



ANS - Nº 33415-4

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

395

ENTREVISTADOS



NÍVEL DE CONFIANÇA:
90%

MARGEM DE ERRO:
4.06

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:** 15.032 beneficiários possuidores do plano Unimed Caçapava.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 10.863.
- ❖ **Período de campo:** Março e Abril de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 55%. Falamos com 718 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 395.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 14 (2%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 20 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 289 (40%).
- ❖ **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	387	4.11
	2 - Atenção imediata	344	4.36
	3 - Comunicação	391	4.08
	4 - Atenção à saúde recebida	393	4.07
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	384	4.12
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	370	4.20
	7 - Resolutividade	157	6.52
	8 - Documentos e formulários	325	4.49
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	395	4.06
	10 - Recomendação	395	4.06



Dados técnicos



ANS - Nº 33415-4

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	222	57,4%	47%	68%	90%	5,1%
Na maioria das vezes	88	22,7%	14%	31%	90%	4,3%
Às vezes	74	19,1%	11%	27%	90%	4,1%
Nunca	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	243	70,6%	61%	81%	90%	5,0%
Na maioria das vezes	67	19,5%	11%	28%	90%	4,3%
Às vezes	30	8,7%	3%	15%	90%	3,1%
Nunca	4	1,2%	-1%	4%	90%	1,2%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	71	18,2%	10%	26%	90%	4,0%
Não	320	81,8%	74%	90%	90%	4,0%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	156	39,7%	30%	50%	90%	5,0%
Bom	187	47,6%	37%	58%	90%	5,1%
Regular	43	10,9%	5%	17%	90%	3,2%
Ruim	4	1,0%	-1%	3%	90%	1,0%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	90	23,4%	15%	32%	90%	4,4%
Bom	200	52,1%	42%	62%	90%	5,2%
Regular	77	20,1%	12%	28%	90%	4,1%
Ruim	13	3,4%	0%	7%	90%	1,9%
Muito Ruim	4	1,0%	-1%	3%	90%	1,1%

Dados técnicos



ANS - Nº 33415-4

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	117	31,6%	22%	41%	90%	4,9%
Bom	210	56,8%	46%	67%	90%	5,2%
Regular	41	11,1%	4%	18%	90%	3,3%
Ruim	0	0,0%	0%	0%	90%	0,0%
Muito Ruim	2	0,5%	-1%	2%	90%	0,8%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	123	78,3%	65%	92%	90%	6,7%
Não	34	21,7%	8%	35%	90%	6,7%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	76	23,4%	14%	33%	90%	4,8%
Bom	213	65,5%	55%	76%	90%	5,4%
Regular	34	10,5%	4%	17%	90%	3,4%
Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,6%
Muito Ruim	1	0,3%	-1%	2%	90%	0,6%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	140	35,4%	26%	45%	90%	4,9%
Bom	196	49,6%	39%	60%	90%	5,1%
Regular	50	12,7%	6%	19%	90%	3,4%
Ruim	6	1,5%	-1%	4%	90%	1,2%
Muito Ruim	3	0,8%	-1%	3%	90%	0,9%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	35	8,9%	3%	15%	90%	2,9%
Recomendaria	287	72,7%	64%	82%	90%	4,6%
Recomendaria com ressalvas	59	14,9%	8%	22%	90%	3,6%
Não recomendaria	14	3,5%	0%	7%	90%	1,9%

Dados técnicos



ANS - Nº 33415-4

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Caçapava	67
São Jose Dos Campos	13
Jacareí	7
Taubaté	7
São Paulo	3
Guarulhos	2
Barra Velha	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
63	71
11	16
5	9
5	9
1	4
1	3
0	2

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	5
De 21 a 30 anos	24
De 31 a 40 anos	30
De 41 a 50 anos	19
De 51 a 60 anos	16
Mais de 60 anos	7

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
3	7
20	27
26	34
15	22
13	19
5	9

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	50
Masculino	50

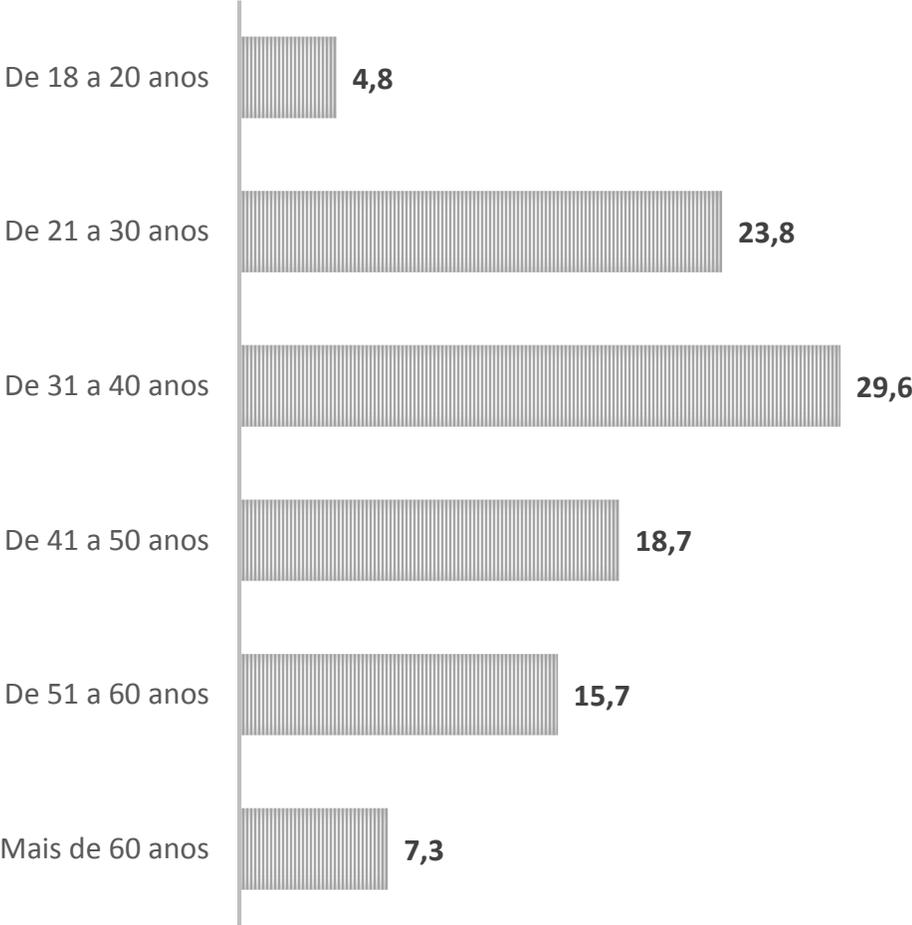
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
46	54
46	54

Dados técnicos



ANS - Nº 33415-4

Faixa Etária



Gênero



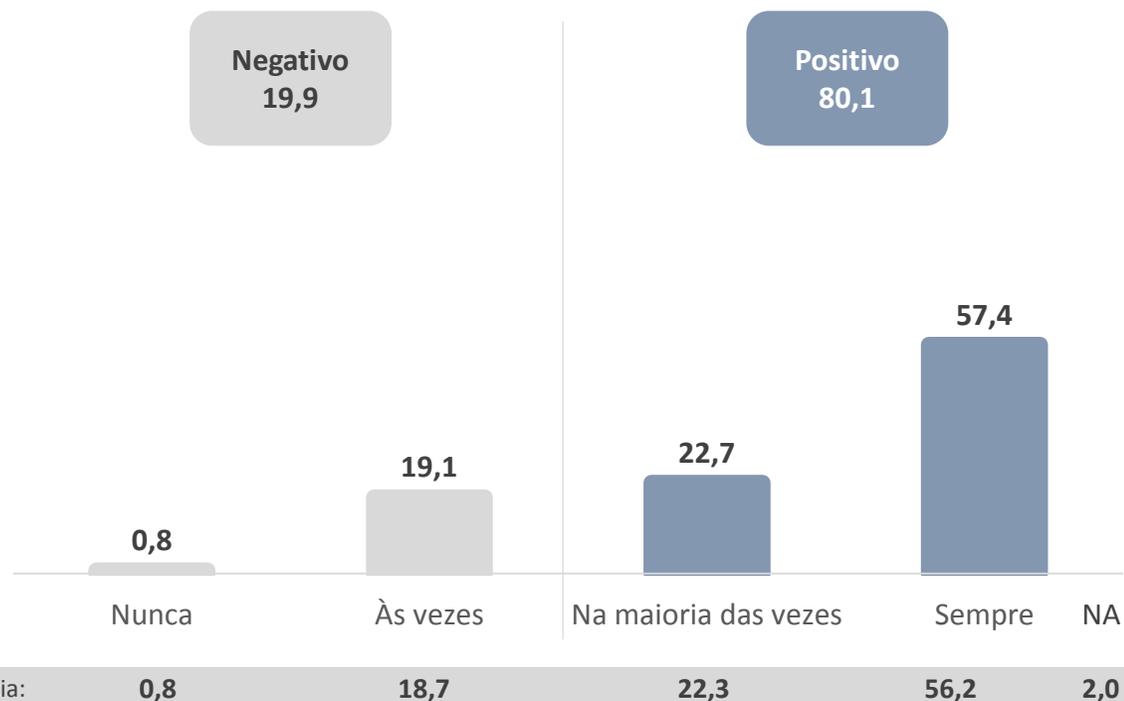
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde



ANS - Nº 33415-4

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: 387 | Margem de Erro: 4.11

Não se aplica: 8 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,5	16,9	21,5	61,0
Masculino	1,0	21,4	24,0	53,6

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	5,6	16,7	77,8
De 21 a 30 anos	1,1	22,2	20,0	56,7
De 31 a 40 anos	1,7	20,5	25,6	52,1
De 41 a 50 anos	0,0	12,5	26,4	61,1
De 51 a 60 anos	0,0	26,2	18,0	55,7
Mais de 60 anos	0,0	13,8	24,1	62,1

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde diante de uma necessidade, 80,1% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, ou seja, dentro da **Conformidade**. Destaque ainda para o fato de que apenas 0,8% citaram **Nunca**. Quando analisamos, o gênero **Feminino** e beneficiários na faixa **De 18 a 20 anos** são os que mais escolhem **Sempre**. Já o público **De 31 a 40 anos** é o que menos cita esta opção.

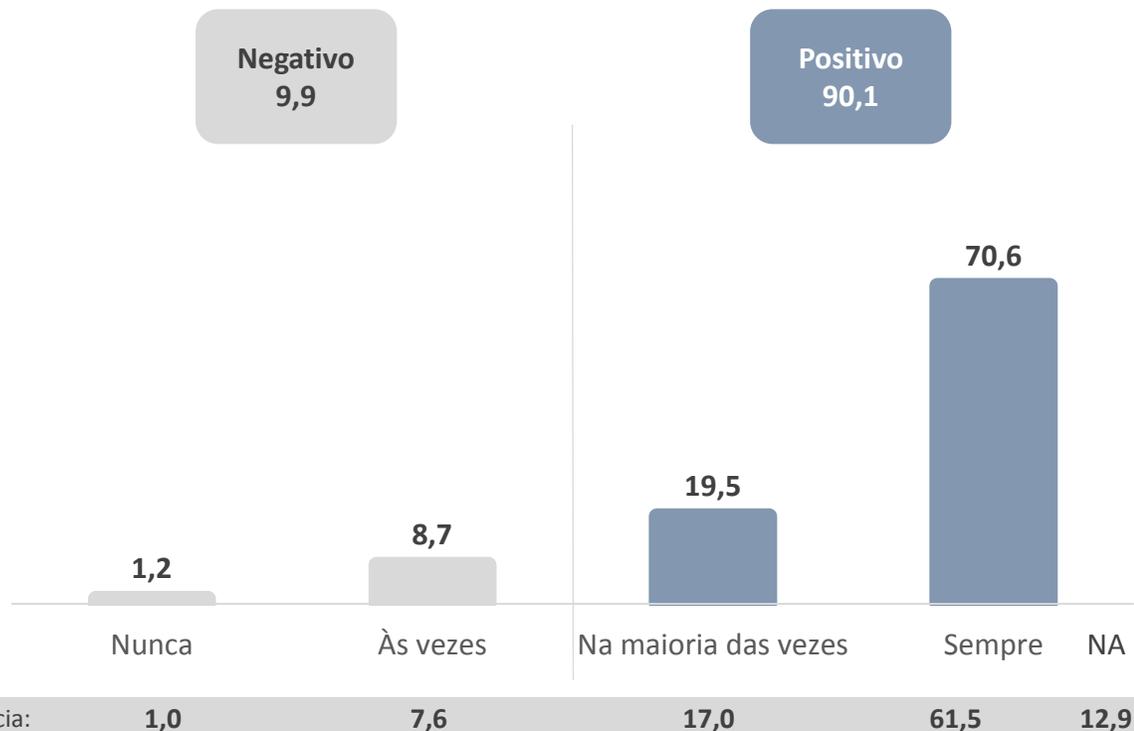
Ponto de atenção: as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas. Quem mais opta por **Às vezes** é o gênero **Masculino** e respondentes **De 51 a 60 anos**.

Atenção à saúde



ANS - Nº 33415-4

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	1,7	10,7	18,0	69,7
Masculino	0,6	6,6	21,1	71,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	11,8	88,2
De 21 a 30 anos	0,0	6,0	9,5	84,5
De 31 a 40 anos	1,0	8,6	21,9	68,6
De 41 a 50 anos	0,0	10,3	26,5	63,2
De 51 a 60 anos	4,3	12,8	29,8	53,2
Mais de 60 anos	4,3	13,0	8,7	73,9

Base: 344 | Margem de Erro: 4.36

Não se aplica: 51 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Em atenção imediata o plano obteve uma avaliação muito positiva, em patamar de **Excelência**. Possui 90,1% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 70,6% concentrado em **Sempre**. Além disso, o percentual de **Nunca** ficou em apenas 1,2%.

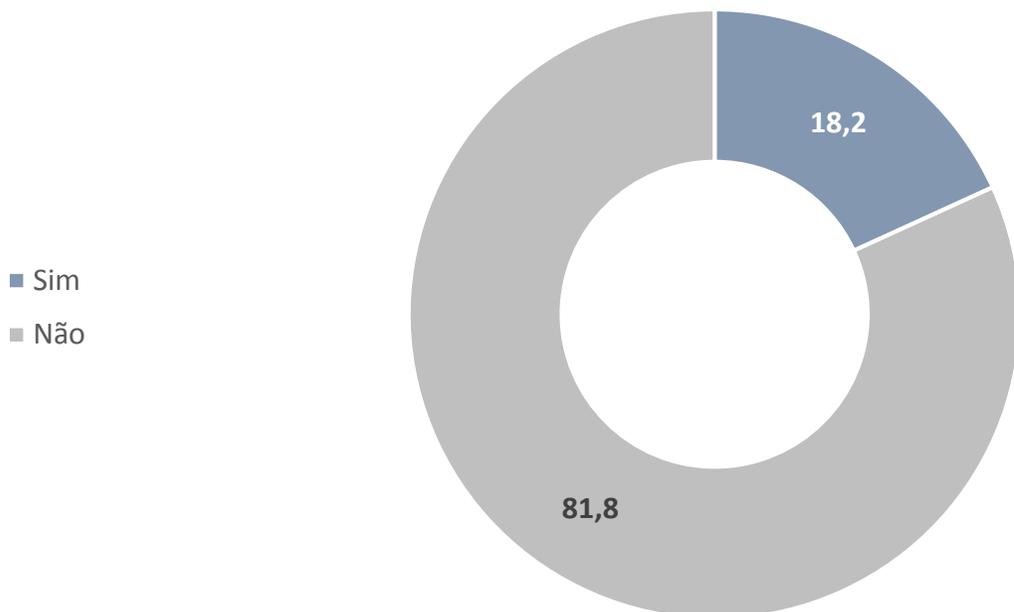
Por faixa etária, beneficiários **De 18 a 20 anos** se destacam por dizerem mais a opção **Sempre**. Quem menos escolhe essa classificação possui **De 51 a 60 anos**.

Atenção à saúde



ANS - Nº 33415-4

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	Resposta	
	Não	Sim
Feminino	82,5	17,5
Masculino	81,2	18,8

FAIXA ETÁRIA	Resposta	
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	78,9	21,1
De 21 a 30 anos	83,0	17,0
De 31 a 40 anos	88,6	11,4
De 41 a 50 anos	74,3	25,7
De 51 a 60 anos	79,0	21,0
Mais de 60 anos	78,6	21,4

Base: 391 | Margem de Erro: 4.08

Não soube responder: 4 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

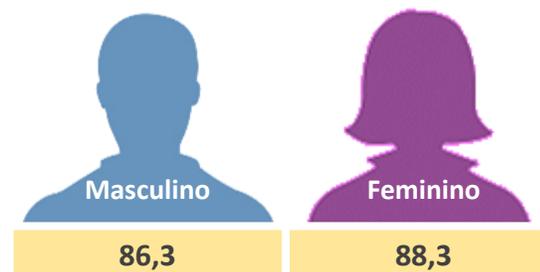
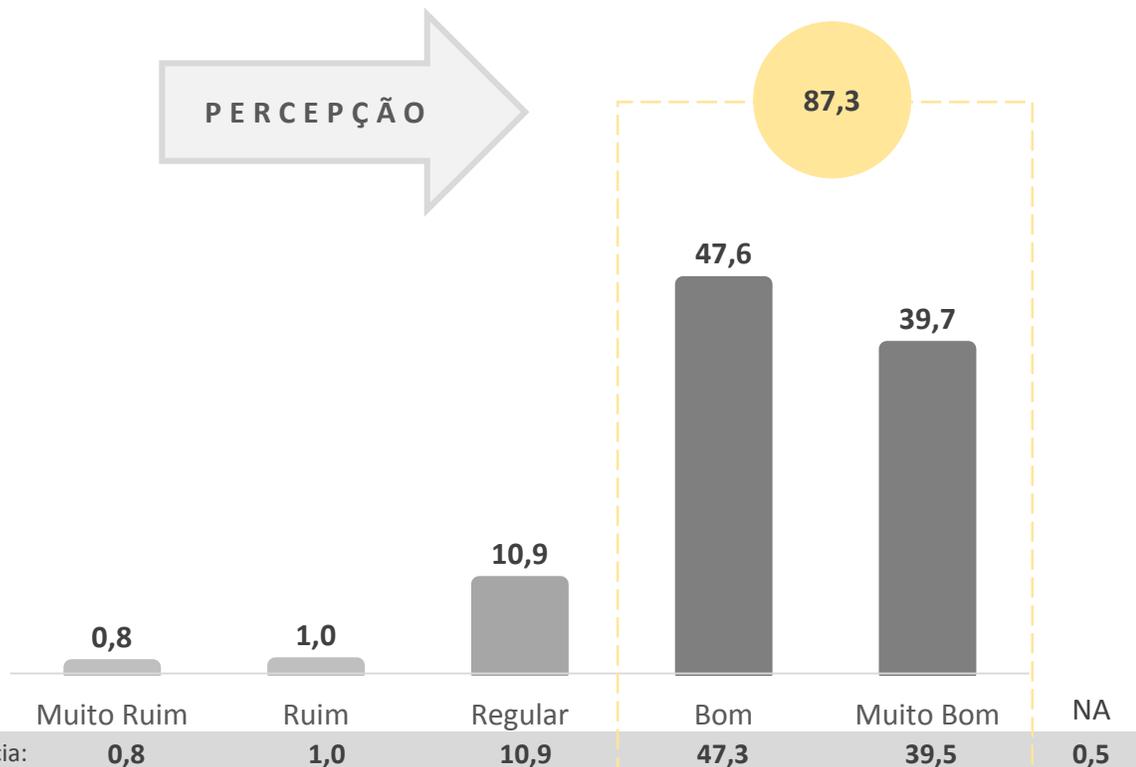
Nota²: Resultados apresentados em percentual (%)

A maior parte dos entrevistados (81,8%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo este um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda aos usuários **De 31 a 40 anos**. Quem mais recebe comunicados são os beneficiários **De 41 a 50 anos**, mas o percentual ainda é baixo.

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	89,5
De 21 a 30 anos	91,4
De 31 a 40 anos	85,5
De 41 a 50 anos	90,5
De 51 a 60 anos	82,0
Mais de 60 anos	82,8

Base: 393 | Margem de Erro: 4.07

Não se aplica: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



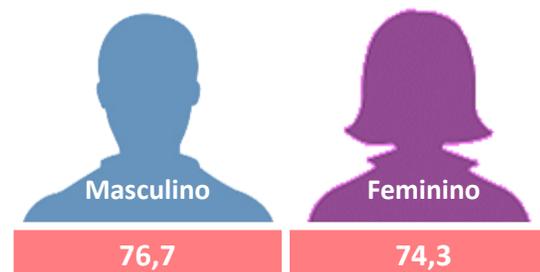
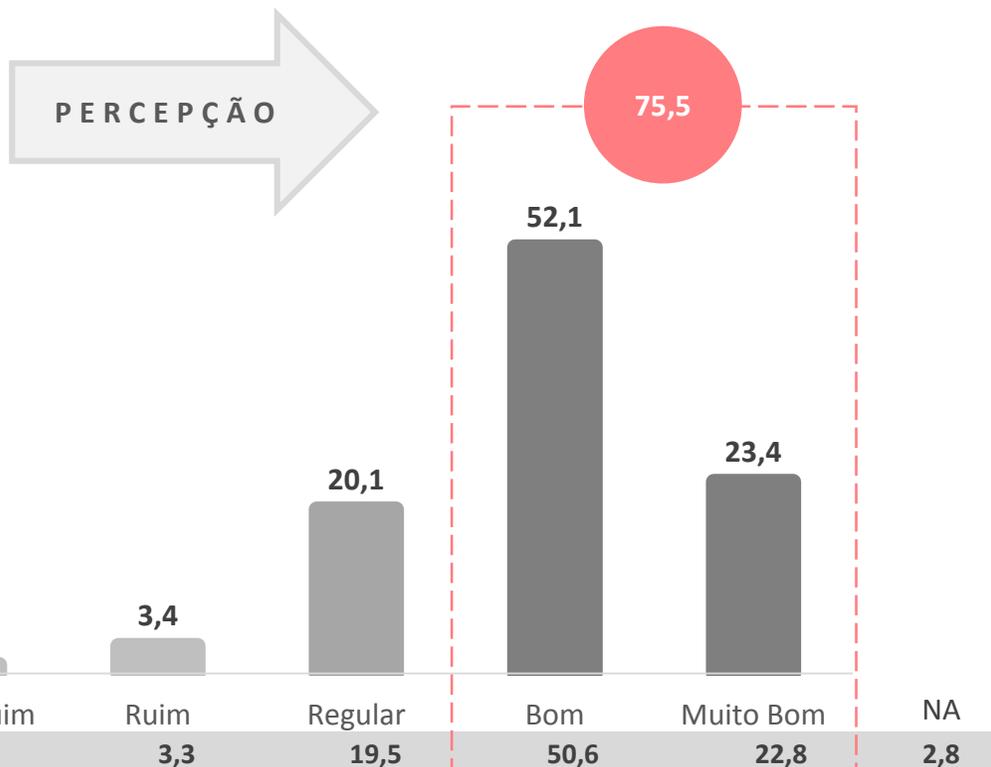
Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

87,3% dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Conformidade** por estar acima de 80pp. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** é de apenas 1,8pp. Apesar disso, é preciso mencionar que existe um viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.

Por perfil, o destaque fica aos usuários **De 21 a 30** e **De 41 a 50 anos**, ambos em patamar de **Excelência**. Em contrapartida, beneficiários **Mais de 50 anos** demonstram estar menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Conformidade**.

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	78,9
De 21 a 30 anos	79,1
De 31 a 40 anos	69,0
De 41 a 50 anos	80,8
De 51 a 60 anos	71,2
Mais de 60 anos	84,6

O acesso à lista de prestadores alcançou 75,5% de satisfação, fora da **Conformidade**. Apesar disso, é positivo que a soma das opções ruins tenha sido inferior a 5%.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 28,7%, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação, ainda mais considerando que as opções **Regular** e **Muito bom** estão empatadas dentro da margem de erro.

Quem apresenta menor índice satisfação é o público nas faixas **De 31 a 40** e **De 51 a 60** anos. O público com **Mais de 60** anos é o mais contente e estão dentro da **Conformidade**.

Base: 384 | Margem de Erro: 4.12

Não se aplica: 11 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

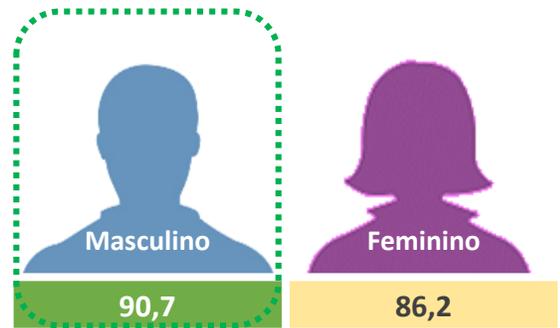
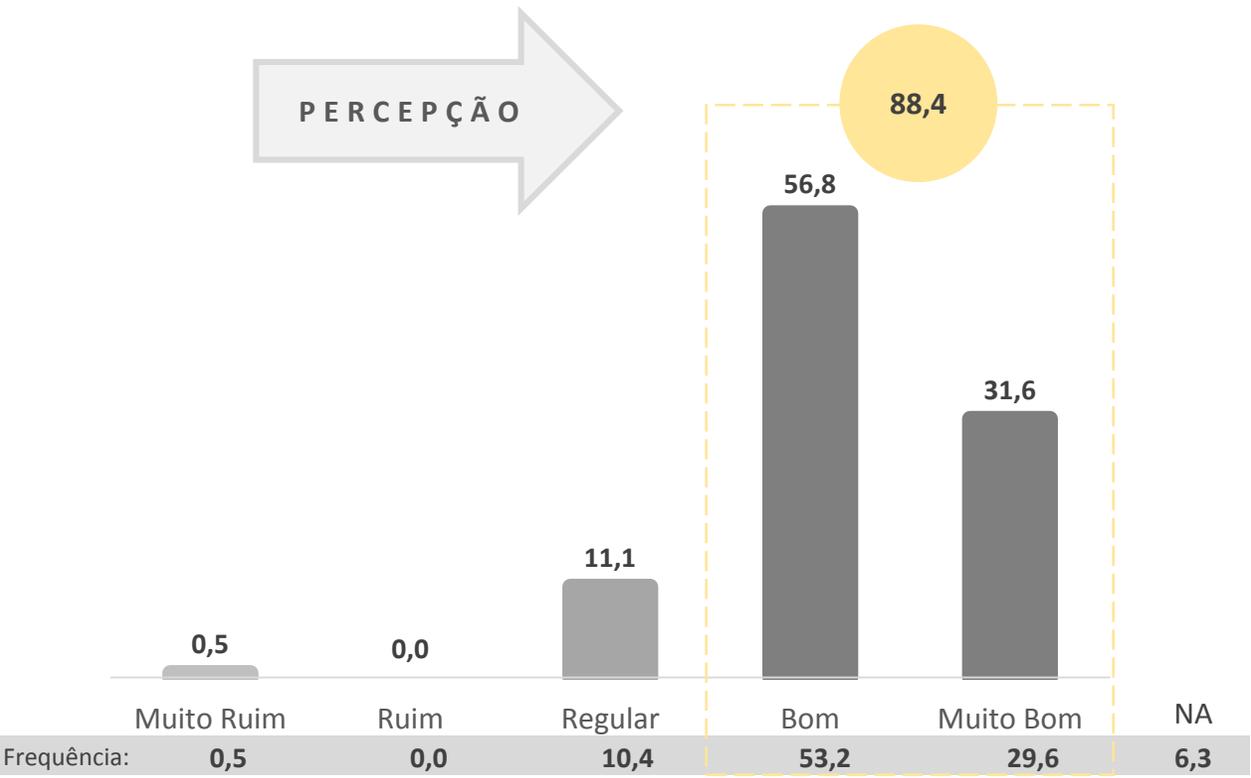
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	100,0
De 21 a 30 anos	90,5
De 31 a 40 anos	83,5
De 41 a 50 anos	94,4
De 51 a 60 anos	81,4
Mais de 60 anos	93,1

Base: 370 | Margem de Erro: 4.20
 Não se aplica: 25 (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

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 88,4%, colocando esta questão dentro da **Conformidade**. É positivo lembrar que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** foi de apenas 0,5%.

O público do gênero **Masculino** e beneficiários na faixa etária **De 18 a 20 anos** possuem os resultados mais altos e em patamar de **Excelência**. Por outro lado, a faixa **De 51 a 60 anos** possui 81,4% de satisfação, o desempenho mais baixo, apesar de ainda dentro da **Conformidade**.

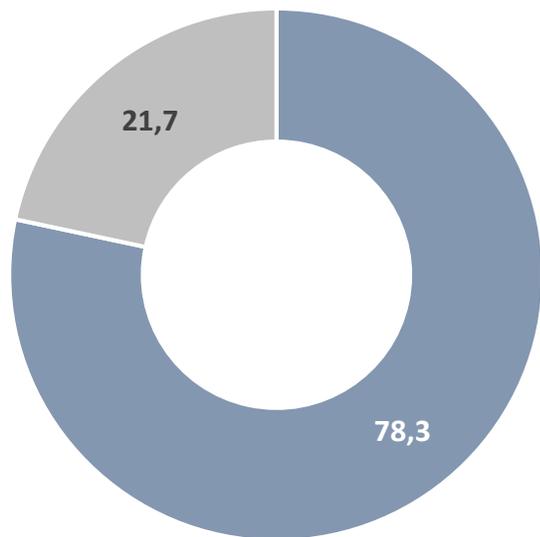
Ponto de atenção: aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 25,2pp.

Canais de atendimento



ANS - Nº 33415-4

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:	31,1	8,6	60,3

Base: 157 | Margem de Erro: 6.52

Não se aplica: 238 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	13,7	86,3
Masculino	28,6	71,4

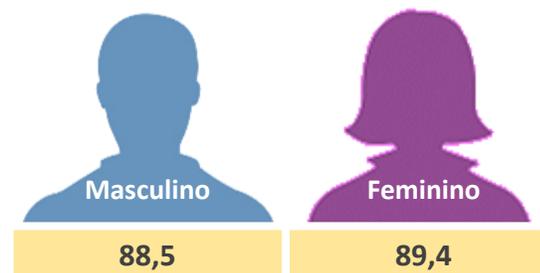
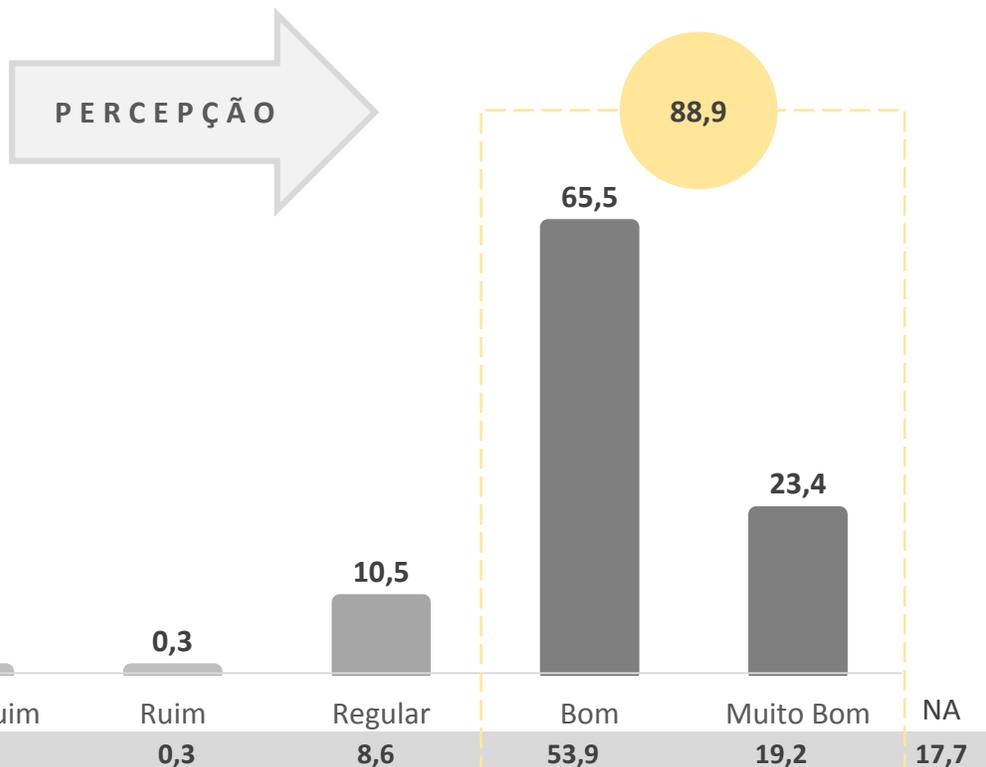
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	14,3	85,7
De 21 a 30 anos	14,8	85,2
De 31 a 40 anos	28,0	72,0
De 41 a 50 anos	16,7	83,3
De 51 a 60 anos	29,2	70,8
Mais de 60 anos	15,4	84,6

60% dos entrevistados citaram a opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Logo, cabe um pouco de atenção porque 40% ainda precisou abrir um chamado no período mencionado. Além disso, dos que abriam reclamação, somente 78,3% tiveram a demanda resolvida.

Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram o gênero **Feminino** e os beneficiários **De 18 a 30 anos**. Quem menos recebeu possui **De 51 a 60 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	93,8
De 21 a 30 anos	93,7
De 31 a 40 anos	85,3
De 41 a 50 anos	85,9
De 51 a 60 anos	89,1
Mais de 60 anos	92,0

Na facilidade no preenchimento e envio, 88,9% dos entrevistados fazem uma avaliação positiva, ou seja, dentro da **Conformidade**. Ainda destacamos que, somando as opções negativas, temos 0,6% de menções.

O público **De 18 a 30 anos** são os mais satisfeitos. Os menos contentes têm **De 31 a 50 anos**.

Ponto de atenção: observamos que mais uma vez há viés entre os atributos **Bom** e **Muito bom**, indicando probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação. A diferença neste caso é de 42,1pp.

Base: 325 | Margem de Erro: 4.49

Não se aplica: 70 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

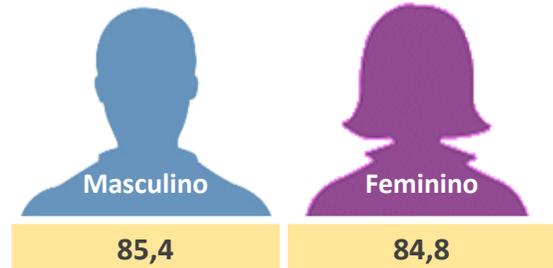
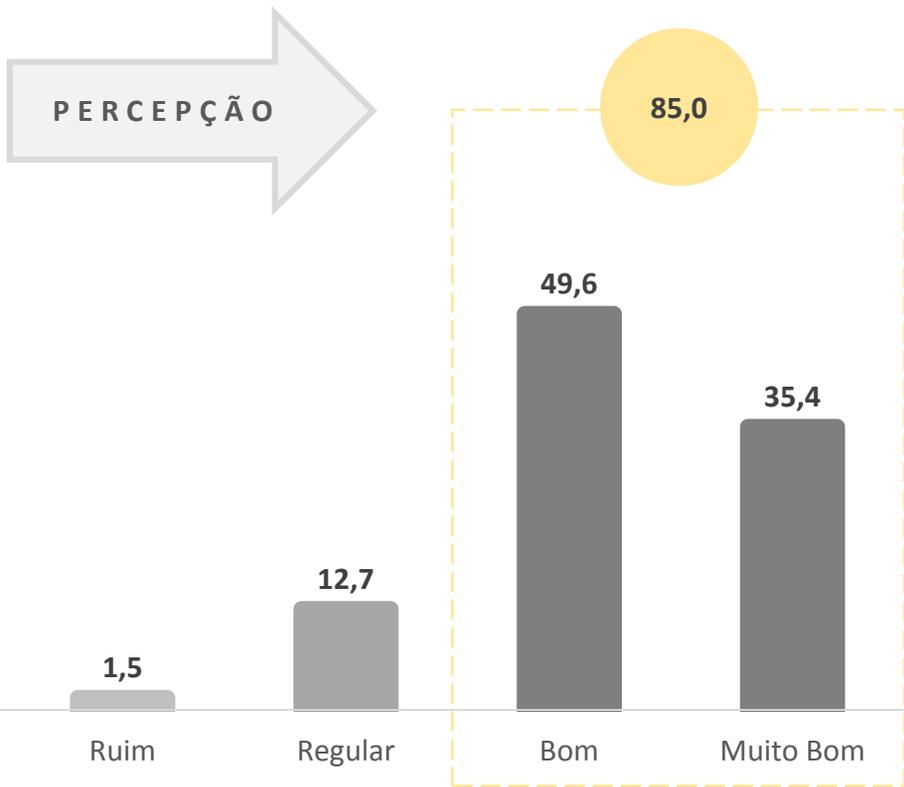
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	88,3
De 31 a 40 anos	81,2
De 41 a 50 anos	91,9
De 51 a 60 anos	75,8
Mais de 60 anos	82,8

Base: 395 | Margem de Erro: 4.06

Nota¹: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Nota²: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

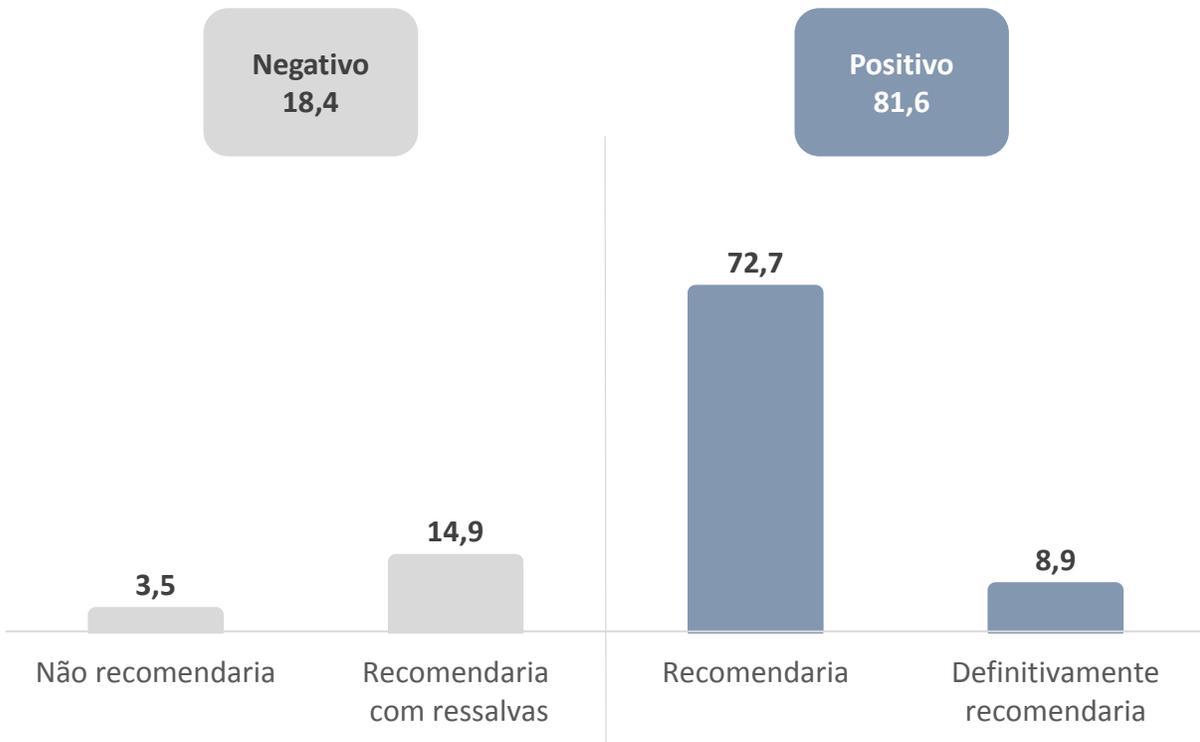
Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

A avaliação geral do plano atingiu 85% de satisfação, colocando-a em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, o percentual de **Muito Ruim + Ruim** foi baixo: 2,3% apenas, um resultado bastante positivo.

Os entrevistados **De 18 a 20 anos** são os mais contentes, estando em patamar máximo de **Excelência**: 100%. Os menos satisfeitos estão na faixa **De 51 a 60 anos**, únicos abaixo da **Conformidade**.

Não menos importante, há viés de baixa entre as opções **Bom** e **Muito bom**, a diferença é de 14,2pp, o que fica como um ponto de atenção.

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,6	15,2	70,6	9,6
Masculino	2,5	14,6	74,7	8,1

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	2,1	13,8	74,5	9,6
De 31 a 40 anos	4,3	18,8	69,2	7,7
De 41 a 50 anos	1,4	17,6	74,3	6,8
De 51 a 60 anos	6,5	14,5	62,9	16,1
Mais de 60 anos	6,9	6,9	79,3	6,9

Base: 395 | Margem de Erro: 4.06

Nota¹: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

Nota²: Resultados apresentados em percentual (%)

81,6% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**), dentro da **Conformidade**. Aqui, o percentual da opção **Não Recomendaria** ficou em apenas 3,5%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** que está 6pp maior que **Definitivamente recomendaria**.

Quem mais opta por **Recomendaria com ressalvas** são os beneficiários **De 31 a 50 anos**. Positivamente, destacam-se o gênero **Masculino** e os respondentes **De 18 a 30 anos**, pois são os que mais optam por **Recomendaria**.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Caçapava no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi positivo, pois a maioria das perguntas ficaram dentro da **Conformidade**.
- ❖ O maior resultado surge na questão 8, que avalia a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários, são 88,9% de satisfação. Já o menor percentual ocorreu na questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, com 75,5%, ou seja, 24,5% dos entrevistados ainda tiveram alguma dificuldade nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: todas as 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, é importante também dar um olhar em especial aos usuários **De 51 a 60 anos**, pois foram os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano) atingiu 85%. Analisando a taxa de recomendação (81,6%), por exemplo, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 3,4pp, dentro 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!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE