

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS



Dados Técnicos

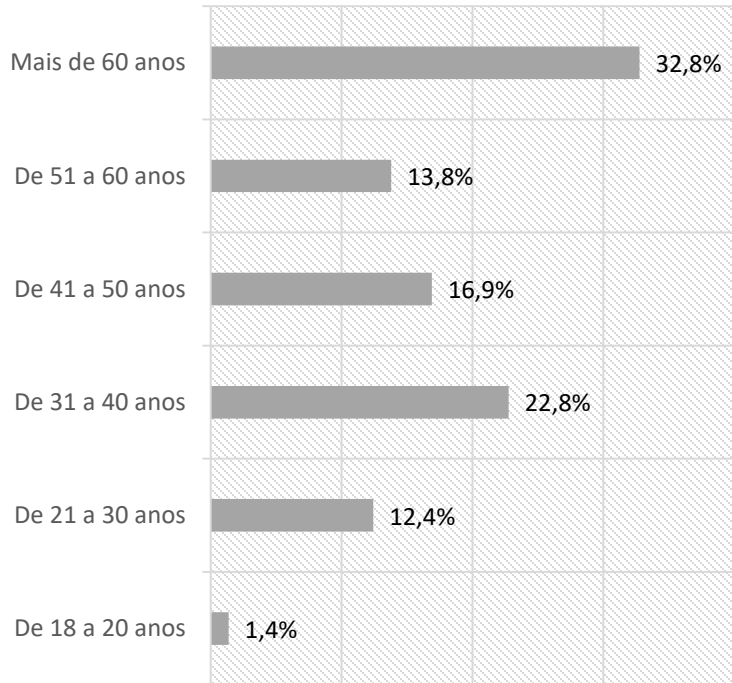
290 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	90%	4,83

Obs.: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos deste slide.

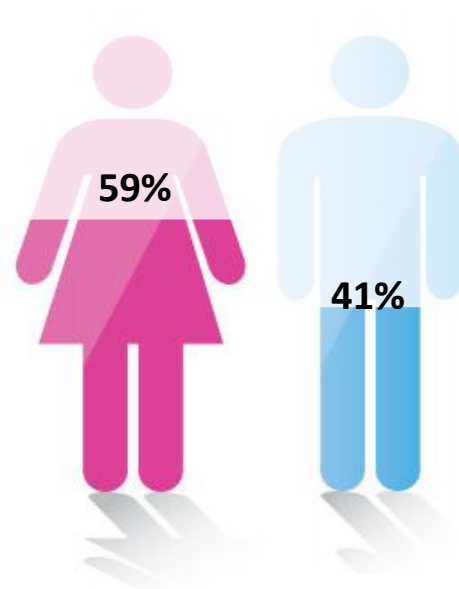
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Unimed Bauru
- ❖ **Universo:** 70.937
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 24%. Falamos com 1.229 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 290
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 16 (1%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 810 (66%)
 - 4 - Outros: 113 (9%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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

Faixa Etária

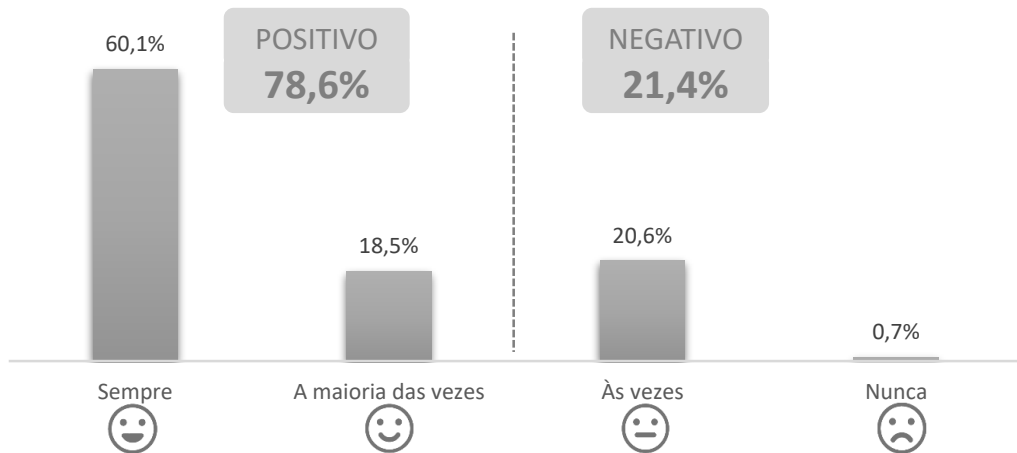


Gênero

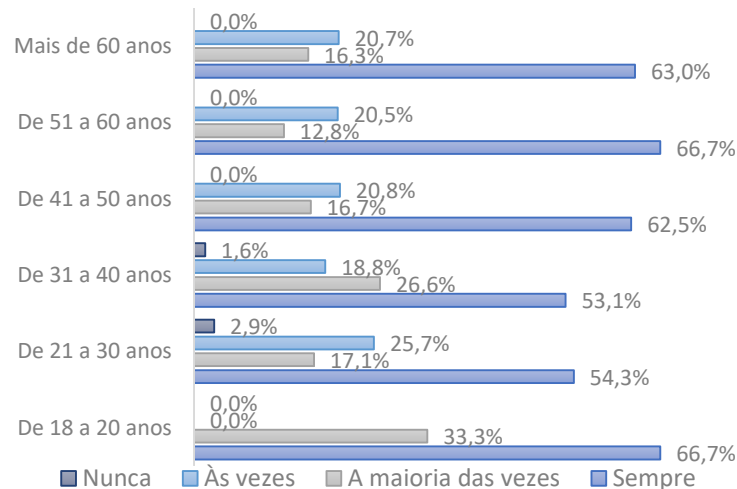


Cuidados de Saúde

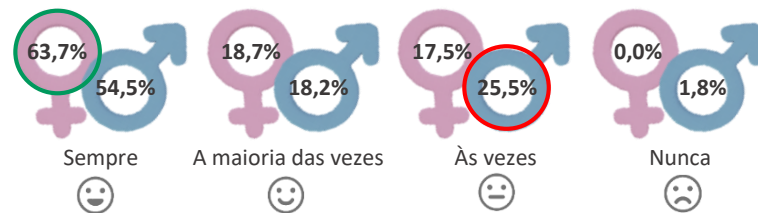
1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



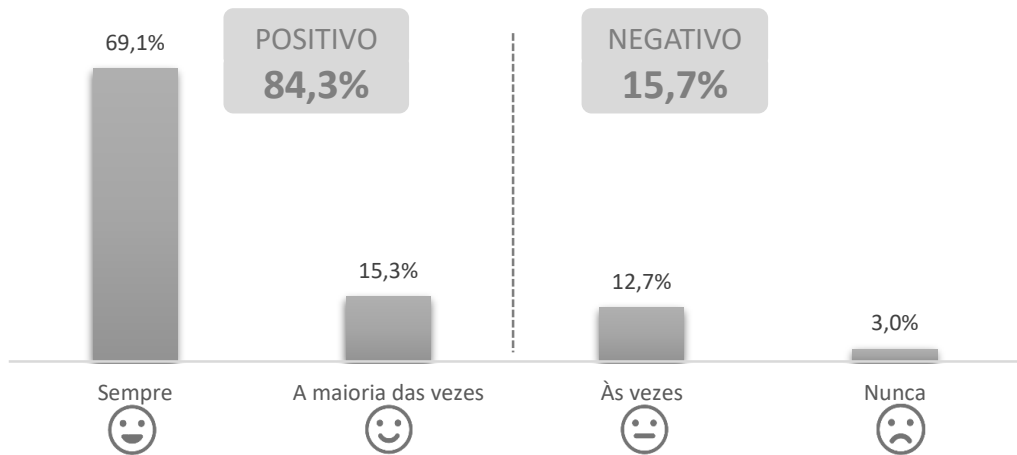
Base: 281 Margem de Erro: 4,91

Não aplicável / Não sei: 9 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quase 79% dos usuários avaliaram positivamente os cuidados de saúde. Destacamos que o **sempre** apresenta o maior percentual quando comparamos com as outras opções, um fato bastante positivo. Outro aspecto favorável, é que o **nunca** não chegou a alcançar 1%. Ponto de atenção: os homens se sobressaem por dizerem **às vezes** mais do que as mulheres.

Atenção Imediata

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?

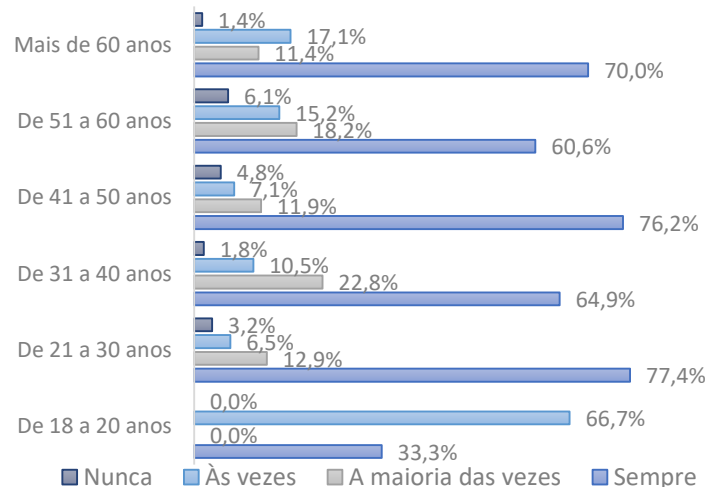


Base: 236 Margem de Erro: 5,36

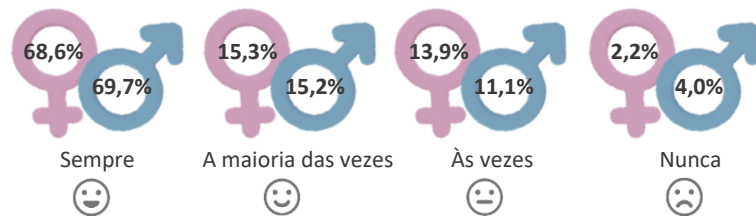
Não aplicável / Não sei: 54 (não considerados para cálculo dos resultados)

Referente à atenção imediata, **mais de 84%** dos beneficiários avaliaram positivamente. E, assim como na avaliação anterior, o índice de **sempre** foi superior aos outros.

FAIXA ETÁRIA

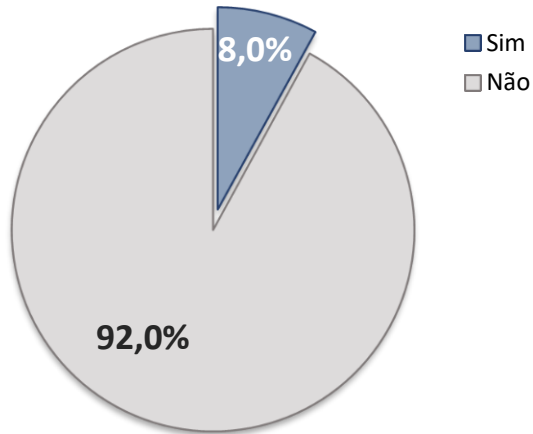


GÊNERO



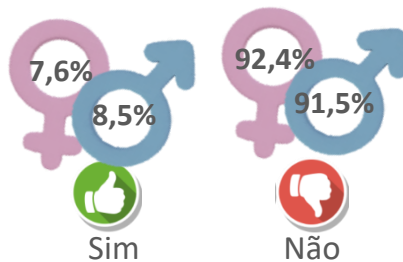
Comunicação

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.?

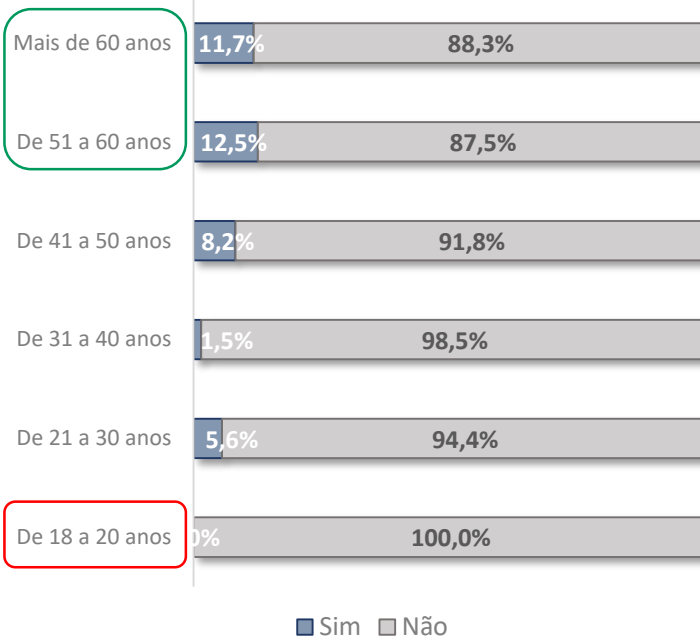


■ Sim
■ Não

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

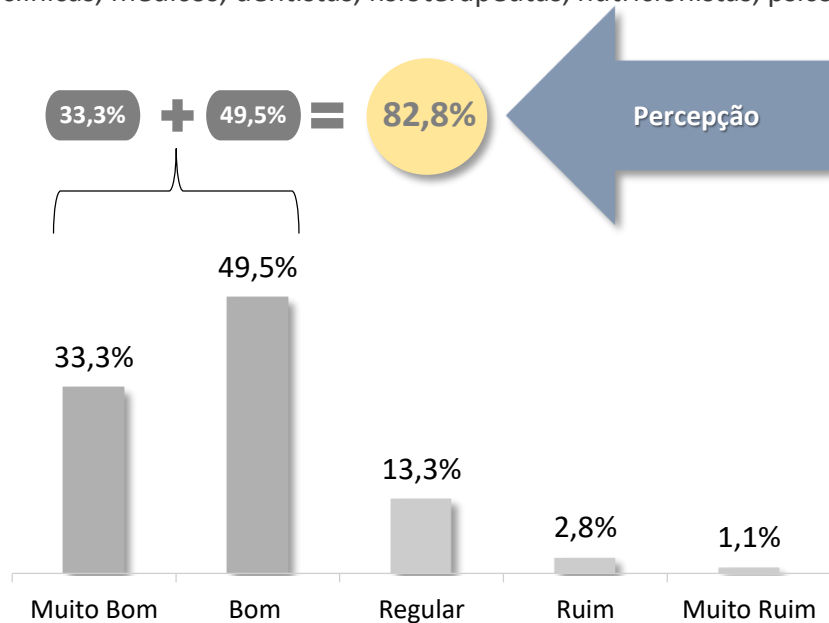
Base: 289 Margem de Erro: 4,84

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

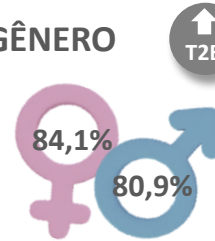
A maior parte dos respondentes (92%) alegou não ter recebido nenhum tipo de comunicação da Unimed Bauru quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses. Os beneficiários **de 18 a 20 anos** informaram não ter recebido nenhum comunicado com esta finalidade neste período. Observa-se que o envio é mais frequente para os que possuem **mais de 51 anos**.

Atenção à saúde recebida

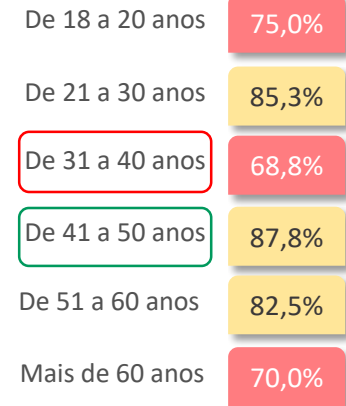
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



Quase 83% relata satisfação com a atenção à saúde recebida. Reforçamos que as respostas negativas (**ruim** e **muito ruim**) não chegam a 4% quando somadas, o que é outro aspecto favorável. **Ponto de atenção:** os beneficiários que possuem de **31 a 40 anos** concentram a não satisfação. Os que possuem de **41 a 50 anos** são os mais satisfeitos com o aspecto avaliado.

Base: 285 Margem de Erro: 4,88

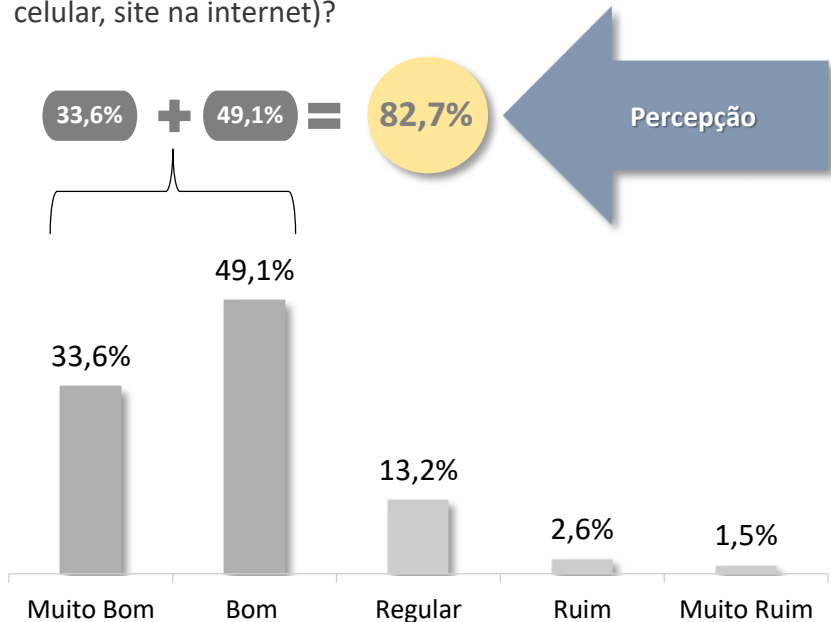
Não aplicável / Não sei: 5 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

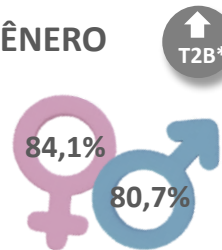
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Acesso a Lista de Prestadores

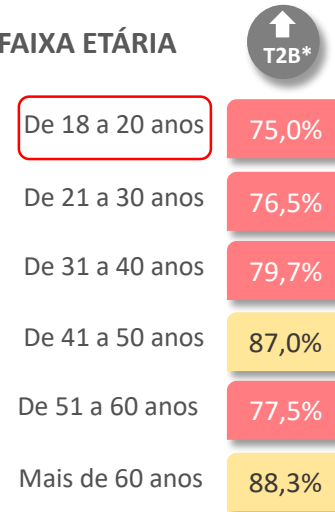
5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



O acesso à lista de prestadores ficou dentro do patamar de **conformidade**, uma vez que atingiu quase 83%. Observa-se um viés de baixa, isto é, mais beneficiários avaliam este aspecto como bom, ao invés de muito bom, o que resulta numa diferença de 15,5 pp entre eles.

Ponto de atenção: beneficiários de **18 a 30 anos** concentram a não satisfação.

Base: 265 Margem de Erro: 5,06

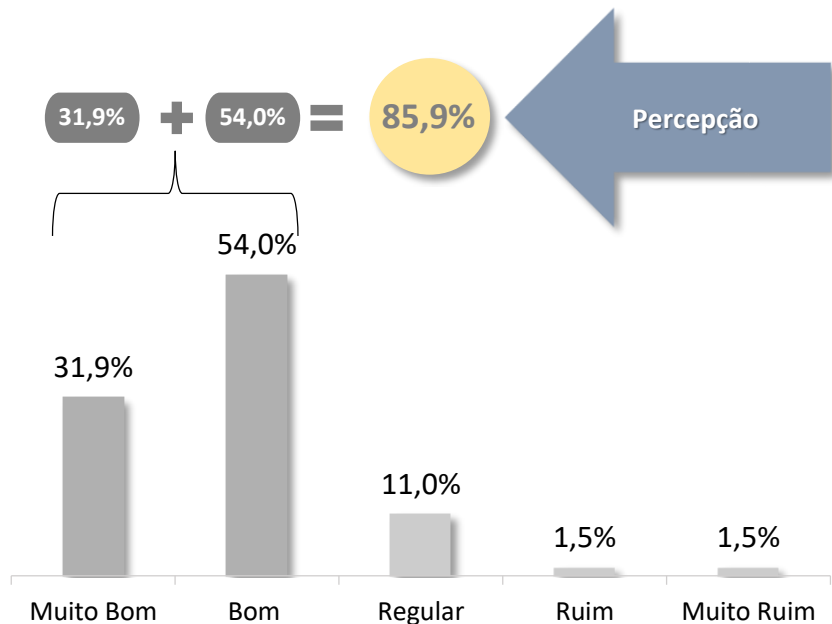
Não aplicável / Não sei: 25 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

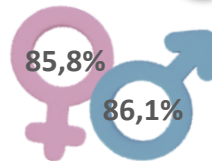
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento multicanal

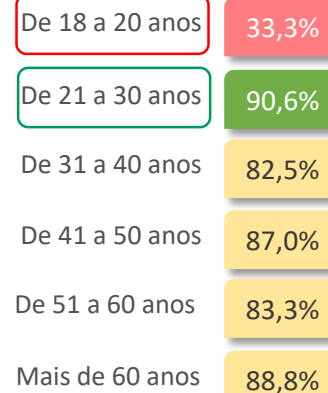
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

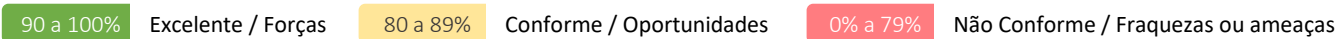


Os canais de atendimento alcançaram quase 86% de satisfação. Assim como no anterior, há um **viés de baixa** entre os atributos positivos, aqui a diferença é de 22,1pp. Ponto de atenção: os beneficiários **de 18 a 20 anos** concentram a não satisfação e são os únicos foram do patamar de conformidade. A faixa **de 21 a 30 anos** é a mais satisfeita e único a estar no patamar de excelência.

Base: 263 Margem de Erro: 5,08

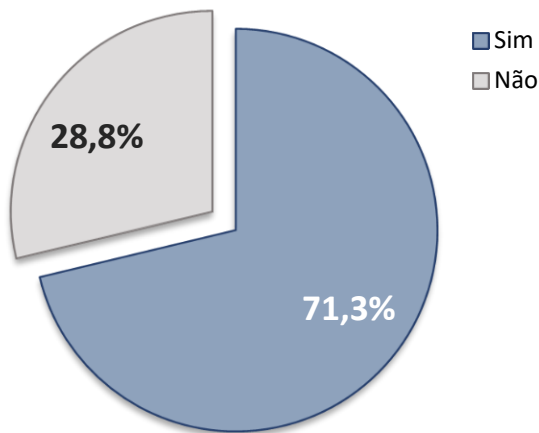
Não aplicável / Não sei: 27 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação



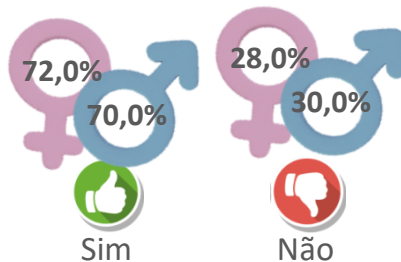
Resolutividade

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

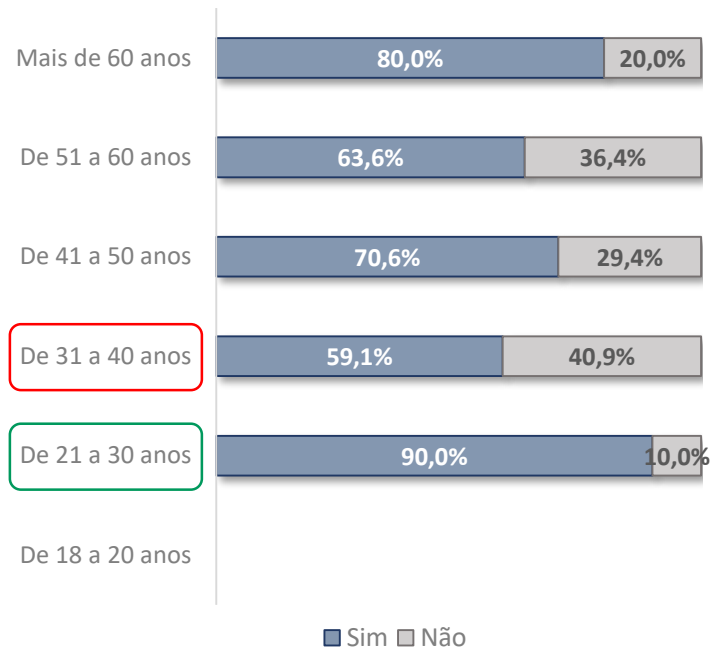


■ Sim
■ Não

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

NOTA: Beneficiários de 18 a 20 anos não precisaram abrir uma reclamação nos últimos 12 meses.

Base: 80 Margem de Erro: 9,22

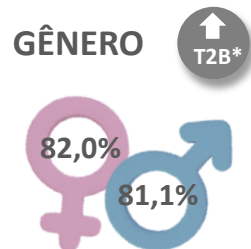
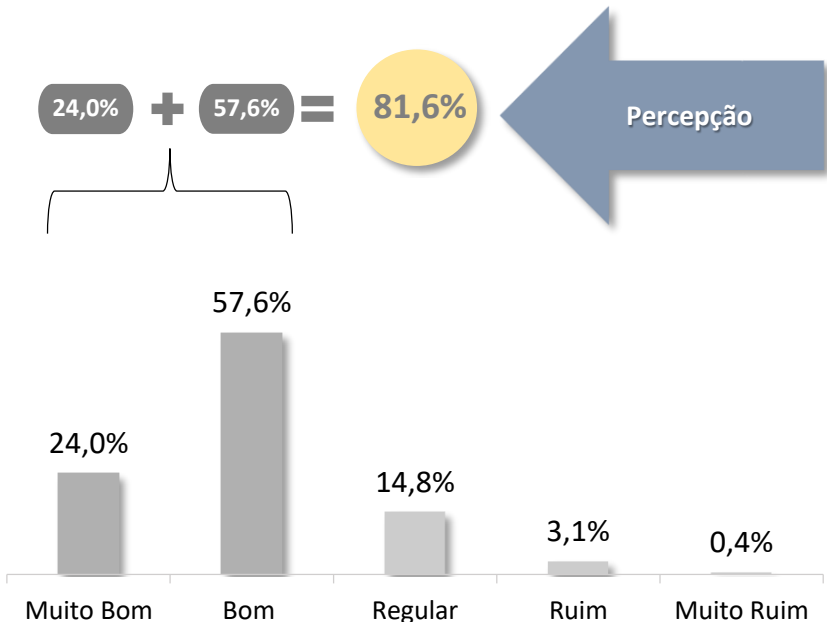
Não aplicável / Não sei: 210 (não considerados para cálculo dos resultados)

72% dos usuários da Unimed Bauru optaram pela opção “não aplicável”, pois não foi necessário abrir uma reclamação nos últimos 12 meses, sendo um primeiro fato positivo. Dos que abriram, **71,3%** disseram que houve resolução da demanda, sendo este o segundo ponto de destaque.

Analisando por faixa etária, beneficiários de **21 a 30 anos** foram os que mais relataram ter conseguido resolução, já os **de 31 a 40 anos** informaram mais vezes sobre a falta de resolutividade.

Documentos / Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



No que se refere a facilidade para envio e preenchimento de documentos ou formulários, quase 82% dos beneficiários realizam uma avaliação positiva. Aqui também se nota um **viés de baixa**, sendo a diferença entre as opções positivas de 33,6 pp. Ponto de atenção: beneficiários **de 31 a 40 anos** concentram a não satisfação, enquanto os **de 18 a 20 anos** estão 100% satisfeitos.

Base: 229 Margem de Erro: 5,44

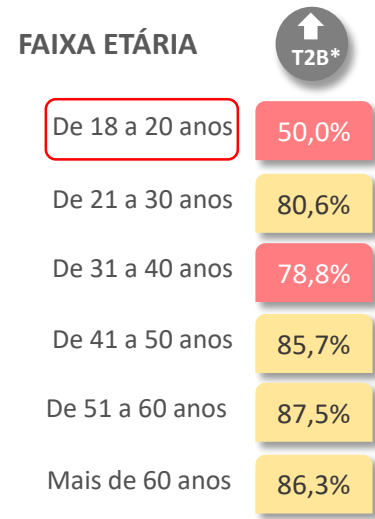
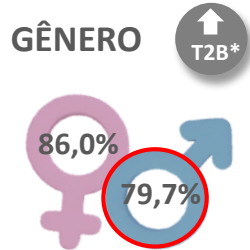
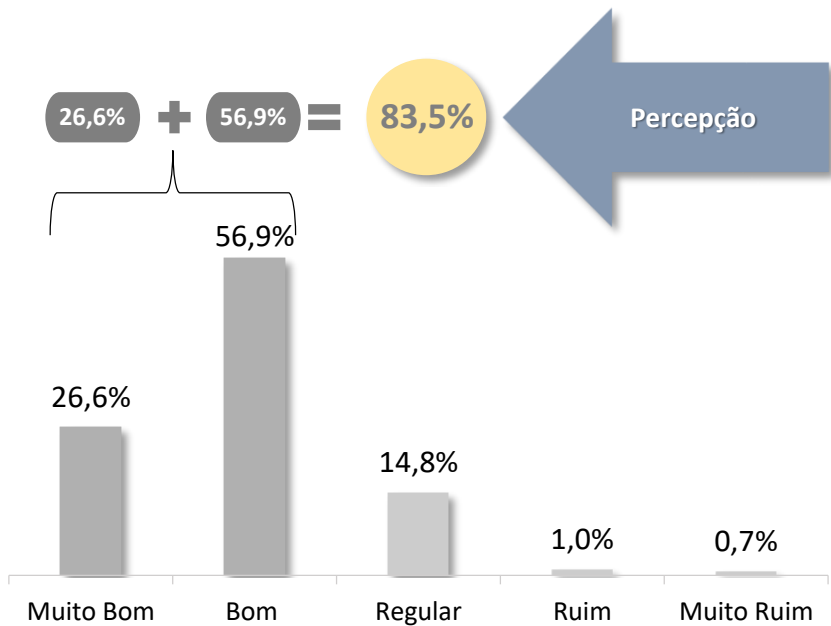
Não aplicável / Não sei: 61 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

- 90 a 100% Excelente / Forças
- 80 a 89% Conforme / Oportunidades
- 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Quase 84% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente o plano, o que é um bom indicador. Vale ressaltar que as opções **ruim** e **muito ruim** não chegaram a 2%, outro aspecto favorável. Além disso, o viés de baixa entre as opções **bom** e **muito bom** ainda é alto: 30,3 pp.

Ponto de atenção: homens e beneficiários da faixa de 18 a 20 anos apresentam o menor percentual de satisfação.

Base: 290 Margem de Erro: 4,83

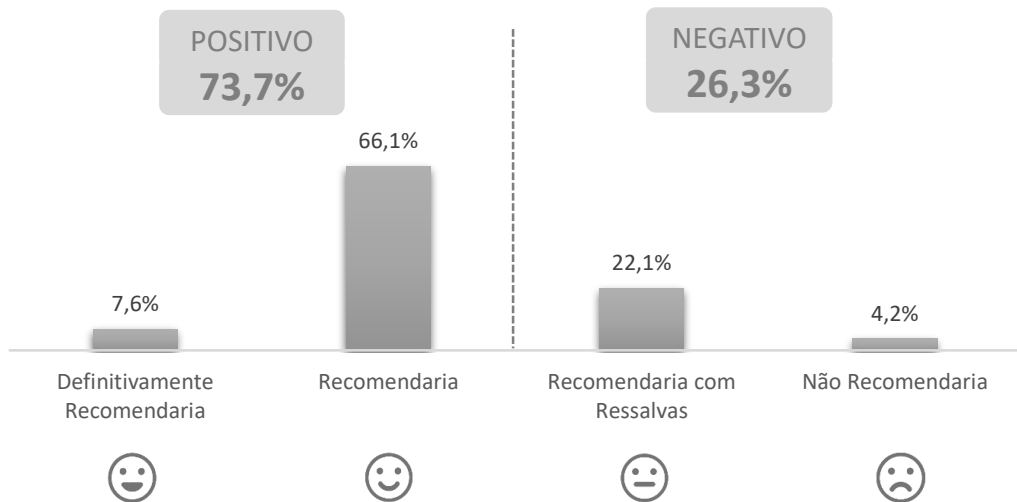
Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

- 90 a 100% Excelente / Forças
- 80 a 89% Conforme / Oportunidades
- 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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



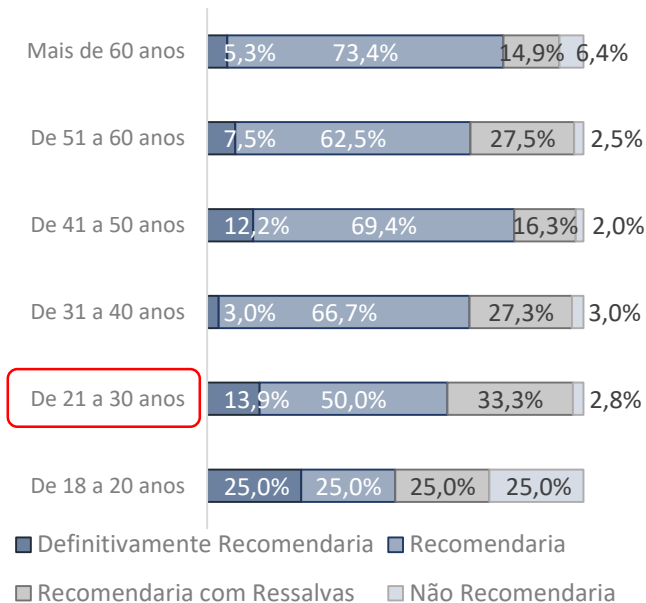
Base: 289 Margem de Erro: 4,84

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

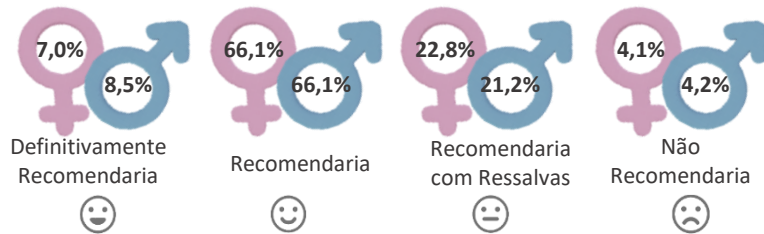
Somando as respostas positivas da recomendação, os resultados indicam que quase 74% dos beneficiários recomendariam o plano. O percentual de **recomendaria com ressalvas** (22,1%) está 14,5 pp à frente dos que **definitivamente recomendariam** (7,6%), o que pode ser considerado um ponto de alerta.

Ponto de atenção: os beneficiários de **21 a 30 anos** são os que mais responderam **recomendaria com ressalvas**.

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Bauru no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) superaram 80% de satisfação, o que nos permite supor que a maior parte dos beneficiários do plano está satisfeita com os aspectos investigados.
- ❖ O resultado mais baixo das questões de satisfação, refere-se a **facilidade para envio de documentos/formulários**, que alcançou 81,7% de satisfação. É importante conhecer as expectativas dos beneficiários sobre este assunto, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto a gerar insatisfação.
- ❖ O serviço prestado pelos **canais de atendimento** atingiu 85,9% de satisfação e foi o melhor atributo avaliado.
- ❖ Ponto de atenção: analisando a maneira como a satisfação se distribui, observa-se um viés de baixa em todos os atributos avaliados, isto é, no momento da avaliação os beneficiários selecionam mais vezes a opção **bom** ao invés de **muito bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para a operadora.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano alcançou o patamar de conformidade, atingindo 83,4% de satisfação. Analisando a taxa de recomendação, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, pois ficou em 73,7%, ou seja, uma diferença de 9,7 pp. Este aspecto pode se configurar como um ponto de atenção, pois apesar de satisfeitos, a recomendação não acompanha o índice.

Obrigado!

Unimed | 
Bauru |