



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

Dados técnicos



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:** 168.645 beneficiários possuidores do plano **Unimed Natal**.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 121.216.
- ❖ **Período de Campo:** De 05 a 31 março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 24%, falamos com 1.139 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 272.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 20 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 24 (2%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 823 (72%).
- ❖ **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	262	5.08
	2 - Atenção imediata	216	5.59
	3 - Comunicação	271	4.99
	4 - Atenção à saúde recebida	264	5.06
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	255	5.15
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	248	5.22
	7 - Resolutividade	84	8.97
	8 - Documentos e formulários	209	5.68
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	271	4.99
	10 - Recomendação	271	4.99



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	150	57,3%	42%	72%	90%	7,6%
Na maioria das vezes	53	20,2%	8%	33%	90%	6,2%
Às vezes	57	21,8%	9%	34%	90%	6,3%
Nunca	2	0,8%	-2%	3%	90%	1,3%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	168	77,8%	64%	92%	90%	7,0%
Na maioria das vezes	30	13,9%	2%	26%	90%	5,9%
Às vezes	16	7,4%	-1%	16%	90%	4,4%
Nunca	2	0,9%	-2%	4%	90%	1,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	25	9,2%	0%	18%	90%	4,4%
Não	246	90,8%	82%	100%	90%	4,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	67	25,4%	12%	39%	90%	6,7%
Bom	140	53,0%	38%	68%	90%	7,6%
Regular	45	17,0%	6%	29%	90%	5,8%
Ruim	9	3,4%	-2%	9%	90%	2,8%
Muito Ruim	3	1,1%	-2%	4%	90%	1,6%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	37	14,5%	4%	25%	90%	5,5%
Bom	121	47,5%	32%	63%	90%	7,8%
Regular	70	27,5%	14%	41%	90%	7,0%
Ruim	22	8,6%	0%	17%	90%	4,4%
Muito Ruim	5	2,0%	-2%	6%	90%	2,2%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	41	16,5%	5%	28%	90%	5,9%
Bom	129	52,0%	36%	68%	90%	7,9%
Regular	59	23,8%	10%	37%	90%	6,7%
Ruim	16	6,5%	-1%	14%	90%	3,9%
Muito Ruim	3	1,2%	-2%	5%	90%	1,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	61	72,6%	48%	97%	90%	12,1%
Não	23	27,4%	3%	52%	90%	12,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	28	13,4%	2%	25%	90%	5,9%
Bom	116	55,5%	38%	73%	90%	8,6%
Regular	55	26,3%	11%	41%	90%	7,6%
Ruim	6	2,9%	-3%	9%	90%	2,9%
Muito Ruim	4	1,9%	-3%	7%	90%	2,4%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	49	18,1%	6%	30%	90%	5,8%
Bom	167	61,6%	47%	76%	90%	7,4%
Regular	48	17,7%	6%	29%	90%	5,8%
Ruim	5	1,8%	-2%	6%	90%	2,0%
Muito Ruim	2	0,7%	-2%	3%	90%	1,3%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	8	3,0%	-2%	8%	90%	2,6%
Recomendaria	184	67,9%	54%	82%	90%	7,1%
Recomendaria com ressalvas	71	26,2%	13%	40%	90%	6,7%
Não recomendaria	8	3,0%	-2%	8%	90%	2,6%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Natal	76
Parnamirim	17
Caicó	3
Mossoró	2
São Gonçalo do Amarante	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
72	80
13	21
1	5
1	4
0	3

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	26
De 31 a 40 anos	38
De 41 a 50 anos	13
De 51 a 60 anos	1
Mais de 60 anos	21

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	3
22	30
33	43
9	16
0	2
17	25

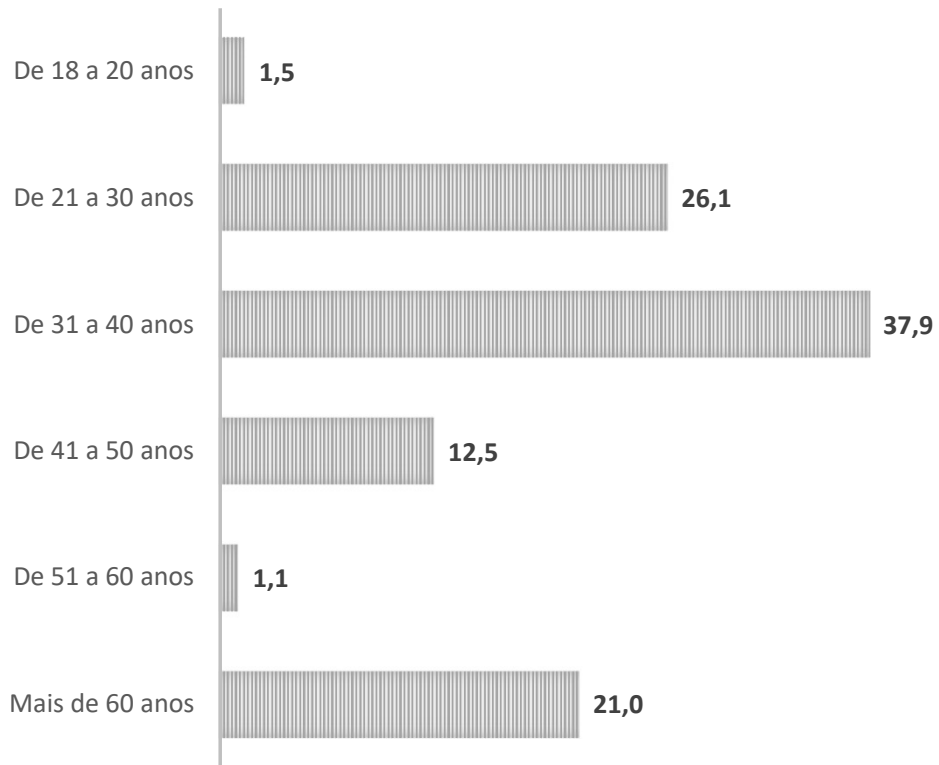
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	57
Masculino	43

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
52	62
38	48

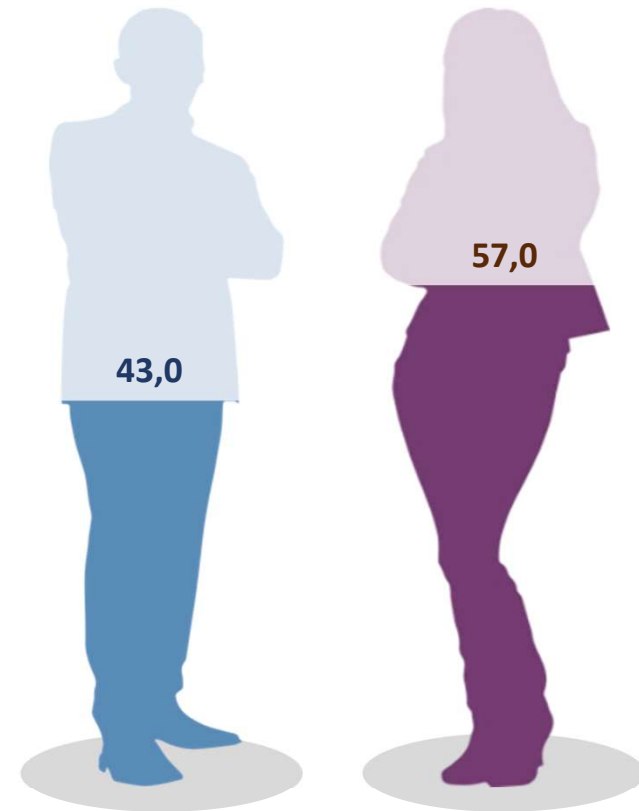
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Dados técnicos

Faixa Etária



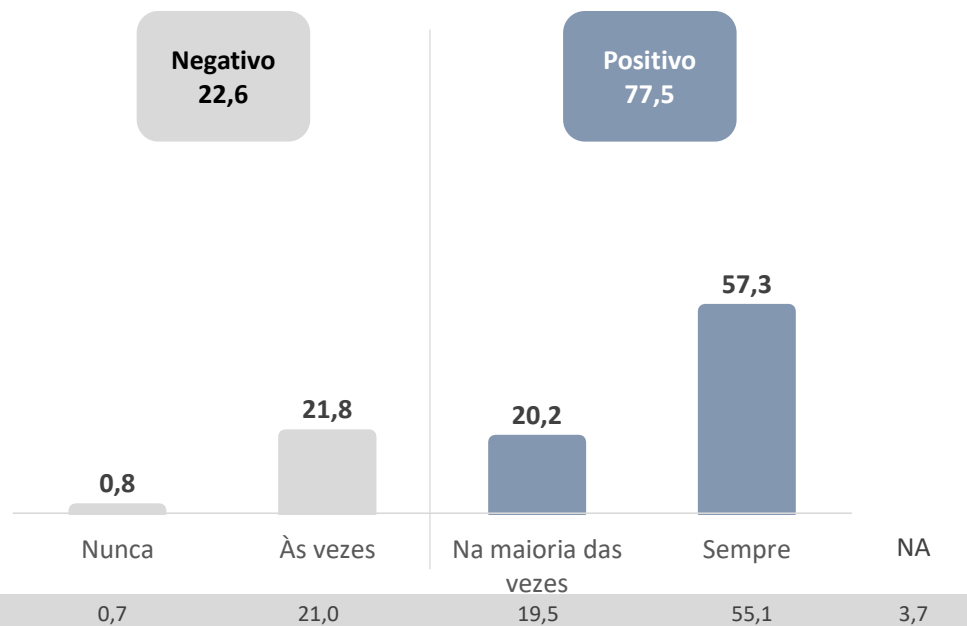
Gênero



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?



Gênero	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,7	13,9	21,2	64,2
Masculino	0,9	32,4	18,9	47,7

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	66,7	0,0	33,3
De 21 a 30 anos	1,5	23,5	20,6	54,4
De 31 a 40 anos	0,0	17,8	21,8	60,4
De 41 a 50 anos	3,0	24,2	24,2	48,5
De 51 a 60 anos	0,0	33,3	0,0	66,7
Mais de 60 anos	0,0	22,2	16,7	61,1

Base: 262 | Margem de Erro: 5.08

Não se aplica: 10 (não considerados para cálculo dos indicadores)

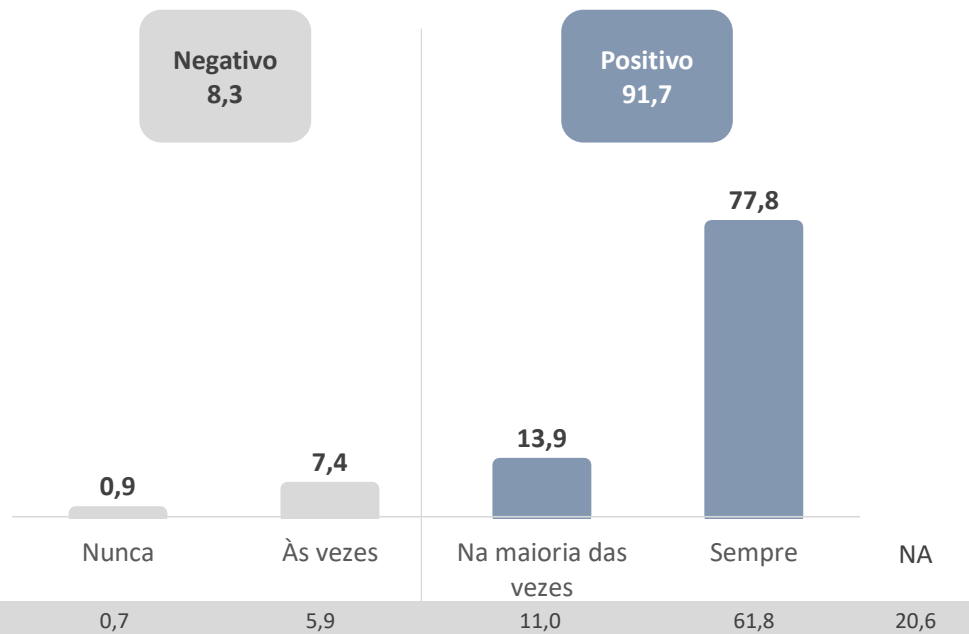
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

77,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Na maioria das vezes** e **Sempre**. Destaque positivo para a opção **Nunca**, pois ficou abaixo de 1%. Apesar disso, fica como ponto de atenção o fato de que as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro, indicando uma possível migração do lado positivo para o negativo.

Por perfil, o público **Masculino** e a faixa **De 18 a 20 anos** são os que mais escolhem **Às vezes**. Positivamente, o público **Feminino** e a usuários **De 51 a 60 anos** são os que mais optaram por **Sempre**.

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?



Gênero	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	3,1	15,6	81,3
Masculino	2,3	13,6	11,4	72,7

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	25,0	75,0
De 21 a 30 anos	3,6	9,1	7,3	80,0
De 31 a 40 anos	0,0	3,4	17,2	79,3
De 41 a 50 anos	0,0	20,0	8,0	72,0
De 51 a 60 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
Mais de 60 anos	0,0	7,0	18,6	74,4

Base: 216 | Margem de Erro: 5.59

Não se aplica: 56 (não considerados para cálculo dos indicadores)

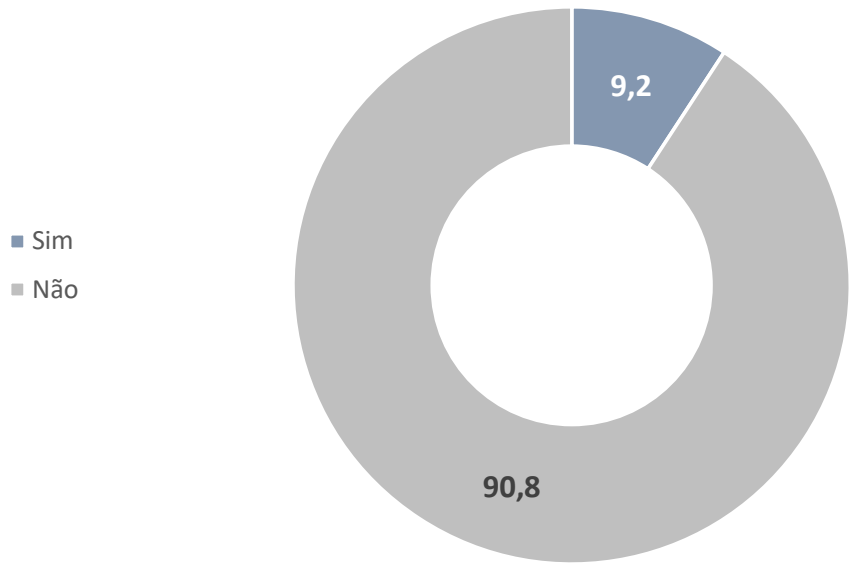
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Sobre a atenção imediata, 91,7% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Na maioria das vezes** e **Sempre**, classificando este resultado em patamar de **Excelência** por ultrapassar 90pp. É válido destacar também que a opção **Nunca** é de apenas 0,9%.

Por perfil, o público **Feminino** e beneficiários **De 51 a 60 anos** são os que mais escolheram **Sempre** quando comparados com os demais.

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	93,5	6,5
Masculino	87,1	12,9

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	75,0	25,0
De 21 a 30 anos	90,1	9,9
De 31 a 40 anos	94,1	5,9
De 41 a 50 anos	94,1	5,9
De 51 a 60 anos	100,0	0,0
Mais de 60 anos	84,2	15,8

Base: 271 | Margem de Erro: 4.99

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

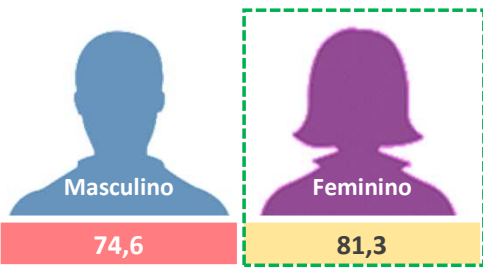
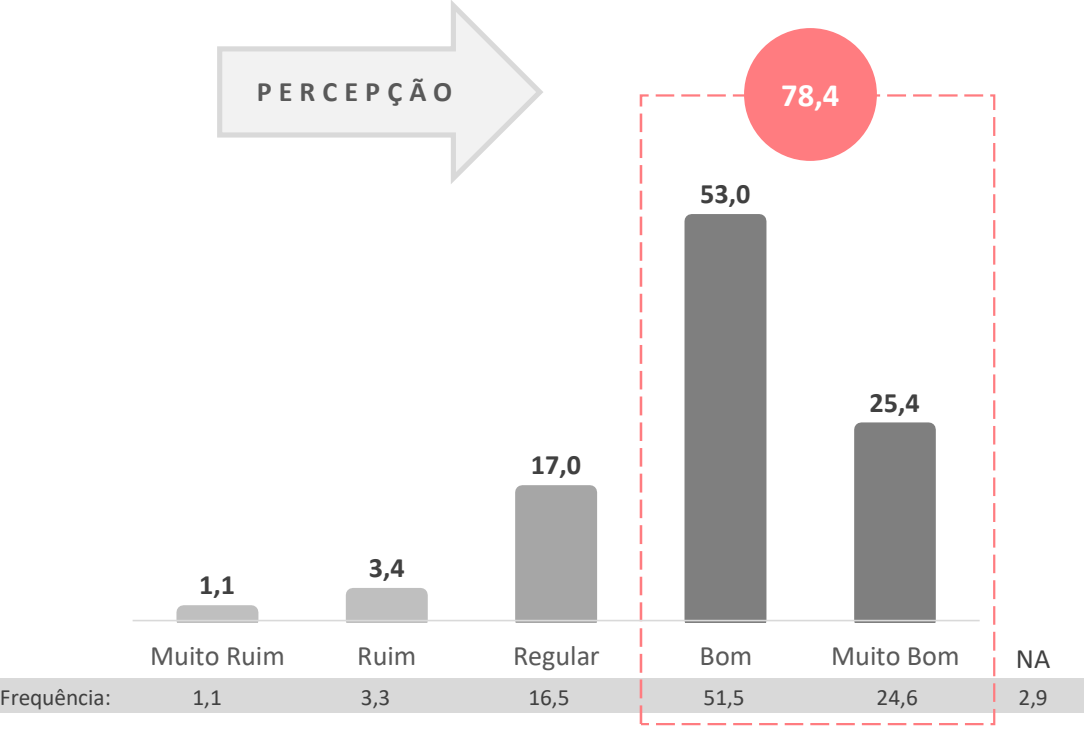
Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

90,8% dos entrevistados disseram não receber comunicação do plano, um índice elevado e serve como ponto de atenção.

Analisando por perfil, os que menos recebem os comunicados são o gênero **Feminino** e, principalmente, beneficiários **De 51 a 60 anos** uma vez que 100% alegou não receber. O público **Masculino** e a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que mais disseram receber comunicação do plano de saúde.

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)?



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 20 anos	50,0
De 21 a 30 anos	69,6
De 31 a 40 anos	80,8
De 41 a 50 anos	78,8
De 51 a 60 anos	66,7
Mais de 60 anos	87,5

Nesta questão, 78,4% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**. Além disso, ponto de atenção ao viés de baixa de 27,6pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação (Regular, Ruim e Muito ruim). Apesar disso, é positivo que a soma das classificações **Muito ruim** e **Ruim** é de 4,5%.

Analisando por perfil, o gênero **Feminino** e usuários com **Mais de 60 anos** são os mais satisfeitos e estão dentro do patamar de **Conformidade**. Em contrapartida, os beneficiários mais jovens (**De 18 a 20 anos**) concentram a não satisfação com 50%.

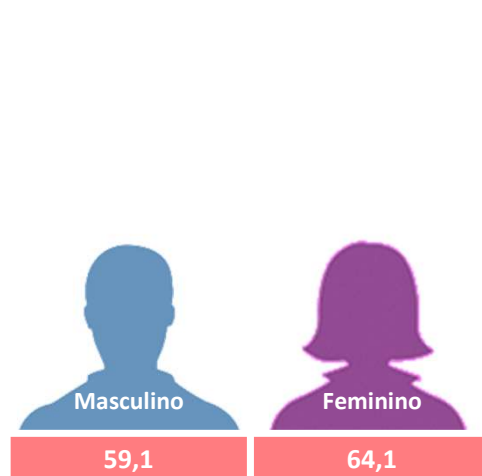
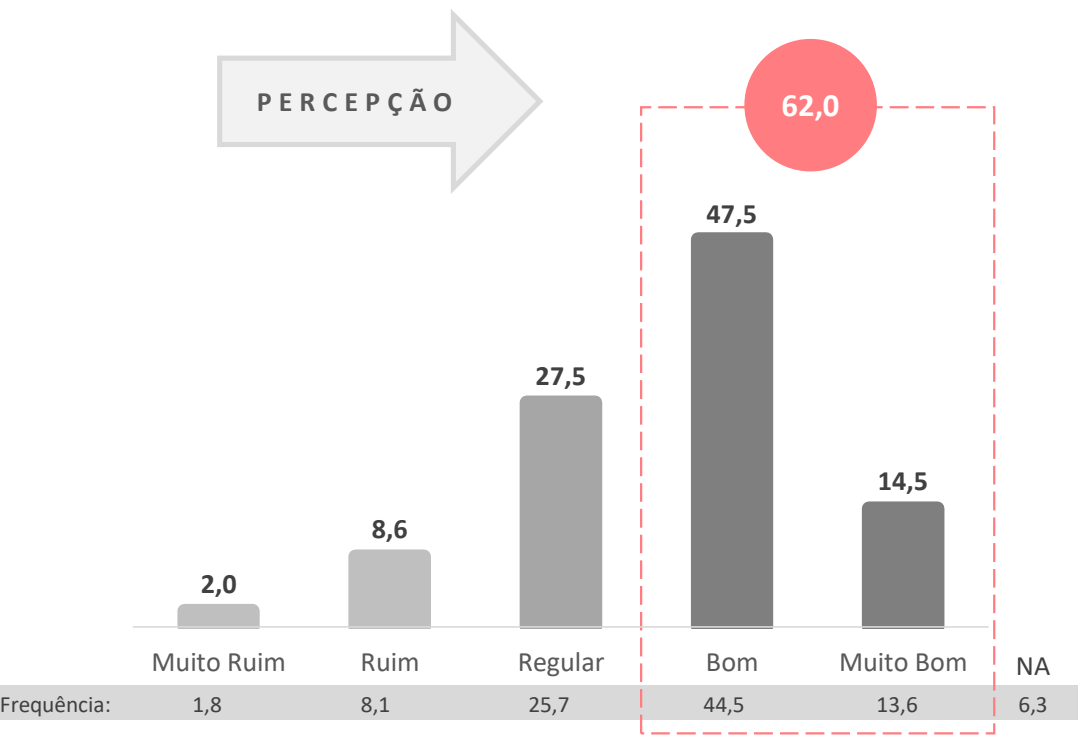
Base: 264 | Margem de Erro: 5.06
 Não se aplica: 8 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

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

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)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	50,0
De 21 a 30 anos	57,4
De 31 a 40 anos	58,9
De 41 a 50 anos	63,6
De 51 a 60 anos	33,3
Mais de 60 anos	75,0

Em relação à lista de prestadores de serviços, 62% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**. No entanto, é positivo que a opção **Muito ruim** seja de 2% apenas.

Ponto de atenção: além do viés de baixa de 33pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação, a opção **Regular** está com 13pp acima de **Muito Bom**.

Analisando as estratificações, quem mais opta pelas opções de não satisfação é o público **De 18 a 20** e, principalmente, **De 51 a 60 anos** (que ficou abaixo de 50%, sendo considerado uma ameaça).

Base: 255 | Margem de Erro: 5.15

Não se aplica: 17 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

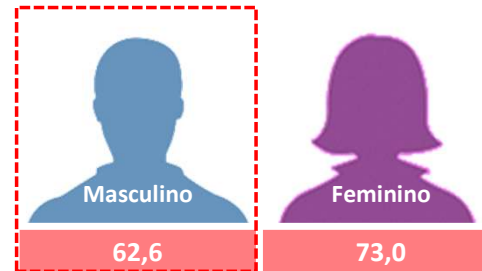
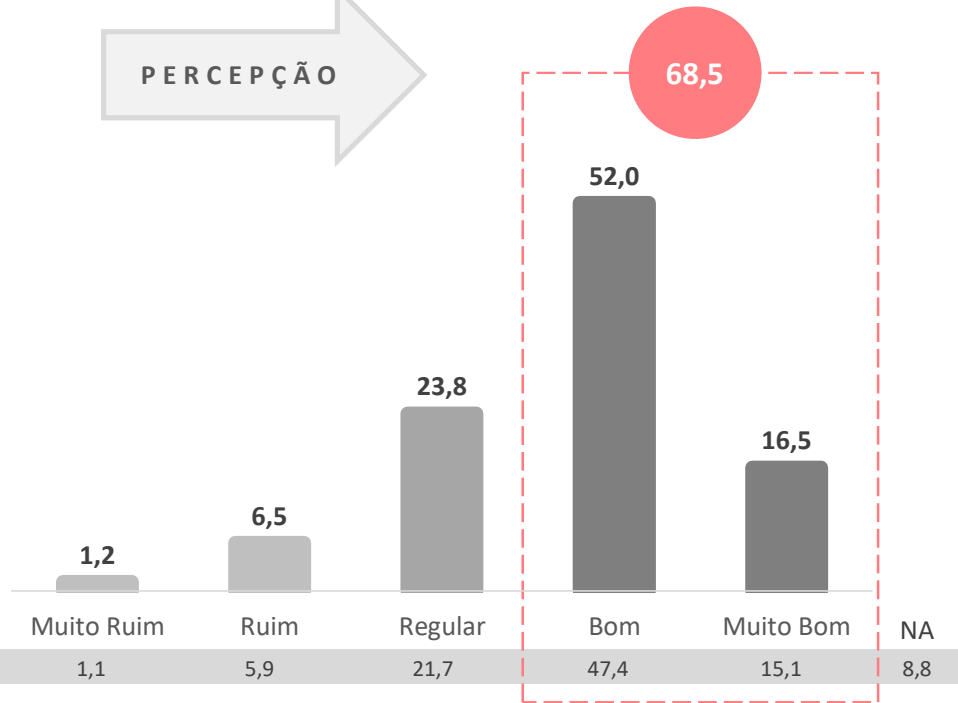
% Satisfação



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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	50,0
De 21 a 30 anos	54,8
De 31 a 40 anos	69,5
De 41 a 50 anos	72,4
De 51 a 60 anos	66,7
Mais de 60 anos	81,8

Referente ao acesso ao plano de saúde, 68,5% optaram pelas opções **Bom** e **Muito bom**. Ainda assim, é um ponto positivo a opção **Muito ruim** obter apenas 1,2%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 35,5pp entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, assim como na questão anterior, a opção **Regular** está maior que **Muito bom**.

Por perfil, o grande destaque está aos beneficiários com **Mais de 60 anos**, pois são os únicos dentro da **Conformidade** com 81,8%. Os menos satisfeitos são o gênero **Masculino** e beneficiários **De 18 a 30 anos**.

Base: 248 | Margem de Erro: 5.22

Não se aplica: 24 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

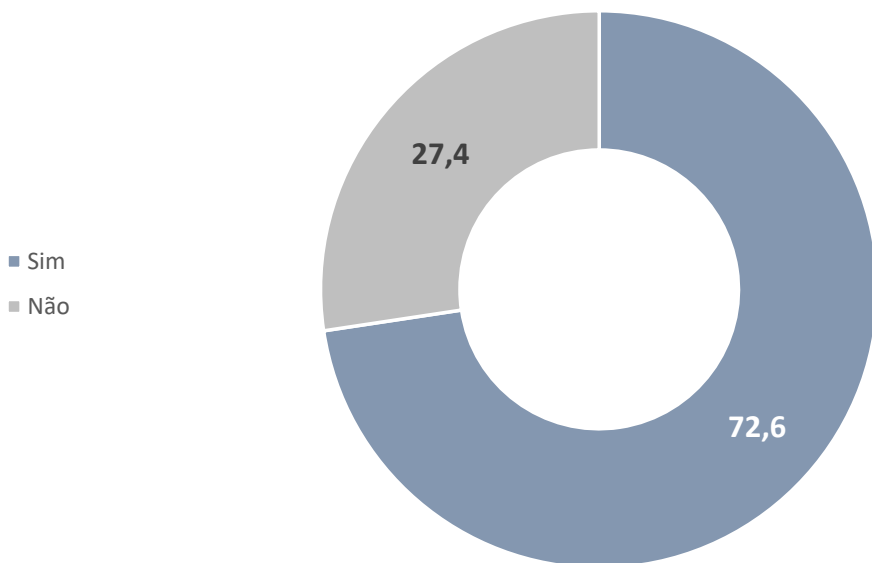
% Satisfação



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

	Sim	Não	NA
Frequência:	22,4	8,5	69,1

Base: 84 | Margem de Erro: 8.97

Não se aplica: 188 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Apenas 69% dos entrevistados optaram pela opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve necessidade de abrir uma reclamação nos últimos 12 meses, ou seja, 31% precisou registrar alguma reclamação, o que cabe um ponto de atenção.

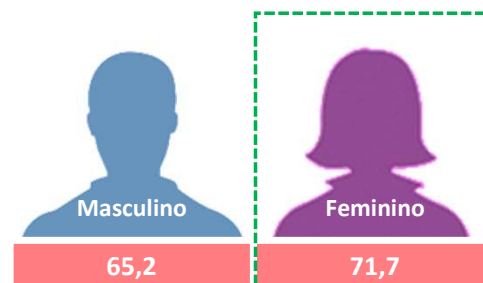
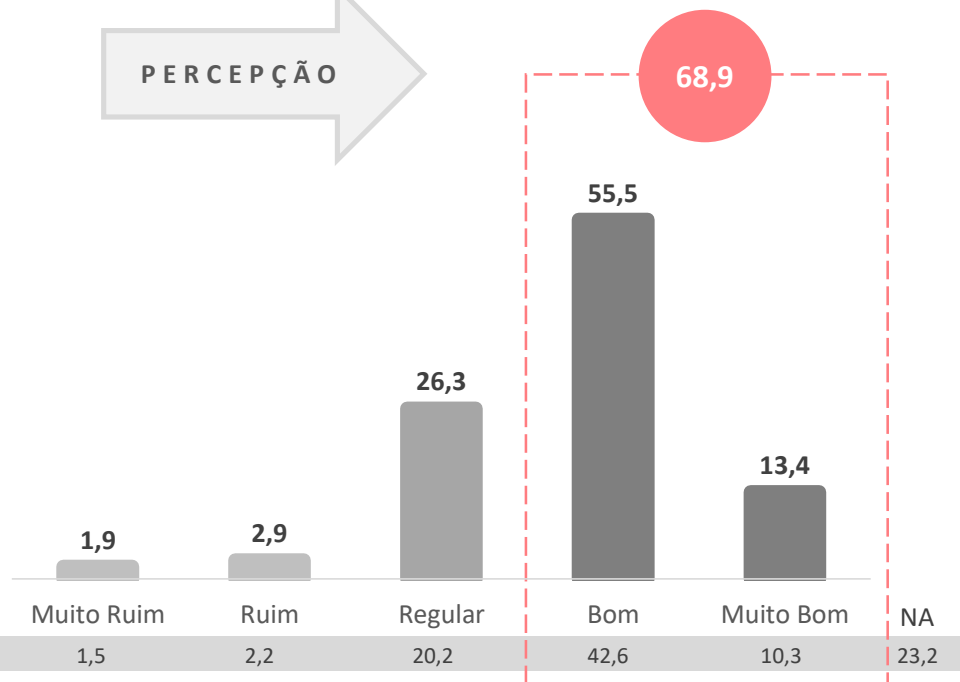
Dos que abriram, somente 72,6% tiveram sua demanda resolvida. Entre os usuários, quem menos recebeu resolutividade foi a faixa etária **De 18 a 20 anos** e **De 51 a 60 anos**. Já a faixa etária **De 31 a 40 anos** foi a que mais teve as demandas resolvidas.

Gênero	Não	Sim
Feminino	28,3	71,7
Masculino	25,8	74,2

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	26,1	73,9
De 31 a 40 anos	20,0	80,0
De 41 a 50 anos	38,5	61,5
De 51 a 60 anos	100,0	0,0
Mais de 60 anos	25,0	75,0

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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	55,7
De 31 a 40 anos	66,2
De 41 a 50 anos	74,1
De 51 a 60 anos	66,7
Mais de 60 anos	87,8

Sobre documentos ou formulários exigidos, 68,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**.

Além disso, ocorre mais uma vez um viés de baixa (agora de 42,1pp) entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação e a opção **Regular** também está acima de **Muito Bom**, a diferença é de 12,9pp. O ponto positivo é que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** é inferior a 5%.

Os beneficiários mais satisfeitos são do gênero **Feminino** e da faixa etária **De 18 a 20** e com **Mais de 60 anos**. Os menos contentes possuem **De 21 a 30 anos**.

Base: 209 | Margem de Erro: 5.68

Não se aplica: 63 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

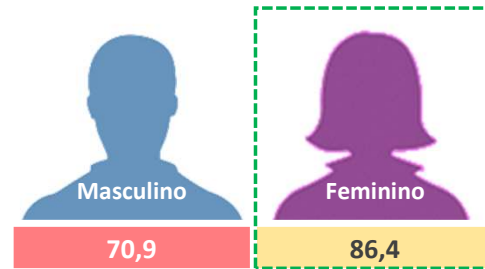
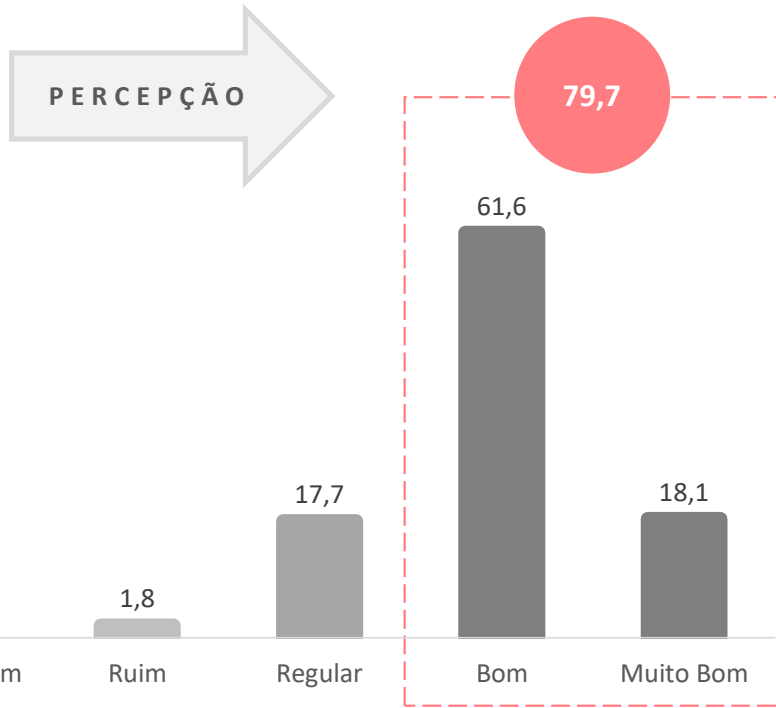
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme / Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	69,0
De 31 a 40 anos	83,3
De 41 a 50 anos	82,4
De 51 a 60 anos	66,7
Mais de 60 anos	86,0

A avaliação geral do plano de saúde atingiu 79,7% de satisfação. Apesar disso, é positivo que a soma das opções ruins seja de apenas 2,5pp.

Ponto de atenção: aqui também se faz presente um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 43,5pp. Outro ponto que merece atenção é que as opções **Regular** e **Muito bom** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro, reforçando a probabilidade de migração dos beneficiários da satisfação para a não satisfação.

Analisando os perfis, o gênero **Feminino** e beneficiários **De 31 a 50** e com **Mais de 60 anos** são os mais contentes e todos dentro da **Conformidade**. Os menos satisfeitos possuem **De 51 a 60 anos**.

Base: 271 | Margem de Erro: 4.99

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

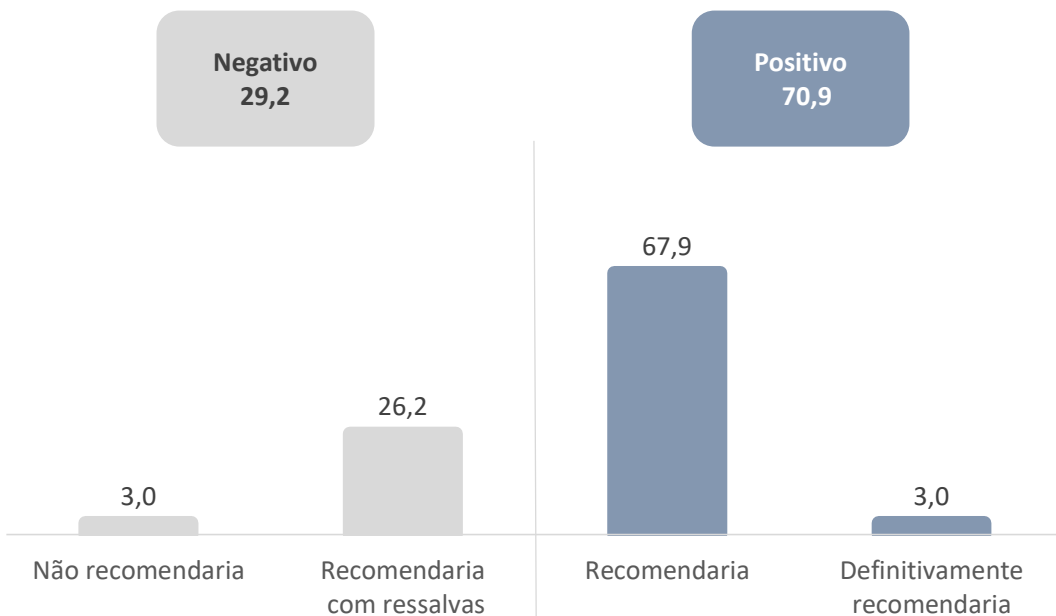
% Satisfação



Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme / Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

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



Gênero	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	2,6	22,7	72,7	1,9
Masculino	3,4	30,8	61,5	4,3

Faixa etária	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	50,0	0,0
De 21 a 30 anos	2,8	38,0	56,3	2,8
De 31 a 40 anos	2,9	26,2	66,0	4,9
De 41 a 50 anos	2,9	17,6	76,5	2,9
De 51 a 60 anos	0,0	33,3	66,7	0,0
Mais de 60 anos	3,6	14,3	82,1	0,0

Base: 271 | Margem de Erro: 4.99

Não soube responder: 1 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

70,9% dos entrevistados avaliaram o plano positivamente (**Recomendaria + Definitivamente Recomendaria**). Ponto de atenção ao viés de baixa de 41,7pp entre as opções de **Recomendaria** e **Recomendaria com ressalvas**, indicando probabilidade de migração para o lado negativo. Além disso, as opções **Não recomendaria** e **Definitivamente recomendaria** ficaram empatadas dentro da margem de erro, ambas tiveram apenas 3% de menções.

Analisando por perfil, o gênero **Masculino** e beneficiários **De 18 a 30 anos** são os que mais optaram por **Recomendaria com ressalvas**. Positivamente, o gênero **Feminino** e clientes **De 41 a 50** e com **Mais de 60 anos** são os que mais **Recomendariam**.

Conclusões



- ❖ O menor desempenho nas questões de satisfação ocorreu na questão 5, que avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores: 62%, ou seja, 38% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade de acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer os entraves do processo, bem como as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção ao viés de baixa, pois todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, cabe um olhar especial ao público **Masculino** e as faixas **De 18 a 20** e **De 51 a 60 anos**, pois são os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano, atingiu 79,7% de satisfação geral. Analisando a taxa de recomendação de 70,9%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de, aproximadamente, 8,8pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar ainda o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

