

Dados Técnicos

ANS - Nº 33413-4



279
Entrevistados

Nível de Confiança	Margem de Erro
90%	4,88

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

- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Unimed Caçapava
- ❖ **Universo:** 11.013
- ❖ **Período de Campo:** Março à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 32%. Falamos com 872 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 279
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 12 (1%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 522 (60%)
 - 4 - Outros: 59 (7%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI)
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

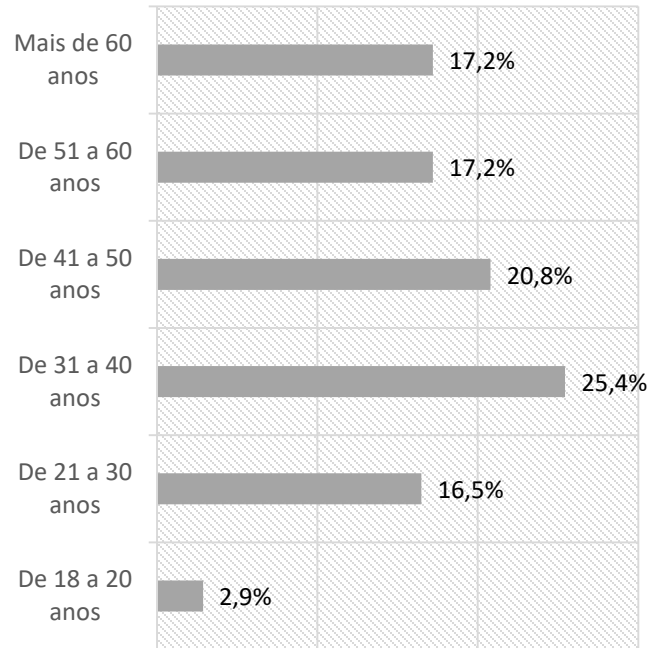


Dados Técnicos

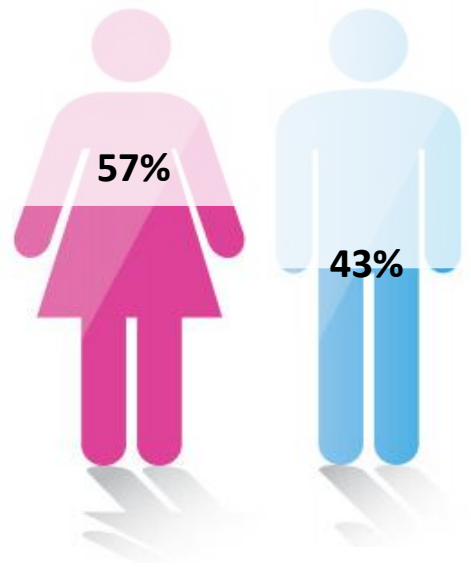
ANS - Nº 33415-4



Faixa Etária



Gênero

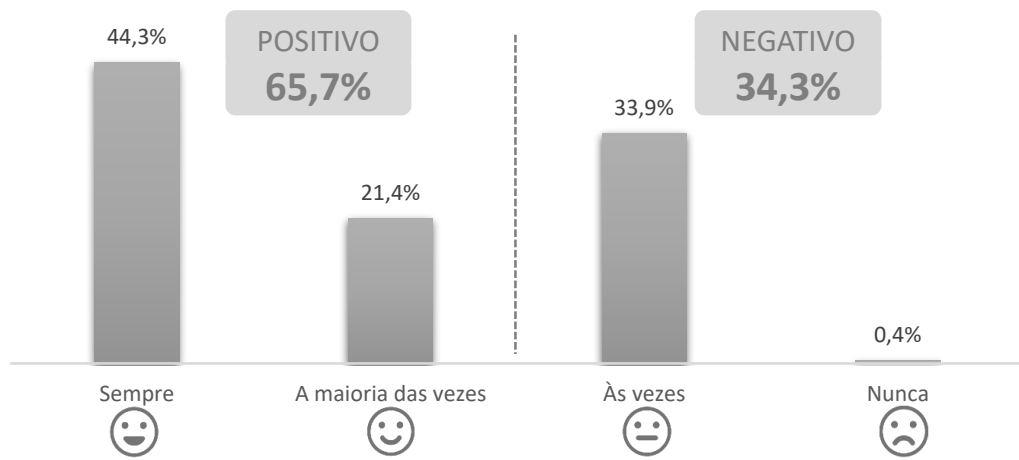


Cuidados de Saúde

ANS - Nº 33414-4



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?

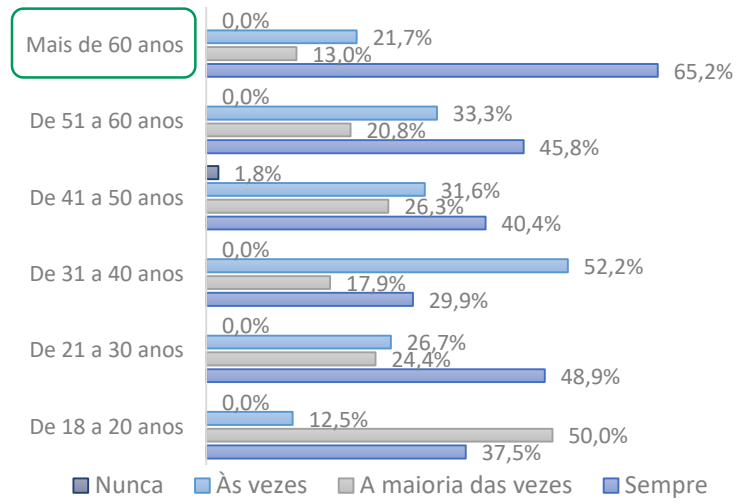


Base: 271 Margem de Erro: 4,95

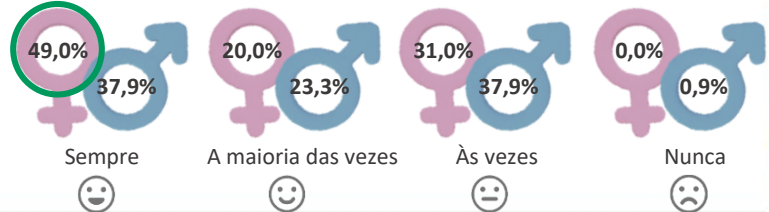
Não aplicável / Não sei: 8 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quando questionados sobre a obtenção de cuidados de saúde, 65,7% dos entrevistados mencionam conseguir ter atendimento **sempre** ou **a maioria das vezes**. Um ponto positivo é que quase não há respostas **nunca**, em contrapartida, o **às vezes** supera em 12,5pp o percentual de **a maioria das vezes**. Dos clientes mais satisfeitos, destacam-se as **mulheres** e os beneficiários que possuem **mais de 60 anos**, pois escolheram mais respostas “sempre” que os demais.

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO

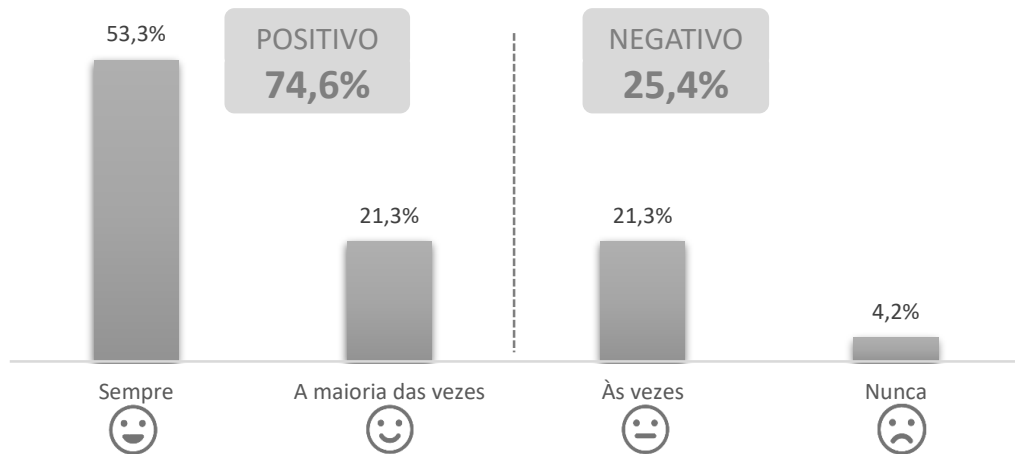


Atenção Imediata

ANS - Nº 33414-4



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?

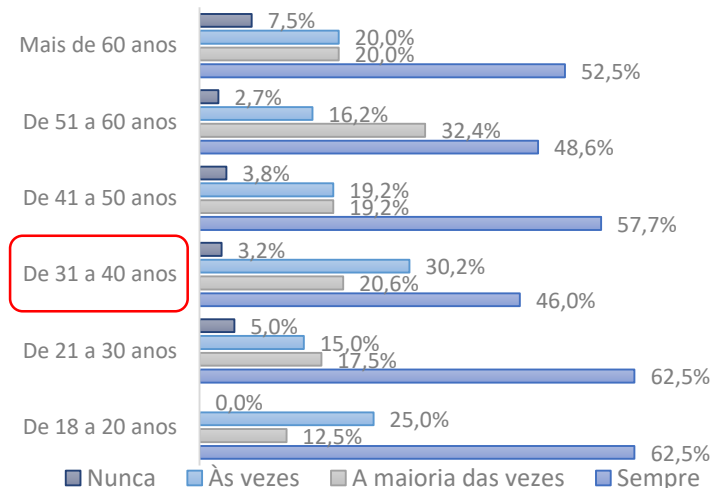


Base: 240 Margem de Erro: 5,27

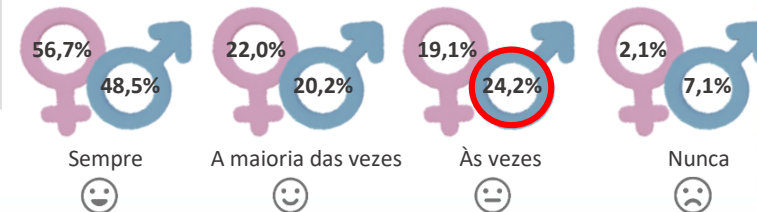
Não aplicável / Não sei: 39 (não considerados para cálculo dos resultados)

No que se refere à atenção imediata, o plano possui 74,6% de menções positivas. Destaca-se como um ponto de atenção, o empate entre as opções **a maioria das vezes** e **às vezes**, pois pode significar que há alguma dificuldade neste quesito. O sexo **masculino** e os beneficiários de **31 a 40 anos** foram maioria em dizer **às vezes** quando comparamos com os demais públicos.

FAIXA ETÁRIA

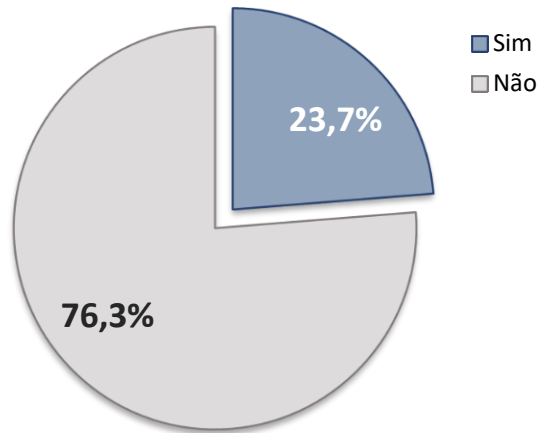


GÊNERO



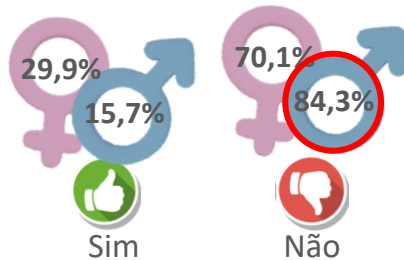
Comunicação

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



■ Sim
■ Não

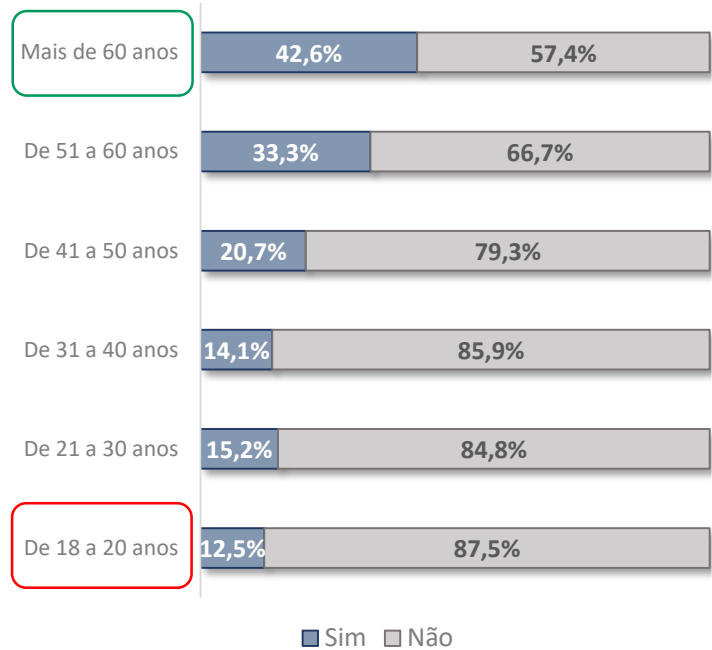
GÊNERO



Sim

Não

FAIXA ETÁRIA



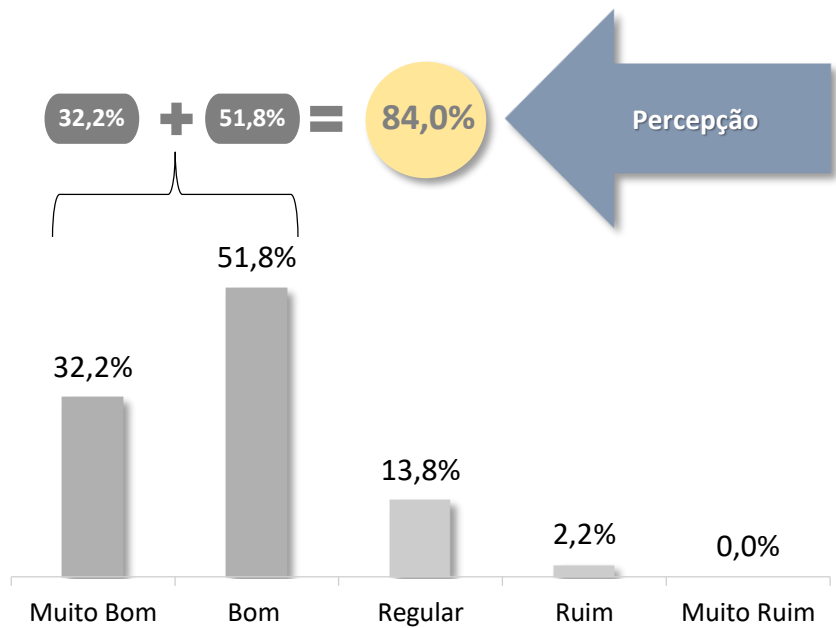
Base: 278 Margem de Erro: 4,89

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

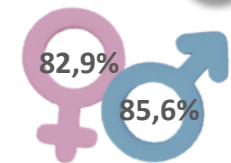
76,3% dos beneficiários disseram que não receberam nenhum tipo de comunicação preventiva da Unimed Caçapava nos últimos 12 meses. Os **homens** e os beneficiários mais jovens, principalmente os que possuem de **18 a 20 anos**, foram os que mais negaram o recebimento deste tipo de informação. Os que mais receberam contatos deste tipo foram as pessoas com **mais de 60 anos**.

Atenção à saúde recebida

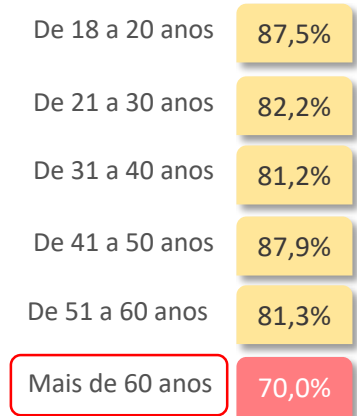
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



Quando pensam em atenção à saúde, 84% dos entrevistados estão satisfeitos, o que coloca este atributo em patamar de conformidade. Outro ponto favorável, é que as opções negativas, quando somadas, não chegam a 2,5%. O ponto de atenção fica para o viés de baixa, isto é, há mais beneficiários que optam pela opção **bom**, ao invés de **muito bom**. Além disso, os usuários com **mais de 60 anos** estão na contramão das demais faixas etárias, pois foram os únicos fora da conformidade.

Base: 276 Margem de Erro: 4,90

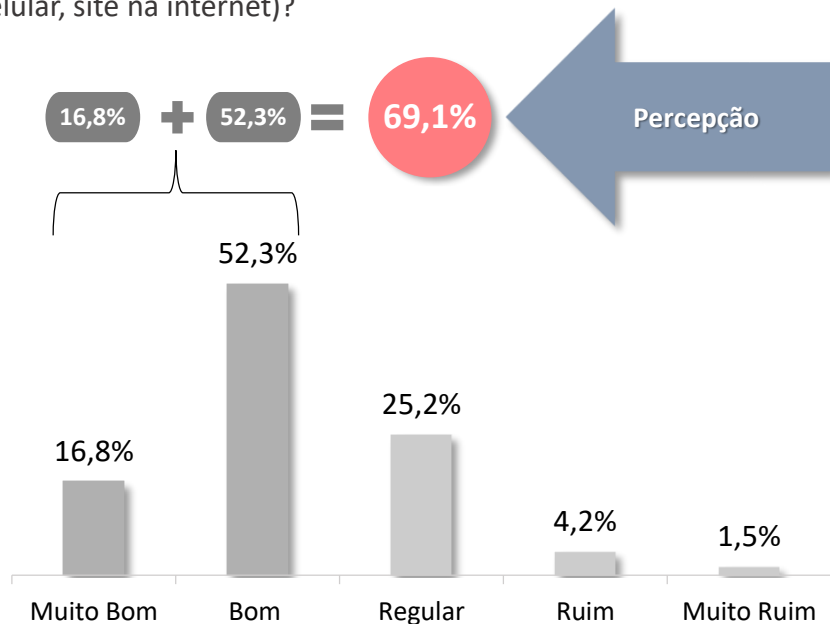
Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

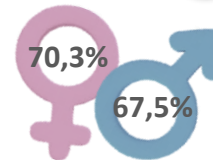


Acesso a Lista de Prestadores

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



GÊNERO



T2B*

FAIXA ETÁRIA

T2B*



O acesso à lista de prestadores alcançou 69,1% de satisfação. Além do viés de baixa, que aqui chega a uma diferença de 35,5 pp, a opção **regular** supera a **muito bom**, o que pode indicar uma migração da satisfação para não satisfação. **Ponto de atenção:** Os entrevistados de **31 a 40** concentram a não satisfação, já os de **18 a 20 anos** foram os mais satisfeitos e os únicos em patamar de excelência.

Base: 262 Margem de Erro: 5,04

Não aplicável / Não sei: 17 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

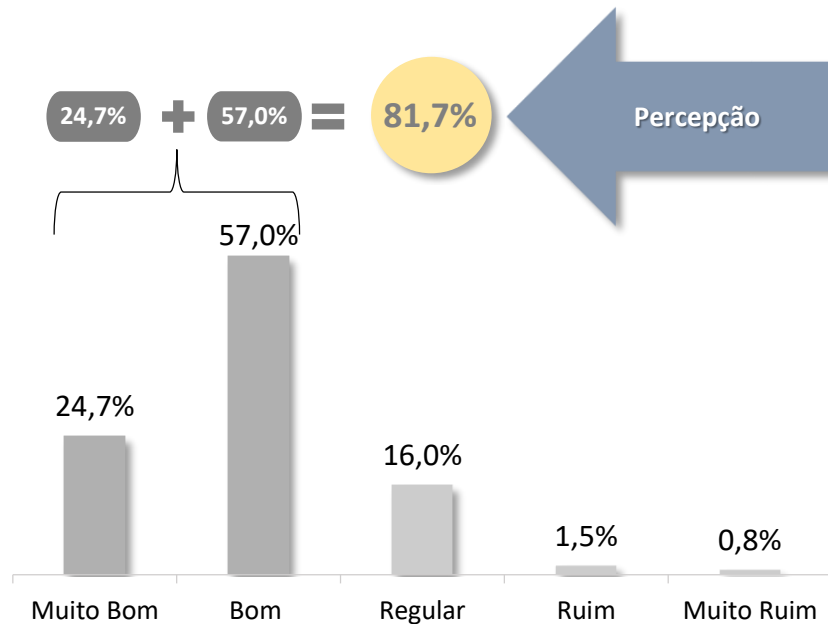
Conforme / Oportunidades

0% a 79%

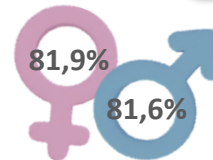
Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento multicanal

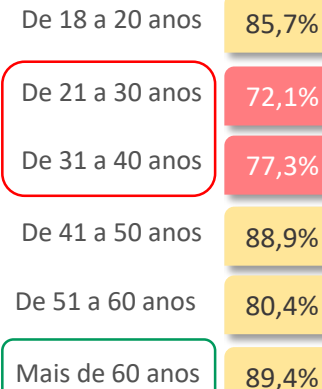
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A satisfação com os canais de atendimento está em 81,7%. E, assim como nas questões de satisfação anteriores, há um viés de baixa entre o **bom** e o **muito bom**. Os beneficiários que se mostraram menos satisfeitos e, conseqüentemente, enquadraram-se no patamar de não conformidade, foram os **de 21 a 40 anos**.

Os mais satisfeitos possuem **mais de 60 anos** e quase entraram no patamar de excelência.

Base: 263 Margem de Erro: 5,03

Não aplicável / Não sei: 16 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89%

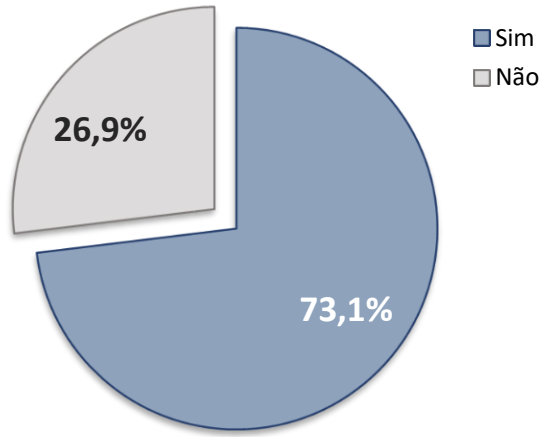
Conforme / Oportunidades

0% a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

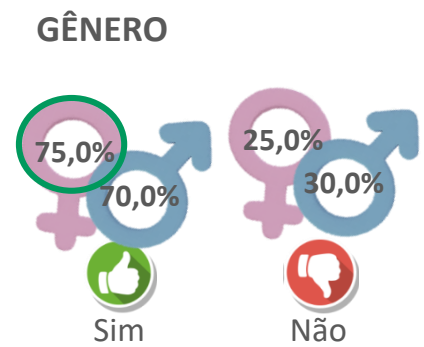
Resolutividade

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

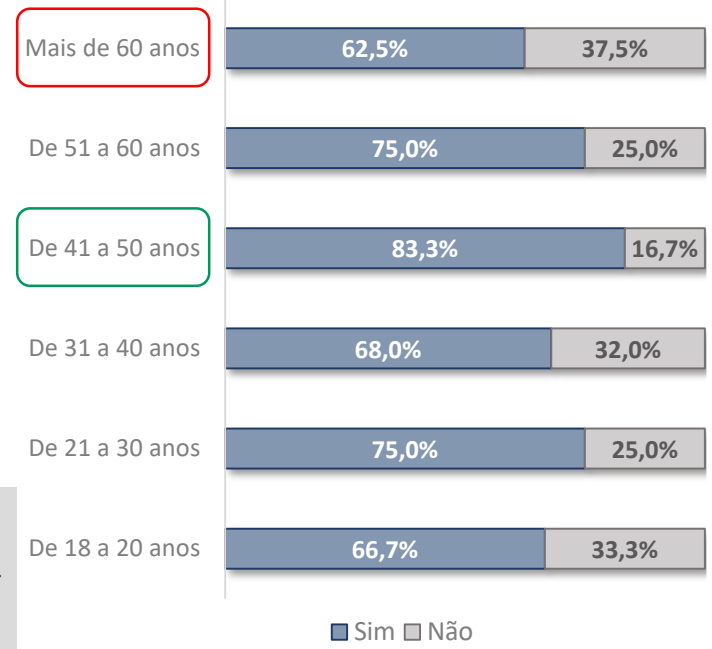


Base: 104 Margem de Erro: 8,05

Não aplicável / Não sei: 175 (não considerados para cálculo dos resultados)



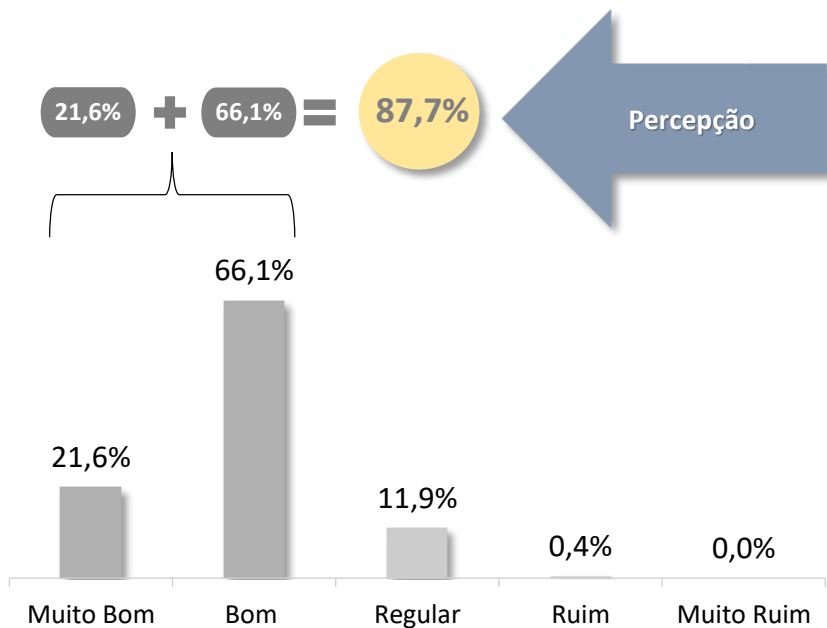
FAIXA ETÁRIA



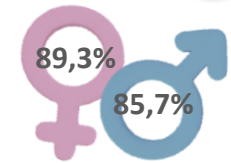
Considerando que 175 beneficiários optaram pela opção "não aplicável" por não terem aberto uma reclamação, podemos supor que mais da metade dos entrevistados não precisou realizar uma reclamação nos últimos 12 meses, o que é um dado que pode ser considerado positivo. Dos que abrem, mais de 73% disseram que a demanda foi resolvida, outro aspecto muito bom. Considerando estes números, as **mulheres** e os beneficiários de **41 a 50 anos** foram os que mais falaram que a demanda foi atendida. Em contrapartida, quem possui **mais de 60 anos** relataram mais sobre não resolutividade.

Documentos / Formulários

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



GÊNERO



↑ T2B*

FAIXA ETÁRIA

↑ T2B*

De 18 a 20 anos	100,0%
De 21 a 30 anos	82,5%
De 31 a 40 anos	83,0%
De 41 a 50 anos	90,0%
De 51 a 60 anos	92,9%
Mais de 60 anos	88,6%

Quase 88% dos respondentes avaliaram com **bom** ou **muito bom** a facilidade no preenchimento e envio de documentos/formulários, o que indica satisfação com este aspecto. Vale mencionar que as opções negativas (**ruim** + **muito ruim**) não receberam nem 1% quando somadas, outro fato muito positivo. Por faixa etária, os usuários de **18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, já os de **21 a 40 anos** foram os menos satisfeitos, mas mesmo assim, se mantiveram dentro do patamar de conformidade.

Base: 236 Margem de Erro: 5,31

Não aplicável / Não sei: 43 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

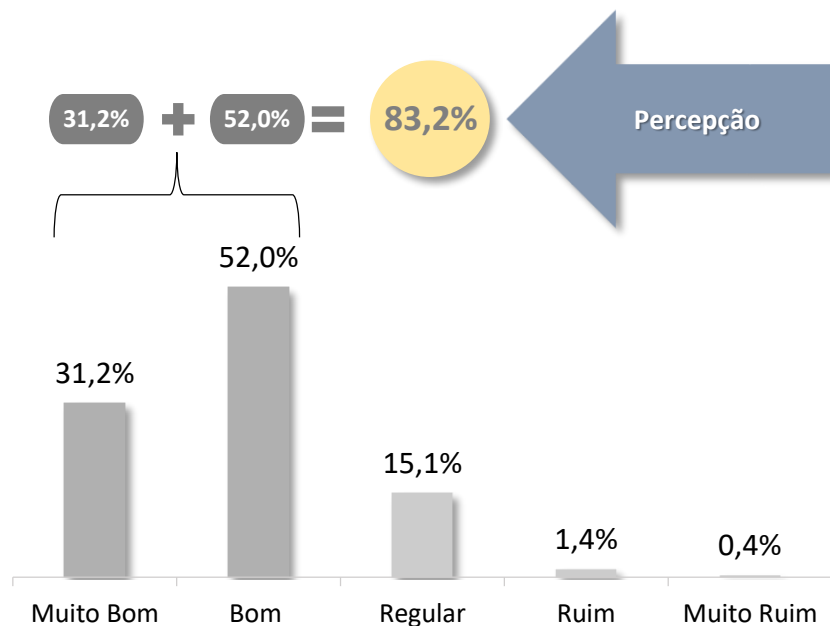
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

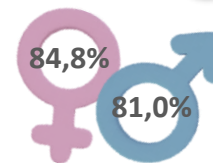
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Qualificação

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

↑
T2B*



Na avaliação geral do plano, mais de 83% dos usuários avaliaram satisfatoriamente. Aqui também é perceptível um viés de baixa entre as opções bom e muito bom. Apesar disso, as respostas **ruim** e **muito ruim** juntas não atingem 2%, sendo outro ponto positivo. Assim como na questão anterior, os beneficiários de **18 a 20 anos** se mostraram mais satisfeitos e estão no patamar de excelência, já quem possui de **21 a 40 anos** concentram a não satisfação geral com o plano.

Base: 279 Margem de Erro: 4,88

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

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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



Base: 278 Margem de Erro: 4,89

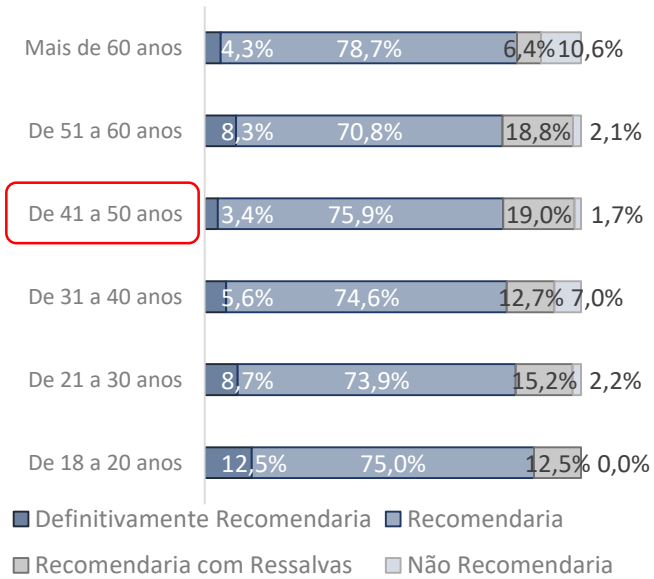
Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que quase 81% dos respondentes recomendariam o plano. É válido observar que o percentual de **definitivamente recomendaria** está, aproximadamente, 12 pp menor que a **recomendação com ressalva**, o que pode ser considerado como um ponto de atenção. Analisando os resultados por faixa etária, observa-se que a **recomendação com ressalva** é maior entre os homens e, também, para os beneficiários de **31 a 40 anos**.

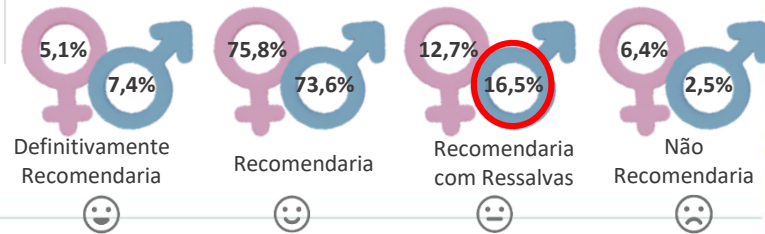
ANS - Nº 33415-4



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



Conclusões

- ❖ 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, estando a maioria dentro do patamar de conformidade.
- ❖ A **facilidade para envio de documento ou formulários** alcançou 87,7% de satisfação e foi o melhor atributo avaliado.
- ❖ Analisando a maneira como a satisfação se distribui, observa-se um viés de baixa em todos os atributos avaliados, isto é, no momento da avaliação os beneficiários selecionam mais vezes a opção “bom” ao invés de “muito bom”. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade de melhoria para operadora.
- ❖ A avaliação mais baixa foi verificada no **acesso a lista de prestadores**, onde o percentual atingido foi de 69,1%, ou seja, único atributo em não conformidade.
- ❖ Por fim, a taxa de recomendação do plano foi de quase 81%, número que acompanha o índice de avaliação geral do plano, em que a satisfação foi de 83,2%. Tais dados corroboram aos pontos positivos sinalizados ao longo do relatório.



Obrigado!

