 2,5% | 5,0% | 90,0% | 41,0% | 51,0% |
| Regular | 39 | 14,2% | 1,7% | 3,5% | 90,0% | 10,8% | 17,7% |
| Ruim | 11 | 4,0% | 1,0% | 2,0% | 90,0% | 2,1% | 6,0% |
| Muito ruim | 1 | 0,4% | 0,3% | 0,6% | 90,0% | -0,2% | 1,0% |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 23 | 8,4% | 1,4% | 2,8% | 90,0% | 5,6% | 11,2% |
| Não sei/Não me lembro | 6 | 2,2% | 0,7% | 1,5% | 90,0% | 0,7% | 3,6% |

| 6 - Atendimento multicanal | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito bom | 83 | 30,3% | 2,3% | 4,6% | 90,0% | 25,7% | 34,9% |
| Bom | 118 | 43,1% | 2,5% | 4,9% | 90,0% | 38,1% | 48,0% |
| Regular | 25 | 9,1% | 1,4% | 2,9% | 90,0% | 6,3% | 12,0% |
| Ruim | 5 | 1,8% | 0,7% | 1,3% | 90,0% | 0,5% | 3,2% |
| Muito ruim | 0 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 0,0% | 0,0% |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 36 | 13,1% | 1,7% | 3,4% | 90,0% | 9,8% | 16,5% |
| Não sei/Não me lembro | 7 | 2,6% | 0,8% | 1,6% | 90,0% | 1,0% | 4,1% |

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

| 7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida? | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|--|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim | 50 | 18,2% | 1,9% | 3,9% | 90,0% | 14,4% | 22,1% |
| Não | 15 | 5,5% | 1,1% | 2,3% | 90,0% | 3,2% | 7,7% |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde | 196 | 71,5% | 2,2% | 4,5% | 90,0% | 67,0% | 76,0% |
| Não sei/ Não me lembro | 13 | 4,7% | 1,1% | 2,1% | 90,0% | 2,6% | 6,9% |

| 8 - Documentos e formulários | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito bom | 36 | 13,1% | 1,7% | 3,4% | 90,0% | 9,8% | 16,5% |
| Bom | 72 | 26,3% | 2,2% | 4,4% | 90,0% | 21,9% | 30,7% |
| Regular | 21 | 7,7% | 1,3% | 2,7% | 90,0% | 5,0% | 10,3% |
| Ruim | 0 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | 0,0% | 0,0% |
| Muito ruim | 1 | 0,4% | 0,3% | 0,6% | 90,0% | -0,2% | 1,0% |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 107 | 39,1% | 2,4% | 4,9% | 90,0% | 34,2% | 43,9% |
| Não sei/ Não me lembro | 37 | 13,5% | 1,7% | 3,4% | 90,0% | 10,1% | 16,9% |

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

| 9 - Avaliação geral | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|--------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito bom | 81 | 29,6% | 2,3% | 4,5% | 90,0% | 25,0% | 34,1% |
| Bom | 129 | 47,1% | 2,5% | 5,0% | 90,0% | 42,1% | 52,1% |
| Regular | 54 | 19,7% | 2,0% | 4,0% | 90,0% | 15,7% | 23,7% |
| Ruim | 7 | 2,6% | 0,8% | 1,6% | 90,0% | 1,0% | 4,1% |
| Muito ruim | 2 | 0,7% | 0,4% | 0,8% | 90,0% | -0,1% | 1,6% |
| Não sei/Não tenho como avaliar | 1 | 0,4% | 0,3% | 0,6% | 90,0% | -0,2% | 1,0% |

| 10 - Recomendação | GERAL | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Confiança | Intervalo Inferior | Intervalo Superior |
|--------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitivamente recomendaria | 17 | 6,2% | 1,2% | 2,4% | 90,0% | 3,8% | 8,6% |
| Recomendaria | 161 | 58,8% | 2,5% | 4,9% | 90,0% | 53,9% | 63,7% |
| Indiferente | 13 | 4,7% | 1,1% | 2,1% | 90,0% | 2,6% | 6,9% |
| Recomendaria com ressalvas | 62 | 22,6% | 2,1% | 4,2% | 90,0% | 18,5% | 26,8% |
| Não recomendaria | 11 | 4,0% | 1,0% | 2,0% | 90,0% | 2,1% | 6,0% |
| Não sei/Não tenho como avaliar | 10 | 3,6% | 0,9% | 1,9% | 90,0% | 1,8% | 5,5% |

Dados Técnicos



Intervalo de Confiança

| Distribuição por Cidade | |
|-------------------------|------------|
| Região | Pesquisado |
| TUPA | 69,7% |
| BASTOS | 15,3% |
| HERCULANDIA | 6,2% |
| IACRI | 5,5% |
| RINOPOLIS | 3,3% |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 65,1% | 74,3% |
| 11,7% | 18,9% |
| 3,8% | 8,6% |
| 3,2% | 7,7% |
| 1,5% | 5,1% |

| Distribuição por Faixa Etária | |
|-------------------------------|------------|
| Faixa Etária | Pesquisado |
| De 18 a 20 anos | 2,9% |
| De 21 a 30 anos | 21,2% |
| De 31 a 40 anos | 41,2% |
| De 41 a 50 anos | 13,9% |
| De 51 a 60 anos | 11,7% |
| Mais de 60 anos | 9,1% |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 1,2% | 4,6% |
| 17,1% | 25,2% |
| 36,3% | 46,1% |
| 10,4% | 17,3% |
| 8,5% | 14,9% |
| 6,3% | 12,0% |

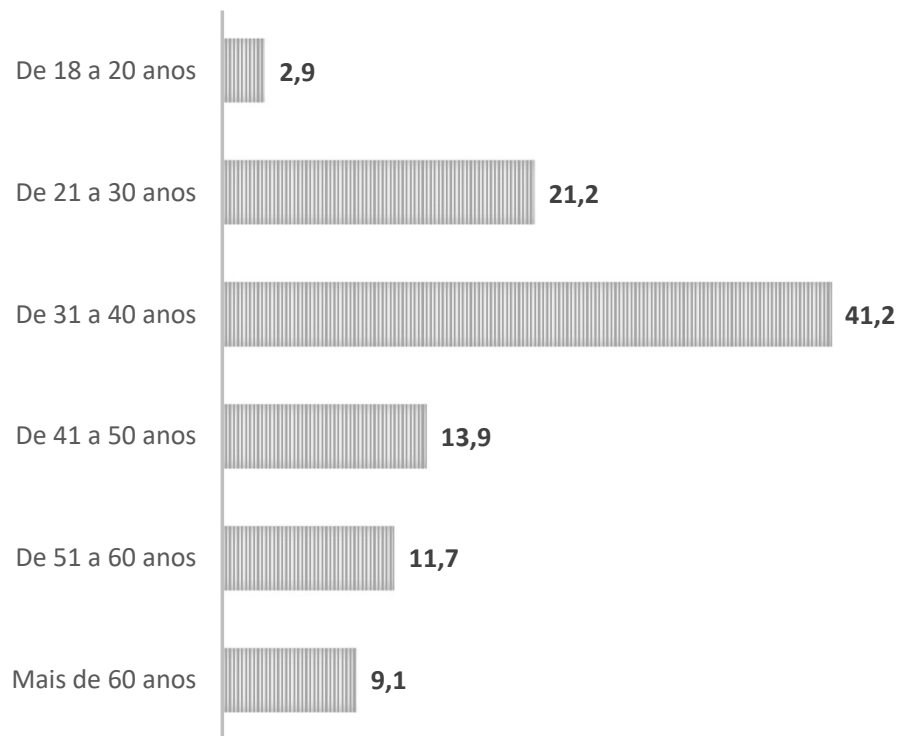
| Distribuição por Gênero | |
|-------------------------|------------|
| Gênero | Pesquisado |
| Feminino | 71,2% |
| Masculino | 28,8% |

| Intervalo de Confiança | |
|------------------------|-----------------|
| Limite Inferior | Limite Superior |
| 66,7% | 75,7% |
| 24,3% | 33,3% |

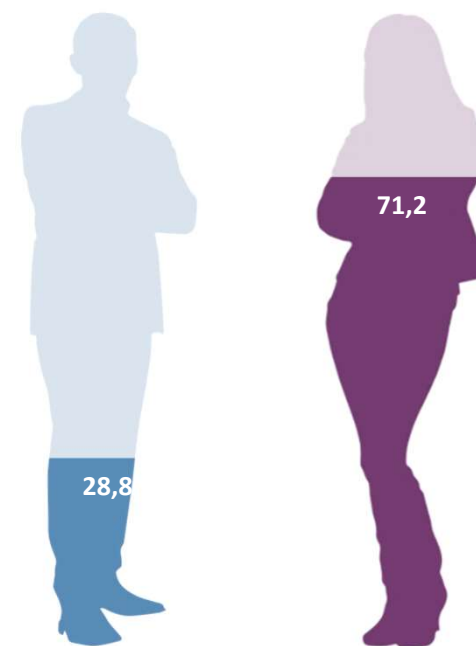
Descrição do Perfil Amostrado



Faixa Etária



Gênero

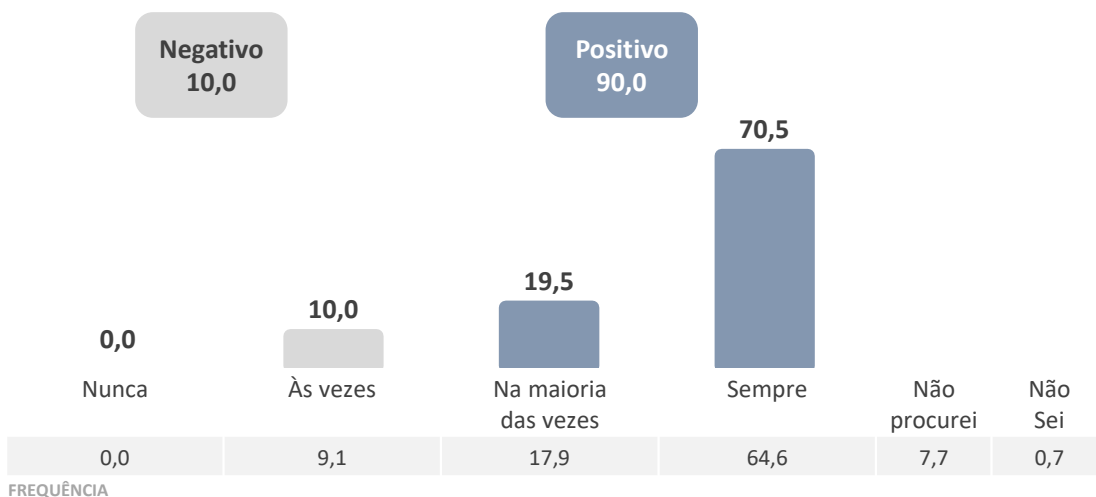


Beneficiários com 18 anos ou mais

Atenção a 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: 251 | Margem de Erro: 5.1.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **2 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

| Gênero | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino | 0,0 | 10,4 | 20,8 | 68,9 |
| Masculino | 0,0 | 8,8 | 16,2 | 75,0 |

| Faixa etária | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 0,0 | 28,6 | 71,4 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 3,6 | 21,8 | 74,5 |
| De 31 a 40 anos | 0,0 | 9,5 | 21,0 | 69,5 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 18,9 | 13,5 | 67,6 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 18,5 | 25,9 | 55,6 |
| Mais de 60 anos | 0,0 | 5,0 | 5,0 | 90,0 |

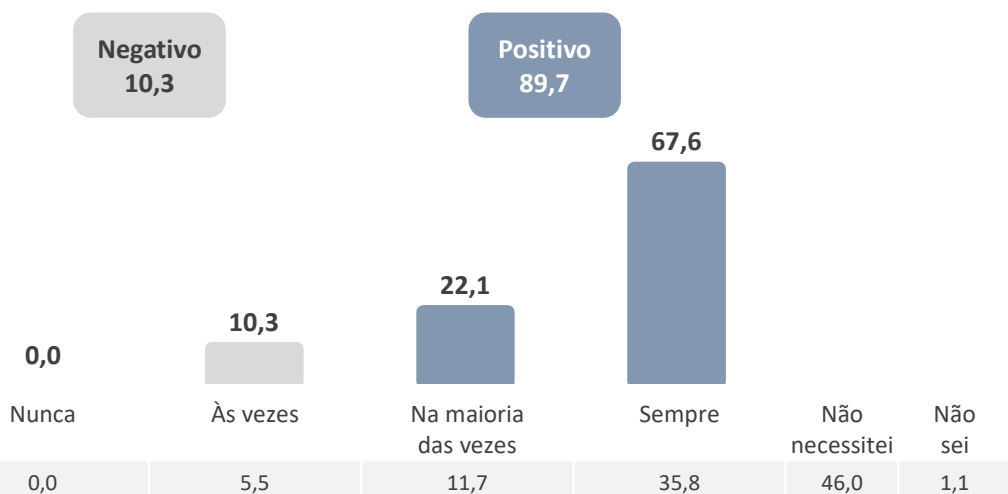
90% dos beneficiários avaliaram com menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), dentro do patamar de **Excelência**. Destaque positivo para o fato de que a opção **Nunca** não recebeu citações.

Por perfil, o gênero **Masculino** opta mais por **Sempre** que as mulheres. Por faixa etária, respondentes **De 41 a 60 anos** são os que mais escolheram a resposta **Às vezes**. Positivamente, beneficiários com **De 18 a 20 anos** só optaram pelas opções positivas. Outro destaque é que 90% do público com **Mais de 60 anos** responderam **Sempre**.

Atenção a 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 | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------|-------|----------|----------------------|--------|
| Feminino | 0,0 | 9,9 | 25,2 | 64,9 |
| Masculino | 0,0 | 11,8 | 11,8 | 76,5 |

| Faixa etária | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
|-----------------|-------|----------|----------------------|--------|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 12,9 | 22,6 | 64,5 |
| De 31 a 40 anos | 0,0 | 7,7 | 23,1 | 69,2 |
| De 41 a 50 anos | 0,0 | 11,1 | 25,9 | 63,0 |
| De 51 a 60 anos | 0,0 | 21,4 | 14,3 | 64,3 |
| Mais de 60 anos | 0,0 | 0,0 | 16,7 | 83,3 |

FREQUÊNCIA

Base: 145 | Margem de Erro: 6.8.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **126 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **3 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

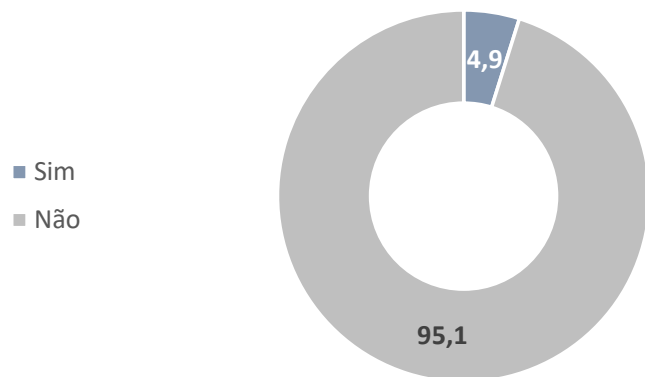
A respeito de atenção imediata, **89,7%** dos beneficiários avaliaram positivamente (**Na maioria das vezes e Sempre**), dentro do patamar de **Conformidade** por superar 80pp. É importante dizer que deste percentual, 67,6pp foram em **Sempre**. Outro fator positivo é que o **Nunca** não recebeu menções.

Por perfil, o gênero **Masculino** e usuários **De 18 a 20 anos** são os que mais escolheram **Sempre**. O ponto de atenção fica para o fato de que 21,4% dos beneficiários **De 51 a 60 anos** optaram por **Às vezes**.

Atenção a 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.?



| Resposta | Frequência |
|----------|------------|
| Sim | 4,4 |
| Não | 85,8 |
| Não sei | 9,9 |

FREQUÊNCIA

Base: 247 | Margem de Erro: 5.2.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 27 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

| GÊNERO | Não | Sim |
|-----------|------|-----|
| Feminino | 95,5 | 4,5 |
| Masculino | 94,2 | 5,8 |

| Faixa etária | Não | Sim |
|-----------------|-------|------|
| De 18 a 20 anos | 100,0 | 0,0 |
| De 21 a 30 anos | 96,4 | 3,6 |
| De 31 a 40 anos | 96,9 | 3,1 |
| De 41 a 50 anos | 88,6 | 11,4 |
| De 51 a 60 anos | 96,6 | 3,4 |
| Mais de 60 anos | 91,7 | 8,3 |

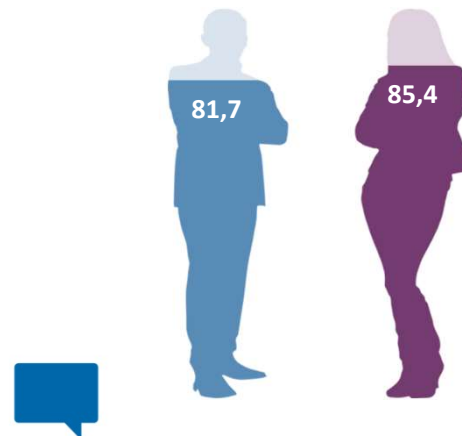
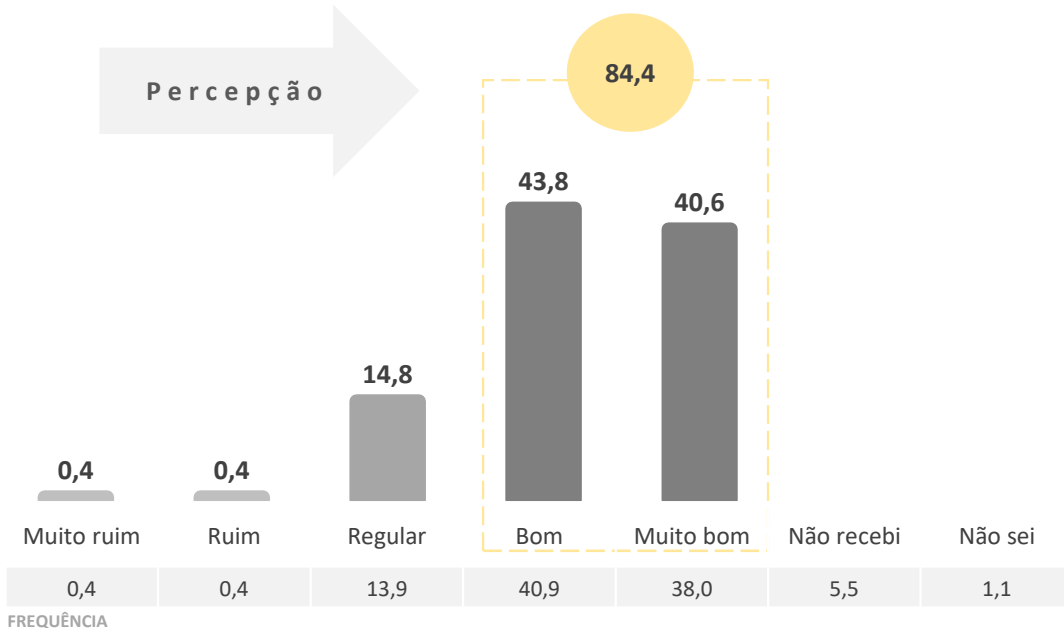
Com relação à comunicação 95,1% dos entrevistados disseram não receber comunicado do plano, um índice elevado que cabe um ponto de atenção.

Por faixa etária, é possível identificar que os usuários **De 41 a 50 anos** são os que mais recebem, ainda assim o percentual é baixo. Quem menos recebe são os jovens **De 18 a 20 anos**, pois 100% alegou não receber.

Atenção a saúde



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



| Faixa Etária | T2B |
|-----------------|-------|
| De 18 a 20 anos | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 87,3 |
| De 31 a 40 anos | 81,7 |
| De 41 a 50 anos | 86,8 |
| De 51 a 60 anos | 75,0 |
| Mais de 60 anos | 94,7 |

Aqui 84,4% dos respondentes avaliaram positivamente, dentro da **Conformidade** por estar acima de 80pp. Além disso, é positivo que a soma das opções ruins é inferior a 1%, cada uma recebeu apenas 0,4% de menções.

Analisando por perfil, não há diferenças entre os gêneros considerando a margem de erro. Por faixa etária, os mais satisfeitos e que ficaram dentro do patamar máximo de **Excelência** (100%) possui **De 18 a 20 anos**. Os menos contentes têm **De 51 a 60 anos**.

Base: 256 | Margem de Erro: 5.1.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **15 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **3 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

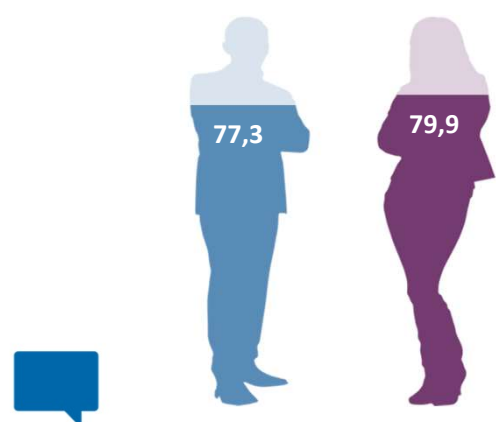
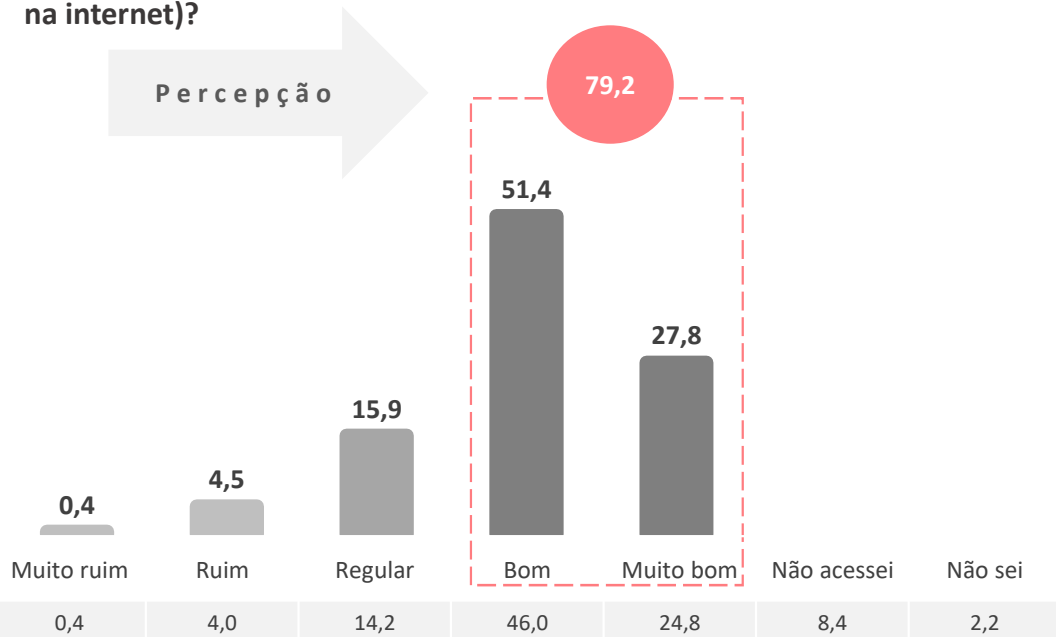
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atenção a saúde



5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médico, 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 | 87,5 |
| De 21 a 30 anos | 86,8 |
| De 31 a 40 anos | 75,5 |
| De 41 a 50 anos | 79,4 |
| De 51 a 60 anos | 67,9 |
| Mais de 60 anos | 90,0 |

Sobre a lista de prestadores de serviço, 79,2% avaliou positivamente, dentro do patamar de **Não conformidade**. É importante mencionar que há uma probabilidade de migração para a não satisfação considerando que a opção **Bom** é 23,6pp maior que a **Muito bom**. É positivo, no entanto, que a soma das opções ruins foi de somente 4,9%, sendo que a **Muito ruim** recebeu apenas 0,4pp.

Por faixa etária, os menos satisfeitos têm **De 51 a 60 anos**: 67,9%. Por outro lado, os mais satisfeitos possuem **Mais de 60 anos** e são os únicos dentro da **Excelência**.

FREQUÊNCIA
 Base: 245 | Margem de Erro: 5.2.
 Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **23 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **6 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

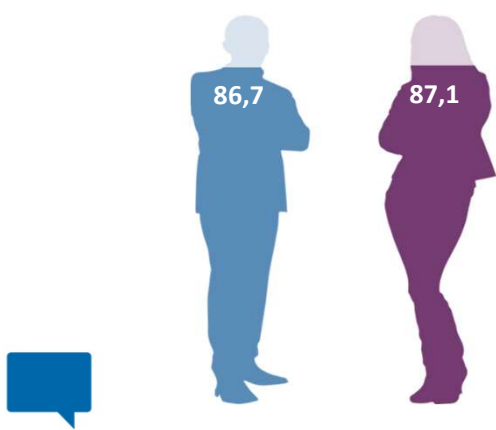
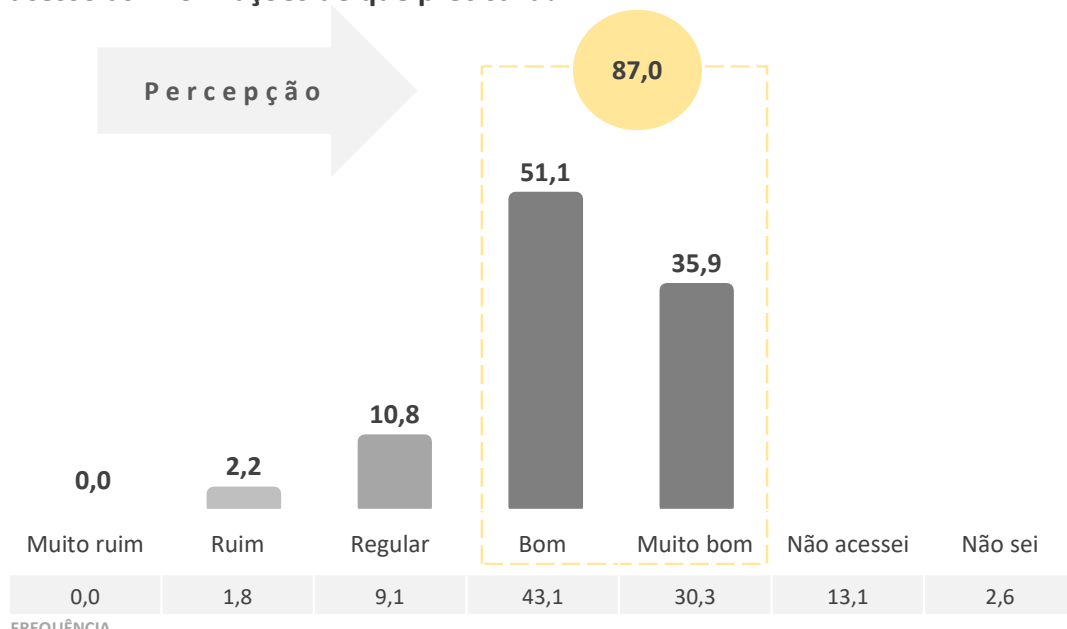
90 a 100 80 a 89 0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Canais de atendimento



6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet 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 | 89,6 |
| De 31 a 40 anos | 81,5 |
| De 41 a 50 anos | 94,4 |
| De 51 a 60 anos | 85,2 |
| Mais de 60 anos | 95,0 |

87% dos respondentes se disseram satisfeitos, patamar de **Conformidade**. Novamente, vê-se a probabilidade de migração para a não satisfação já que o percentual de **Muito bom** é inferior em 15,2% em relação ao **Bom**.

Um ponto positivo aqui é que a opção **Muito ruim** não foi citada e a **Ruim** teve somente 2,2pp.

Por faixa etária, os usuários **De 31 a 40 anos** se mostram menos satisfeitos que as demais faixas. Já os mais contentes e únicos dentro da **Excelência** têm **De 41 a 50** e **Mais de 60 anos**.

FREQUÊNCIA

Base: 231 | Margem de Erro: 5.3.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 36 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 7 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

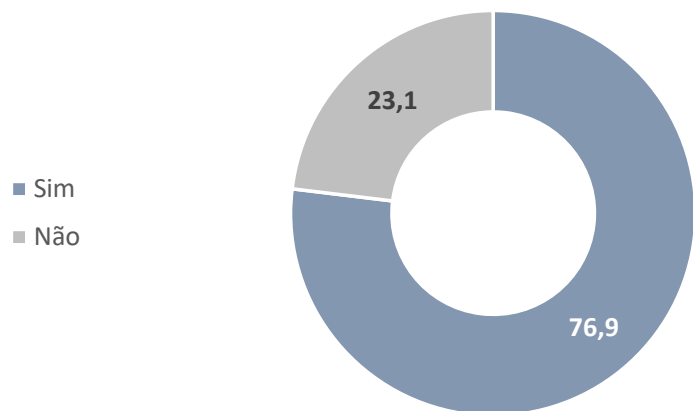
% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)

Canais de atendimento



7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



| Sim | Não | Não reclamei | Não sei |
|------|-----|--------------|---------|
| 18,2 | 5,5 | 71,5 | 4,7 |

FREQUÊNCIA

Base: 65 | Margem de Erro: 10,2.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **196 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino

Masculino

| | Não | Sim |
|-----------|------|------|
| Feminino | 21,2 | 78,8 |
| Masculino | 30,8 | 69,2 |

FAIXA ETÁRIA

De 18 a 20 anos

De 21 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

De 51 a 60 anos

Mais de 60 anos

| | Não | Sim |
|-----------------|------|-------|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 25,0 | 75,0 |
| De 31 a 40 anos | 24,2 | 75,8 |
| De 41 a 50 anos | 14,3 | 85,7 |
| De 51 a 60 anos | 22,2 | 77,8 |
| Mais de 60 anos | 33,3 | 66,7 |

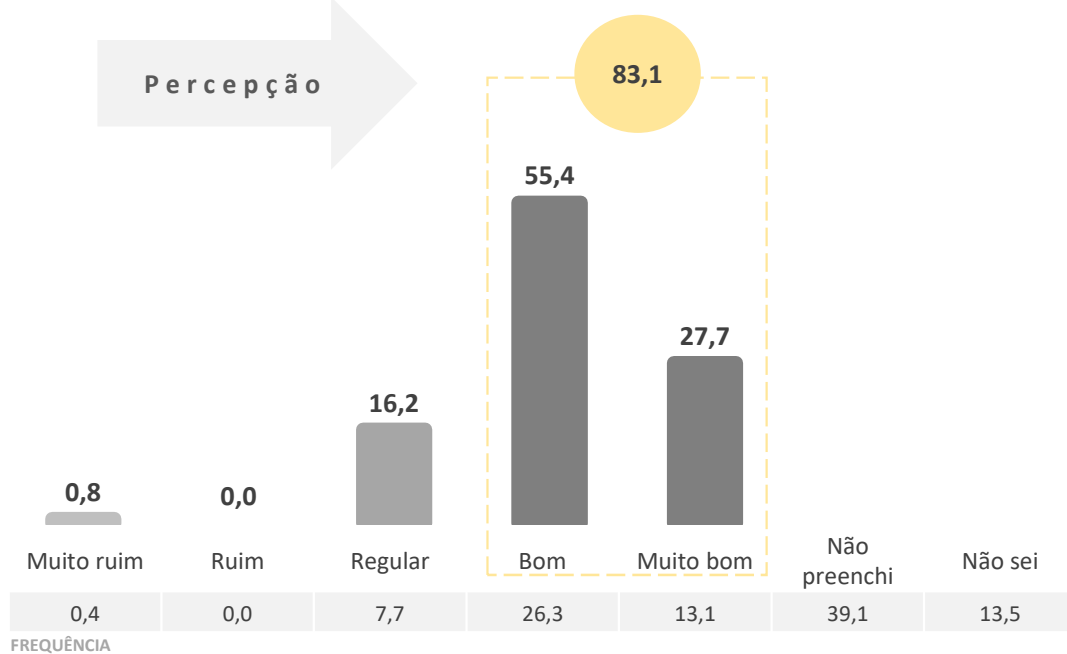
71,5% dos respondentes disseram não ter feito reclamação nos últimos 12 meses. Dos que abriram um chamado, somente 76,9% teve a demanda resolvida, dentro da **Não conformidade**. Entre os usuários, o gênero **Feminino** e beneficiários **De 18 a 20** e **De 41 a 50 anos** foram os que mais receberam resolutividade. Quem menos recebeu possui **Mais de 60 anos**, o que cabe um ponto de atenção.



Canais de atendimento



8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



| Faixa Etária | T2B |
|-----------------|-------|
| De 18 a 20 anos | 80,0 |
| De 21 a 30 anos | 82,8 |
| De 31 a 40 anos | 82,8 |
| De 41 a 50 anos | 80,0 |
| De 51 a 60 anos | 80,0 |
| Mais de 60 anos | 100,0 |

Sobre documentos ou formulários exigidos, 83,1% dos respondentes optaram pelas respostas positivas, ou seja, dentro da **Conformidade**. Também nessa questão vale dizer que cabe um ponto de atenção quanto ao viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença entre elas é de 27,7pp. Positivamente, das opções ruins somente a **Muito ruim** foi citada e recebeu apenas 0,8% de menções.

Por faixa etária, chama a atenção que os usuários com **Mais e 60 anos** estão 100% satisfeitos, sendo os únicos dentro do patamar de **Excelência**.

Base: 130 | Margem de Erro: 7.2.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **107 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **37 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

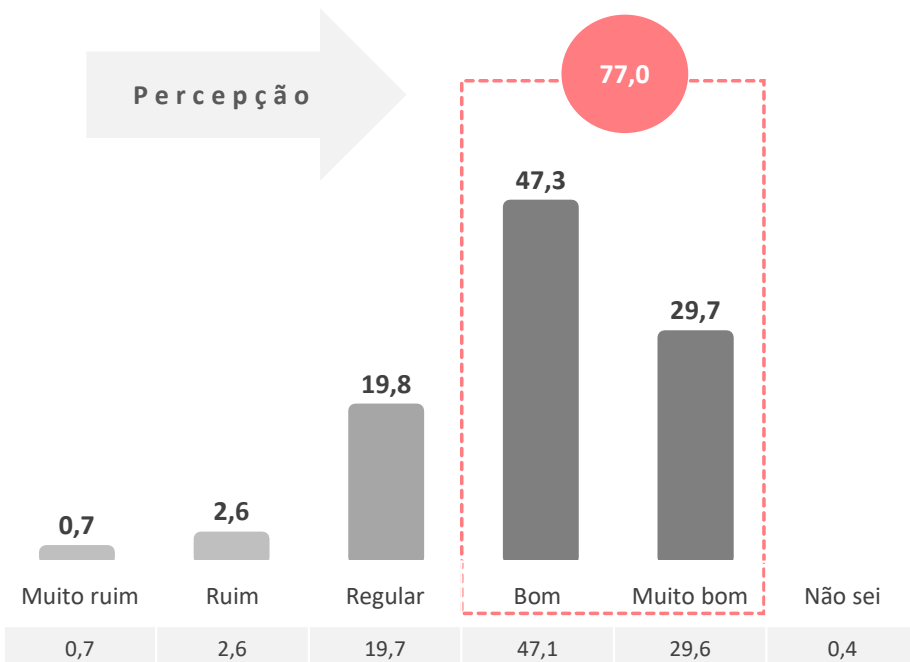


Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral



9 - Como você avalia seu plano de saúde?



FREQUÊNCIA

Base: 273 | Margem de Erro: 4.9.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 1 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: 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 | 100,0 |
| De 21 a 30 anos | 82,8 |
| De 31 a 40 anos | 73,5 |
| De 41 a 50 anos | 75,7 |
| De 51 a 60 anos | 65,6 |
| Mais de 60 anos | 88,0 |

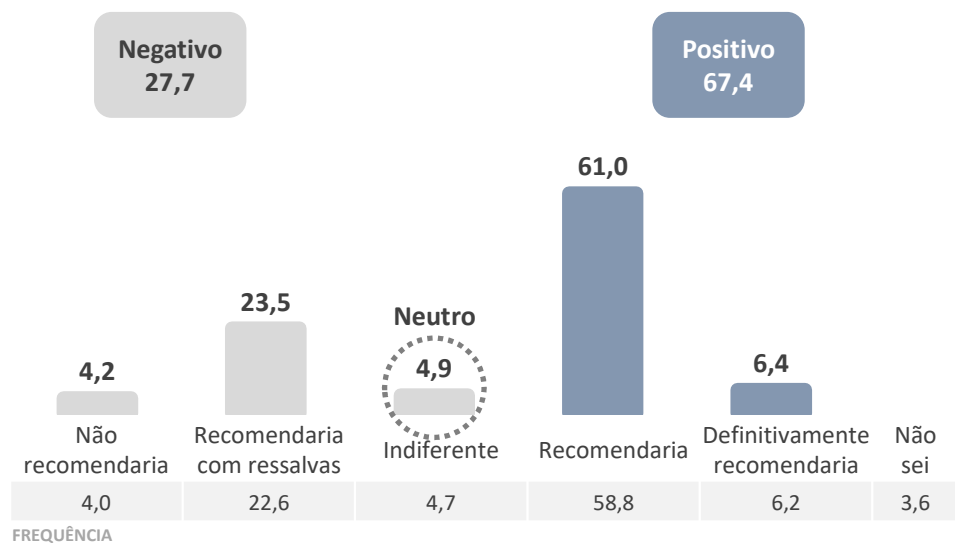
Sobre a avaliação do plano, somente 77,0% optou pelas respostas **Bom** e **Muito bom**, fora da **Conformidade**. Não diferente das demais questões, aqui também há um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, agora com uma diferença de 17,6pp. Positivamente, somando as opções ruins chega-se em apenas 3,3% de citações.

Por gênero não há diferenças superiores à margem de erro. Por faixa etária, no entanto, quem mais demonstra satisfação são os jovens **De 18 a 20 anos**. Os menos contentes têm **De 51 a 60 anos**.

Avaliação geral



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



| GÊNERO | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Indiferente | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|------------------------------|
| Feminino | 4,8 | 19,9 | 5,9 | 62,9 | 6,5 |
| Masculino | 2,6 | 32,1 | 2,6 | 56,4 | 6,4 |

| FAIXA ETÁRIA | Não recomendaria | Recomendaria com ressalvas | Indiferente | Recomendaria | Definitivamente recomendaria |
|-----------------|------------------|----------------------------|-------------|--------------|------------------------------|
| De 18 a 20 anos | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 87,5 | 12,5 |
| De 21 a 30 anos | 0,0 | 19,6 | 5,4 | 66,1 | 8,9 |
| De 31 a 40 anos | 3,6 | 32,1 | 4,5 | 54,5 | 5,4 |
| De 41 a 50 anos | 2,8 | 19,4 | 5,6 | 63,9 | 8,3 |
| De 51 a 60 anos | 13,3 | 23,3 | 10,0 | 50,0 | 3,3 |
| Mais de 60 anos | 9,1 | 4,5 | 0,0 | 81,8 | 4,5 |

Base: 264 | Margem de Erro: 5.0.

Não sei/Não tenho como avaliar: 10 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

67,4% dos respondentes recomendariam o plano (recomendaria + definitivamente recomendaria), ou seja, dentro da **Não conformidade**. É preciso dizer que há um viés de baixa entre as opções positivas de 54,6pp indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Outro ponto de atenção fica para o alto percentual nas respostas **Recomendaria com ressalvas** que está 17,1pp maior que o **Definitivamente recomendaria**.

Analisando por perfil, o gênero **Masculino** é o que mais opta pela opção **Recomendaria com ressalvas**. Já por faixa etária, quem mais escolhe essa opção tem **De 31 a 40 anos**, seguidos de quem tem **De 51 a 60 anos**. Positivamente, quem mais recomendaria é o gênero **Feminino** e respondentes **De 18 a 20 anos**.

Conclusões



- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Unimed Tupã no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes) foi positivo, pois a maioria das perguntas ficou dentro da **Conformidade** por estarem acima de 80pp.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 6, que o atendimento recebido pelos meios de comunicação do plano: 87pp. Nesta, cabe um destaque para o fato de que as faixas etárias **De 41 a 50** e **Mais de 60 anos** se mostraram ainda mais contentes, alcançando o patamar de **Excelência** pela satisfação ser superior a 90%.
- ❖ Ponto de atenção: com exceção da questão 4, todas as perguntas relativas à satisfação se configuraram com viés de baixa, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, cabe um olhar em especial ao público **De 51 a 60 anos** porque foram os que demonstraram menos satisfação com os questionamentos feitos.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano atingiu **76,9%** de satisfação geral, o menor percentual, classificando o atributo em **Não conformidade**. Analisando a taxa de recomendação de 67,4%, por exemplo, nota-se que não ela acompanha a satisfação geral (a diferença entre elas é de 9,5pp). Neste sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar ainda o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.



Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

