



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2023

(Ano Base 2022)



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 PIRACICABA SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS, **registro ANS número** 315729

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 Piracicaba** 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:

153.727 Beneficiários Unimed Piracicaba

População elegível à pesquisa:

114.755 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

27/01/2023

Período de Campo:

23/02/2023 à 11/04/2023

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



598

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%
Margem de Erro: 4,00%



TAXA DE RESPONDENTES

30,1%

Total de Ligações: 1.989

30,1%	598	Questionários concluídos
3,3%	65	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
2,0%	40	Pesquisas Incompletas
60,0%	1193	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
4,6%	93	Outros motivos



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	550	4.17
	2 - Atenção imediata	405	4.86
	3 - Comunicação	535	4.23
	4 - Atenção à saúde recebida	559	4.13
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	506	4.35
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	504	4.36
	7 - Resolutividade	170	7.51
	8 - Documentos e formulários	240	6.32
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	582	4.05
	10 - Recomendação	575	4.08

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	295	49,3%	2,0%	4,0%	95,0%	45,3%	53,3%
Na maioria das vezes	118	19,7%	1,6%	3,2%	95,0%	16,5%	22,9%
Às vezes	129	21,6%	1,6%	3,3%	95,0%	18,3%	24,9%
Nunca	8	1,3%	0,5%	0,9%	95,0%	0,4%	2,3%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	33	5,5%	0,9%	1,8%	95,0%	3,7%	7,3%
Não sei/Não me lembro	15	2,5%	0,6%	1,3%	95,0%	1,3%	3,8%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	259	43,3%	2,0%	4,0%	95,0%	39,3%	47,3%
Na maioria das vezes	81	13,5%	1,4%	2,7%	95,0%	10,8%	16,3%
Às vezes	55	9,2%	1,2%	2,3%	95,0%	6,9%	11,5%
Nunca	10	1,7%	0,5%	1,0%	95,0%	0,6%	2,7%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	178	29,8%	1,8%	3,7%	95,0%	26,1%	33,4%
Não sei/Não me lembro	15	2,5%	0,6%	1,3%	95,0%	1,3%	3,8%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	48	8,0%	1,1%	2,2%	95,0%	5,8%	10,2%
Não	487	81,4%	1,6%	3,1%	95,0%	78,3%	84,6%
Não sei/Não me lembro	63	10,5%	1,2%	2,5%	95,0%	8,1%	13,0%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	143	23,9%	1,7%	3,4%	95,0%	20,5%	27,3%
Bom	288	48,2%	2,0%	4,0%	95,0%	44,2%	52,2%
Regular	95	15,9%	1,5%	2,9%	95,0%	13,0%	18,8%
Ruim	18	3,0%	0,7%	1,4%	95,0%	1,6%	4,4%
Muito ruim	15	2,5%	0,6%	1,3%	95,0%	1,3%	3,8%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	28	4,7%	0,8%	1,7%	95,0%	3,0%	6,4%
Não sei/Não me lembro	11	1,8%	0,5%	1,1%	95,0%	0,8%	2,9%

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	98	16,4%	1,5%	3,0%	95,0%	13,4%	19,4%
Bom	246	41,1%	2,0%	3,9%	95,0%	37,2%	45,1%
Regular	113	18,9%	1,6%	3,1%	95,0%	15,8%	22,0%
Ruim	29	4,8%	0,9%	1,7%	95,0%	3,1%	6,6%
Muito ruim	20	3,3%	0,7%	1,4%	95,0%	1,9%	4,8%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	58	9,7%	1,2%	2,4%	95,0%	7,3%	12,1%
Não sei/Não me lembro	34	5,7%	0,9%	1,9%	95,0%	3,8%	7,5%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	112	18,7%	1,6%	3,1%	95,0%	15,6%	21,9%
Bom	255	42,6%	2,0%	4,0%	95,0%	38,7%	46,6%
Regular	113	18,9%	1,6%	3,1%	95,0%	15,8%	22,0%
Ruim	14	2,3%	0,6%	1,2%	95,0%	1,1%	3,6%
Muito ruim	10	1,7%	0,5%	1,0%	95,0%	0,6%	2,7%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	68	11,4%	1,3%	2,5%	95,0%	8,8%	13,9%
Não sei/Não me lembro	26	4,3%	0,8%	1,6%	95,0%	2,7%	6,0%

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	107	17,9%	1,5%	3,1%	95,0%	14,8%	21,0%
Não	63	10,5%	1,2%	2,5%	95,0%	8,1%	13,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	387	64,7%	1,9%	3,8%	95,0%	60,9%	68,5%
Não sei/ Não me lembro	41	6,9%	1,0%	2,0%	95,0%	4,8%	8,9%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	46	7,7%	1,1%	2,1%	95,0%	5,6%	9,8%
Bom	124	20,7%	1,6%	3,2%	95,0%	17,5%	24,0%
Regular	57	9,5%	1,2%	2,4%	95,0%	7,2%	11,9%
Ruim	8	1,3%	0,5%	0,9%	95,0%	0,4%	2,3%
Muito ruim	5	0,8%	0,4%	0,7%	95,0%	0,1%	1,6%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	249	41,6%	2,0%	4,0%	95,0%	37,7%	45,6%
Não sei/ Não me lembro	109	18,2%	1,5%	3,1%	95,0%	15,1%	21,3%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	142	23,7%	1,7%	3,4%	95,0%	20,3%	27,2%
Bom	305	51,0%	2,0%	4,0%	95,0%	47,0%	55,0%
Regular	100	16,7%	1,5%	3,0%	95,0%	13,7%	19,7%
Ruim	21	3,5%	0,7%	1,5%	95,0%	2,0%	5,0%
Muito ruim	14	2,3%	0,6%	1,2%	95,0%	1,1%	3,6%
Não sei/Não tenho como avaliar	16	2,7%	0,6%	1,3%	95,0%	1,4%	4,0%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	25	4,2%	0,8%	1,6%	95,0%	2,6%	5,8%
Recomendaria	366	61,2%	2,0%	3,9%	95,0%	57,3%	65,1%
Indiferente	27	4,5%	0,8%	1,7%	95,0%	2,9%	6,2%
Recomendaria com ressalvas	118	19,7%	1,6%	3,2%	95,0%	16,5%	22,9%
Não recomendaria	39	6,5%	1,0%	2,0%	95,0%	4,5%	8,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	23	3,8%	0,8%	1,5%	95,0%	2,3%	5,4%

Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
PIRACICABA	72,6%
TIETE	6,0%
SAO PEDRO	4,7%
LARANJAL PAULISTA	4,3%
RIO DAS PEDRAS	3,0%
CERQUILHO	2,7%
SALTINHO	2,0%
CHARQUEADA	1,2%
AGUAS DE SAO PEDRO	0,8%
CAPIVARI	0,5%
AMERICANA	0,5%
CAMPINAS	0,3%
SANTA BARBARA D OESTE	0,3%
LIMEIRA	0,3%
RIO CLARO	0,3%
SAO PAULO	0,3%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
69,0%	76,2%
4,1%	7,9%
3,0%	6,4%
2,7%	6,0%
1,6%	4,4%
1,4%	4,0%
0,9%	3,1%
0,3%	2,0%
0,1%	1,6%
-0,1%	1,1%
-0,1%	1,1%
-0,1%	0,8%
-0,1%	0,8%
-0,1%	0,8%
-0,1%	0,8%
-0,1%	0,8%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	8,7%
De 26 a 35 anos	21,4%
De 36 a 45 anos	24,2%
De 46 a 55 anos	15,9%
De 56 a 65 anos	13,5%
Mais de 65 anos	16,2%

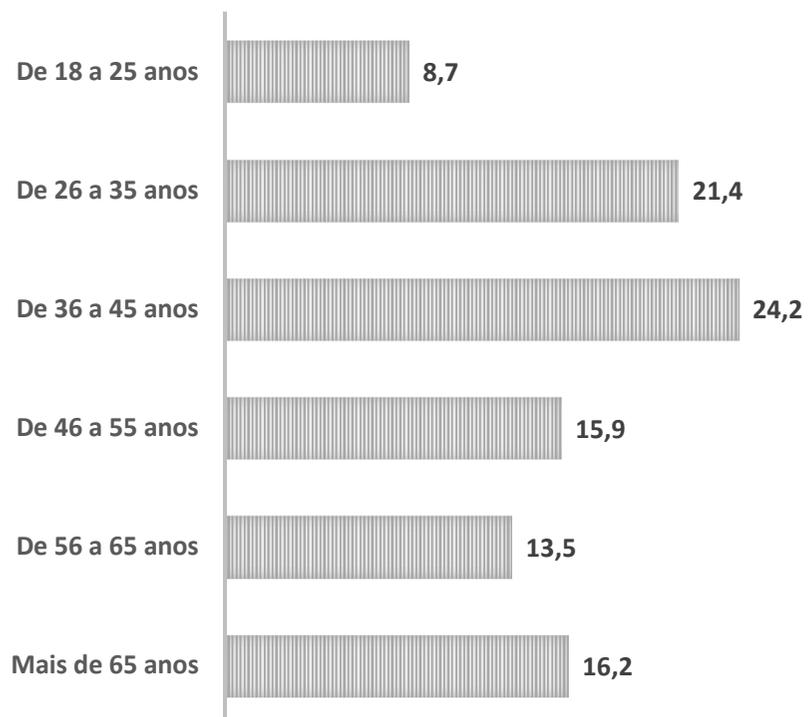
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
6,4%	11,0%
18,1%	24,7%
20,8%	27,7%
13,0%	18,8%
10,8%	16,3%
13,3%	19,2%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	54,2%
Masculino	45,8%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
50,2%	58,2%
41,8%	49,8%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



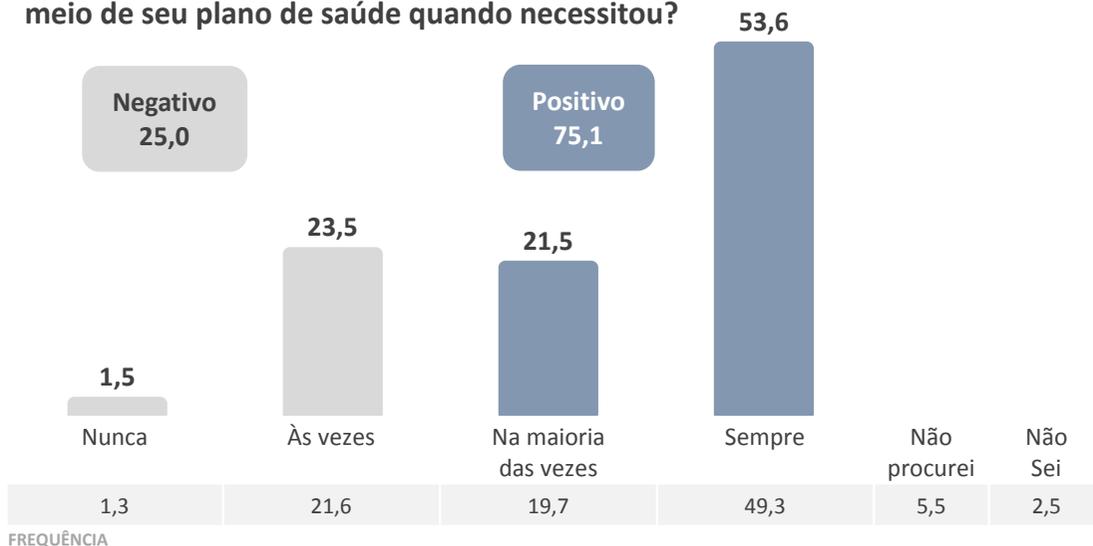
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Consultas e Exames

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: 550 | Margem de Erro: 4.17.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **33 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **15 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **75,1%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** com apenas **1,5%** das menções.

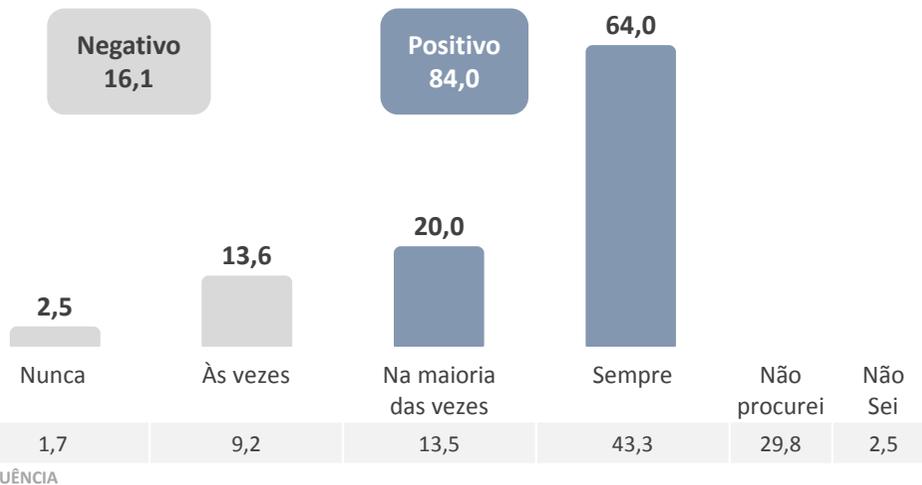
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro, porém vale destacar que ambos alcançaram o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, chegando a **89,4%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **65,2%** em patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,3	21,8	27,0	49,8
Positivo:	76,9			
Masculino	1,6	25,5	14,4	58,4
Positivo:	72,8			
De 18 a 25 anos	4,3	30,4	23,9	41,3
Positivo:	65,2			
De 26 a 35 anos	0,0	22,4	24,1	53,4
Positivo:	77,6			
De 36 a 45 anos	3,8	28,0	24,2	43,9
Positivo:	68,2			
De 46 a 55 anos	1,1	24,1	20,7	54,0
Positivo:	74,7			
De 56 a 65 anos	0,0	28,0	16,0	56,0
Positivo:	72,0			
Mais de 65 anos	0,0	10,6	18,1	71,3
Positivo:	89,4			



Urgências e Emergências

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Base: 405 | Margem de Erro: 4.86.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **178 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **15 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **84%** conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** com apenas **2,5%** de menções.

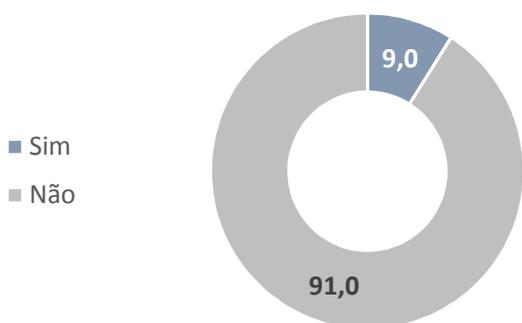
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro, porém vale destacar que ambos alcançaram o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **89,5%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público **De 36 a 45 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **77,8%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,7	13,4	22,1	62,8
Positivo:	84,8			
Masculino	3,4	13,8	17,2	65,5
Positivo:	82,8			
De 18 a 25 anos	5,9	8,8	17,6	67,6
Positivo:	85,3			
De 26 a 35 anos	3,5	7,1	16,5	72,9
Positivo:	89,4			
De 36 a 45 anos	3,7	18,5	17,6	60,2
Positivo:	77,8			
De 46 a 55 anos	0,0	15,4	24,6	60,0
Positivo:	84,6			
De 56 a 65 anos	1,8	17,9	25,0	55,4
Positivo:	80,4			
Mais de 65 anos	0,0	10,5	21,1	68,4
Positivo:	89,5			



Comunicados Preventivos

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	8,0
Não	81,4
Não sei	10,5

FREQUÊNCIA

Base: 535 | Margem de Erro: 4.23.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 63 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	91,9	8,1
Masculino	90,0	10,0

Faixa etária

De 18 a 25 anos
De 26 a 35 anos
De 36 a 45 anos
De 46 a 55 anos
De 56 a 65 anos
Mais de 65 anos

	Não	Sim
De 18 a 25 anos	95,3	4,7
De 26 a 35 anos	93,8	6,2
De 36 a 45 anos	96,2	3,8
De 46 a 55 anos	90,8	9,2
De 56 a 65 anos	86,3	13,7
Mais de 65 anos	81,8	18,2

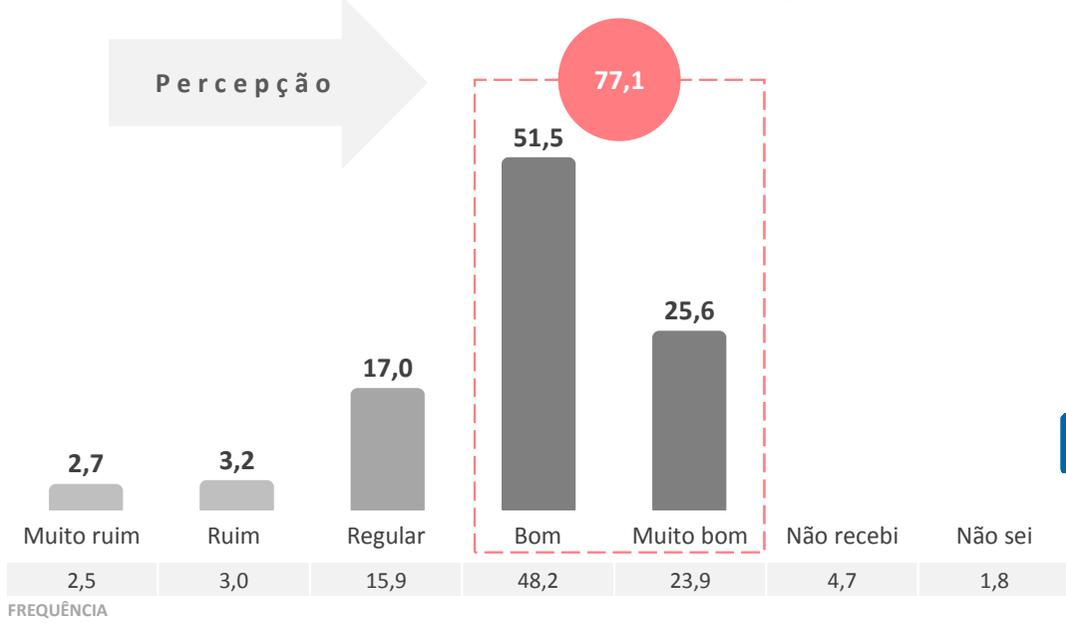
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, 9% disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto 91% relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **18,2%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 36 a 45 anos**, dos respondentes **96,2%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc



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 25 anos	76,0
De 26 a 35 anos	70,9
De 36 a 45 anos	63,2
De 46 a 55 anos	87,1
De 56 a 65 anos	82,5
Mais de 65 anos	91,5

Dentre os beneficiários que receberam atenção a saúde e souberam responder, **77,1%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,7%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **17%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **25,9pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **81%** alcançaram o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **91,5%** na avaliação atingindo o patamar de **Excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com **63,2%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Base: 559 | Margem de Erro: 4.13.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **28 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

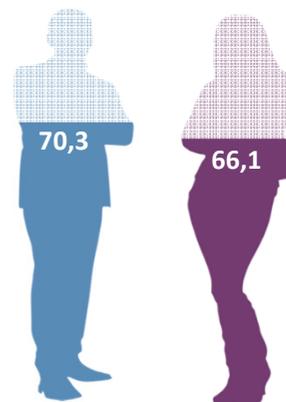
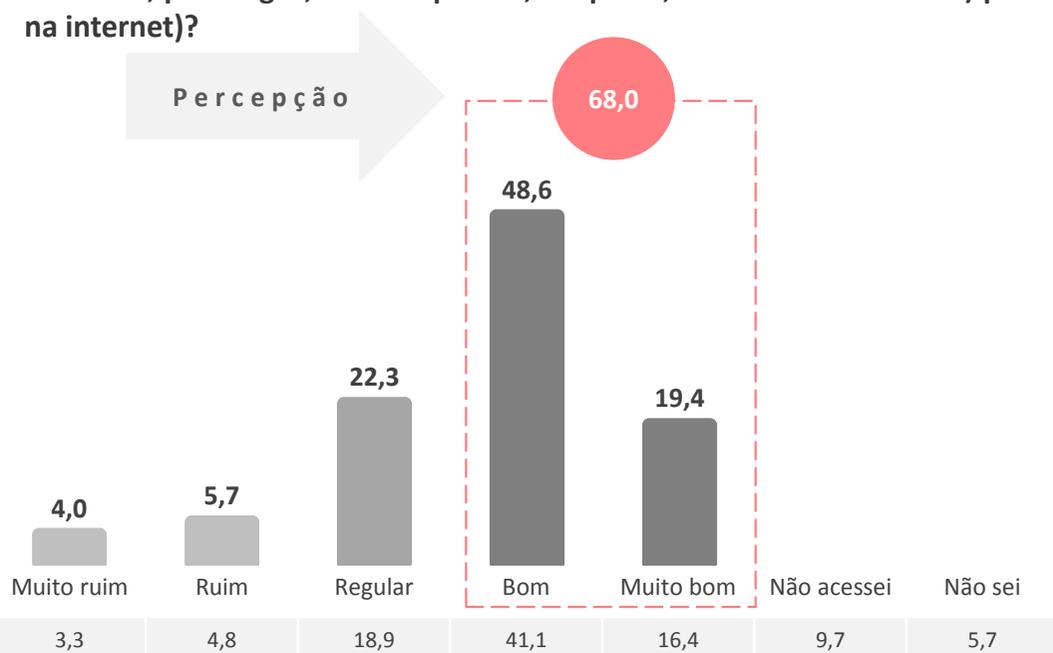
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Lista de Prestadores

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 25 anos	73,2
De 26 a 35 anos	66,7
De 36 a 45 anos	56,9
De 46 a 55 anos	73,8
De 56 a 65 anos	69,9
Mais de 65 anos	76,5



Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **68%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **4%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **22,3%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **29,2pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro, porém vale destacar que ambos alcançaram o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **76,5%** na avaliação atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com **56,9%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

FREQUÊNCIA

Base: 506 | Margem de Erro: 4.35.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **58 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **34 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

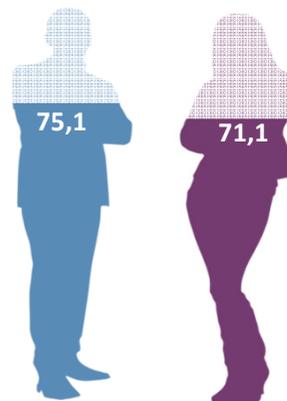
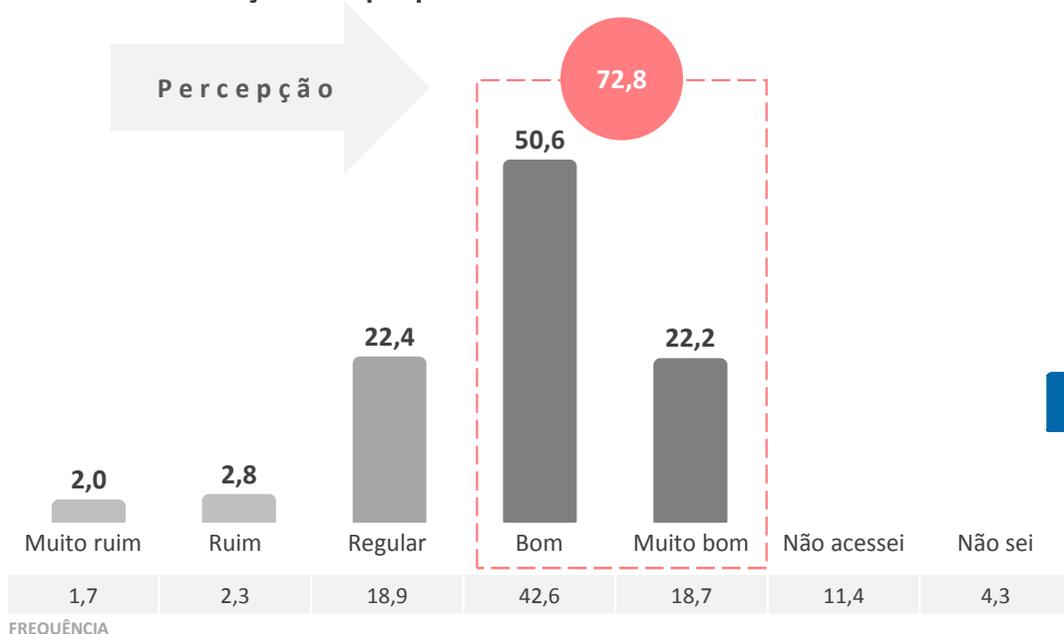
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atendimento - Informação

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 25 anos	73,0
De 26 a 35 anos	70,5
De 36 a 45 anos	64,8
De 46 a 55 anos	80,0
De 56 a 65 anos	71,2
Mais de 65 anos	81,6

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **72,8%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** com apenas **2%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **22,4%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **28,4pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Porém vale ressaltar que ambos alcançaram o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **81,6%** de satisfação, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **64,8%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Base: 504 | Margem de Erro: 4.36.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **68 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

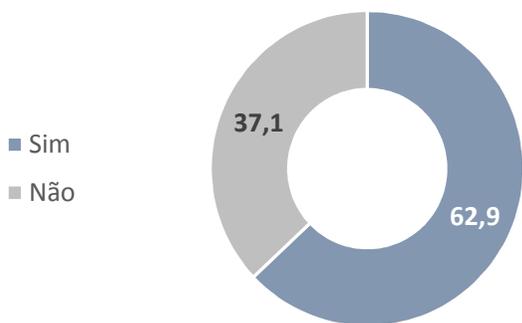
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atendimento - Reclamação

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
17,9	10,5	64,7	6,9

FREQUÊNCIA

Base: 170 | Margem de Erro: 7.51.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **387 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **41 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino

Masculino

	Não	Sim
Feminino	36,0	64,0
Masculino	38,6	61,4

FAIXA ETÁRIA

De 18 a 25 anos

De 26 a 35 anos

De 36 a 45 anos

De 46 a 55 anos

De 56 a 65 anos

Mais de 65 anos

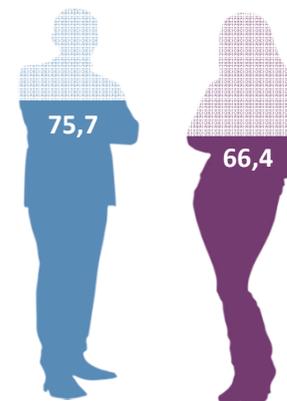
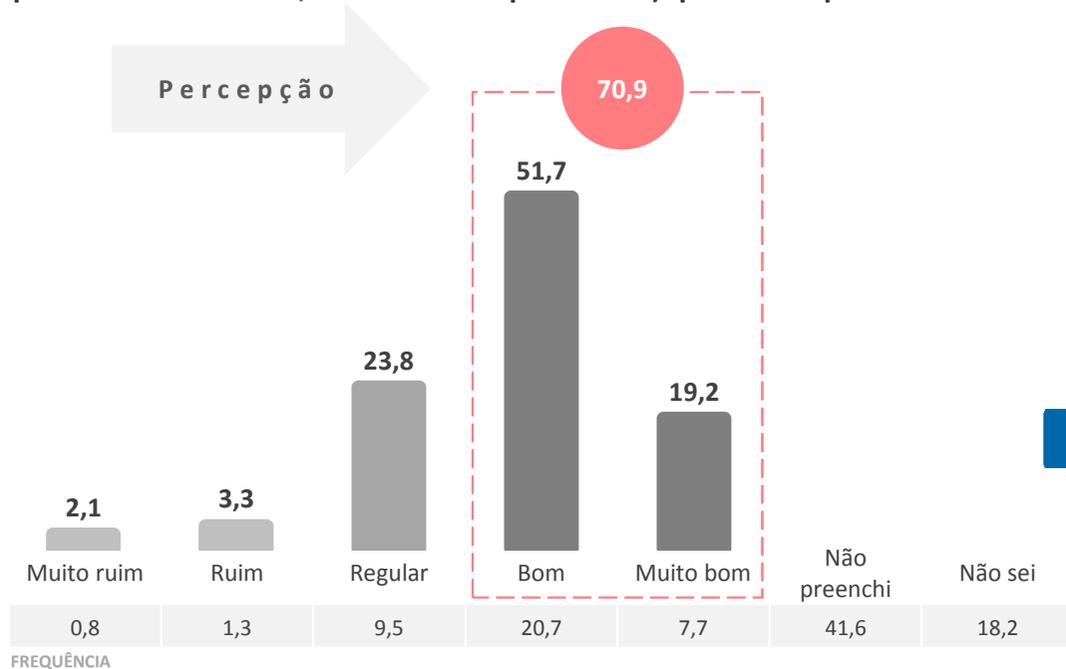
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	33,3	66,7
De 26 a 35 anos	38,7	61,3
De 36 a 45 anos	41,8	58,2
De 46 a 55 anos	32,1	67,9
De 56 a 65 anos	37,5	62,5
Mais de 65 anos	30,4	69,6

Dos **28,4%** beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, **62,9%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária temos **69,6%** dos beneficiários com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 36 a 45 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **41,8%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

Documentos e Formulários

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 25 anos	77,3
De 26 a 35 anos	73,7
De 36 a 45 anos	53,4
De 46 a 55 anos	75,7
De 56 a 65 anos	69,0
Mais de 65 anos	86,5



Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **70,9%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Ponto positivo para a opção **Muito Ruim** com apenas **2,1%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **23,8%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **32,5pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **75,7%** alcançando o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes com **Mais de 65 anos** que atingiram o patamar de **Conformidade** com **86,5%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** atingindo **53,4%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: 240 | Margem de Erro: 6.32.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **249 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **109 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

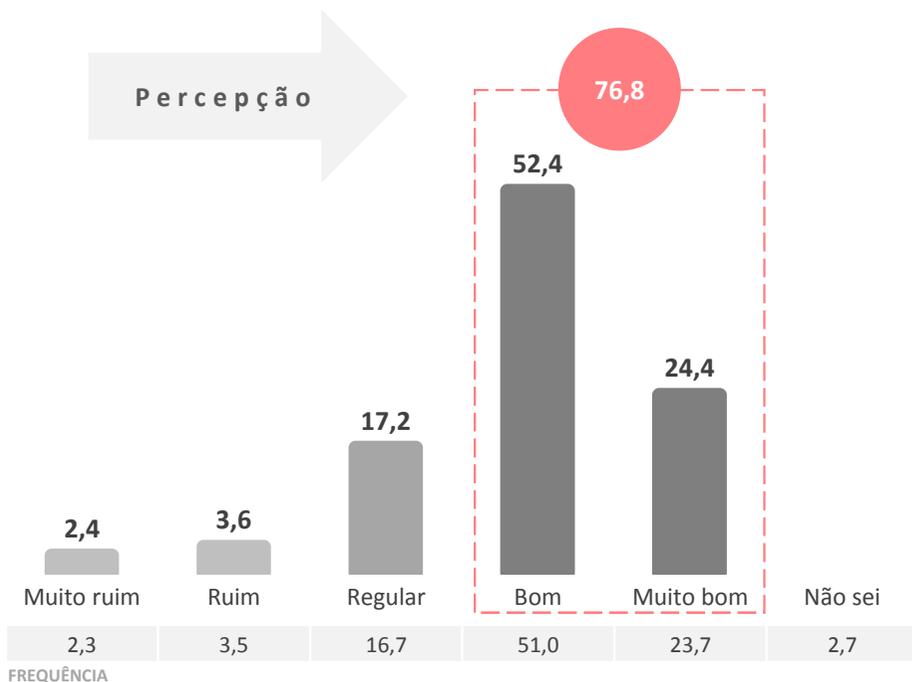
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 582 | Margem de Erro: 4.05.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 16 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

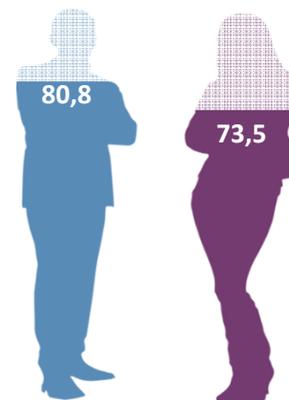
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	82,0
De 26 a 35 anos	70,7
De 36 a 45 anos	63,6
De 46 a 55 anos	86,2
De 56 a 65 anos	83,8
Mais de 65 anos	86,3

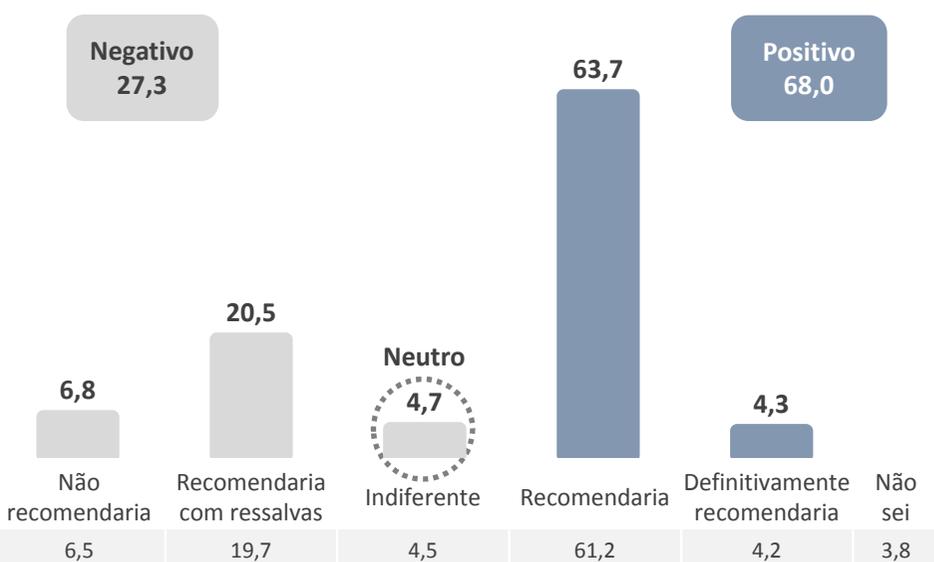
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **76,8%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Destaque positivo para o índice de insatisfeitos, com **6%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **17,2%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **28pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **80,8%** alcançando o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **86,3%** das menções, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **63,6%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Recomendação

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



FREQUÊNCIA

Base: 575 | Margem de Erro: 4.08.

Não sei/Não tenho como avaliar: 23 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota!: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	7,3	23,3	5,0	60,3	4,1
Positivo:				64,4	
Masculino	6,2	17,1	4,3	67,8	4,7
Positivo:				72,5	
De 18 a 25 anos	6,1	14,3	8,2	67,3	4,1
Positivo:				71,4	
De 26 a 35 anos	4,1	24,4	6,5	57,7	7,3
Positivo:				65,0	
De 36 a 45 anos	12,1	29,1	3,5	53,9	1,4
Positivo:				55,3	
De 46 a 55 anos	4,4	17,8	4,4	67,8	5,6
Positivo:				73,3	
De 56 a 65 anos	6,3	15,0	5,0	71,3	2,5
Positivo:				73,8	
Mais de 65 anos	5,4	13,0	2,2	73,9	5,4
Positivo:				79,3	

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **68%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **59,4pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria e Recomendaria com ressalva** com **27,3%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem mais recomendaria com **72,5%** de citações positivas. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **79,3%** de citações positivas e os beneficiários **De 26 a 35 anos** sendo o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **7,3%**.

Conclusões

- ❖ Analisando o desempenho do plano **Unimed Piracicaba**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que todos os atributos entraram em patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 4, que se refere a toda a atenção em saúde recebida, com **77,1%** de beneficiários satisfeitos, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, classificada no patamar de **Não Conformidade**, com **68%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em todas as cinco questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** é maior que **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **76,8%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas **6%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 17,2%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **68%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **8,8pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.

Unimed 
Piracicaba

Obrigado!

 **IBRC** | INSTITUO BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

