Unimed
S. J. do Rio Preto

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

IBRC | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Dados técnicos

295

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:
90%

MARGEM DE ERRO:
4.78

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:** 180.997 beneficiários possuidores do plano **Unimed São José do Rio Preto**.
- **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 131.574.
- **Período de campo:** Março e Abril de 2020.
- **Taxa de resposta:** 58%. Falamos com 511 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- **Classificação:**
  1 - Questionário concluído: 295.
  2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 21 (4%).
  3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 20 (4%).
  4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 175 (34%).
- **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	289	4.83
	2 - Atenção imediata	231	5.41
	3 - Comunicação	290	4.82
	4 - Atenção à saúde recebida	290	4.82
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	275	4.95
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	267	5.03
	7 - Resolutividade	109	7.87
	8 - Documentos e formulários	209	5.68
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	295	4.78
	10 - Recomendação	295	4.78

Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	188	65,1%	52%	78%	90%	6,7%
Na maioria das vezes	56	19,4%	8%	30%	90%	5,6%
Às vezes	44	15,2%	5%	25%	90%	5,1%
Nunca	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,8%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	182	78,8%	66%	92%	90%	6,4%
Na maioria das vezes	25	10,8%	1%	21%	90%	4,9%
Às vezes	19	8,2%	0%	17%	90%	4,3%
Nunca	5	2,2%	-2%	7%	90%	2,3%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	109	37,6%	24%	51%	90%	6,8%
Não	181	62,4%	49%	76%	90%	6,8%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	130	44,8%	31%	59%	90%	7,0%
Bom	135	46,6%	33%	61%	90%	7,0%
Regular	19	6,6%	0%	13%	90%	3,5%
Ruim	5	1,7%	-2%	5%	90%	1,8%
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	98	35,6%	22%	49%	90%	6,9%
Bom	151	54,9%	41%	69%	90%	7,2%
Regular	20	7,3%	0%	15%	90%	3,7%
Ruim	3	1,1%	-2%	4%	90%	1,5%
Muito Ruim	3	1,1%	-2%	4%	90%	1,5%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	108	40,4%	26%	55%	90%	7,2%
Bom	135	50,6%	36%	65%	90%	7,3%
Regular	20	7,5%	0%	15%	90%	3,9%
Ruim	2	0,7%	-2%	3%	90%	1,3%
Muito Ruim	2	0,7%	-2%	3%	90%	1,3%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	130	44,1%	30%	58%	90%	6,9%
Bom	144	48,8%	35%	63%	90%	7,0%
Regular	19	6,4%	0%	13%	90%	3,4%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,8%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,8%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	92	84,4%	68%	101%	90%	8,3%
Não	17	15,6%	-1%	32%	90%	8,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	42	14,2%	5%	24%	90%	4,9%
Recomendaria	215	72,9%	61%	85%	90%	6,2%
Recomendaria com ressalvas	33	11,2%	2%	20%	90%	4,4%
Não recomendaria	5	1,7%	-2%	5%	90%	1,8%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	62	29,7%	15%	45%	90%	7,6%
Bom	117	56,0%	40%	72%	90%	8,2%
Regular	27	12,9%	2%	24%	90%	5,5%
Ruim	3	1,4%	-2%	5%	90%	2,0%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%

Dados técnicos

Plano amostral

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
São José do Rio Preto	64	59	70
Olimpia	9	6	12
Mirassol	7	5	10
Jose Bonifácio	6	4	8
Sao Paulo	3	1	5
Jales	2	1	4
Monte Aprazível	2	0	3
Bady Bassitt	2	0	3
Catanduva	1	0	3
Tanabi	1	0	3
Campinas	1	0	3
Guapiaçu	1	0	2
Sorocaba	0	0	1

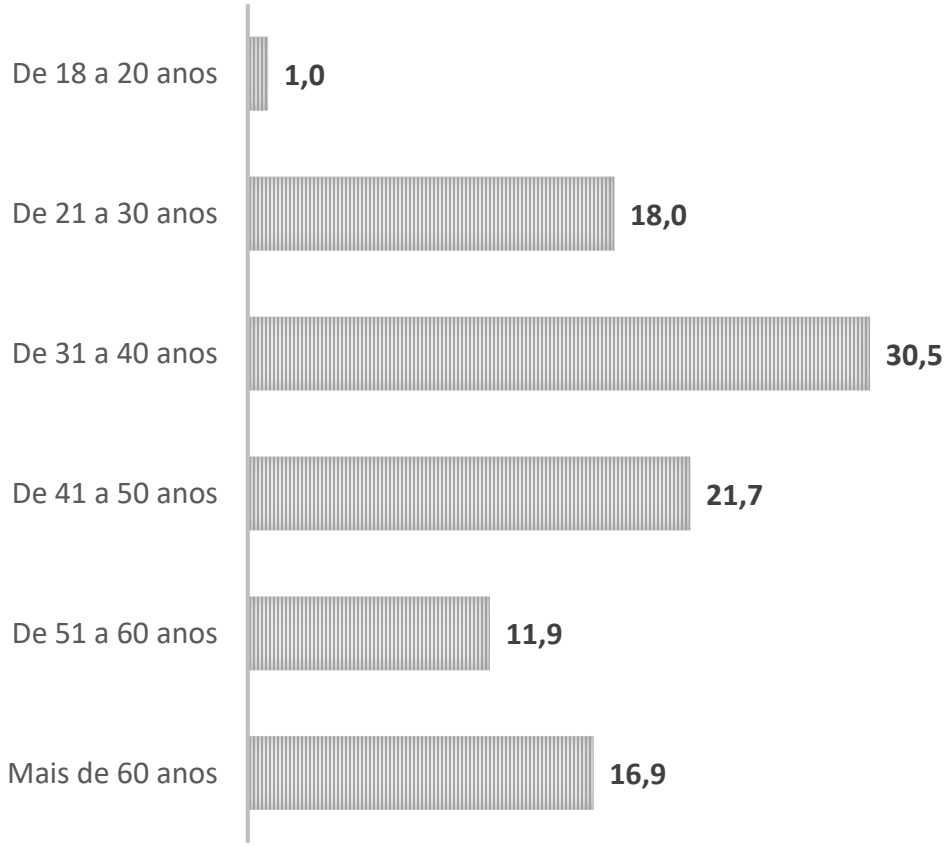
Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 20 anos	1	0	2
De 21 a 30 anos	18	14	22
De 31 a 40 anos	31	26	36
De 41 a 50 anos	22	18	26
De 51 a 60 anos	12	9	16
Mais de 60 anos	17	13	21

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Feminino	57	52	63
Masculino	43	38	49

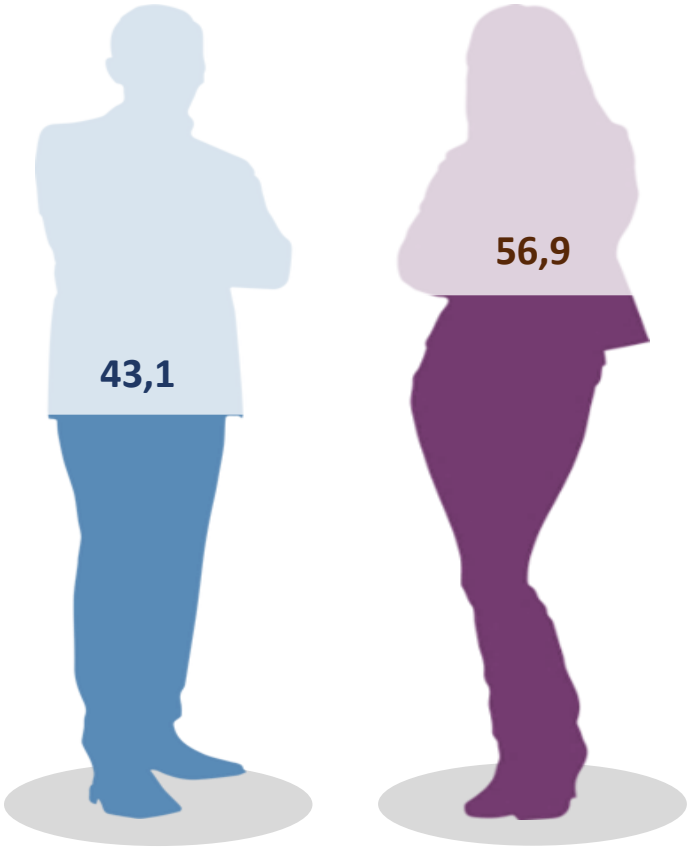
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Dados técnicos

Faixa Etária



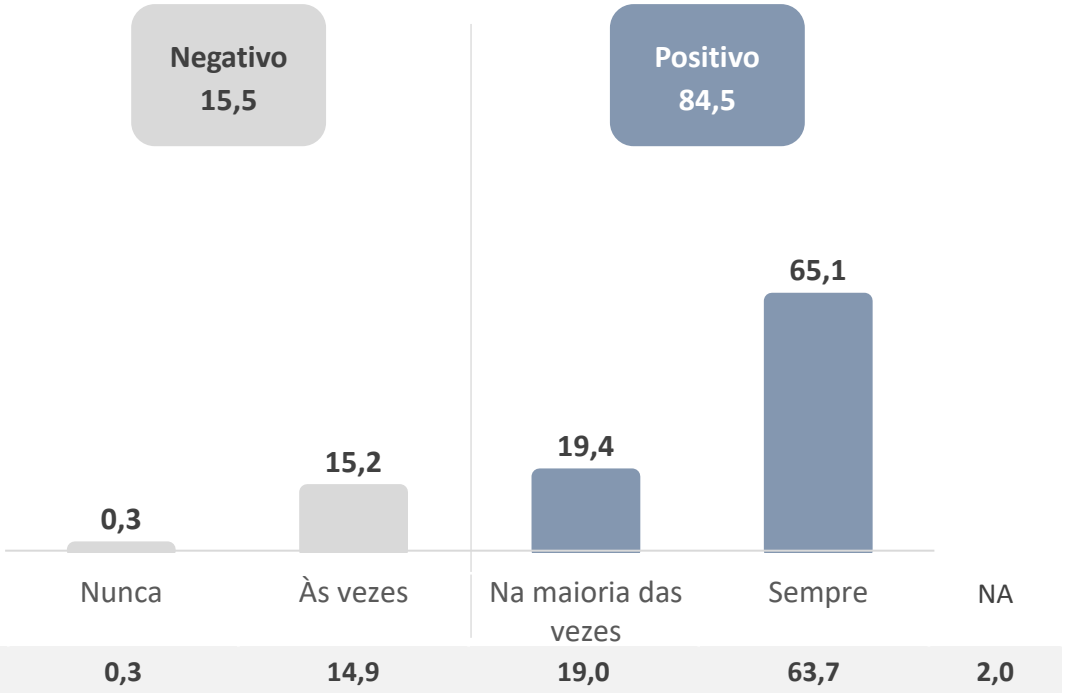
Gênero



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?



Frequência:	0,3	14,9	19,0	63,7	2,0

Base: 289 | Margem de Erro: 4.83

Não se aplica: 6 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	11,4	21,7	66,9
Masculino	0,8	20,3	16,3	62,6

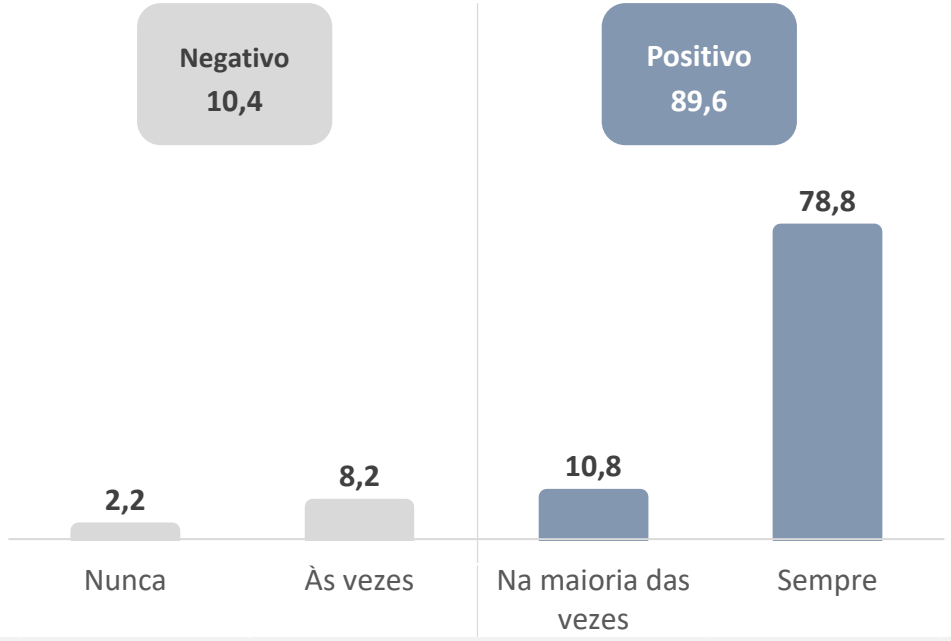
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	0,0	15,7	21,6	62,7
De 31 a 40 anos	1,1	14,8	22,7	61,4
De 41 a 50 anos	0,0	23,4	17,2	59,4
De 51 a 60 anos	0,0	11,8	23,5	64,7
Mais de 60 anos	0,0	8,2	10,2	81,6

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde, 84,5% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, em **Conformidade** por superar 80pp. Podemos observar também que o **Nunca** atingiu apenas 0,3%, sendo um dado muito positivo.

Ponto de atenção para o gênero **Masculino** e beneficiários **De 41 a 50 anos**, pois são os que mais citaram a opção **Às vezes** (opção empatada com **Na maioria das vezes**). Por outro lado, as faixas das extremidades (**De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**) estão em **Excelência** nesse aspecto, superando os 90%.

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?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre	NA
Frequência:	1,7	6,4	8,5	61,7	21,7

Base: 231 | Margem de Erro: 5.41

Não se aplica: 64 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,8	9,2	6,9	83,1
Masculino	4,0	6,9	15,8	73,3

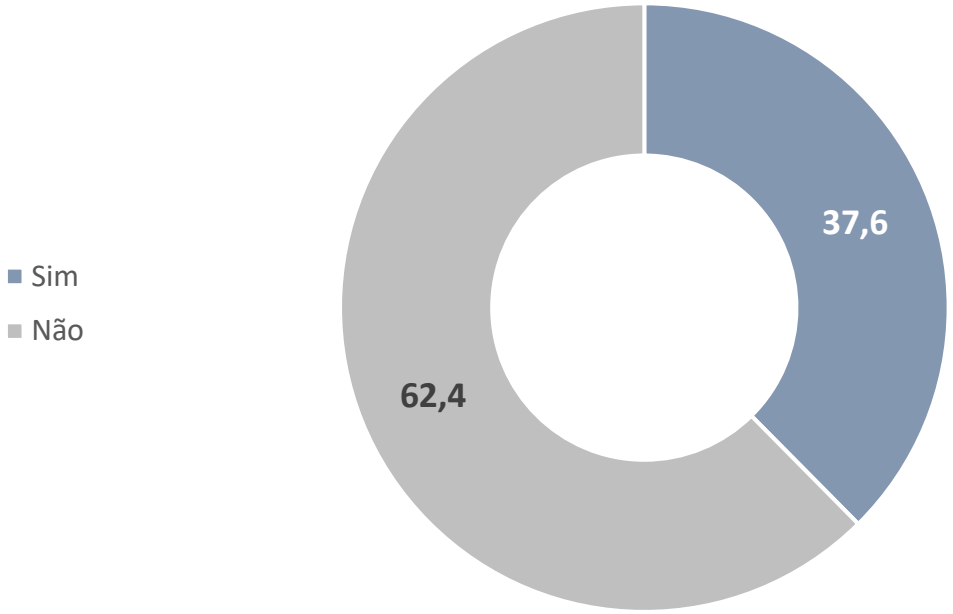
FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	2,2	6,7	6,7	84,4
De 31 a 40 anos	2,8	5,5	11,1	80,6
De 41 a 50 anos	3,8	9,6	13,5	73,1
De 51 a 60 anos	0,0	14,2	17,9	67,9
Mais de 60 anos	0,0	9,6	6,5	83,9

Em atenção imediata o plano possui 89,6% de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), ficando em **Conformidade,** outro ponto considerado positivo é que a resposta **Nunca** é de apenas 2,2%.

Por perfil, destacam-se o gênero **Feminino** e beneficiários **De 18 a 30 anos**, pois foram os que mais escolheram **Sempre**. O ponto de atenção fica para o fato das opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estarem empatadas tecnicamente.

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	66,7	33,3
Masculino	56,8	43,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	33,3	66,7
De 21 a 30 anos	69,8	30,2
De 31 a 40 anos	59,8	40,2
De 41 a 50 anos	69,8	30,2
De 51 a 60 anos	57,1	42,9
Mais de 60 anos	55,1	44,9

Base: 290 Margem de Erro: 4.82

Não soube responder: 5 (não considerados para cálculo dos indicadores)

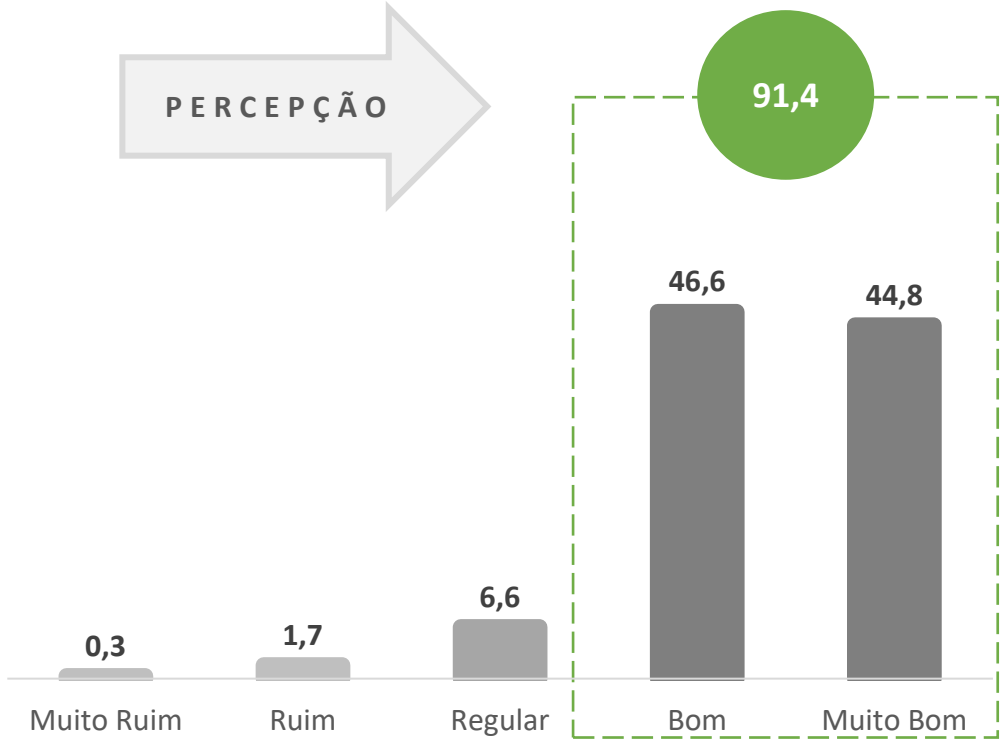
Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota[2]: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos entrevistados 62,4% 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.
Para os que recebem, este contato é mais frequente ao gênero **Masculino** e beneficiários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**, mesmo assim o resultado é baixo, fora da **Conformidade**.
Quem menos recebe possui **De 21 a 30** e **De 41 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)?

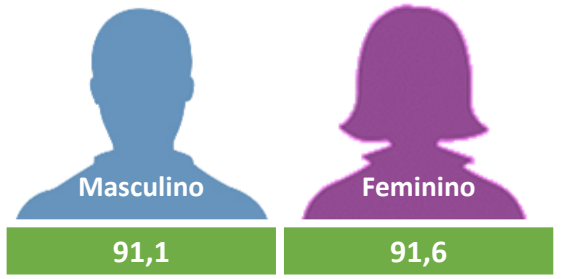


Frequência:	0,3	1,7	6,4	45,8	44,1	1,7

Base: 290 | Margem de Erro: 4.82

Não se aplica: 5 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	92,2
De 31 a 40 anos	91,0
De 41 a 50 anos	85,9
De 51 a 60 anos	91,2
Mais de 60 anos	98,0

A atenção à saúde recebida obteve 91,4% de satisfação, enquadrando-se em patamar de **Excelência**. Outro dado relevante é que a insatisfação (**Muito Ruim + Ruim**) obteve apenas 2% de menções

Atenção para os entrevistados **De 41 a 50 anos**, pois é onde está concentrada a não satisfação e é a única faixa em patamar de **Conformidade**.

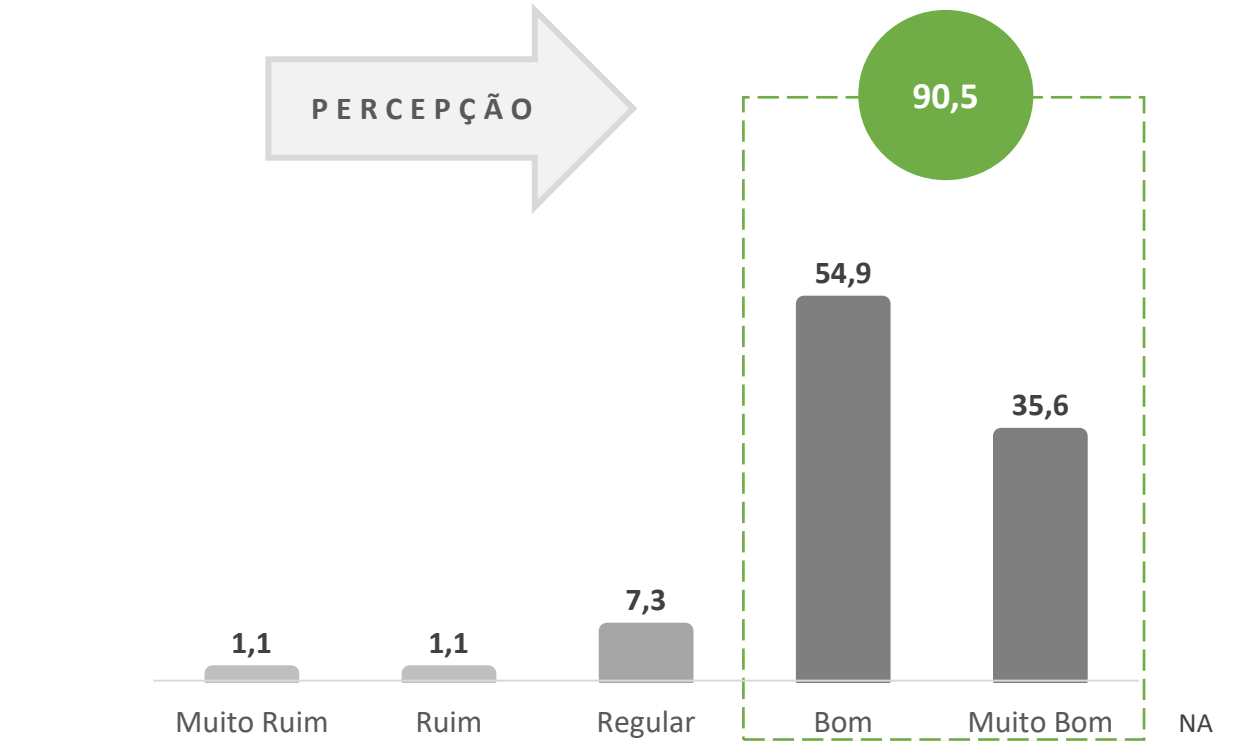
Destaque positivo para os entrevistados com a faixa etária **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos,** onde concentram os maiores índices satisfação.

% Satisfação

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

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)?

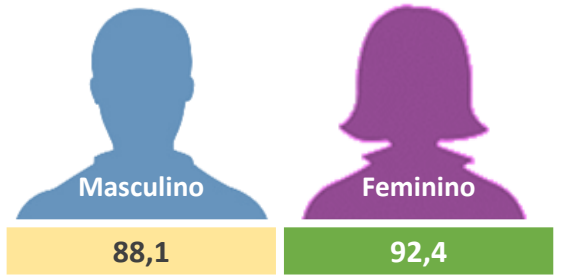


Frequência:	1,0	1,0	6,8	51,2	33,2	6,8

Base: 275 | Margem de Erro: 4.95

Não se aplica: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	93,9
De 31 a 40 anos	86,9
De 41 a 50 anos	86,4
De 51 a 60 anos	93,9
Mais de 60 anos	95,7

O acesso à lista de prestadores alcançou 90,5% de satisfação, ficando em patamar de **Excelência.** Aqui também a insatisfação **(Muito Ruim + Ruim)** permanece abaixo dos 2,5%, o que é um dado muito relevante**.**

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as opções positivas, a diferença entre elas é de 19,3pp, o que nos permite dizer que há probabilidade de migração dos níveis da satisfação para a não satisfação. Além disso, os beneficiários **De 31 a 50 anos** são os que que mais mencionam a não satisfação e ficaram dentro **Conformidade**.

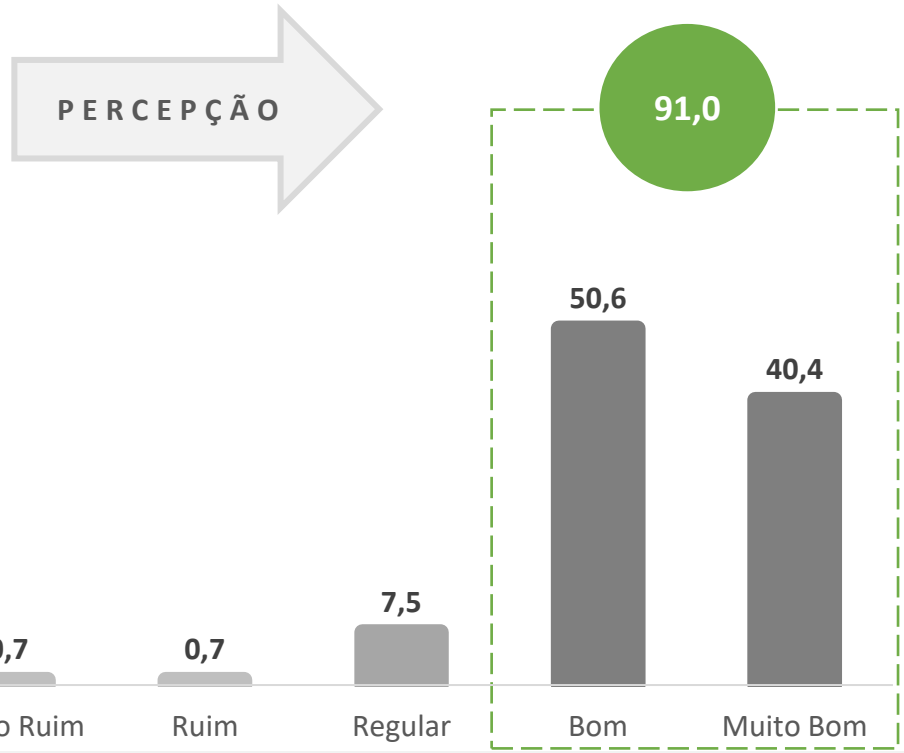
Positivamente, destaca-se o público jovem **De 18 a 20 anos**, pois atingiram o patamar máximo de **Excelência**.

% 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, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?

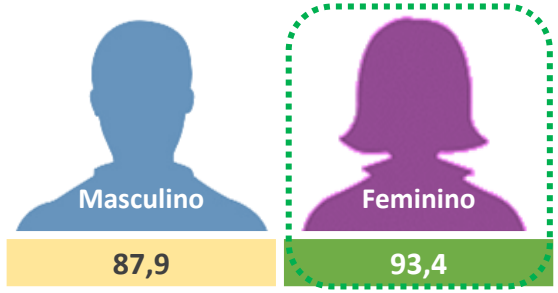


Frequência:	0,7	0,7	6,8	45,8	36,6	9,5

Base: 267 | Margem de Erro: 5.03

Não se aplica: 28 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	91,5
De 31 a 40 anos	89,5
De 41 a 50 anos	84,2
De 51 a 60 anos	100,0
Mais de 60 anos	95,2

A satisfação com os canais de atendimento também se classificou em patamar de **Excelência**, obtendo 91% de satisfação. Vale ressaltar que a insatisfação é de apenas 1,4 pp.

Ponto de atenção: assim como na questão anterior, há viés de baixa entre os índices positivos, porém com a diferença um pouco menor: de 10,2pp. Além disso, fica um alerta sobre os entrevistados da faixa etária **De 41 a 50 anos**, pois são os menos satisfeitos.

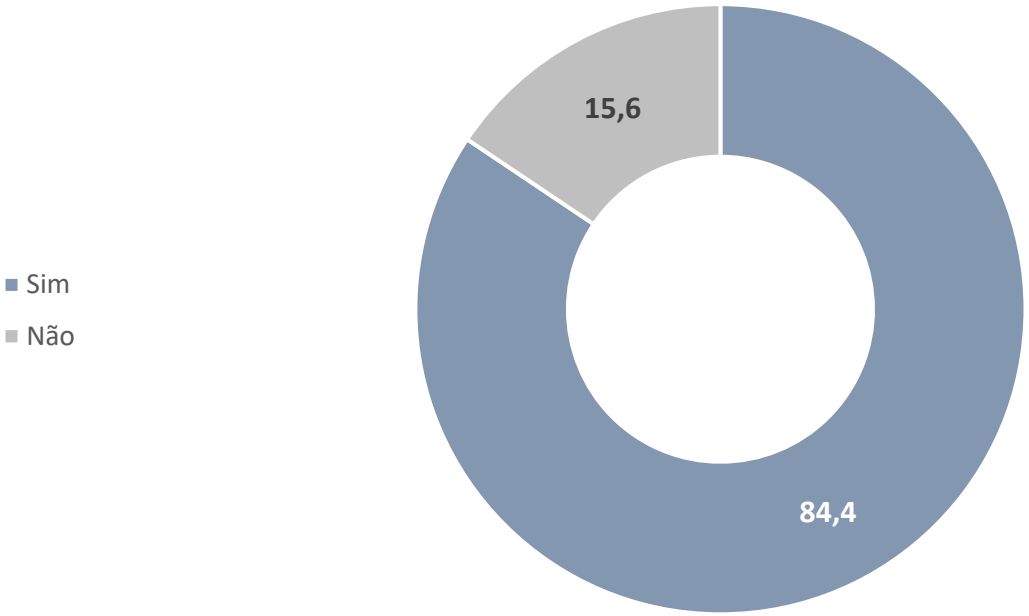
Positivamente, o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos** são os mais contentes, estando as duas faixas etárias com 100% de satisfação.

% Satisfação

90 a 100	80 a 89	0 a 79
Excelente / Forças	Conforme / Oportunidades	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:	**31,2**	**5,8**	**63,1**

Base: 109 | Margem de Erro: 7.87

Não se aplica: 186 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	17,2	82,8
Masculino	13,3	86,7

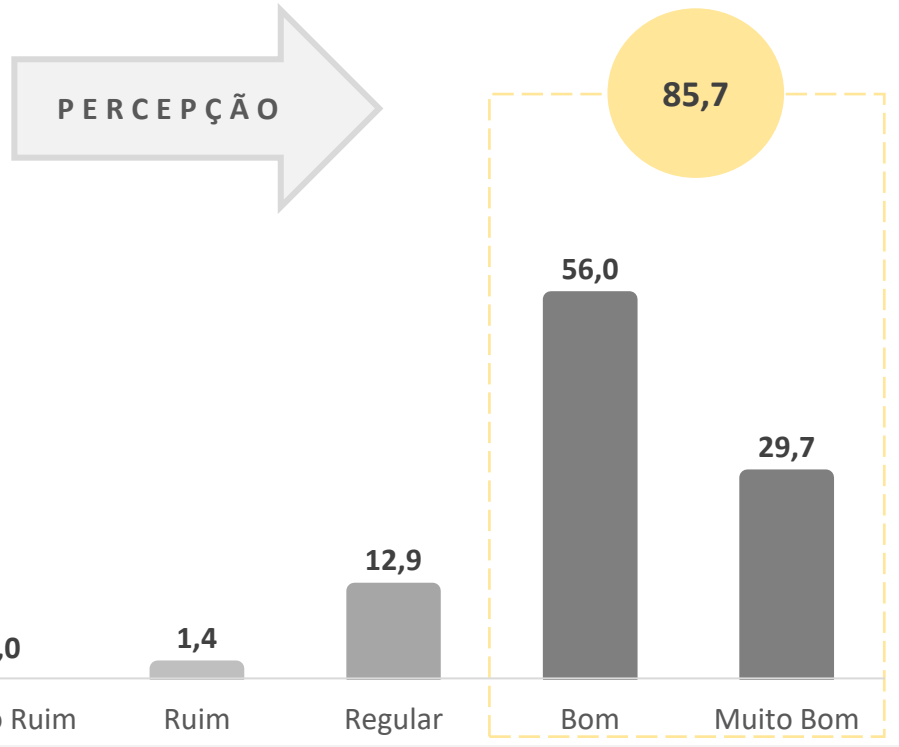
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	25,0	75,0
De 31 a 40 anos	8,8	91,2
De 41 a 50 anos	18,2	81,8
De 51 a 60 anos	15,4	84,6
Mais de 60 anos	15,8	84,2

63,1% dos entrevistados citaram a opção “Não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, sendo um ponto de atenção, pois 36,9% dos pesquisados ainda abriram algum chamado no período mencionado. No entanto, dos que abriram, 84,4% tiveram sua demanda resolvida, dentro da **Conformidade**.

Por faixa etária, os entrevistados **De 21 a 30 anos** foram os que menos receberam a resolutividade. Quem mais obteve possui **De 18 a 20** e **De 31 a 40 anos**.

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?



Frequência:	0,0	1,0	9,2	39,7	21,0	29,2

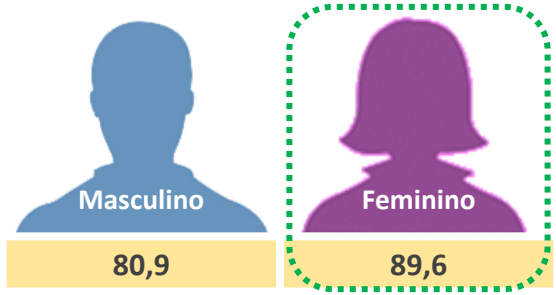
Base: 209 | Margem de Erro: 5.68

Não se aplica: 86 (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	100,0
De 21 a 30 anos	87,8
De 31 a 40 anos	80,3
De 41 a 50 anos	78,6
De 51 a 60 anos	92,3
Mais de 60 anos	96,9

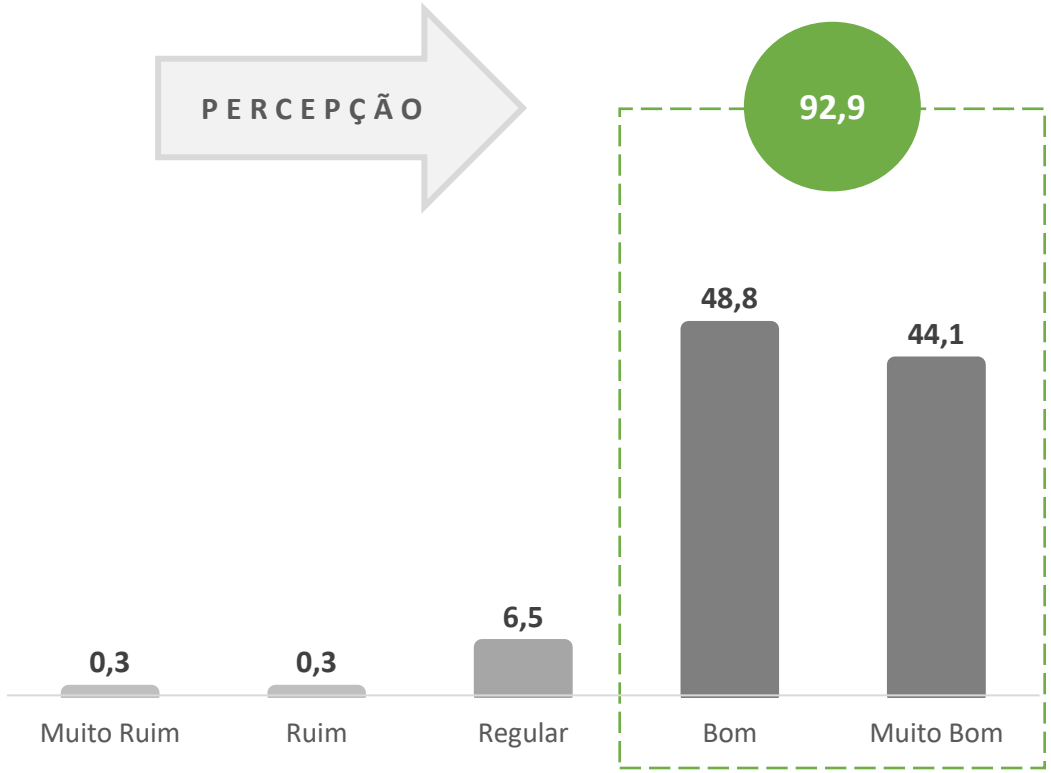
No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 85,7% dos entrevistados fazem uma avaliação satisfatória, em patamar de **Conformidade**. Destaque ainda para o fato de que as opções **Muito Ruim** e **Ruim** tiveram apenas 1,4% de menções.

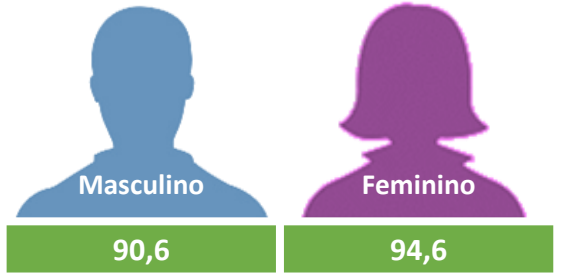
Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés de baixa entre os atributos positivos (**Muito bom** e **Bom**), agora com diferença de 26,3 pp, a maior até aqui.

Por perfil, o gênero **Feminino** e usuários **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos quando comparados com os demais. Em contrapartida, beneficiários **De 41 a 50 anos** são os menos contentes e únicos na **Não conformidade**.

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	94,3
De 31 a 40 anos	94,4
De 41 a 50 anos	90,6
De 51 a 60 anos	88,6
Mais de 60 anos	94,0

Base: 295 Margem de Erro: 4.78

Não soube responder: 0 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota[2]: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

% Satisfação

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

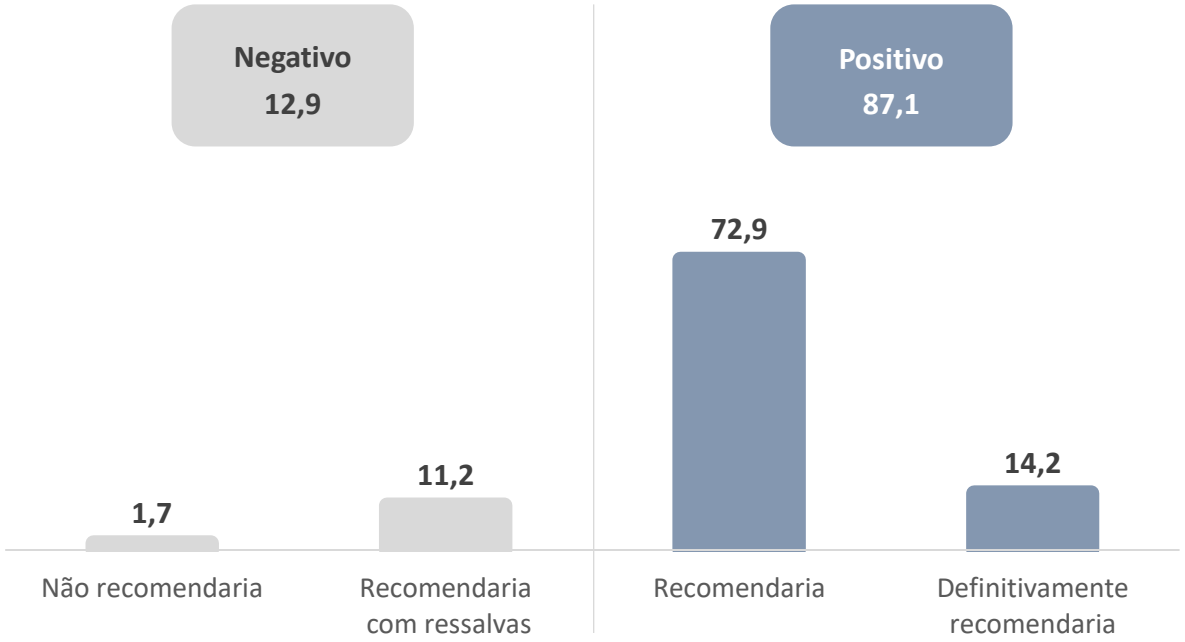
A avaliação geral do plano atingiu 92,9% de satisfação, em patamar de **Excelência**. Vale ressaltar que apenas 0,6% dos entrevistados demonstram insatisfação (**Muito ruim e Ruim**).

Analisando por faixa etária, beneficiários **De 51 a 60 anos** são os menos satisfeitos e, por isso, necessitam de uma atenção a mais. Eles são os únicos dentro da **Conformidade** e não em **Excelência.**

Destaque para os entrevistados mais jovens, **De 18 a 20 anos**, pois alcançaram o nível máximo: 100%.

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,8	10,1	75,0	13,1
Masculino	1,6	12,6	70,1	15,7

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	66,7	33,3
De 21 a 30 anos	1,9	11,3	66,0	20,8
De 31 a 40 anos	0,0	10,0	76,7	13,3
De 41 a 50 anos	1,6	20,3	67,2	10,9
De 51 a 60 anos	5,7	8,6	68,6	17,1
Mais de 60 anos	2,0	4,0	84,0	10,0

Base: 295 Margem de Erro: 4.78

Não soube responder: 0 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota[2]: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

87,1% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente Recomendaria + Recomendaria**), dentro da **Conformidade.** Fica um alerta para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** (11,2%), pois está empatado tecnicamente com **Definitivamente recomendaria** (14,2).

Por faixa etária, beneficiários **De 41 a 50 anos** são os que mais optaram por **Recomendaria com ressalvas** (20,3). O destaque fica para os entrevistados **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**, pois são os que mais avaliaram positivamente.

Conclusões

- De maneira geral, o desempenho da Unimed São José do Rio Preto, no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi bem significante, pois quase todos os resultados se classificaram em patamar de **Excelência**.

- A questão 8, que avalia a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários: 85,7%, ou seja, 14,3% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no preenchimento/envio nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las e assim atingir o patamar de **Excelência.**

- Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: quase todas 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. Além disso, cabe um olhar em especial aos beneficiários **De 41 a 50 anos** porque foram os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados durante a pesquisa.

- Por fim, a questão 9 "como avalia o plano", atingiu 92,9% de satisfação. Analisando a taxa de recomendação (87,1%), apesar de positiva, nota-se que ela não acompanha a avaliação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 5.8pp, acima 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!

Unimed S. J. do Rio Preto

IBRC INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE