

# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2026

ANO BASE 2025

# 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 BAURU COOPERATIVA DE TRABALHO MED.  
registro ANS número 369659

**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 Bauru** 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.

## 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, envio de link para a participação online e a quantidade de tentativas de contato por telefone e 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, por isso nosso limite a 20 tentativas.

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

O sistema de monitoramento, controle e garantia da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, bem como prevenir, identificar e remover participação fraudulenta ou desatenta, para o caso de pesquisas 100% web, são:

### 1 – Efetividade funcional dos sistemas

- ✓ Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue aos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), verificando se estão fluindo dentro do planejado, bem como acompanhamento dos relatórios de efetividade de entrega;
- ✓ 100% da equipe de manejo web, a qual opera as ferramentas; é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades no funcionamento dos sistemas de disparo web, porventura encontradas nas conferências diárias, são alvo de correção imediata pela equipe de TI do IBRC e, se necessário, com suporte técnico dos fornecedores das respectivas ferramentas, que estão entre as mais conceituadas do mercado;
- ✓ Após a correção, é realizado acompanhamento com medição de hora em hora, por 24 horas, para garantir que o funcionamento adequado tenha se restabelecido.



## 2 – Efetividade de alcance do público target.

Há três formas de fazer as pesquisas chegarem ao público target pelos canais web, uma reativa onde a iniciativa de envio do link para acesso ao formulário de pesquisa é do instituto, de forma privada a um canal exclusivo do beneficiário, que apenas reage acessando, e duas proativas, onde o link é disponibilizado de forma pública, por exemplo, no site da operadora, em comunicados, em locais de grande circulação como hospitais e ambulatórios, E nesse caso a proatividade é do beneficiário que precisa acessar e seguir para o formulário, que são:

### Acesso reativo

2.1 - O envio de links exclusivos (personalizados, individuais) para cada beneficiário por meio de diferentes canais como SMS, WhatsApp e/ou e-mail. Esses links são controlados por um registro único associado ao ID, identificador único do cliente, registrado na plataforma IBRC. Após a conclusão da entrevista, os dados coletados são armazenados em bancos de dados restritos, e os links utilizados são imediatamente desativados, impedindo qualquer tentativa de reutilização.

### Acesso proativo

#### 2.2 – Acesso proativo por link geral (coletivo, não personalizado)

No caso do acesso público, por meio de links gerais disponibilizados em site da operadora, comunicados ou pontos de grande circulação, adotamos mecanismos adicionais de segurança para garantir a efetividade e confiabilidade das respostas. O processo se dá da seguinte forma:

- Validação em dois fatores:** ao acessar o link, o beneficiário precisa inserir o CPF, e em seguida é solicitado que confirme o seu nome. Essas informações são automaticamente validadas junto ao banco de dados da operadora de saúde. Apenas quando ambos os dados coincidem com os registros, o acesso ao formulário é liberado.
- Bloqueio de duplicidade:** após a finalização da pesquisa por um CPF, qualquer nova tentativa de acesso com o mesmo CPF é automaticamente bloqueada, com indicação de que aquela pesquisa já foi respondida. Isso garante unicidade de resposta.



# Introdução

- **Rastreamento de IP e geolocalização:** todo acesso é registrado com o **IP da máquina/dispositivo** utilizado, e **geolocalização aproximada**, o que permite identificar padrões irregulares (como múltiplas respostas vindas de um mesmo IP), prevenindo possíveis tentativas de fraude, inclusive por parte de quem detenha os dados cadastrais.
- **Alarmes de inconsistência:** caso ocorra tentativa de utilização indevida, por exemplo, se a operadora responder no lugar de um beneficiário, o próprio cliente, ao tentar acessar posteriormente e encontrar seu CPF já utilizado, terá motivo para reportar. Isso gera um alerta imediato e reforça a robustez do mecanismo de segurança.

Em conjunto, esses fatores — validação em dois níveis (CPF + nome), rastreamento de IP, unicidade de resposta e alarmes automáticos — garantem que a pesquisa, mesmo em ambiente de acesso público, mantenha o nível de confiabilidade e proteção contra participações fraudulentas ou desatentas que o acesso reativo já proporciona de forma natural. O processo de segurança IBRC, coloca a pesquisa em um **nível de segurança compatível com as melhores práticas internacionais** de validação, rastreabilidade e unicidade em surveys digitais, e sem excesso ou demoradas verificações o que poderia interferir na efetividade da coleta, comprometendo o alcance amostral.

## 2.3 – Acesso ao formulário por QR Code

Tem o mesmo funcionamento e os mesmos mecanismos de segurança descritos no item 2.2, uma vez que o QR Code é apenas outra forma de disponibilizar o link público de acesso ao formulário.

Um fator extra de segurança, é que as respostas obtidas por meio da coleta online, independentemente da forma como o beneficiário acessa o link para responder a pesquisa, são submetidas a uma análise estatística do tempo de resposta. Respostas excessivamente rápidas ou lentas podem sugerir falta de atenção ou inconsistências. Dessa forma, avalia-se o tempo desde a primeira até a última pergunta do questionário. Qualquer tempo de resposta que exceda três desvios padrões em relação à média é descartado. Essa abordagem pressupõe que o tempo médio para a conclusão do questionário segue uma distribuição normal. Ao considerarmos a média mais ou menos três desvios padrões, garantimos uma avaliação estatisticamente robusta do tempo de resposta.

Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.



# Planejamento



## Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao conduzir a análise dos dados, implementamos uma abordagem abrangente de higienização, incluindo a depuração sistemática de registros inválidos. Dentre esses registros, destacam-se:

No caso de contatos telefônicos, verificamos a presença de cadastros desprovidos de números de telefone, registros inválidos devido à ausência de DDD ou presença de caracteres numéricos insuficientes.

Em relação aos contatos online, identificamos cadastros sem números de telefone para facilitar o envio de links por SMS e WhatsApp, bem como registros com falta de endereços de e-mail para a condução da pesquisa online.

Após essa criteriosa higienização, constatamos a presença de dados suficientes para a condução eficaz da pesquisa, sem comprometer os parâmetros estabelecidos no estudo amostral.

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

## População total:

**103.308** Beneficiários **Unimed Bauru**

## População elegível à pesquisa:

**75.676** maiores de 18 anos

## Planejamento da Pesquisa:

**05/12/2025**

## Período de Campo:

**07/01/2026 a 16/03/2026**

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



# Dados Técnicos



**1.802**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%  
Margem de Erro: 1,91%



TAXA DE RESPONDENTES

**3,9 %**

Total de Contatos  
Telefônico e Online: 45.667



4%	1802
0,02%	11
0,5%	239
4%	1836
91%	41779
100%	45667

Questionários concluídos (banco de dados)

Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa (banco de dados e evidência 1)

Pesquisas Incompletas (banco de dados)

Não foi possível localizar o beneficiário (banco de dados e evidência 2)

Outros motivos (banco de dados e evidência 3)



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)  
Nota<sup>2</sup>: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.

# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	1734	1,95
	2 - Atenção imediata	1376	2,19
	3 - Comunicação	1578	2,04
	4 - Atenção à saúde recebida	1757	1,93
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	1755	1,93
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	1645	2,00
	7 - Resolutividade	643	3,22
	8 - Documentos e formulários	1036	2,53
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	1797	1,91
	10 - Recomendação	1783	1,92



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	1004	55,7%	1,0%	1,9%	90,0%	53,8%	57,6%
Na maioria das vezes	416	23,1%	0,8%	1,6%	90,0%	21,4%	24,7%
Às vezes	299	16,6%	0,7%	1,4%	90,0%	15,1%	18,0%
Nunca	15	0,8%	0,2%	0,4%	90,0%	0,5%	1,2%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	50	2,8%	0,3%	0,6%	90,0%	2,1%	3,4%
Não sei/Não me lembro	18	1,0%	0,2%	0,4%	90,0%	0,6%	1,4%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	868	48,2%	1,0%	1,9%	90,0%	46,2%	50,1%
Na maioria das vezes	234	13,0%	0,7%	1,3%	90,0%	11,7%	14,3%
Às vezes	180	10,0%	0,6%	1,2%	90,0%	8,8%	11,2%
Nunca	94	5,2%	0,4%	0,9%	90,0%	4,4%	6,1%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	397	22,0%	0,8%	1,6%	90,0%	20,4%	23,6%
Não sei/Não me lembro	29	1,6%	0,2%	0,5%	90,0%	1,1%	2,1%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	238	13,2%	0,7%	1,3%	90,0%	11,9%	14,5%
Não	1340	74,4%	0,8%	1,7%	90,0%	72,7%	76,1%
Não sei/Não me lembro	224	12,4%	0,6%	1,3%	90,0%	11,1%	13,7%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	782	43,4%	1,0%	1,9%	90,0%	41,5%	45,3%
Bom	635	35,2%	0,9%	1,9%	90,0%	33,4%	37,1%
Regular	255	14,2%	0,7%	1,4%	90,0%	12,8%	15,5%
Ruim	48	2,7%	0,3%	0,6%	90,0%	2,0%	3,3%
Muito ruim	37	2,1%	0,3%	0,6%	90,0%	1,5%	2,6%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	38	2,1%	0,3%	0,6%	90,0%	1,6%	2,7%
Não sei/Não me lembro	7	0,4%	0,1%	0,2%	90,0%	0,1%	0,6%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

5 – Lista de médicos (acesso aos prestadores)	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	642	35,6%	0,9%	1,9%	90,0%	33,8%	37,5%
Bom	689	38,2%	0,9%	1,9%	90,0%	36,3%	40,1%
Regular	289	16,0%	0,7%	1,4%	90,0%	14,6%	17,5%
Ruim	83	4,6%	0,4%	0,8%	90,0%	3,8%	5,4%
Muito ruim	52	2,9%	0,3%	0,7%	90,0%	2,2%	3,5%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	42	2,3%	0,3%	0,6%	90,0%	1,7%	2,9%
Não sei/Não me lembro	5	0,3%	0,1%	0,2%	90,0%	0,1%	0,5%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	569	31,6%	0,9%	1,8%	90,0%	29,8%	33,4%
Bom	697	38,7%	0,9%	1,9%	90,0%	36,8%	40,6%
Regular	252	14,0%	0,7%	1,3%	90,0%	12,6%	15,3%
Ruim	85	4,7%	0,4%	0,8%	90,0%	3,9%	5,5%
Muito ruim	42	2,3%	0,3%	0,6%	90,0%	1,7%	2,9%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	112	6,2%	0,5%	0,9%	90,0%	5,3%	7,2%
Não sei/Não me lembro	45	2,5%	0,3%	0,6%	90,0%	1,9%	3,1%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	275	15,3%	0,7%	1,4%	90,0%	13,9%	16,7%
Não	368	20,4%	0,8%	1,6%	90,0%	18,9%	22,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	1072	59,5%	1,0%	1,9%	90,0%	57,6%	61,4%
Não sei/ Não me lembro	87	4,8%	0,4%	0,8%	90,0%	4,0%	5,7%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	300	16,6%	0,7%	1,4%	90,0%	15,2%	18,1%
Bom	484	26,9%	0,9%	1,7%	90,0%	25,1%	28,6%
Regular	185	10,3%	0,6%	1,2%	90,0%	9,1%	11,4%
Ruim	38	2,1%	0,3%	0,6%	90,0%	1,6%	2,7%
Muito ruim	29	1,6%	0,2%	0,5%	90,0%	1,1%	2,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	619	34,4%	0,9%	1,8%	90,0%	32,5%	36,2%
Não sei/ Não me lembro	147	8,2%	0,5%	1,1%	90,0%	7,1%	9,2%



# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	679	37,7%	0,9%	1,9%	90,0%	35,8%	39,6%
Bom	771	42,8%	1,0%	1,9%	90,0%	40,9%	44,7%
Regular	259	14,4%	0,7%	1,4%	90,0%	13,0%	15,7%
Ruim	52	2,9%	0,3%	0,7%	90,0%	2,2%	3,5%
Muito ruim	36	2,0%	0,3%	0,5%	90,0%	1,5%	2,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	5	0,3%	0,1%	0,2%	90,0%	0,1%	0,5%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	496	27,5%	0,9%	1,7%	90,0%	25,8%	29,3%
Recomendaria	854	47,4%	1,0%	1,9%	90,0%	45,5%	49,3%
Indiferente	58	3,2%	0,3%	0,7%	90,0%	2,5%	3,9%
Recomendaria com ressalvas	280	15,5%	0,7%	1,4%	90,0%	14,1%	16,9%
Não recomendaria	95	5,3%	0,4%	0,9%	90,0%	4,4%	6,1%
Não sei/Não tenho como avaliar	19	1,1%	0,2%	0,4%	90,0%	0,7%	1,5%



# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Bauru	77,7%	76,1%	79,3%
Pederneiras	7,9%	6,9%	9,0%
Agudos	5,4%	4,6%	6,3%
Piratininga	1,9%	1,4%	2,5%
Duartina	1,8%	1,3%	2,4%
Rio De Janeiro	1,4%	1,0%	1,9%
Pirajuí	1,3%	0,9%	1,8%
Vargem Grande Do Sul	0,9%	0,5%	1,3%
Marília	0,8%	0,4%	1,1%
Lençóis Paulista	0,6%	0,3%	0,9%
Lucianópolis	0,1%	-0,04%	0,1%
Galia	0,1%	-0,04%	0,1%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	5,0%
De 26 a 35 anos	14,9%
De 36 a 45 anos	27,5%
De 46 a 55 anos	15,1%
De 56 a 65 anos	14,5%
Mais de 65 anos	23,0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
4,2%	5,9%
13,5%	16,3%
25,7%	29,2%
13,7%	16,5%
13,2%	15,9%
21,3%	24,6%

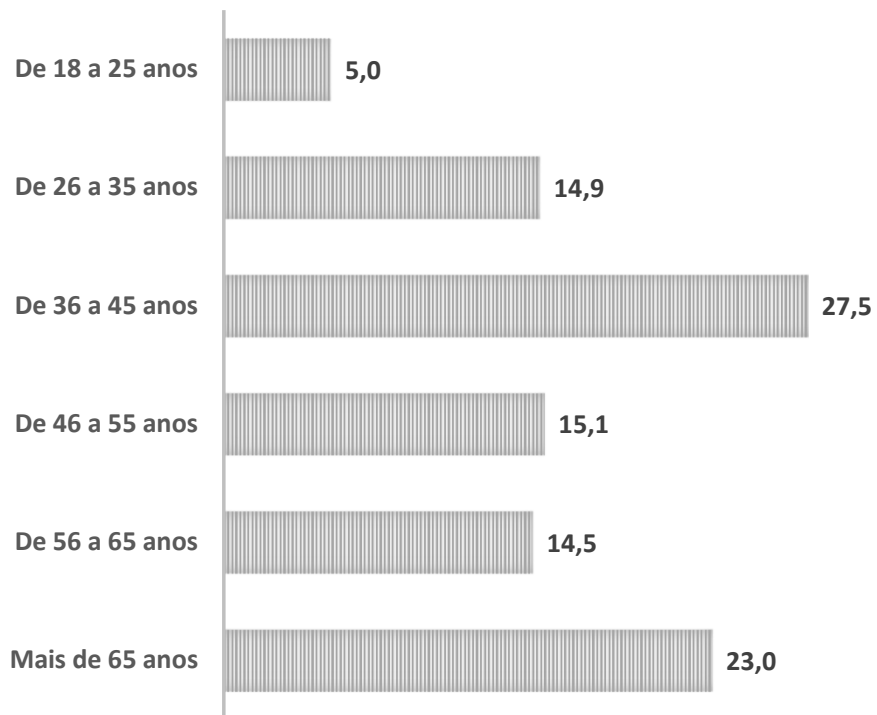
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	52,3%
Masculino	47,7%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
50,3%	54,2%
45,8%	49,7%

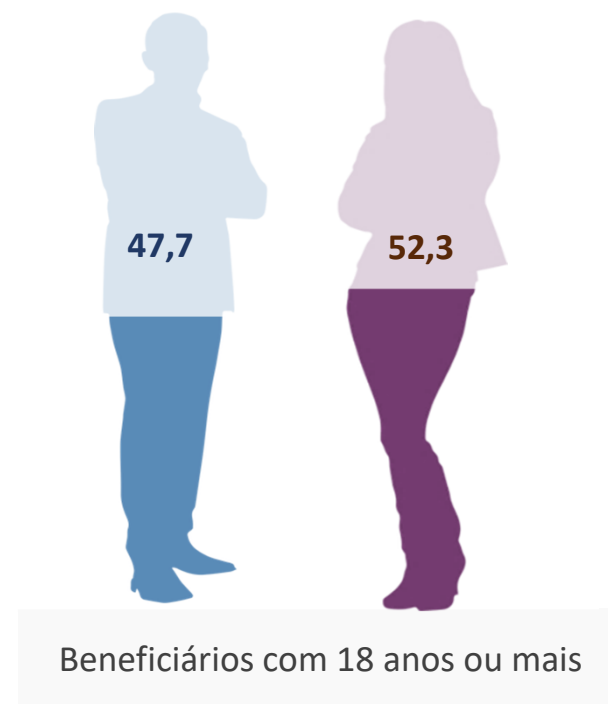


# Descrição do Perfil

## Faixa Etária



## Gênero

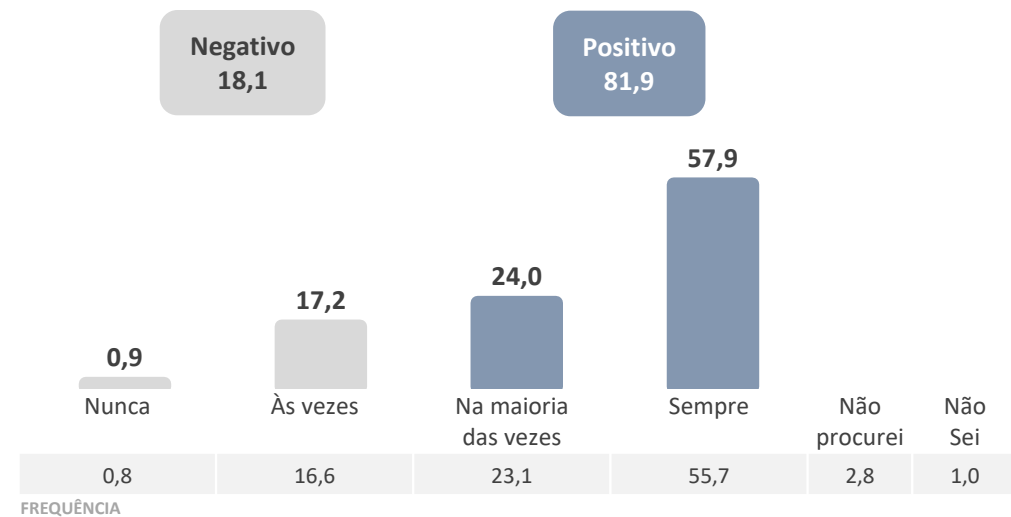


Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



# 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: 1734 | Margem de Erro: 1,95.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **50 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **18 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,1	15,5	27,7	56,7
Positivo:			84,4	
Masculino	1,7	19,2	19,8	59,2
Positivo:			79,0	
De 18 a 25 anos	3,5	19,8	29,1	47,7
Positivo:			76,8	
De 26 a 35 anos	1,2	21,3	21,3	56,2
Positivo:			77,5	
De 36 a 45 anos	1,9	18,9	28,5	50,7
Positivo:			79,2	
De 46 a 55 anos	0,0	18,3	24,5	57,2
Positivo:			81,7	
De 56 a 65 anos	0,0	18,4	27,8	53,7
Positivo:			81,7	
Mais de 65 anos	0,0	10,7	16,5	72,8
Positivo:			89,3	

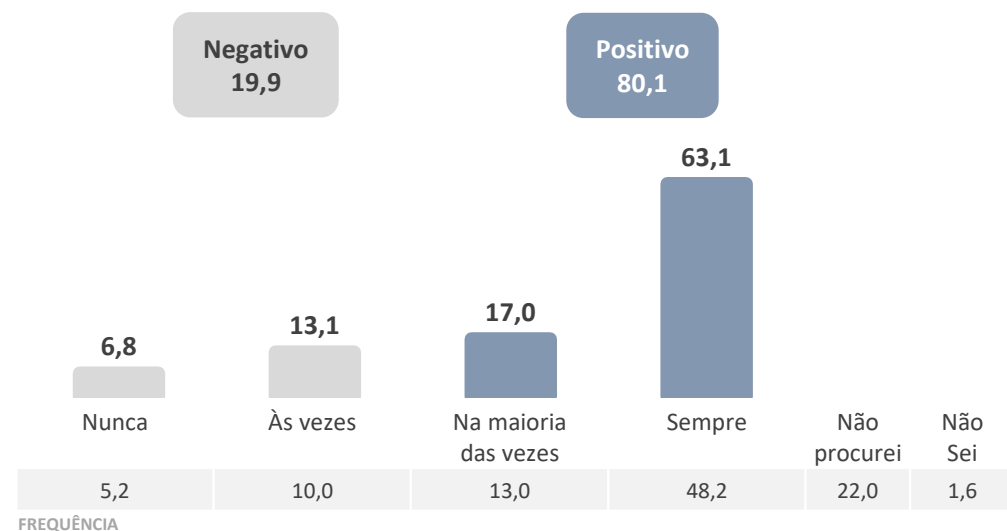
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **81,9%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve apenas **0,9%** de menções.

Analisando os perfis, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou com **84,4%** classificando em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos** chegando a **89,3%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **76,8%** em patamar de **Não Conformidade**.

# 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: 1376 | Margem de Erro: 2,19.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: 397 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 29 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

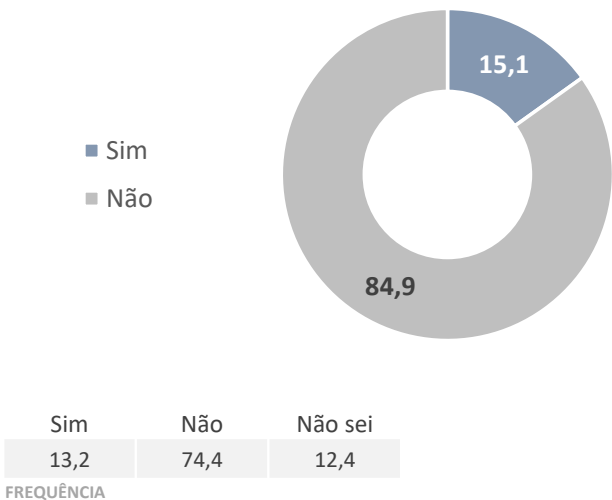
	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	5,8	13,6	20,6	60,0
Positivo:	80,6			
Masculino	8,0	12,5	13,0	66,5
Positivo:	79,5			
De 18 a 25 anos	12,7	12,7	19,0	55,6
Positivo:	74,6			
De 26 a 35 anos	7,3	16,5	17,5	58,7
Positivo:	76,2			
De 36 a 45 anos	5,9	15,7	16,5	61,9
Positivo:	78,4			
De 46 a 55 anos	7,7	9,6	23,1	59,6
Positivo:	82,7			
De 56 a 65 anos	6,4	13,2	19,6	60,8
Positivo:	80,4			
Mais de 65 anos	6,2	9,8	11,1	73,0
Positivo:	84,0			

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **80,1%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **6,8%** 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. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **84,0%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **74,6%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

# 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.?



Base: 1578 | Margem de Erro: 2,04.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 224 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	86,4	13,6
Masculino	83,3	16,7

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	92,4	7,6
De 26 a 35 anos	87,8	12,2
De 36 a 45 anos	88,7	11,3
De 46 a 55 anos	80,2	19,8
De 56 a 65 anos	83,2	16,8
Mais de 65 anos	81,2	18,8

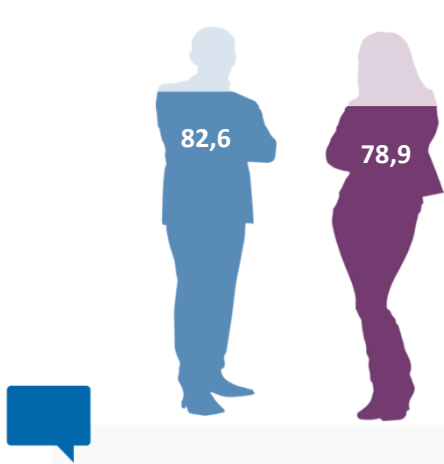
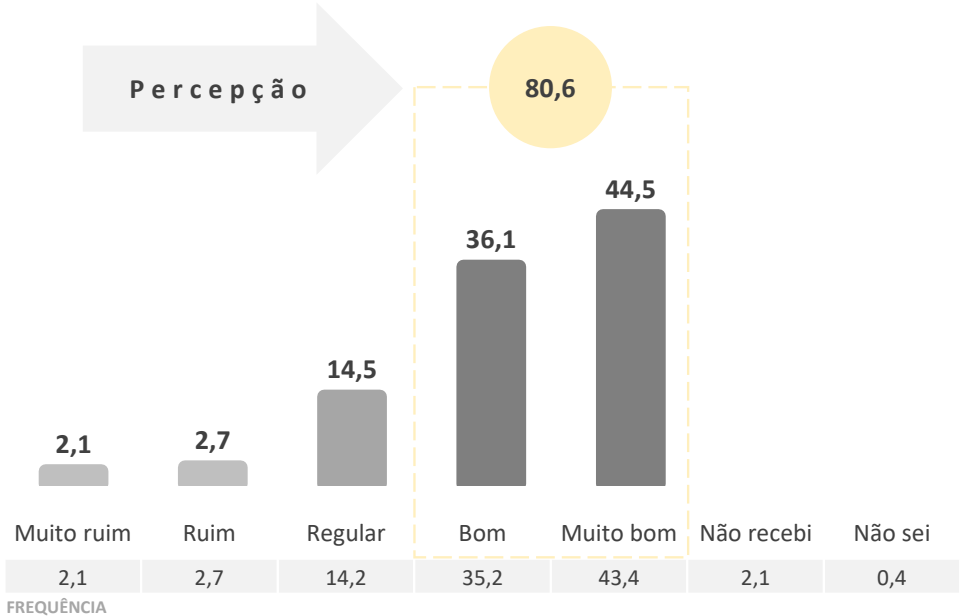


Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **15,1%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto **84,9%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem mais recebeu comunicação com **16,7%** de menções positivas. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 46 a 55 anos**, com **19,8%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 25 anos**. Sendo que, dos respondentes **92,4%** 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	72,6
De 26 a 35 anos	67,9
De 36 a 45 anos	76,1
De 46 a 55 anos	81,4
De 56 a 65 anos	85,2
Mais de 65 anos	92,6

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **80,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,1%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **14,5%**.

**Destaque positivo** ao viés de alta de **8,4pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de aumento de satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **82,6%** classificando em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **92,6%** na avaliação atingindo o patamar de **Excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **67,9%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

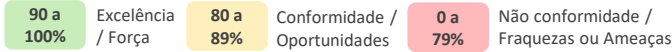
Base: 1757 | Margem de Erro: 1,93.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **38 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

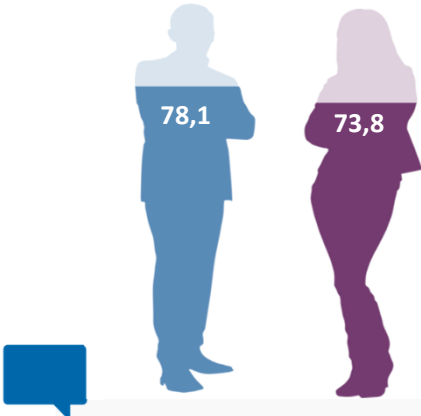
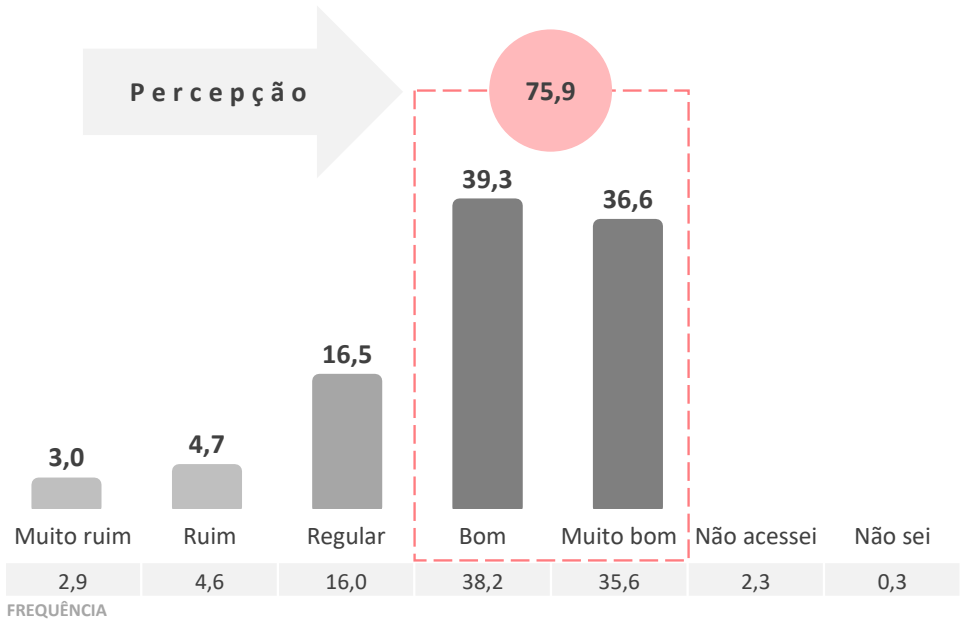
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

### % Satisfação



# 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	65,1
De 26 a 35 anos	65,1
De 36 a 45 anos	71,8
De 46 a 55 anos	75,7
De 56 a 65 anos	80,7
Mais de 65 anos	86,8

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **75,9%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **3,0%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **16,5%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **2,7pp** 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 **78,1%** classificando em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **86,8%** na avaliação atingindo o patamar de **Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 18 a 35 anos** com **65,1%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

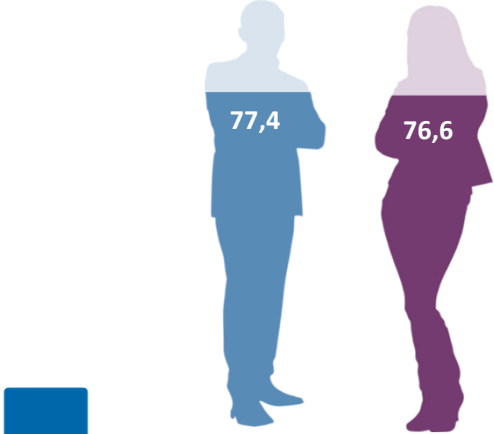
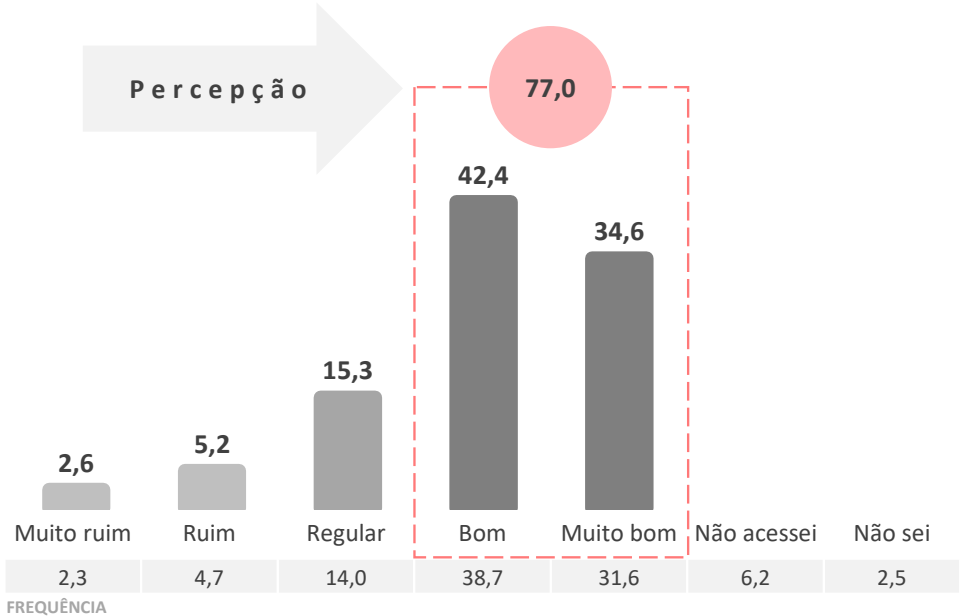
Base: 1755 | Margem de Erro: 1,93.  
 Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **42 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).  
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **5 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**% Satisfação**

90 a 100%	Excelência / Força	80 a 89%	Conformidade / Oportunidades	0 a 79%	Não conformidade / 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	68,5
De 26 a 35 anos	66,5
De 36 a 45 anos	75,1
De 46 a 55 anos	76,4
De 56 a 65 anos	79,4
Mais de 65 anos	86,2

Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **77,0%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve apenas **2,6%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **15,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **7,8pp** 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. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **86,2%** de satisfação, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 26 a 35 anos** com **66,5%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

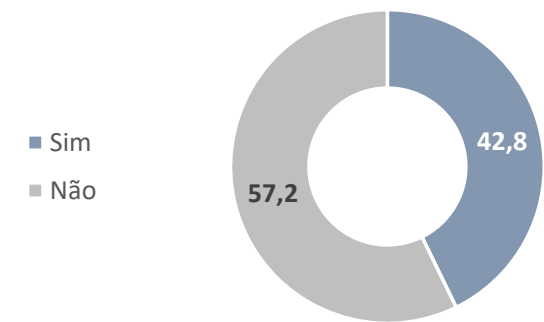
Base: 1645 | Margem de Erro: 2,00.  
 Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **112 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).  
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **45 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**% Satisfação**

90 a 100%	Excelência / Força	80 a 89%	Conformidade / Oportunidades	0 a 79%	Não conformidade / 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
15,3	20,4	59,5	4,8

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	56,1	43,9
Masculino	58,4	41,6

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	72,0	28,0
De 26 a 35 anos	56,2	43,8
De 36 a 45 anos	60,7	39,3
De 46 a 55 anos	54,9	45,1
De 56 a 65 anos	58,3	41,7
Mais de 65 anos	51,8	48,2

Base: 643 | Margem de Erro: 3,22.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 1072 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

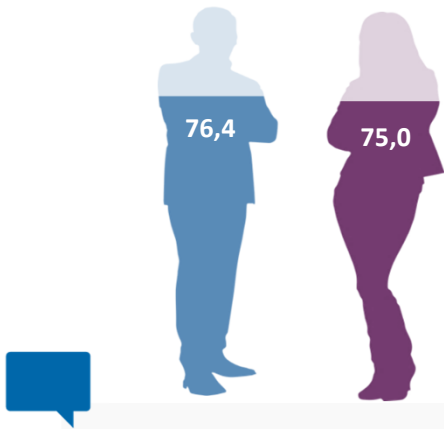
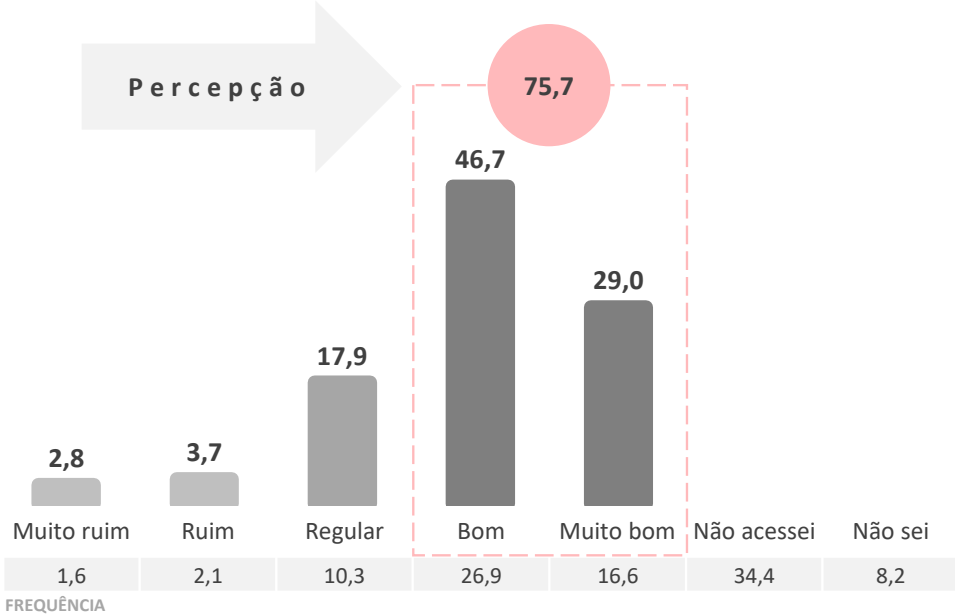
Não sei = Não sei/Não me lembro: 87 entrevistados não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**35,7%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **42,8%** 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 **48,2%** dos beneficiários com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 18 a 25 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **72,0%** 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	75,0
De 26 a 35 anos	62,9
De 36 a 45 anos	71,4
De 46 a 55 anos	79,4
De 56 a 65 anos	83,2
Mais de 65 anos	85,1

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **75,7%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Destaque positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,8%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **17,9%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **17,7pp** 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. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes com **Mais de 65 anos** que atingiram o patamar de **Conformidade** com **85,1%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 26 a 35 anos** atingindo **62,9%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade**.

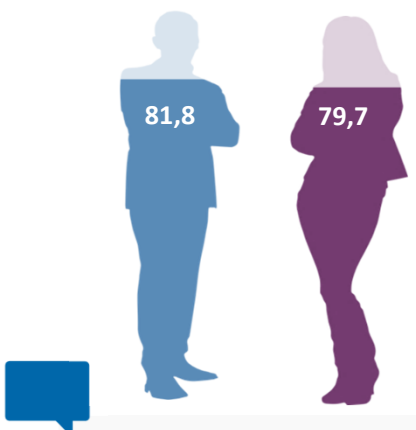
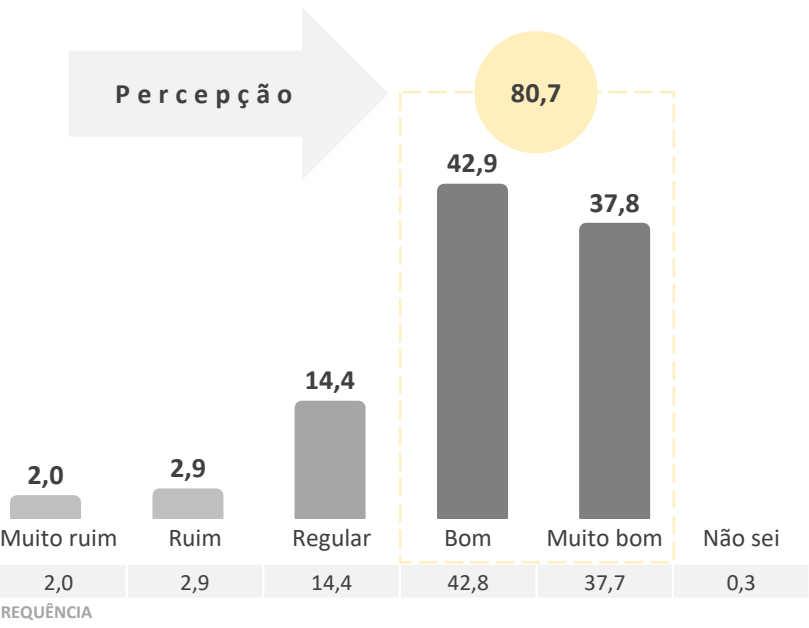
Base: **1036** | Margem de Erro: **2,53**.  
 Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **619 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados)  
 Não sei = Não sei/Não me lembro: **147 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**% Satisfação**

- 90 a 100% / Excelência / Força
- 80 a 89% / Conformidade / Oportunidades
- 0 a 79% / Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação Geral

## 9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	78,0
De 26 a 35 anos	73,4
De 36 a 45 anos	75,4
De 46 a 55 anos	80,4
De 56 a 65 anos	83,1
Mais de 65 anos	91,0

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **80,7%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para o índice de insatisfeitos, com apenas **4,9%** (soma das menções **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **14,4%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **5,1pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **81,8%** classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **91,0%** das menções, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 26 a 35 anos** com **73,4%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: 1797 | Margem de Erro: 1,91.  
 Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 5 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

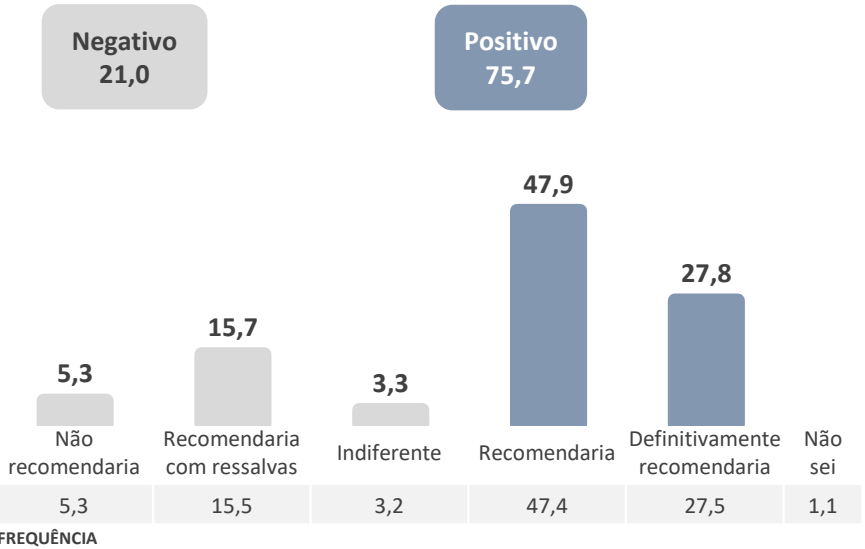
**% Satisfação**

90 a 100%	Excelência / Força	80 a 89%	Conformidade / Oportunidades	0 a 79%	Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças
-----------	--------------------	----------	------------------------------	---------	---



# Recomendação

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



	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,2	18,7	3,4	49,8	23,9
Positivo:	73,7				
Masculino	6,6	12,4	3,1	45,8	32,2
Positivo:	78,0				
De 18 a 25 anos	5,6	19,1	5,6	39,3	30,3
Positivo:	69,6				
De 26 a 35 anos	10,1	20,9	4,1	39,9	25,0
Positivo:	64,9				
De 36 a 45 anos	5,7	18,7	3,5	47,4	24,6
Positivo:	72,1				
De 46 a 55 anos	6,3	12,9	3,3	46,1	31,4
Positivo:	77,5				
De 56 a 65 anos	3,9	16,6	1,9	54,1	23,6
Positivo:	77,7				
Mais de 65 anos	2,0	9,3	2,7	52,8	33,3
Positivo:	86,1				

Base: 1783 | Margem de Erro: 1,92.  
 Não sei/Não tenho como avaliar: 19 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).  
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **75,7%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **20,1pp** 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 **21,0%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem mais recomendaria com **78,0%** de citações positivas. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **86,1%** de citações positivas e também é o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **33,3%**.

# Conclusões

- ❖ Analisando o desempenho do plano **UNIMED BAURU**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que dois de cinco atributos entraram em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 9, que avalia a satisfação geral com o plano de saúde, classificada no patamar de **Excelência**, com **80,7%**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta **4,9%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 14,4%**).
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 8, que se refere a facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Não Conformidade**, com **75,7%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em quatro das 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.
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **75,7%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **5pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.





**Obrigado!**