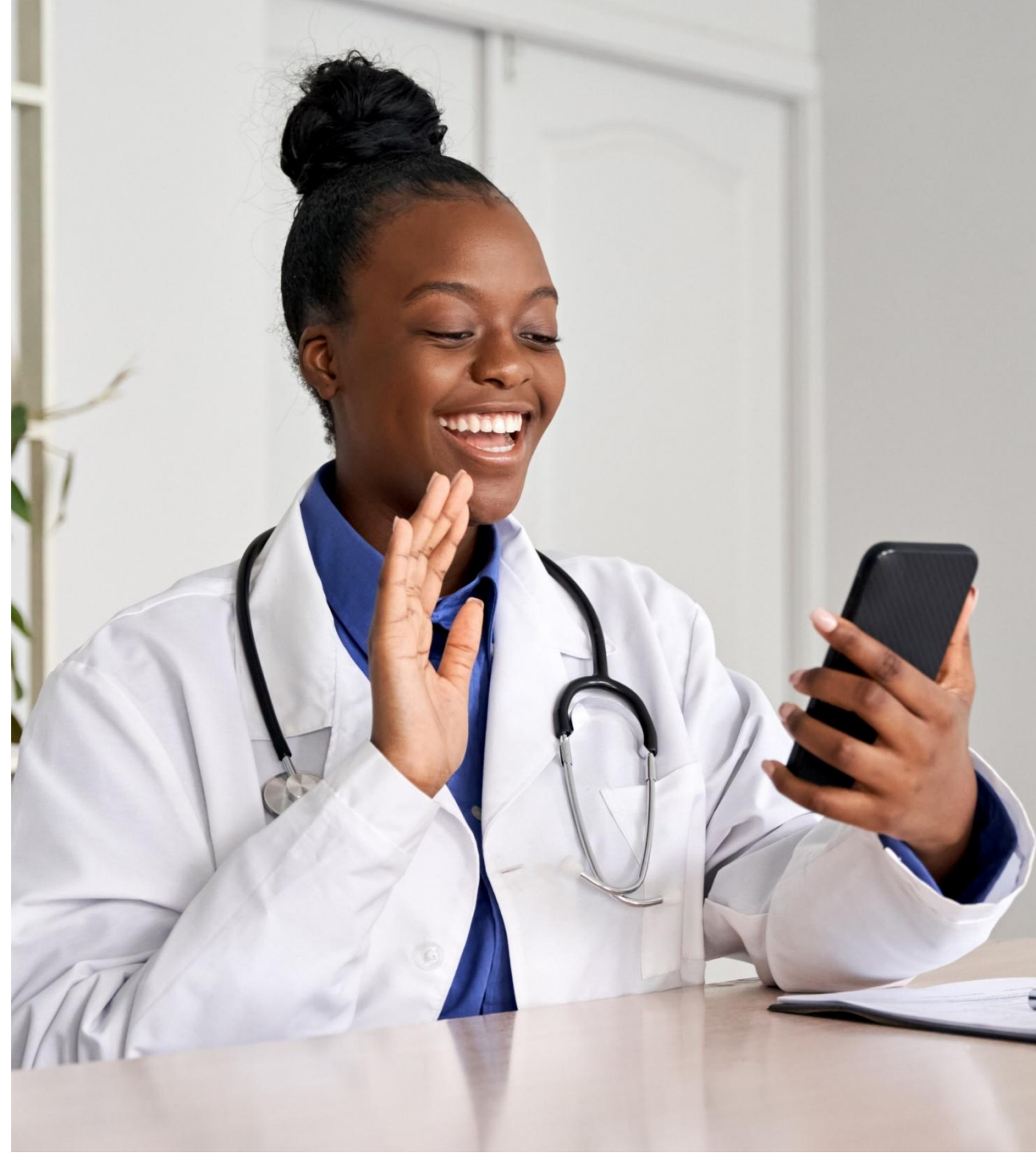


Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2025 (Ano Base 2024)



Unimed 
Vale Novo Paulista



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 CAÇAPAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registro da Operadora na ANS: 33.415-4

Empresa responsável pela execução e coleta dos dados da pesquisa: 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 Vale Novo Paulista** 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.



Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

- Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados (exemplo: não é mais beneficiário, erro de condução do pesquisador etc.) – Desconsideraremos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando (pelo sistema aleatório eletrônico) outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;
- Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado. Para estes casos existe a possibilidade de o beneficiário ser contatado através do método de coleta online, por meio do envio de um link por e-mail, desde que essa informação esteja disponível em seu cadastro.
- Ausências / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista caso o beneficiário não possua outros canais de contato como SMS, WhatsApp ou e-mail, ele volta para a lista de contatos na lista de beneficiários pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente. Se o beneficiário tiver um meio alternativo de contato, o sistema automaticamente o incluirá na fila para ser contatado por meio da coleta online. Caso não obtenhamos sucesso no retorno online após três tentativas de envio do link, o beneficiário será realocado na fila de contatos telefônicos.

O controle do número de tentativas de contato com cada beneficiário é gerenciado de forma sistemática por meio de uma ferramenta de discagem automática, bem como pelo monitoramento dos envios de links por meio das ferramentas online, como SMS, WhatsApp e e-mail. Este controle está estritamente limitado a 20 tentativas para cada nome presente na lista fornecida pela operadora.



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, a quantidade de tentativas de contato por telefone e envio de link para a participação online 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.



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

O sistema de monitoramento e controle 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 identificar participação fraudulenta ou desatenta:

- ✓ 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 à tela do pesquisador esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (logo duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de discagem automática, sorteio aleatório e front office (lista de beneficiários e formulário);
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores e supervisores que trabalharam no projeto é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores é monitorada por monitores da qualidade em ao menos uma abordagem por dia, ou seja, seis por semana, por pesquisador;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades encontradas pelos monitores são alvo de feedback, dado pelo próprio monitor em conjunto com o supervisor do pesquisador que cometeu a não conformidade;
- ✓ Após o feedback, o pesquisador recebe três monitorias extras, no próximo turno de trabalho de 6h00;
- ✓ A reincidência de não conformidade resultará em novo treinamento e novo ciclo de monitoria extra. Em persistindo a abordagem incorreta o pesquisador é retirado do projeto ou mesmo da equipe;
- ✓ Nas pesquisas online, implementamos uma estratégia que compreende o envio de links exclusivos 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.
- ✓ As respostas obtidas por meio da coleta online 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.





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.

Descrição do Grupo Pesquisado

População total:

13.879 Beneficiários **Unimed Vale Novo Paulista**

Universo amostral (grupo pesquisado):

11.073 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

Início: 10/02/2025 – Término: 11/03/2025

Período de Campo:

Início: 12/03/2025 – Término: 14/04/2025

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



Tamanho da Amostra

275

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%

Margem de Erro: 4,88%



TAXA DE RESPONDENTES

4,50 %

Total de Contatos
Telefônico e Online: 6.105

- 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)

Σ

5%	275
0%	22
0%	29
26%	1596
69%	4183
100%	6105



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)
Nota²: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.



Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	257	5.06
	2 - Atenção imediata	215	5.54
	3 - Comunicação	225	5.41
	4 - Atenção à saúde recebida	268	4.95
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	256	5.07
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	242	5.21
	7 - Resolutividade	75	9.44
	8 - Documentos e formulários	136	6.99
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	269	4.94
	10 - Recomendação	268	4.95



Intervalo de Confiança

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	159	57,8%	2,5%	4,9%	90,0%	52,9%	62,7%
Na maioria das vezes	62	22,5%	2,1%	4,2%	90,0%	18,4%	26,7%
Às vezes	35	12,7%	1,7%	3,3%	90,0%	9,4%	16,0%
Nunca	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	14	5,1%	1,1%	2,2%	90,0%	2,9%	7,3%
Não sei/Não me lembro	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%

2 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	143	52,0%	2,5%	5,0%	90,0%	47,0%	57,0%
Na maioria das vezes	32	11,6%	1,6%	3,2%	90,0%	8,4%	14,8%
Às vezes	36	13,1%	1,7%	3,4%	90,0%	9,7%	16,4%
Nunca	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	57	20,7%	2,0%	4,0%	90,0%	16,7%	24,8%
Não sei/Não me lembro	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,1%



Intervalo de Confiança

3 - Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	51	18,5%	1,9%	3,9%	90,0%	14,7%	22,4%
Não	174	63,3%	2,4%	4,8%	90,0%	58,5%	68,1%
Não sei/Não me lembro	50	18,2%	1,9%	3,8%	90,0%	14,3%	22,0%

4 - Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	101	36,7%	2,4%	4,8%	90,0%	31,9%	41,5%
Bom	118	42,9%	2,5%	4,9%	90,0%	38,0%	47,8%
Regular	42	15,3%	1,8%	3,6%	90,0%	11,7%	18,9%
Ruim	7	2,5%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,1%
Muito ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,6%
Não sei/Não me lembro	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,1%



Intervalo de Confiança

5 - Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	75	27,3%	2,2%	4,4%	90,0%	22,8%	31,7%
Bom	111	40,4%	2,4%	4,9%	90,0%	35,5%	45,2%
Regular	46	16,7%	1,9%	3,7%	90,0%	13,0%	20,4%
Ruim	19	6,9%	1,3%	2,5%	90,0%	4,4%	9,4%
Muito ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,1%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	14	5,1%	1,1%	2,2%	90,0%	2,9%	7,3%
Não sei/Não me lembro	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,1%

6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	67	24,4%	2,1%	4,3%	90,0%	20,1%	28,6%
Bom	133	48,4%	2,5%	5,0%	90,0%	43,4%	53,3%
Regular	33	12,0%	1,6%	3,2%	90,0%	8,8%	15,2%
Ruim	8	2,9%	0,8%	1,7%	90,0%	1,2%	4,6%
Muito ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	23	8,4%	1,4%	2,8%	90,0%	5,6%	11,1%
Não sei/Não me lembro	10	3,6%	0,9%	1,9%	90,0%	1,8%	5,5%



Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	37	13,5%	1,7%	3,4%	90,0%	10,1%	16,8%
Não	38	13,8%	1,7%	3,4%	90,0%	10,4%	17,3%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	186	67,6%	2,3%	4,7%	90,0%	63,0%	72,3%
Não sei/ Não me lembro	14	5,1%	1,1%	2,2%	90,0%	2,9%	7,3%

8 - Como o (a) Sr.(a) 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?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	35	12,7%	1,7%	3,3%	90,0%	9,4%	16,0%
Bom	73	26,5%	2,2%	4,4%	90,0%	22,2%	30,9%
Regular	21	7,6%	1,3%	2,6%	90,0%	5,0%	10,3%
Ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,6%
Muito ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	109	39,6%	2,4%	4,9%	90,0%	34,8%	44,5%
Não sei/ Não me lembro	30	10,9%	1,6%	3,1%	90,0%	7,8%	14,0%



Intervalo de Confiança

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	93	33,8%	2,4%	4,7%	90,0%	29,1%	38,5%
Bom	127	46,2%	2,5%	5,0%	90,0%	41,2%	51,1%
Regular	41	14,9%	1,8%	3,5%	90,0%	11,4%	18,5%
Ruim	8	2,9%	0,8%	1,7%	90,0%	1,2%	4,6%
Muito ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Não sei/Não tenho como avaliar	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,6%

10 - O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	45	16,4%	1,8%	3,7%	90,0%	12,7%	20,0%
Recomendaria	157	57,1%	2,5%	4,9%	90,0%	52,2%	62,0%
Indiferente	12	4,4%	1,0%	2,0%	90,0%	2,3%	6,4%
Recomendaria com ressalvas	44	16,0%	1,8%	3,6%	90,0%	12,4%	19,6%
Não recomendaria	10	3,6%	0,9%	1,9%	90,0%	1,8%	5,5%
Não sei/Não tenho como avaliar	7	2,5%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,1%



Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
CACAPAVA	68,0%
SAO JOSE DOS CAMPOS	12,7%
TAUBATE	10,9%
JACAREI	6,9%
BARRA VELHA	1,1%
JAMBEIRO	0,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
63,4%	72,6%
9,4%	16,0%
7,8%	14,0%
4,4%	9,4%
0,1%	2,1%
-0,2%	1,0%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	11,3%
De 26 a 35 anos	24,0%
De 36 a 45 anos	30,5%
De 46 a 55 anos	18,9%
De 56 a 65 anos	8,0%
Mais de 65 anos	7,3%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
8,1%	14,4%
19,8%	28,2%
26,0%	35,1%
15,0%	22,8%
5,3%	10,7%
4,7%	9,9%

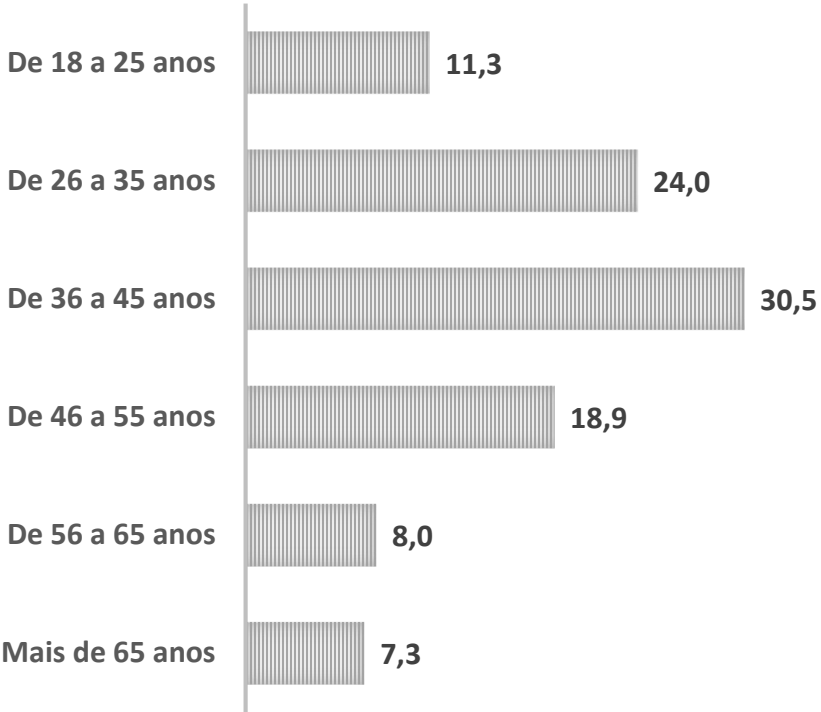
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	50,2%
Masculino	49,8%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
45,2%	55,2%
44,8%	54,8%

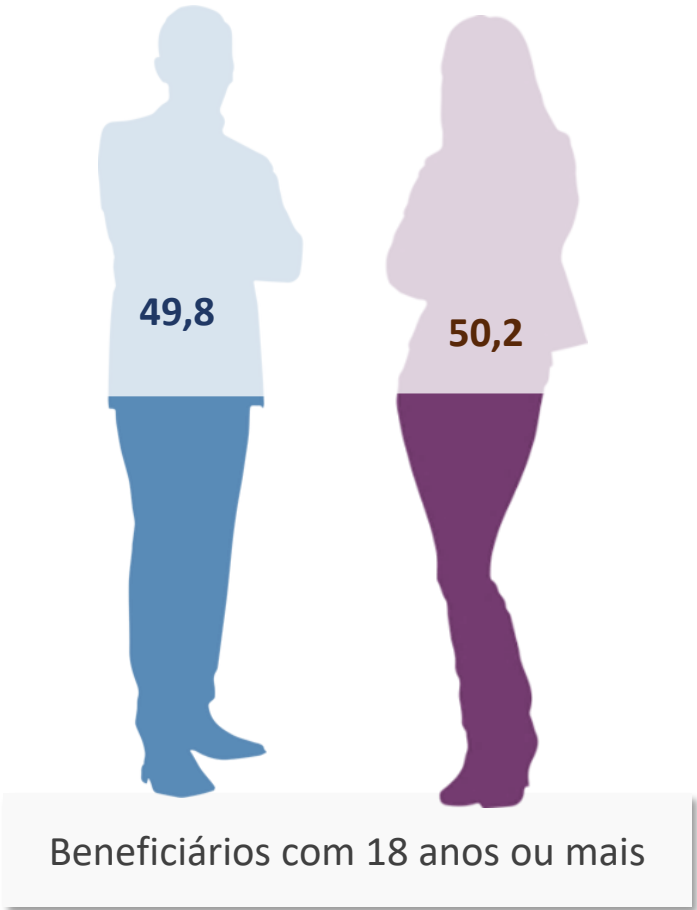


Descrição do Perfil

Faixa Etária



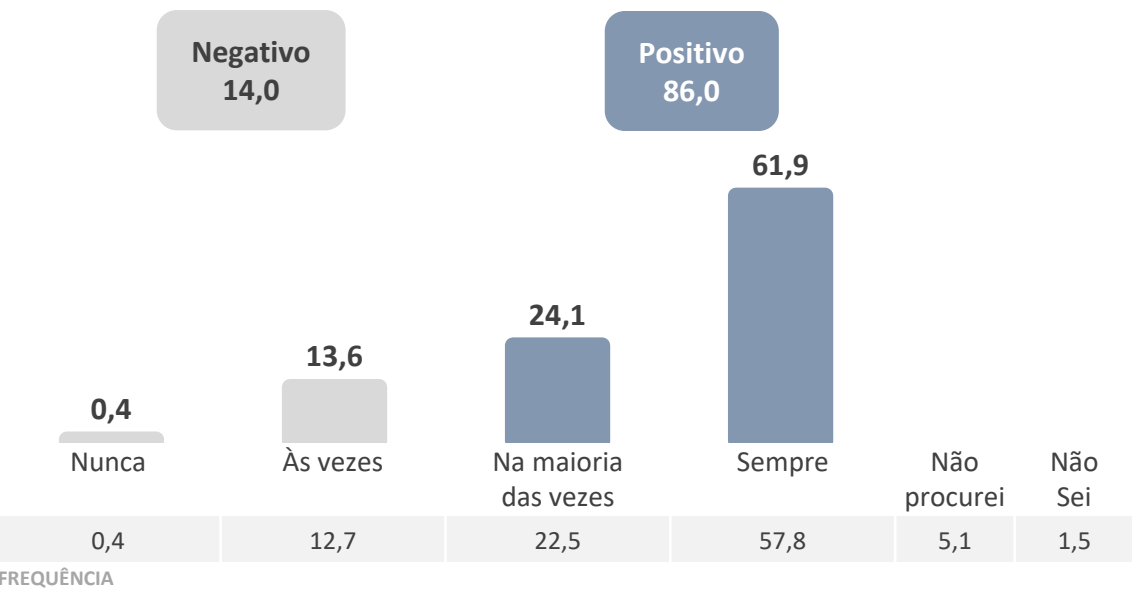
Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



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



Base: 257 | Margem de Erro: 5.06.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: 14 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 4 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

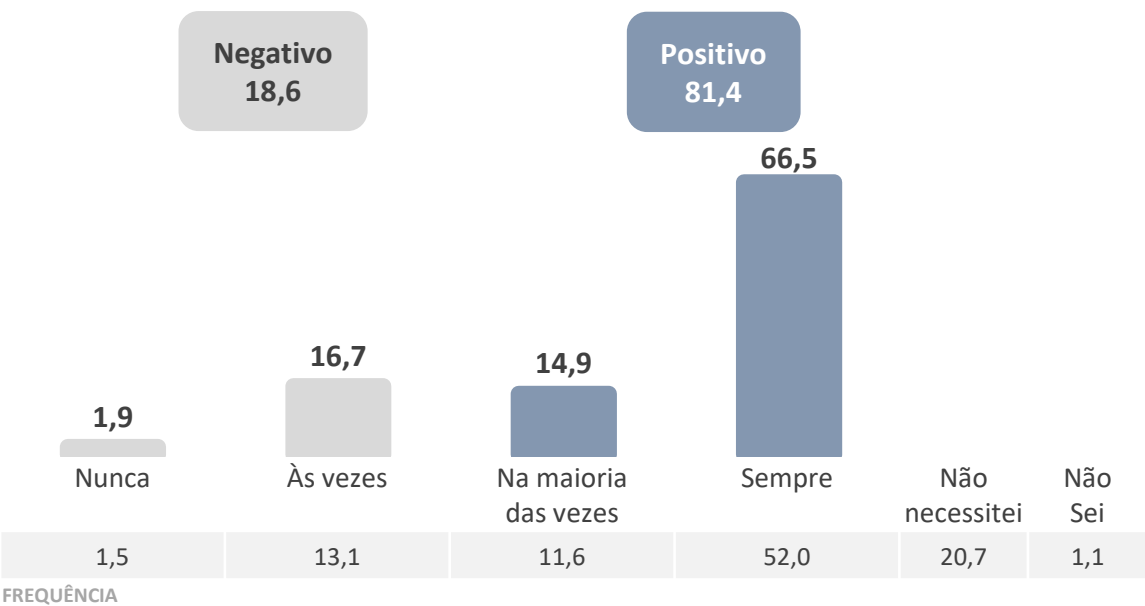
Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, 86,0% conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve apenas 0,4% de menções.

Analisando os perfis, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou com 89,5% classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, chegando a 100% das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 56 a 65 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com 66,7% em patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,8	9,8	24,1	65,4
Positivo:			89,5	
Masculino	0,0	17,7	24,2	58,1
Positivo:			83,2	
De 18 a 25 anos	3,7	11,1	14,8	70,4
Positivo:			85,2	
De 26 a 35 anos	0,0	10,7	25,0	64,3
Positivo:			89,3	
De 36 a 45 anos	0,0	11,1	32,1	56,8
Positivo:			88,9	
De 46 a 55 anos	0,0	19,2	21,2	59,6
Positivo:			80,8	
De 56 a 65 anos	0,0	33,3	14,3	52,4
Positivo:			66,7	
Mais de 65 anos	0,0	0,0	20,0	80,0
Positivo:			100,0	

Urgências e Emergências

2 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Base: 215 | Margem de Erro: 5.54.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: 57 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 3 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, 81,4% conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Nunca** com apenas 1,9% 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 92,8% de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com 71,5%, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,7	13,6	10,9	72,7
Masculino	1,0	20,0	19,0	60,0
De 18 a 25 anos	4,8	23,8	4,8	66,7
De 26 a 35 anos	1,9	11,3	18,9	67,9
De 36 a 45 anos	1,4	21,1	12,7	64,8
De 46 a 55 anos	0,0	14,6	12,2	73,2
De 56 a 65 anos	6,7	20,0	26,7	46,7
Mais de 65 anos	0,0	7,1	21,4	71,4

Comunicados Preventivos

3 - Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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	Não sei
18,5	63,3	18,2

FREQUÊNCIA

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	78,6	21,4
Masculino	75,9	24,1

Faixa etária

De 18 a 25 anos
De 26 a 35 anos
De 36 a 45 anos
De 46 a 55 anos
De 56 a 65 anos
Mais de 65 anos

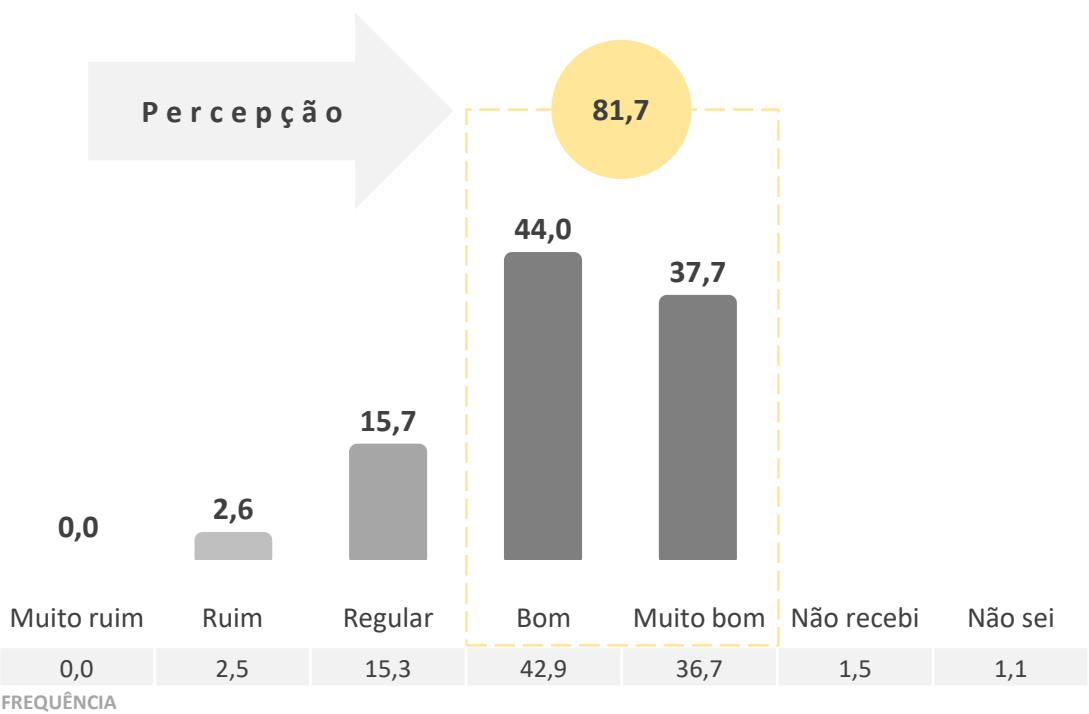
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	88,0	12,0
De 26 a 35 anos	82,4	17,6
De 36 a 45 anos	75,0	25,0
De 46 a 55 anos	69,8	30,2
De 56 a 65 anos	88,9	11,1
Mais de 65 anos	62,5	37,5

Base: **225** | Margem de Erro: **5.41**.
Não sei = Não sei/Não me lembro: **50 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **22,7%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto **77,3%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.
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 respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **37,5%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 56 a 65 anos**, dos respondentes **88,9%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc

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



Base: 268 | Margem de Erro: 4.95.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **4 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **3 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%

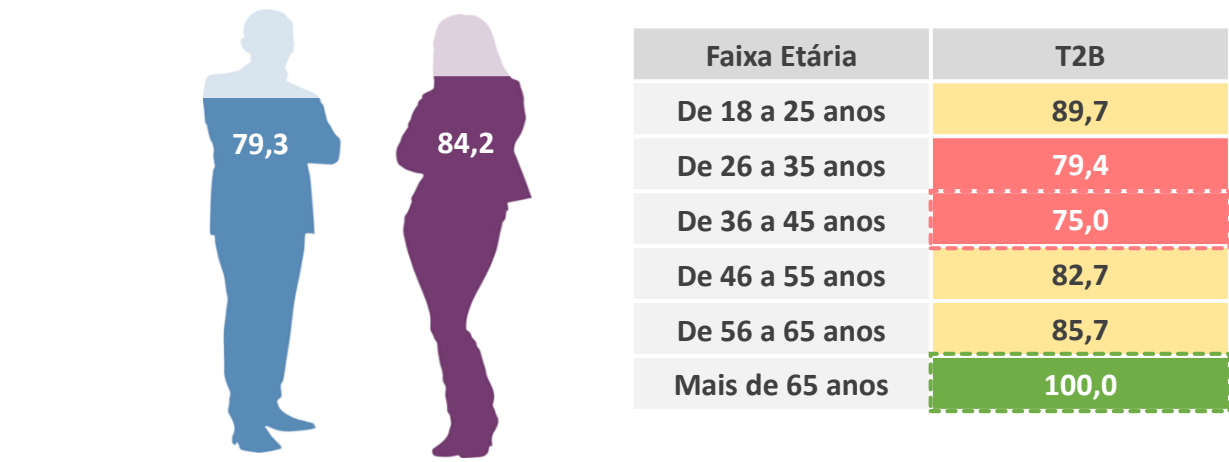
Excelência / Força

80 a 89%

Conformidade / Oportunidades

0 a 79%

Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças



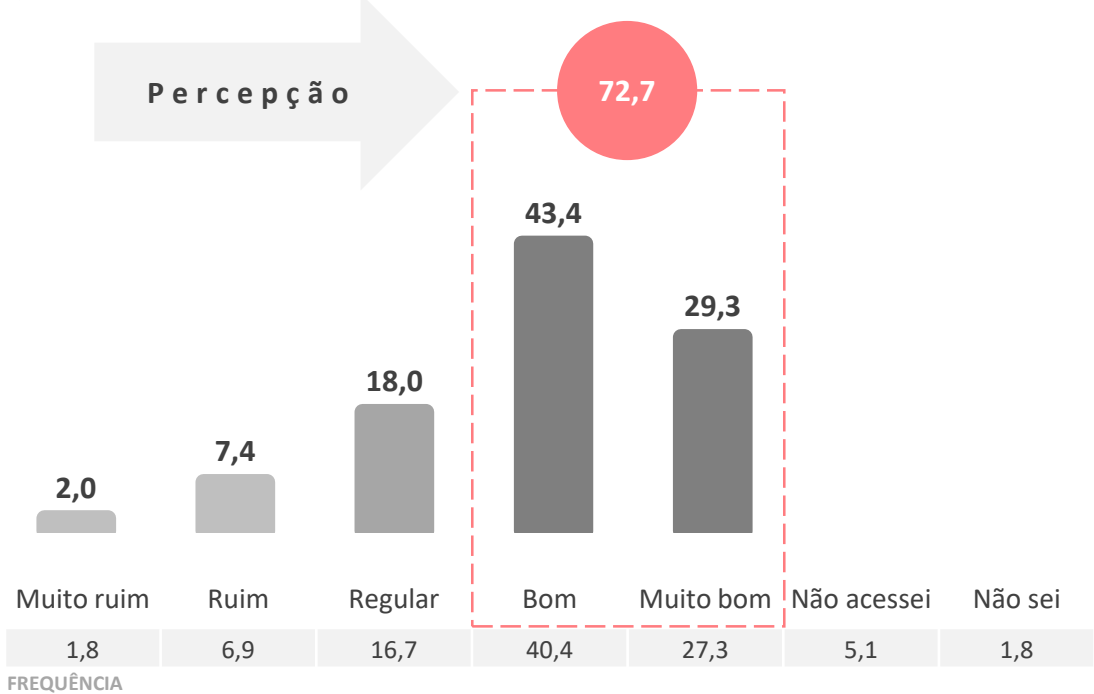
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **81,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que não teve citações. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **15,7%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **6,3pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analizando 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 com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **100,0%** na avaliação atingindo o patamar de **Excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com **75,0%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Lista de Prestadores

5 - Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



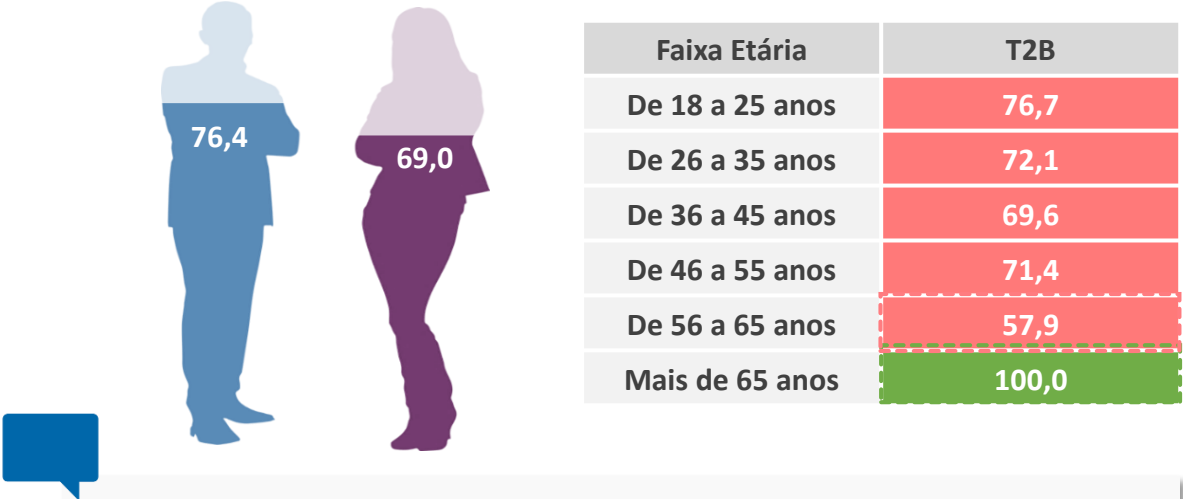
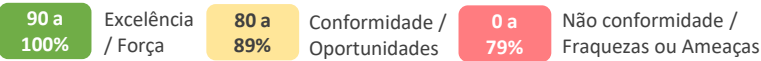
Base: 256 | Margem de Erro: 5.07.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: 14 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



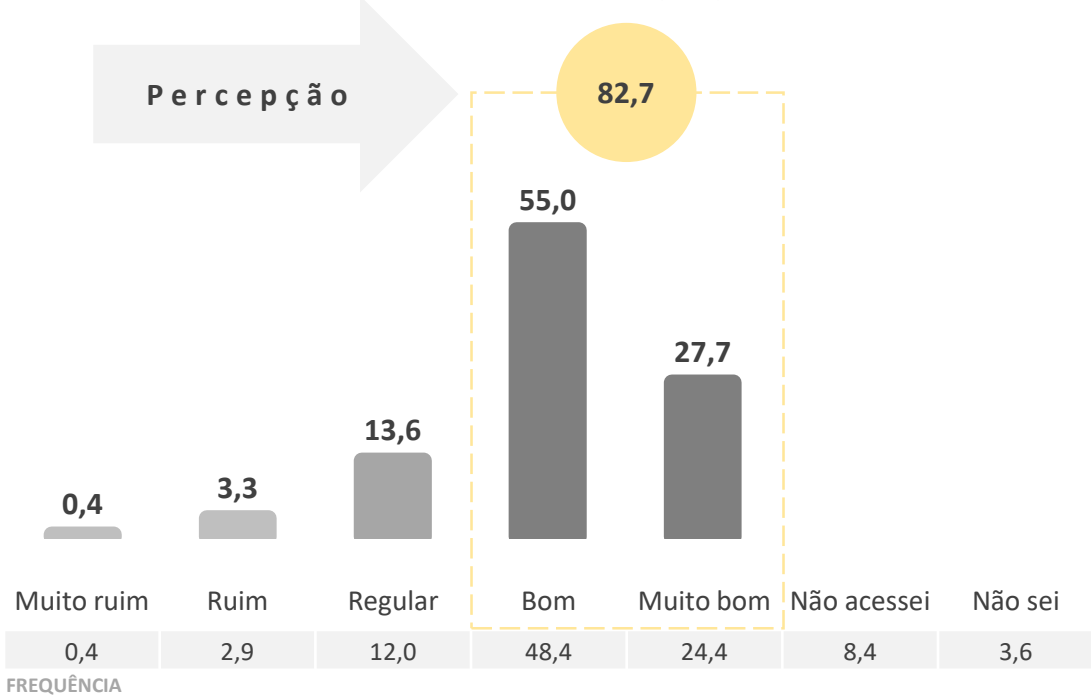
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, 72,7% dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas 2,0% de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com 18,0%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 14,1pp 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 76,4% classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com 100,0% na avaliação atingindo o patamar de **Excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 56 a 65 anos** com 57,9%, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Atendimento - Informação

6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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 o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



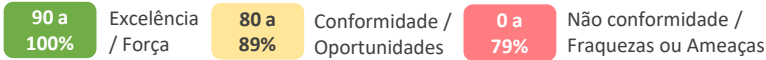
Base: 242 | Margem de Erro: 5.21.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **23 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	88,5
De 26 a 35 anos	87,5
De 36 a 45 anos	82,7
De 46 a 55 anos	78,4
De 56 a 65 anos	62,5
Mais de 65 anos	88,9

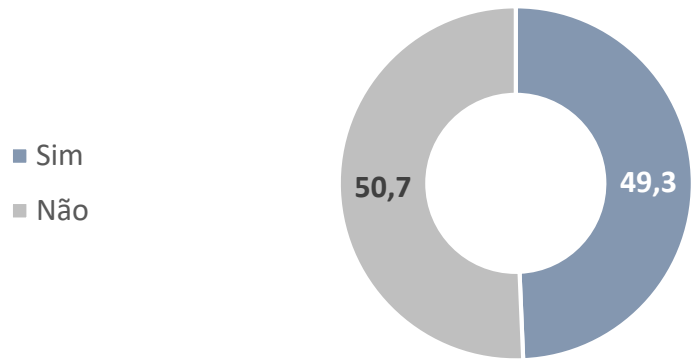
Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **82,7%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve apenas **0,4%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **13,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **27,3pp** 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 **88,9%** de satisfação, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 56 a 65 anos** com **62,5%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Atendimento - Reclamação

7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) 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) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
13,5	13,8	67,6	5,1

FREQUÊNCIA

Base: 75 | Margem de Erro: 9.44.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 186 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 14 entrevistados não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino

Masculino

	Não	Sim
Feminino	57,9	42,1
Masculino	43,2	56,8

Faixa etária

De 18 a 25 anos

De 26 a 35 anos

De 36 a 45 anos

De 46 a 55 anos

De 56 a 65 anos

Mais de 65 anos

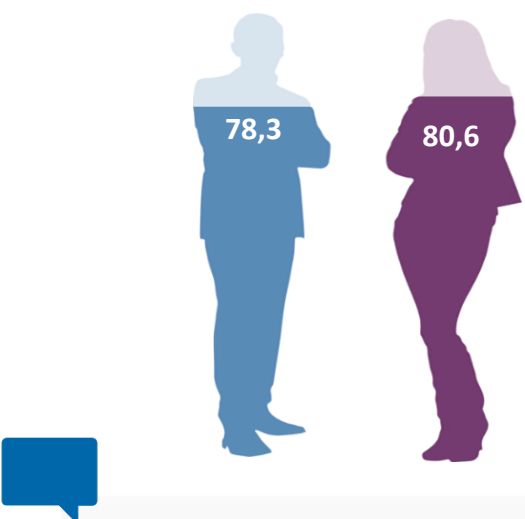
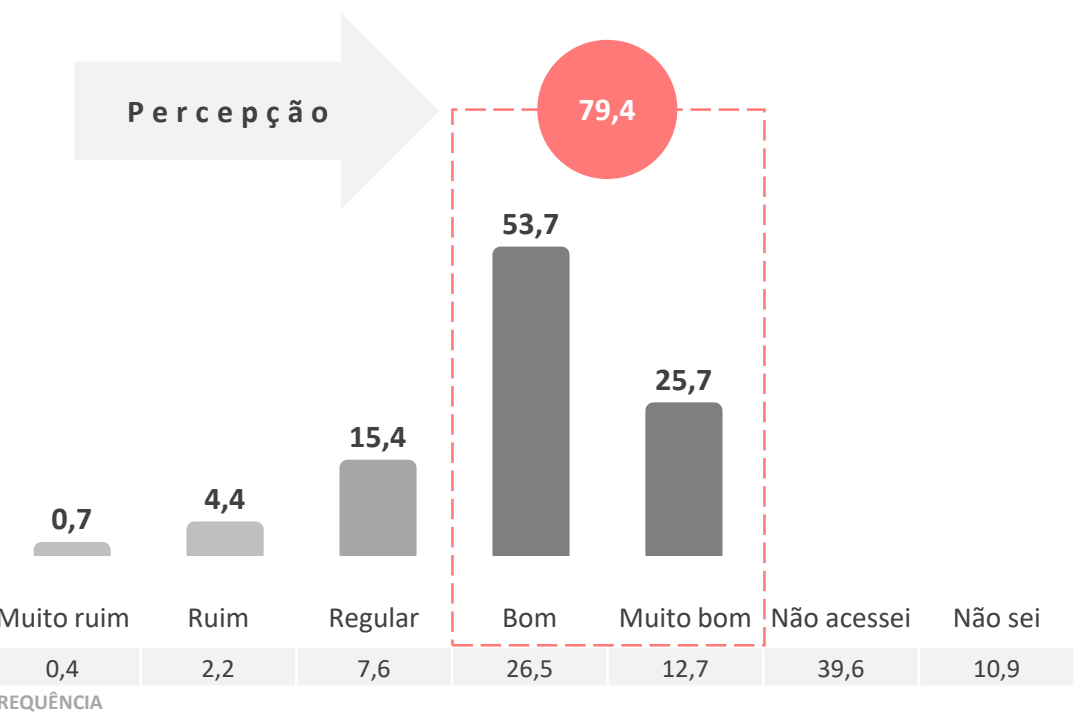
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	50,0	50,0
De 26 a 35 anos	46,7	53,3
De 36 a 45 anos	48,4	51,6
De 46 a 55 anos	64,7	35,3
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	25,0	75,0

27,3% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes 49,3% disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com 56,8% classificando a resolutividade em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária temos 75,0% dos beneficiários com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 46 a 55 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, 64,7% dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

Documentos e Formulários

8 - Como o (a) Sr.(a) 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	81,3
De 26 a 35 anos	79,5
De 36 a 45 anos	73,8
De 46 a 55 anos	87,5
De 56 a 65 anos	60,0
Mais de 65 anos	90,0

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **79,4%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **0,7%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **15,4%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **28,0pp** 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 **Excelência** com **90,0%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 56 a 65 anos** atingindo **60,0%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: 136 | Margem de Erro: 6.99.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **109 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados)

Não sei = Não sei/Não me lembro: **30 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%

Excelência / Força

80 a 89%

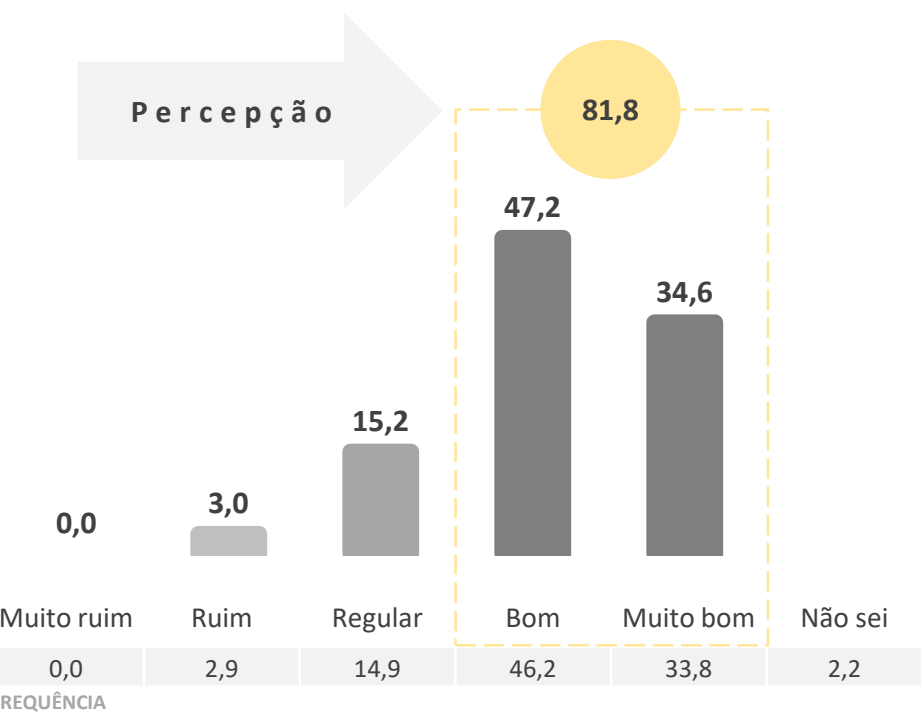
Conformidade / Oportunidades

0 a 79%

Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças

Avaliação Geral

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



Base: 269 | Margem de Erro: 4.94.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 6 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%

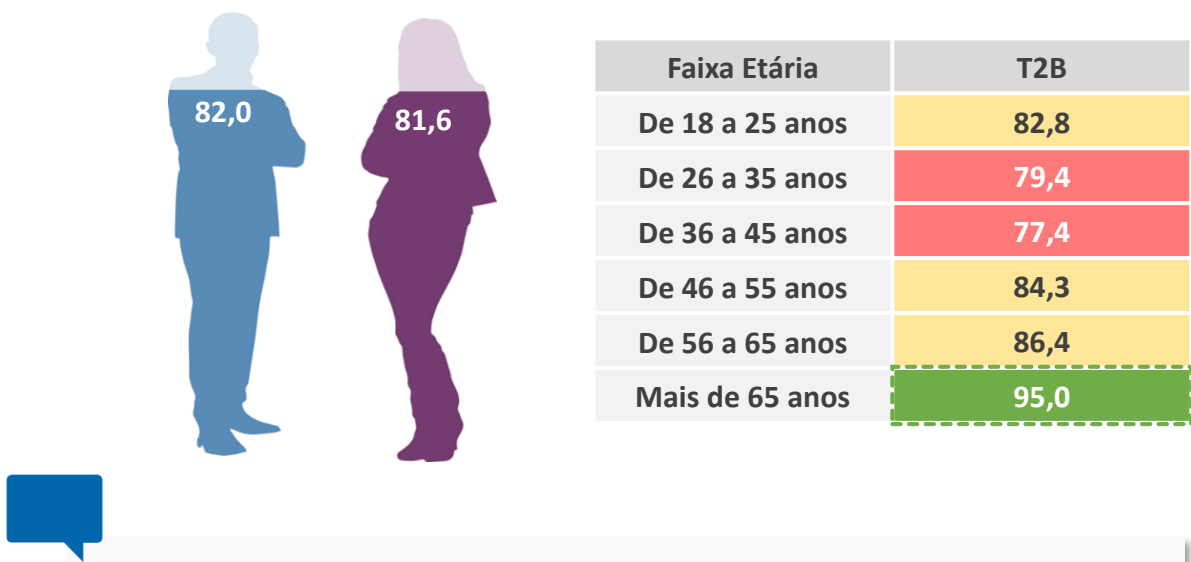
Excelência / Força

80 a 89%

Conformidade / Oportunidades

0 a 79%

Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças



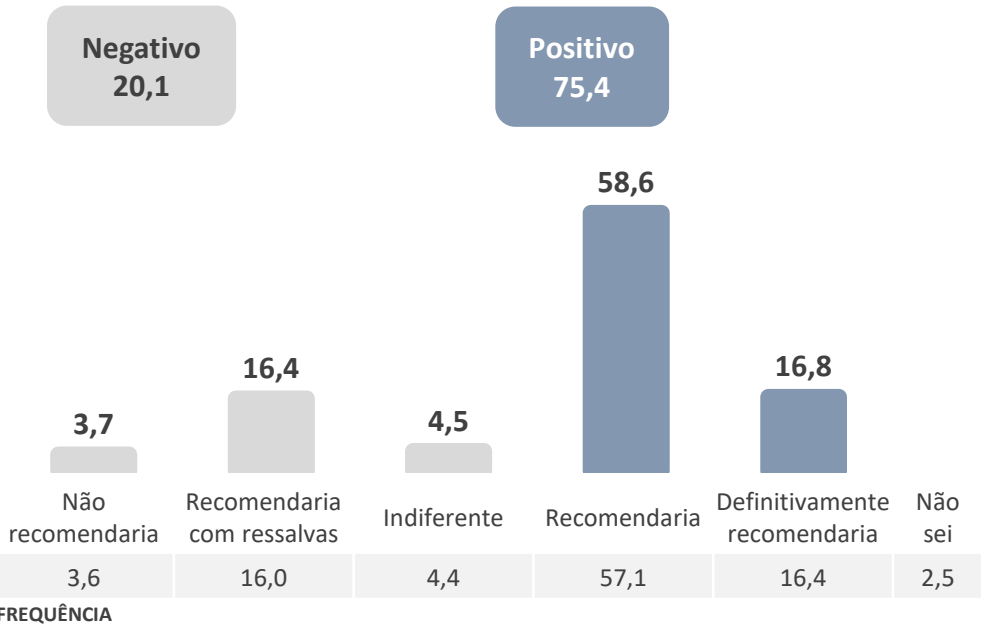
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **81,8%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto positivo para o índice de insatisfeitos, com **3,0%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **15,2%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **12,6pp** 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, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **95,0%** das menções, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **77,4%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Recomendação

10 - O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,4	17,8	7,4	51,9	18,5
	Positivo:				70,4
Masculino	3,0	15,0	1,5	65,4	15,0
	Positivo:				80,4
De 18 a 25 anos	0,0	16,1	6,5	61,3	16,1
	Positivo:				77,4
De 26 a 35 anos	1,6	18,8	1,6	59,4	18,8
	Positivo:				78,2
De 36 a 45 anos	6,0	21,7	2,4	53,0	16,9
	Positivo:				69,9
De 46 a 55 anos	5,9	17,6	3,9	58,8	13,7
	Positivo:				72,5
De 56 a 65 anos	0,0	0,0	19,0	71,4	9,5
	Positivo:				80,9
Mais de 65 anos	5,6	0,0	5,6	61,1	27,8
	Positivo:				88,9

Base: 268 | Margem de Erro: 4.95.

Não sei/Não tenho como avaliar: 7 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **75,4%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **41,8pp** 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 **20,1%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem mais recomendaria com **80,4%** de citações positivas. Por faixa etária se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **88,9%** de citações positivas e sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **27,8%**.

- ❖ Analisando o desempenho do plano **Unimed Vale Novo Paulista**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que três atributos entraram em patamar de **Conformidade** e **apenas** dois atributos entraram em patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 6, que se refere a avaliação do atendimento considerando o acesso às informações de que precisava pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Conformidade**, com **82,7%**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Não Conformidade**, com **72,7%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em todas as 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.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **81,8%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta **3,0%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 15,2%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **75,4%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela **NÃO** acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **6,4pp**. 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!



Unimed 
Vale Novo Paulista

