



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2021

(Ano Base 2020)

IBRC | INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Introdução

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO DO RIO DE JANEIRO, registro ANS número 393321

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **Unimed Rio** 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 – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando 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;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



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 de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



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 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.



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

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

População total:

789.831 Beneficiários Unimed Rio

População elegível à pesquisa:

597.182 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

22/10/2020

Período de Campo:

18/11/2020 à 05/04/2021

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

Dados Técnicos



600

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95,0%
Margem de Erro: 4,0%



TAXA DE RESPONDENTES

19,5%

Total de Ligações: 3.081

19,5%	600	Questionários concluídos
6,3%	195	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
2,2%	68	Pesquisas Incompletas
64,7%	1.994	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
7,3%	224	Outros motivos



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	565	4,1%
	2 - Atenção imediata	434	4,7%
	3 - Comunicação	589	4,0%
	4 - Atenção à saúde recebida	554	4,2%
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	575	4,1%
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	550	4,2%
	7 - Resolutividade	283	5,8%
	8 - Documentos e formulários	413	4,8%
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	595	4,0%
	10 - Recomendação	594	4,0%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	347	57,8%	2,0%	4,0%	95,0%	53,9%	61,8%
Na maioria das vezes	121	20,2%	1,6%	3,2%	95,0%	17,0%	23,4%
Às vezes	90	15,0%	1,4%	2,9%	95,0%	12,1%	17,9%
Nunca	7	1,2%	0,4%	0,9%	95,0%	0,3%	2,0%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	326	54,3%	2,0%	4,0%	95,0%	50,3%	58,3%
Na maioria das vezes	60	10,0%	1,2%	2,4%	95,0%	7,6%	12,4%
Às vezes	31	5,2%	0,9%	1,8%	95,0%	3,4%	6,9%
Nunca	17	2,8%	0,7%	1,3%	95,0%	1,5%	4,2%

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	169	28,2%	1,8%	3,6%	95,0%	24,6%	31,8%
Não	420	70,0%	1,8%	3,7%	95,0%	66,3%	73,7%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	214	35,7%	1,9%	3,8%	95,0%	31,8%	39,5%
Bom	283	47,2%	2,0%	4,0%	95,0%	43,2%	51,2%
Regular	49	8,2%	1,1%	2,2%	95,0%	6,0%	10,4%
Ruim	4	0,7%	0,3%	0,7%	95,0%	0,0%	1,3%
Muito ruim	4	0,7%	0,3%	0,7%	95,0%	0,0%	1,3%

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	128	21,3%	1,6%	3,3%	95,0%	18,1%	24,6%
Bom	278	46,3%	2,0%	4,0%	95,0%	42,3%	50,3%
Regular	111	18,5%	1,6%	3,1%	95,0%	15,4%	21,6%
Ruim	34	5,7%	0,9%	1,9%	95,0%	3,8%	7,5%
Muito ruim	24	4,0%	0,8%	1,6%	95,0%	2,4%	5,6%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	145	24,2%	1,7%	3,4%	95,0%	20,7%	27,6%
Bom	277	46,2%	2,0%	4,0%	95,0%	42,2%	50,2%
Regular	106	17,7%	1,5%	3,1%	95,0%	14,6%	20,7%
Ruim	16	2,7%	0,6%	1,3%	95,0%	1,4%	4,0%
Muito ruim	6	1,0%	0,4%	0,8%	95,0%	0,2%	1,8%

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	230	38,3%	1,9%	3,9%	95,0%	34,4%	42,2%
Não	53	8,8%	1,1%	2,3%	95,0%	6,6%	11,1%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	89	14,8%	1,4%	2,8%	95,0%	12,0%	17,7%
Bom	227	37,8%	1,9%	3,9%	95,0%	34,0%	41,7%
Regular	78	13,0%	1,3%	2,7%	95,0%	10,3%	15,7%
Ruim	13	2,2%	0,6%	1,2%	95,0%	1,0%	3,3%
Muito ruim	6	1,0%	0,4%	0,8%	95,0%	0,2%	1,8%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	181	30,2%	1,8%	3,7%	95,0%	26,5%	33,8%
Bom	312	52,0%	2,0%	4,0%	95,0%	48,0%	56,0%
Regular	91	15,2%	1,4%	2,9%	95,0%	12,3%	18,0%
Ruim	8	1,3%	0,5%	0,9%	95,0%	0,4%	2,3%
Muito ruim	3	0,5%	0,3%	0,6%	95,0%	-0,1%	1,1%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	53	8,8%	1,1%	2,3%	95,0%	6,6%	11,1%
Recomendaria	399	66,5%	1,9%	3,8%	95,0%	62,7%	70,3%
Indiferente	0	0,0%	0,0%	0,0%	95,0%	0,0%	0,0%
Recomendaria com ressalvas	117	19,5%	1,6%	3,2%	95,0%	16,3%	22,7%
Não recomendaria	25	4,2%	0,8%	1,6%	95,0%	2,6%	5,8%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança		Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior	Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
RIO DE JANEIRO	70,9%	67,2%	74,5%	FARIA LEMOS	0,2%	-0,2%	0,5%
NITEROI	3,9%	2,3%	5,4%	VALENÇA	0,2%	-0,2%	0,5%
NOVA IGUAÇU	3,3%	1,9%	4,7%	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS	0,2%	-0,2%	0,5%
DUQUE DE CAXIAS	2,7%	1,4%	4,0%	NATAL	0,2%	-0,2%	0,5%
SÃO GONÇALO	2,1%	1,0%	3,3%	CONTAGEM	0,2%	-0,2%	0,5%
BELFORD ROXO	1,2%	0,3%	2,0%	SALVADOR	0,2%	-0,2%	0,5%
MESQUITA	1,2%	0,3%	2,0%	NOVA FRIBURGO	0,2%	-0,2%	0,5%
SÃO JOÃO DE MERITI	1,2%	0,3%	2,0%	MACEIÓ	0,2%	-0,2%	0,5%
NILÓPOLIS	1,2%	0,3%	2,0%	FOZ DO IGUAÇU	0,2%	-0,2%	0,5%
MARICÁ	0,8%	0,1%	1,5%	SAO JOAO DA BARRA	0,2%	-0,2%	0,5%
PETRÓPOLIS	0,8%	0,1%	1,5%	RIBEIRÃO PRETO	0,2%	-0,2%	0,5%
BELO HORIZONTE	0,8%	0,1%	1,5%	GUARAPARI	0,2%	-0,2%	0,5%
VOLTA REDONDA	0,6%	0,0%	1,2%	MENDES	0,2%	-0,2%	0,5%
RIO DAS OSTRAS	0,6%	0,0%	1,2%	TERESÓPOLIS	0,2%	-0,2%	0,5%
BRASÍLIA	0,4%	-0,1%	0,9%	DOURADOS	0,2%	-0,2%	0,5%
QUEIMADOS	0,4%	-0,1%	0,9%	CANDEIAS	0,2%	-0,2%	0,5%
MACAE	0,4%	-0,1%	0,9%	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	0,2%	-0,2%	0,5%
ARARUAMA	0,4%	-0,1%	0,9%	BELÉM	0,2%	-0,2%	0,5%
BARRA MANSA	0,4%	-0,1%	0,9%	IBOTIRAMA	0,2%	-0,2%	0,5%
SÃO PAULO	0,4%	-0,1%	0,9%	MIGUEL PEREIRA	0,2%	-0,2%	0,5%
ITAGUAÍ	0,4%	-0,1%	0,9%	SEROPEDICA	0,2%	-0,2%	0,5%
RECIFE	0,4%	-0,1%	0,9%	CABO FRIO	0,2%	-0,2%	0,5%
ITABORAÍ	0,4%	-0,1%	0,9%	CAMPOS DOS GOYTACAZES	0,2%	-0,2%	0,5%
RESENDE	0,4%	-0,1%	0,9%	MAGÉ	0,2%	-0,2%	0,5%
ANGRA DOS REIS	0,4%	-0,1%	0,9%				

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1,5%
De 21 a 30 anos	14,0%
De 31 a 40 anos	20,3%
De 41 a 50 anos	17,2%
De 51 a 60 anos	15,3%
Mais de 60 anos	31,7%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0,5%	2,5%
11,2%	16,8%
17,1%	23,6%
14,1%	20,2%
12,5%	18,2%
27,9%	35,4%

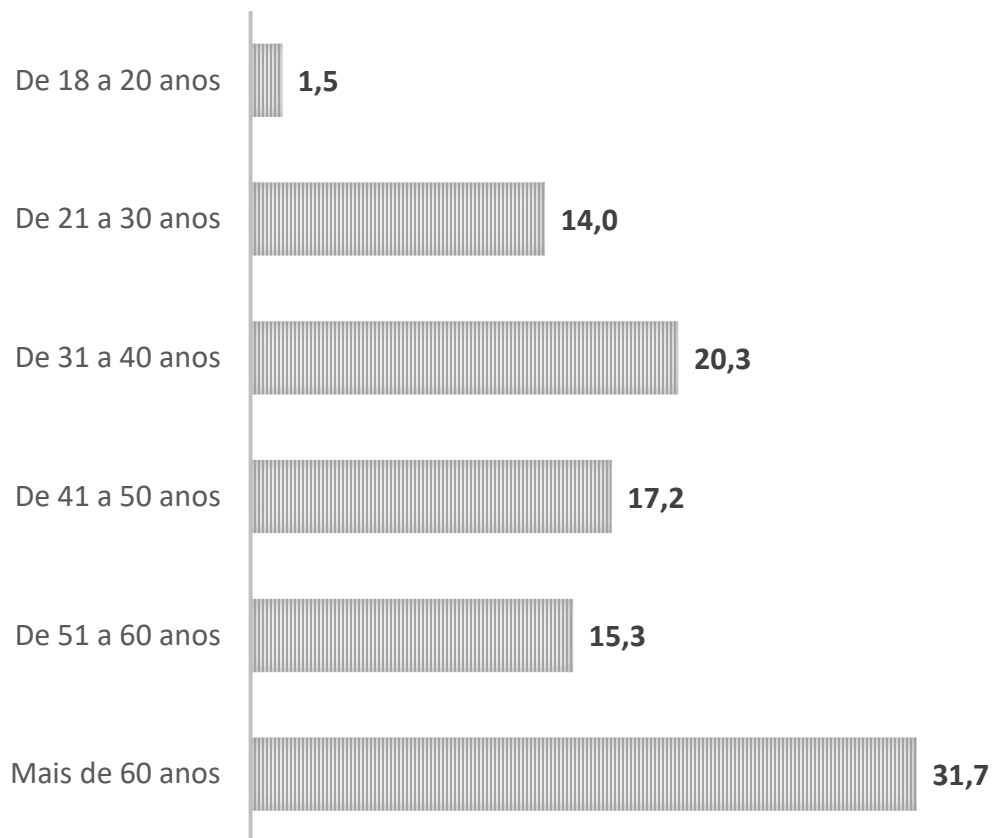
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	62,5%
Masculino	37,5%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
58,6%	66,4%
33,6%	41,4%



Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária

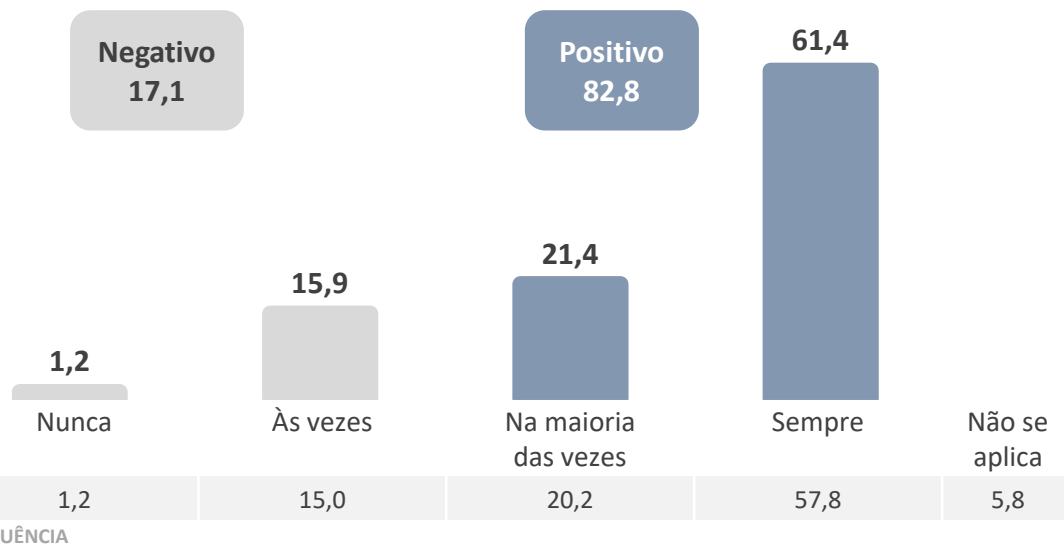


Gênero



Atenção a 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?



Base: 565 | Margem de Erro: 4.1.

Não se aplica: 35 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Gênero	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,1	15,1	21,8	61,9
Masculino	1,4	17,3	20,7	60,6

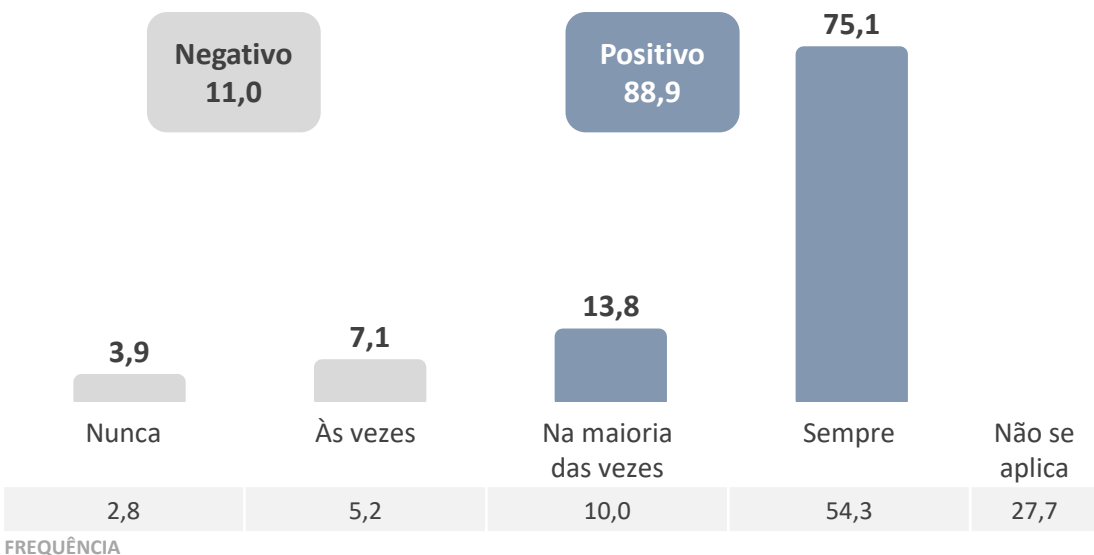
Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	11,1	22,2	66,7
De 21 a 30 anos	2,6	11,7	23,4	62,3
De 31 a 40 anos	1,7	14,5	23,9	59,8
De 41 a 50 anos	0,0	18,8	20,8	60,4
De 51 a 60 anos	0,0	16,7	20,2	63,1
Mais de 60 anos	1,7	16,9	19,8	61,6

Sobre a obtenção de cuidados de saúde, **82,8%** dos beneficiários avaliaram com menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), classificando este atributo dentro da **Conformidade**. **Destaque positivo** para a menção **Nunca** que atingiu apenas **1,2%**.

Por gênero o público **Feminino**, apresentou uma melhor avaliação com **83,8%**, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Ainda analisando os perfis, positivamente se destaca a faixa etária **De 18 a 20 anos** com **88,9%** das citações **Positivas**, também classificando este atributo dentro da **Conformidade**.

Atenção a 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	4,3	7,6	15,8	72,3
Masculino	3,2	6,4	10,3	80,1

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	14,3	85,7
De 21 a 30 anos	3,0	6,0	4,5	86,6
De 31 a 40 anos	2,3	3,4	12,5	81,8
De 41 a 50 anos	3,7	4,9	9,9	81,5
De 51 a 60 anos	3,2	11,1	22,2	63,5
Mais de 60 anos	6,3	10,2	18,0	65,6

Base: 434 | Margem de Erro: 4.7.

Não se aplica: 166 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

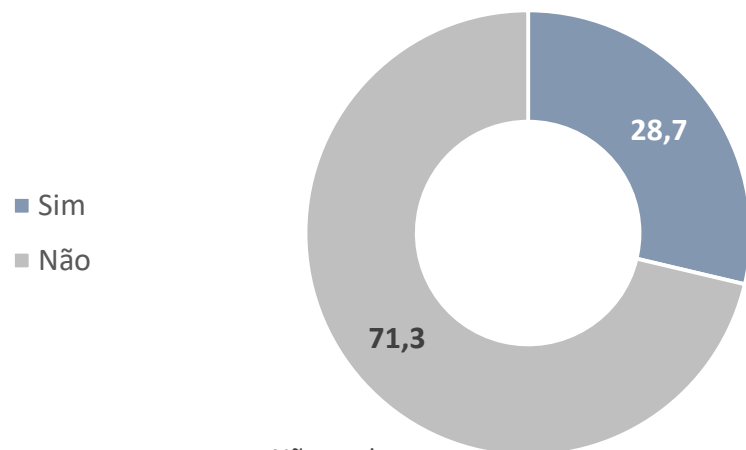
Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata, o plano obteve uma avaliação **satisfatória**, com **88,9%** de menções positivas (**Sempre** e **Na maioria das vezes**), classificando este atributo dentro da **Conformidade**. **Destaque positivo** para a opção **Nunca**, que atingiu **3,9%**.

Por gênero o público **Masculino**, apresentou uma melhor avaliação (**90,4%**), classificando este atributo em patamar de **Excelência**.

A **Faixa etária De 18 a 20 anos** classificou em patamar máximo de **Excelência**, com **100,0%**.

Atenção a 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.?



Sim	Não	Não soube responder
28,2	70,0	1,8

FREQUÊNCIA

Base: 589 | Margem de Erro: 4.0.

Não soube responder: 11 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	72,1	27,9
Masculino	70,0	30,0

Faixa etária

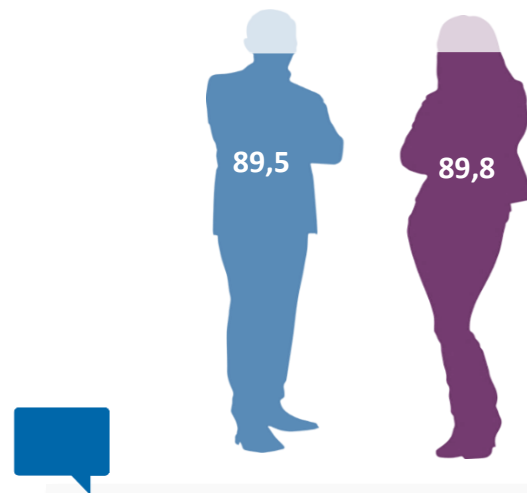
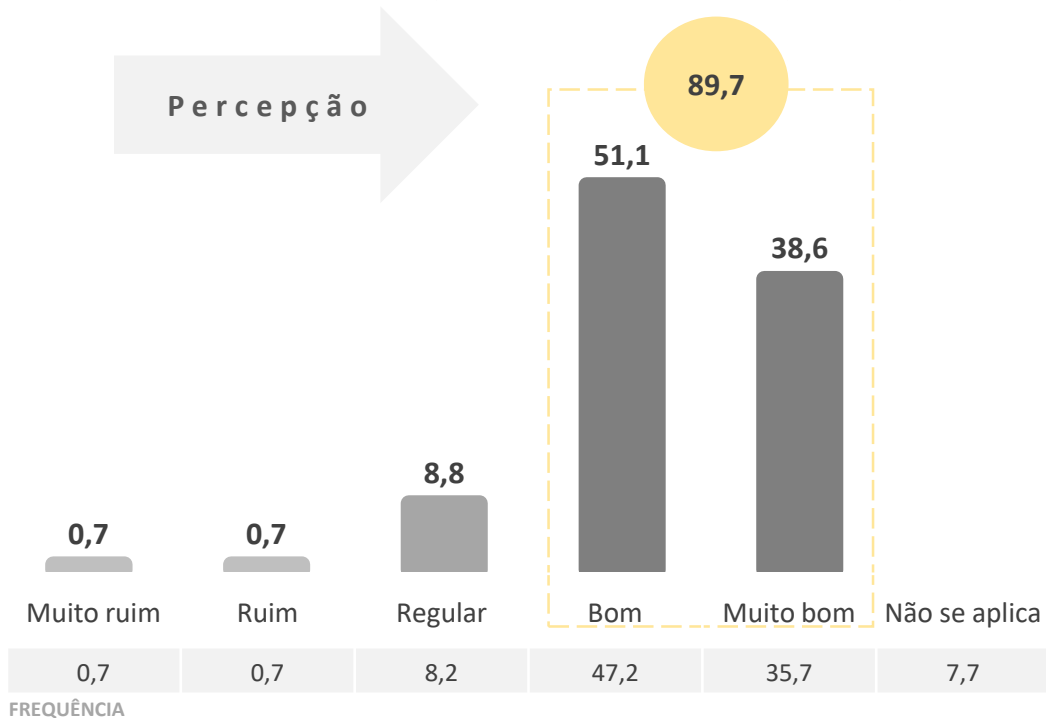
De 18 a 20 anos
De 21 a 30 anos
De 31 a 40 anos
De 41 a 50 anos
De 51 a 60 anos
Mais de 60 anos

	Não	Sim
De 18 a 20 anos	55,6	44,4
De 21 a 30 anos	74,4	25,6
De 31 a 40 anos	65,5	34,5
De 41 a 50 anos	70,3	29,7
De 51 a 60 anos	68,5	31,5
Mais de 60 anos	76,3	23,7

Sobre a comunicação do plano, **71,3%** dos beneficiários relatam não receber algum tipo de comunicação. Esse é um índice elevado, vale então um **ponto de atenção** ao percentual. Analisando por gênero o público **Masculino**, é o que mais recebeu algum tipo de comunicação (**30,0%**). Por **Faixa Etária**, este contato é mais frequente para os respondentes **De 18 a 20 anos**, onde **44,4%** afirmaram receber algum tipo de comunicação. Já **76,3%** do público com **Mais de 60 anos**, relatam não receber comunicação.

Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	90,0
De 31 a 40 anos	91,2
De 41 a 50 anos	88,7
De 51 a 60 anos	85,7
Mais de 60 anos	90,6

Sobre atenção à saúde recebida, **89,7%** dos entrevistados avaliam satisfatoriamente, com menções **Bom** e **Muito bom**, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um relevante **ponto positivo** é o fato de que classificaram este atributo como **Muito Ruim e Ruim** ficar em apenas **1,4%**, indicando assim um baixíssimo índice de insatisfeitos, concentrando a não satisfação na neutralidade (**Regular 8,8%**).

Ponto de atenção ao viés de baixa de 12,5pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Por gênero temos um empate técnico entre os perfis, ambos estão dentro da margem de erro, e classificam este atributo dentro da **Conformidade**.

Por faixa etária, o público **De 18 a 20 anos** avaliou em patamar de **Excelência**, com **100%**. Já o público **De 51 a 60 anos** teve o menor índice de satisfação, com **85,7%**, mas ainda assim avaliaram o atributo dentro da **Conformidade**.

Base: 554 | Margem de Erro: 4.2.

Não se aplica: 46 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

Excelente / Forças

80 a 89

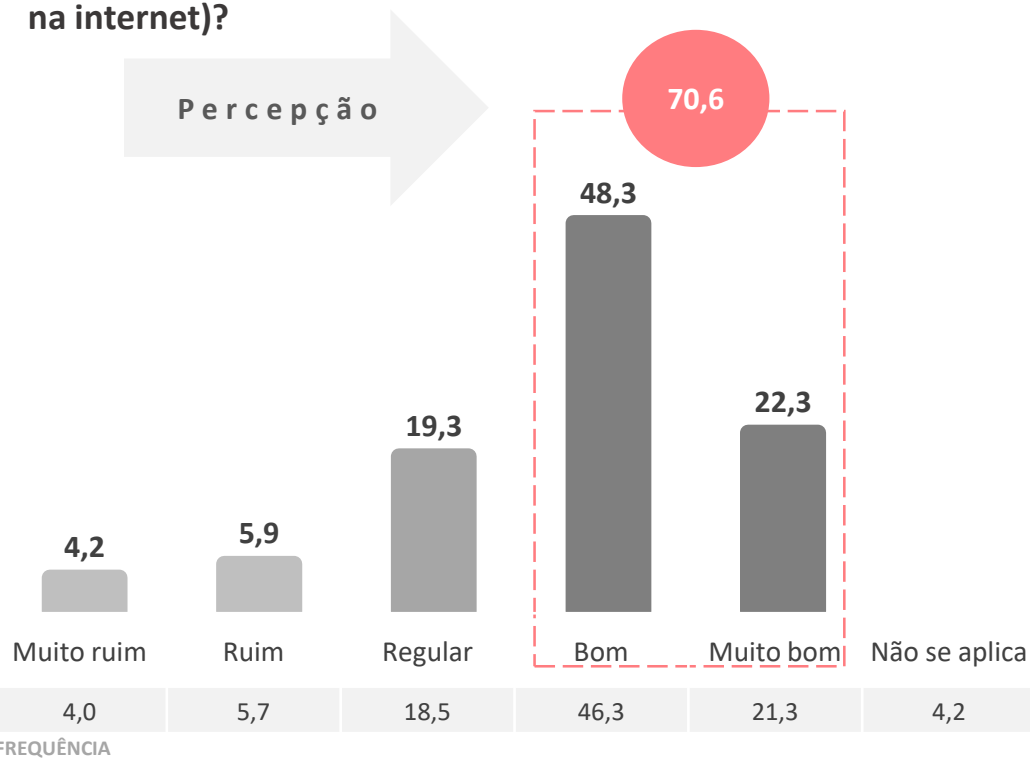
Conforme / Oportunidades

0 a 79

Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atenção a saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	88,9
De 21 a 30 anos	72,0
De 31 a 40 anos	60,2
De 41 a 50 anos	58,4
De 51 a 60 anos	72,4
Mais de 60 anos	82,0

Sobre a lista de prestadores de serviços, **70,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim** que ficou em **4,2%**. Este atributo concentra um alto índice de neutralidade (**Regular 19,3%**).

Ponto de atenção ao viés de baixa de 26,1pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

O público **Masculino** apresenta maior índice de satisfação (**71,2%**), e ambos classificam o atributo dentro da **Não Conformidade**.

Por **Faixa etária**, o público **De 18 a 20 anos** é o que melhor avalia com **88,9%**, dentro da **Conformidade**, enquanto os beneficiários **De 41 a 50 anos** tem o menor índice de satisfação com **58,4%**, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**.

Base: 575 | Margem de Erro: 4.1.

Não se aplica: 25 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

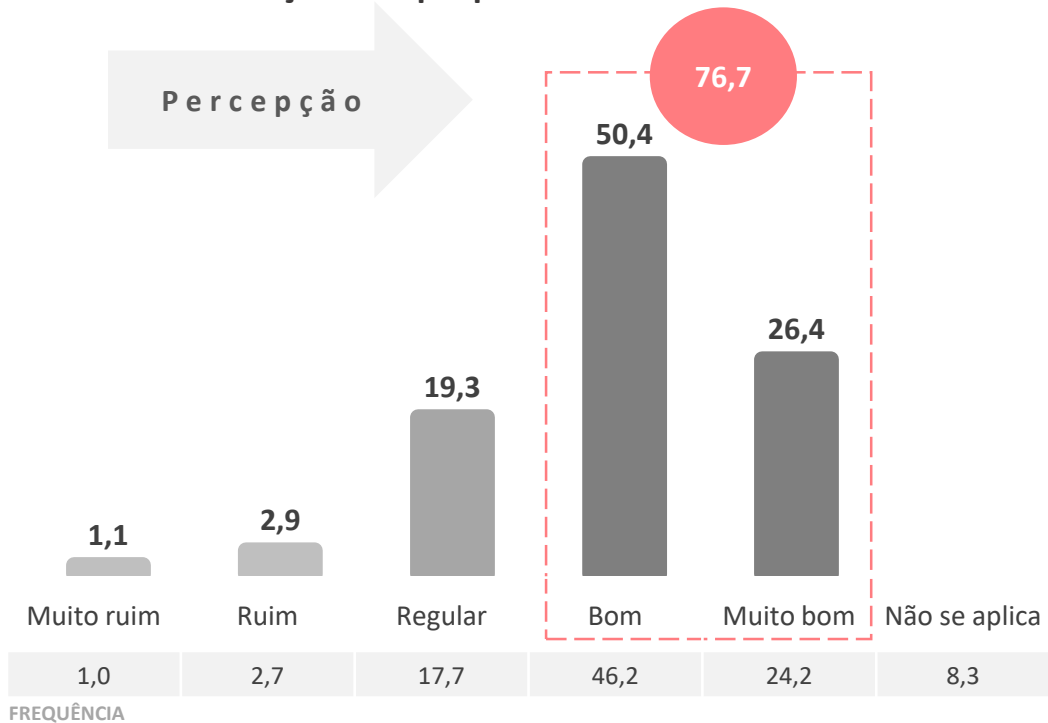
80 a 89

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 – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	87,5
De 21 a 30 anos	68,3
De 31 a 40 anos	71,4
De 41 a 50 anos	79,8
De 51 a 60 anos	77,1
Mais de 60 anos	81,9

Sobre o acesso ao plano de saúde, **76,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito bom**, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**, que ficou em **4,0%**. A não satisfação está concentrada em **Regular (19,3%)**. **Ponto de atenção** ao viés de baixa de 24,0pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou com **77,2%**, mas com uma diferença do público **Masculino** dentro da margem de erro, e ambos classificaram este atributo dentro da **Não Conformidade**. Os respondentes, **De 21 a 30 anos** possuem o menor índice de satisfação (**68,3%**), e também classificam o atributo dentro da **Não Conformidade**, o maior índice de satisfação aparece no público **De 18 a 20 anos**, com **87,5%**, dentro da **Conformidade**.

Base: 550 | Margem de Erro: 4.2.

Não se aplica: 50 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

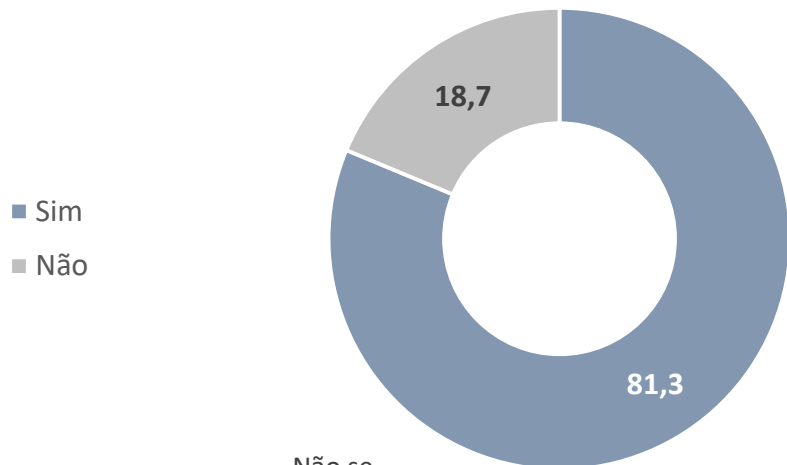
% Satisfação



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 (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Sim	Não	Não se aplica
38,3	8,8	52,8

FREQUÊNCIA

Base: 283 | Margem de Erro: 5,8.

Não se aplica: 317 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

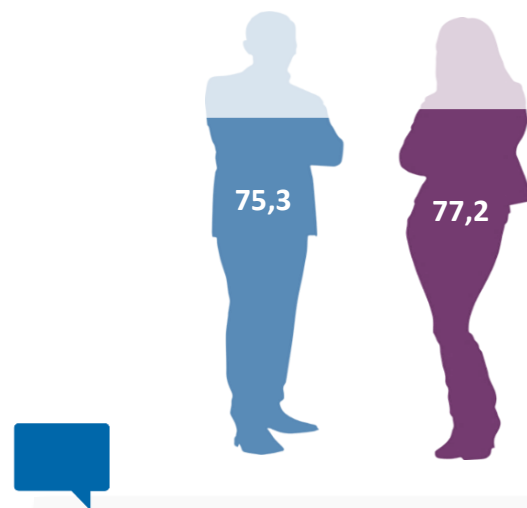
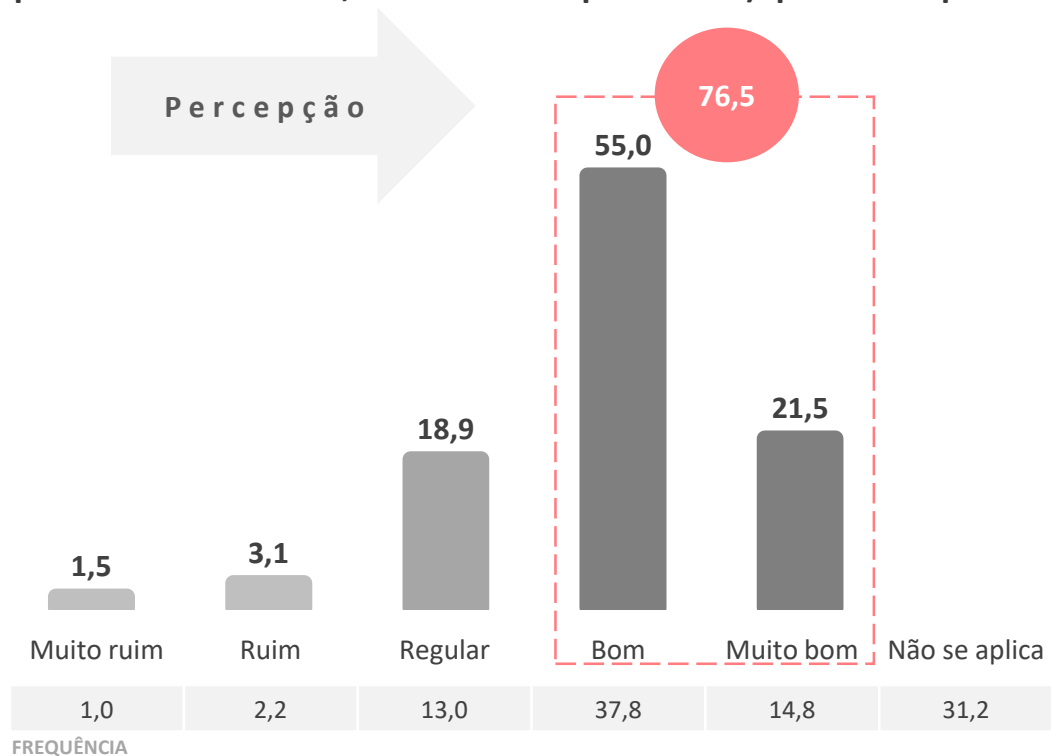
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	18,3	81,7
Masculino	19,6	80,4

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	18,4	81,6
De 31 a 40 anos	25,5	74,5
De 41 a 50 anos	16,7	83,3
De 51 a 60 anos	23,4	76,6
Mais de 60 anos	14,1	85,9

Dos beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação (47,2%), 81,3% citaram que tiveram suas demandas resolvidas, classificando a resolutividade dentro da **Conformidade**. Avaliando por perfil, o público **Feminino** apresentou maior índice de resolutividade (81,7%). Por **Faixa etária** quem menos recebeu solução, foi o público **De 31 a 40 anos** com 25,5%. Já **100,0%** dos beneficiários com **De 18 a 20 anos** tiveram suas demandas resolvidas, classificando a resolutividade em patamar de **Excelência**.

Canais de atendimento

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	81,0
De 31 a 40 anos	72,0
De 41 a 50 anos	74,0
De 51 a 60 anos	80,6
Mais de 60 anos	76,4

Sobre documentos ou formulários exigidos, **76,5%** dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 33,4pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação. **Ponto positivo** para a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim**, que ficou em **4,6%**. A não satisfação esta concentrada na neutralidade (**Regular 18,9%**).

Referente a **gênero**, o público **Feminino** foi o que melhor avaliou com **77,2%**, e ambos classificam o atributo dentro da **Não Conformidade**.

Analisando os perfis por **Faixa etária**, **83,3%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** avaliaram positivamente (classificando o atributo dentro da **Conformidade**), enquanto os beneficiários **De 31 a 40 anos** tem o menor índice de satisfação com **72,0%**, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**.

Base: 413 | Margem de Erro: 4.8.

Não se aplica: 187 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

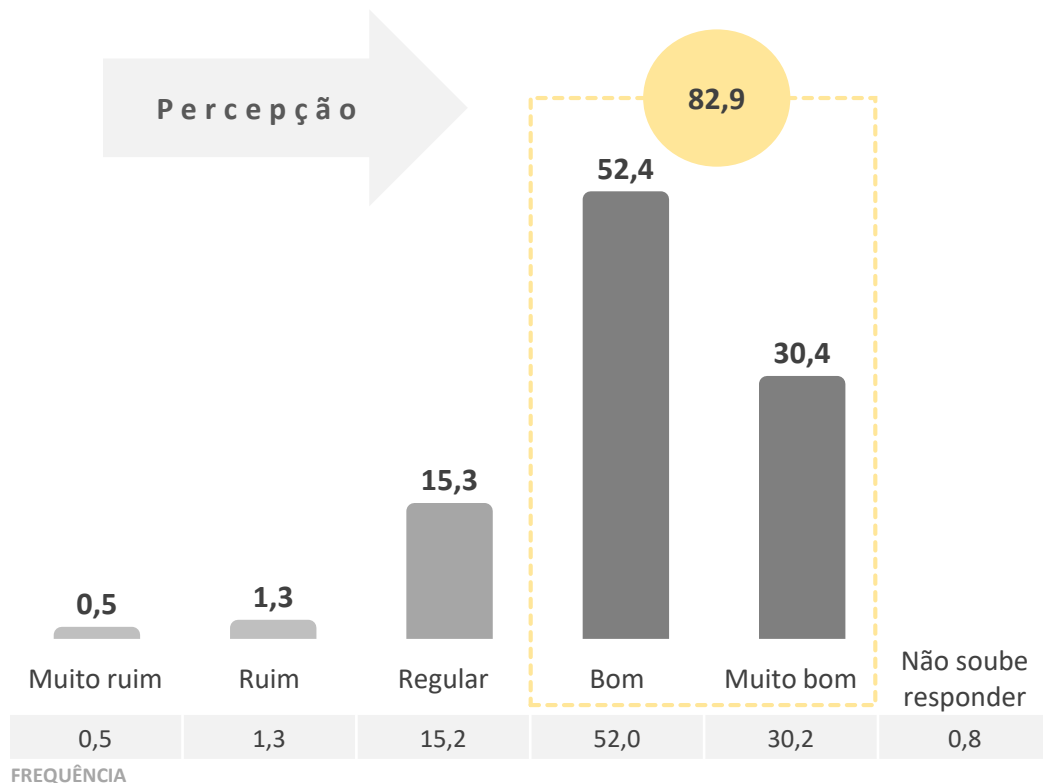
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Base: 595 | Margem de Erro: 4,0..

Não soube responder: 5 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

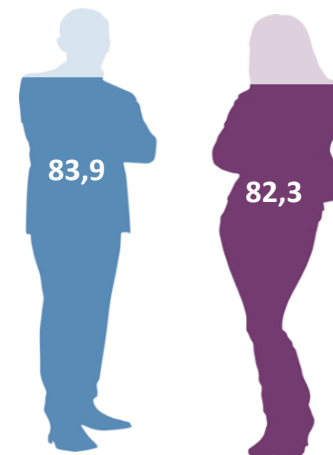
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	84,3
De 31 a 40 anos	85,1
De 41 a 50 anos	81,4
De 51 a 60 anos	75,8
Mais de 60 anos	84,1

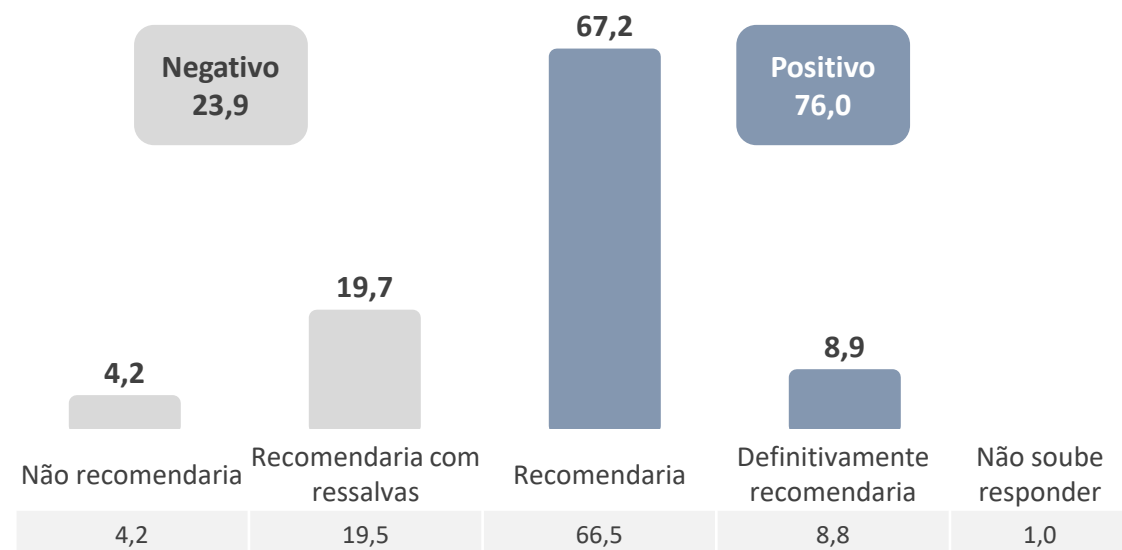
Sobre a avaliação do plano de saúde, **82,9%** dos entrevistados avaliaram positivamente, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Destaque **positivo** para o baixíssimo índice de insatisfeitos, que não ultrapassou **2,0%**. Observamos ainda o alto índice de neutralidade (**Regular 15,3%**).

Ponto de atenção ao viés de baixa de 22,0pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Analísado por gênero, se destaca o público **Masculino** com **83,9%**, ambos os perfis dentro da margem de erro e da **Conformidade**. O público da faixa etária **De 51 a 60 anos** tem o menor índice de satisfação com **75,8%**, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**. Já o público **De 18 a 20 anos**, avaliou com **100%** (patamar de **Excelência**).

Avaliação geral

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



FREQUÊNCIA

Base: 594 | Margem de Erro: 4.0.

Não soube responder: 6 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Sobre a recomendação do plano de saúde, **76,0%** dos entrevistados recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** e **Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **58,2pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**. **Ponto positivo** para o fato de que apenas **4,2% Não Recomendariam** o plano.

Por perfil, o público **Feminino** são os que mais tiveram citações **Positivas**, com **77,6%**, e por **faixa etária** quem se destaca é o público **De 18 a 20 anos** com **100,0%**.

Já os beneficiários **De 31 a 50 anos** são os que mais citaram **Não Recomendaria** ou **Recomendaria com ressalvas**, representando **25,4%** e **25,7%** respectivamente.

GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	3,5	18,9	69,2	8,4
Masculino	5,4	21,0	63,8	9,8

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	66,7	33,3
De 21 a 30 anos	2,4	20,5	66,3	10,8
De 31 a 40 anos	2,5	23,0	65,6	9,0
De 41 a 50 anos	5,9	19,8	64,4	9,9
De 51 a 60 anos	4,4	17,6	67,0	11,0
Mais de 60 anos	5,3	19,1	70,2	5,3



Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano Unimed Rio, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) foi razoável, os atributos oscilaram entre **Conformidade** e **Não Conformidade**.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia a **atenção em saúde recebida**, **89,7%** dos beneficiários avaliaram positivamente, classificando o atributo dentro da **Conformidade**. Já a questão 5 que se refere a facilidade no **acesso à lista de prestadores**, é a que tem o índice mais baixo, classificada dentro da **Não Conformidade**, com **70,6%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em todas as questões relativas à satisfação, 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.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano atingiu **82,9%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas **1,8%** de insatisfeitos, logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 15,3%**).
- ❖ Em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **76,0%**. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 6,8pp. 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!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

