



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

Dados técnicos

1.073

ENTREVISTADOS

NÍVEL DE CONFIANÇA:
95%

MARGEM DE ERRO:
2.99

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:** 601.336 beneficiários possuidores do plano Porto Alegre.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), om 18 anos ou mais:** 596.288.
- ❖ **Período de Campo:** Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 63%. Falamos com 1.692 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 1.073.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 94 (6%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 49 (3%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 476 (28%).
- ❖ **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	1.048	3.02
	2 - Atenção imediata	723	3.64
	3 - Comunicação	1.053	3.02
	4 - Atenção à saúde recebida	1.047	3.03
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	997	3.10
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	985	3.12
	7 - Resolutividade	288	5.77
	8 - Documentos e formulários	794	3.48
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	1.071	2.99
	10 - Recomendação	1.073	2.99



Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	757	72,2%	68%	76%	95%	2,1%
Na maioria das vezes	167	15,9%	13%	19%	95%	1,7%
Às vezes	122	11,6%	9%	15%	95%	1,5%
Nunca	2	0,2%	0%	1%	95%	0,2%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	552	76,3%	72%	81%	95%	2,4%
Na maioria das vezes	127	17,6%	13%	22%	95%	2,1%
Às vezes	34	4,7%	2%	7%	95%	1,2%
Nunca	10	1,4%	0%	3%	95%	0,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	220	20,9%	17%	25%	95%	1,9%
Não	833	79,1%	75%	83%	95%	1,9%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	544	52,0%	47%	57%	95%	2,3%
Bom	438	41,8%	37%	46%	95%	2,3%
Regular	60	5,7%	4%	8%	95%	1,1%
Ruim	5	0,5%	0%	1%	95%	0,3%
Muito Ruim	0	0,0%	0%	0%	95%	0,0%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	355	35,6%	31%	40%	95%	2,3%
Bom	483	48,4%	44%	53%	95%	2,4%
Regular	122	12,2%	9%	15%	95%	1,6%
Ruim	29	2,9%	1%	5%	95%	0,8%
Muito Ruim	8	0,8%	0%	2%	95%	0,4%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	407	41,3%	37%	46%	95%	2,3%
Bom	480	48,7%	44%	53%	95%	2,4%
Regular	75	7,6%	5%	10%	95%	1,3%
Ruim	16	1,6%	0%	3%	95%	0,6%
Muito Ruim	7	0,7%	0%	2%	95%	0,4%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	234	81,3%	74%	88%	95%	3,4%
Não	54	18,8%	12%	26%	95%	3,4%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	271	34,1%	29%	39%	95%	2,5%
Bom	435	54,8%	50%	60%	95%	2,6%
Regular	78	9,8%	7%	13%	95%	1,6%
Ruim	7	0,9%	0%	2%	95%	0,5%
Muito Ruim	3	0,4%	0%	1%	95%	0,3%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	486	45,4%	41%	50%	95%	2,3%
Bom	523	48,8%	44%	53%	95%	2,3%
Regular	55	5,1%	3%	7%	95%	1,0%
Ruim	5	0,5%	0%	1%	95%	0,3%
Muito Ruim	2	0,2%	0%	1%	95%	0,2%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	166	15,5%	12%	19%	95%	1,7%
Recomendaria	751	70,0%	66%	74%	95%	2,1%
Recomendaria com ressalvas	146	13,6%	10%	17%	95%	1,6%
Não recomendaria	10	0,9%	0%	2%	95%	0,4%

Dados técnicos

Intervalo de Confiabilidade - Plano amostral

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Porto Alegre	67
Canoas	8
Gravataí	4
Viamão	3
Guaíba	3
Cachoeirinha	3
Alvorada	3
Sapucaia Do Sul	3
Esteio	2
São Leopoldo	1
Camaquã	1
Novo Hamburgo	1
Pelotas	1
Santa Maria	1
Rio Grande	0
Caxias Do Sul	0

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
64	69
7	10
3	5
2	4
2	4
2	4
2	4
2	3
1	3
0	2
0	2
0	1
0	1
0	1
0	1
0	1

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	1
De 21 a 30 anos	15
De 31 a 40 anos	28
De 41 a 50 anos	21
De 51 a 60 anos	17
Mais de 60 anos	18

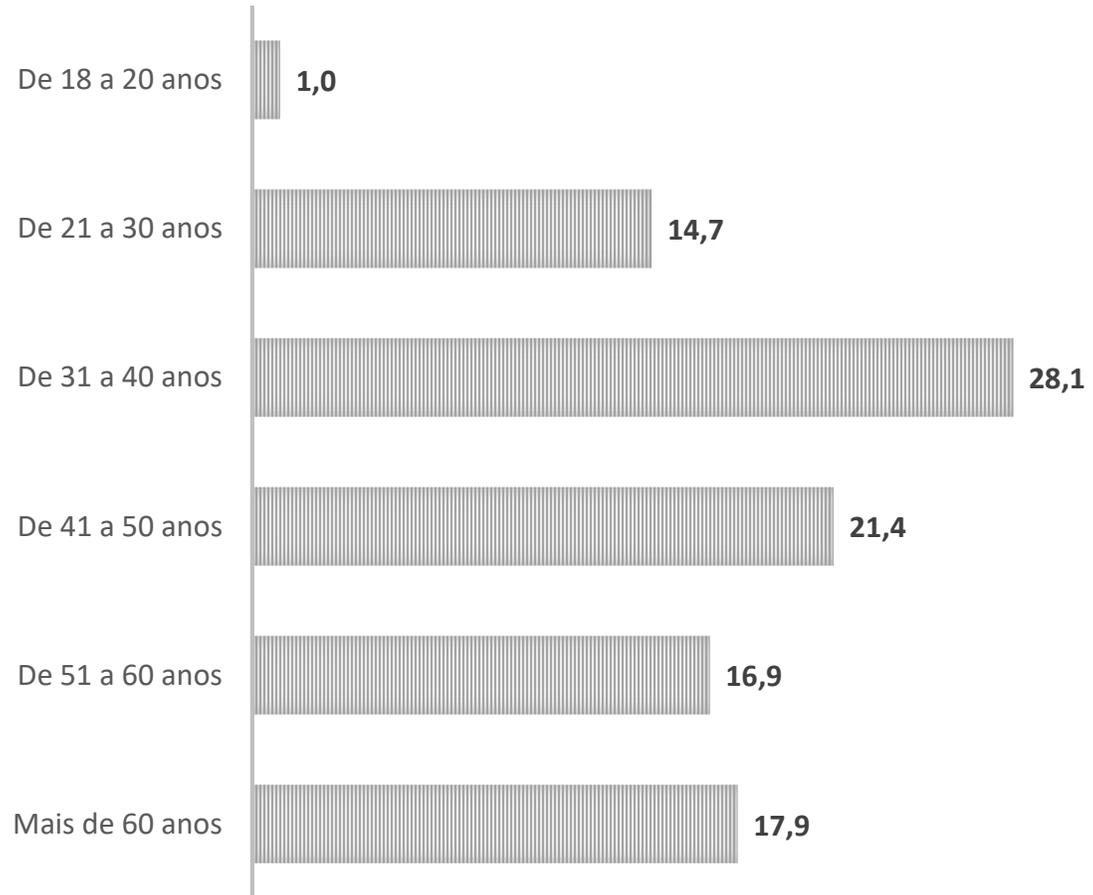
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0	2
13	17
25	31
19	24
15	19
16	20

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	56
Masculino	44

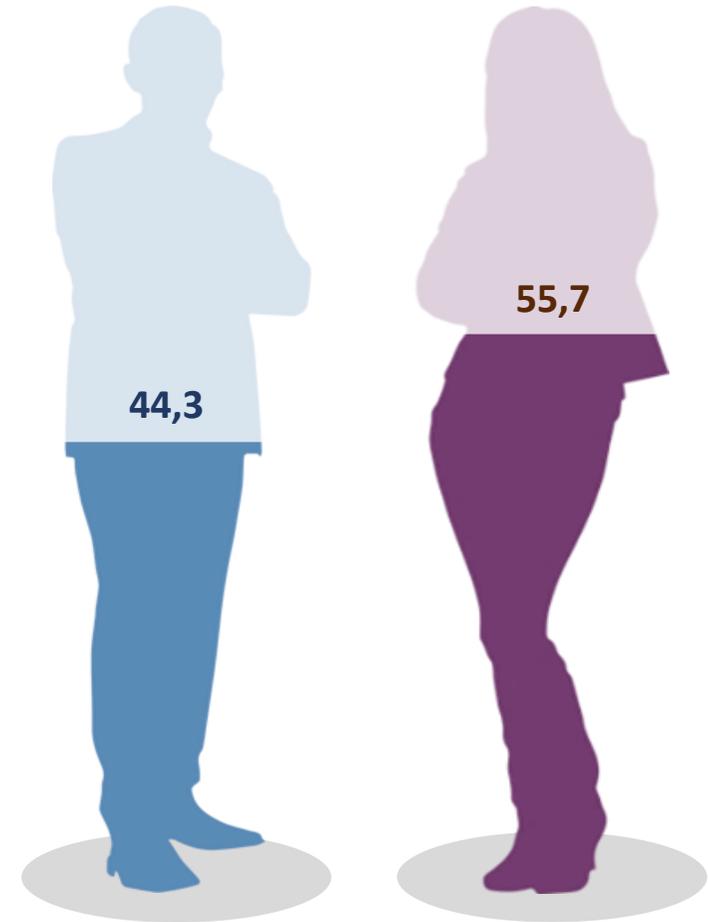
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
53	59
41	47

Dados técnicos

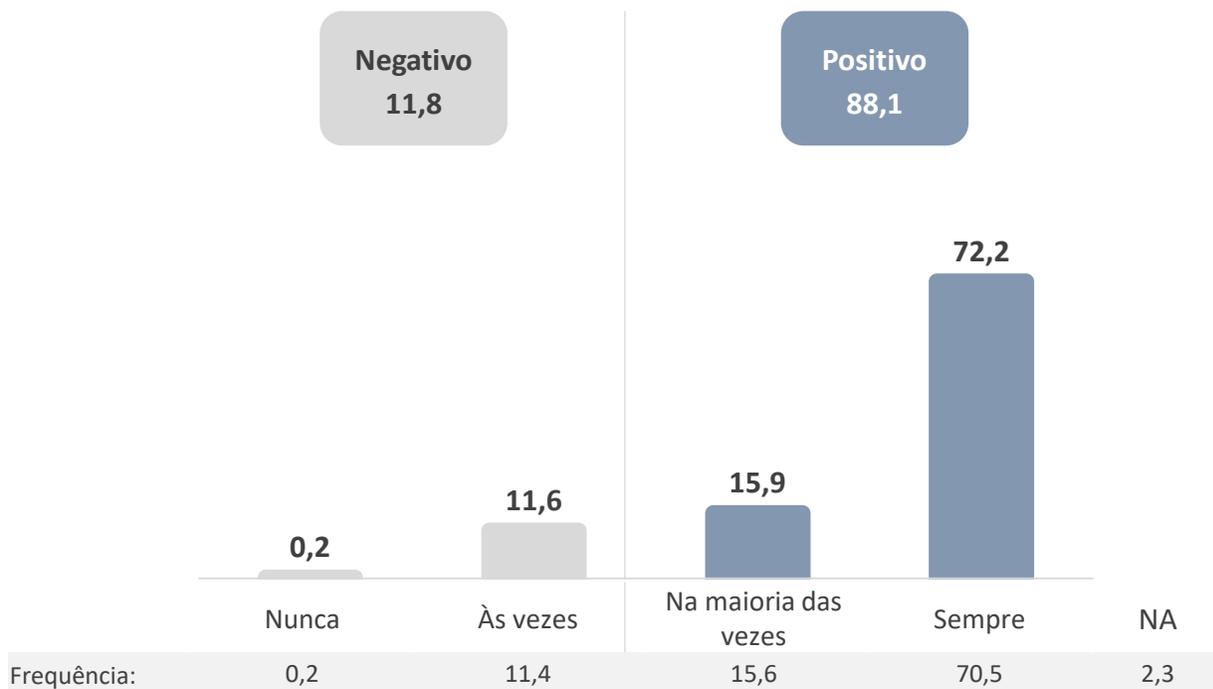
Faixa Etária



Gênero



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: 1.048 Margem de Erro: 3.02

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

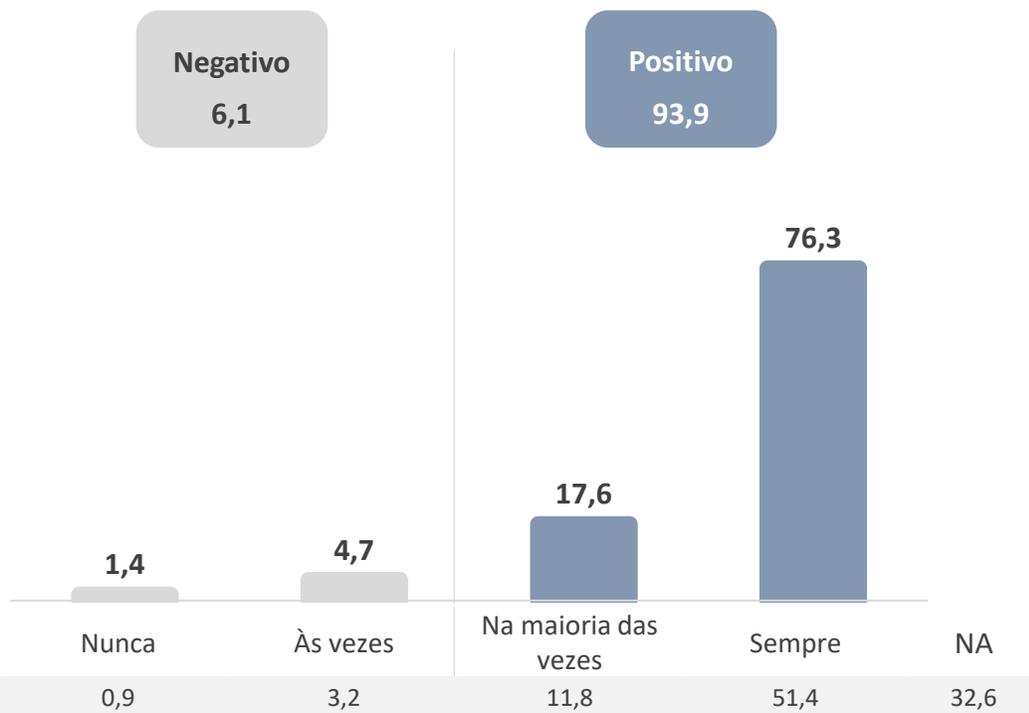
GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,2	9,5	18,5	71,9
Masculino	0,2	14,4	12,7	72,7

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	36,4	18,2	45,5
De 21 a 30 anos	0,0	10,5	19,6	69,9
De 31 a 40 anos	0,3	9,2	18,2	72,3
De 41 a 50 anos	0,0	11,5	17,7	70,8
De 51 a 60 anos	0,0	14,1	13,6	72,3
Mais de 60 anos	0,5	12,7	9,5	77,2

Ao questionar os entrevistados sobre a obtenção de cuidados de saúde conforme a necessidade, 88,1% mencionam conseguir atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, dentro da **Conformidade**. Destaque positivo para o resultado de **Sempre** que atingiu 72,2% de citações e o fato de que apenas 0,2% citaram **Nunca**.

Analisando por perfil, destacam-se o gênero **Feminino** e os beneficiários **De 31 a 40 anos**, pois foram os que mais escolhem entre as respostas positivas.

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: 723 Margem de Erro: 3.64

Não se aplica: 350 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

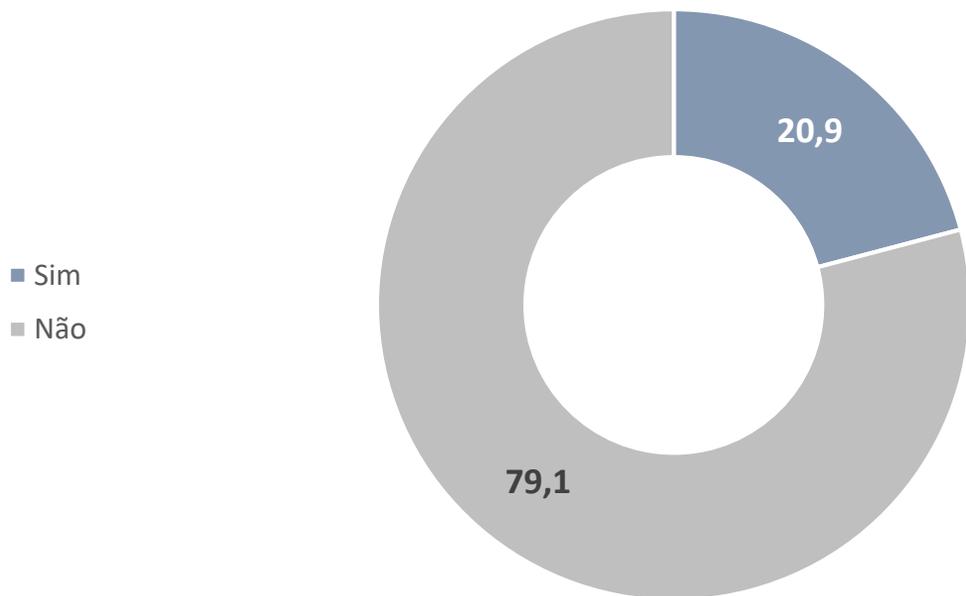
GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,4	4,9	16,9	76,7
Masculino	1,3	4,4	18,5	75,8

FAIXA ETÁRIA	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	16,7	83,3
De 21 a 30 anos	0,0	3,7	19,3	77,1
De 31 a 40 anos	0,9	5,3	16,0	77,8
De 41 a 50 anos	0,6	3,2	22,6	73,5
De 51 a 60 anos	1,7	6,8	12,8	78,6
Mais de 60 anos	4,5	4,5	17,1	73,9

Em atenção imediata, o plano obteve uma avaliação muito positiva, em patamar de **Excelência**, possui 93,9% de menções **Sempre** e **Na maioria das vezes**, sendo 76,3% concentrado em **Sempre**. Reforçando ainda mais este ótimo desempenho, é importante dizer que o percentual de **Nunca** foi inferior a 1,5%.

Entre os usuários, o destaque fica para o público **De 18 a 20 anos**, pois não optaram nenhuma vez pelas respostas negativas.

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	Não	Sim
Feminino	80,4	19,6
Masculino	77,5	22,5

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	54,5	45,5
De 21 a 30 anos	82,7	17,3
De 31 a 40 anos	74,8	25,2
De 41 a 50 anos	81,7	18,3
De 51 a 60 anos	75,1	24,9
Mais de 60 anos	84,8	15,2

Base: 1.053 Margem de Erro: 3.02

Não soube responder: 20 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

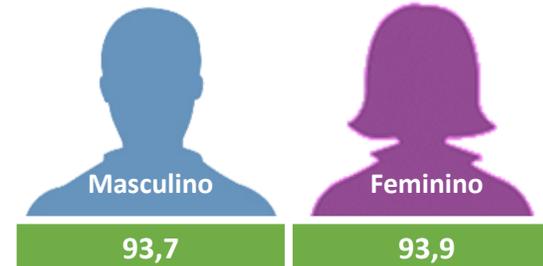
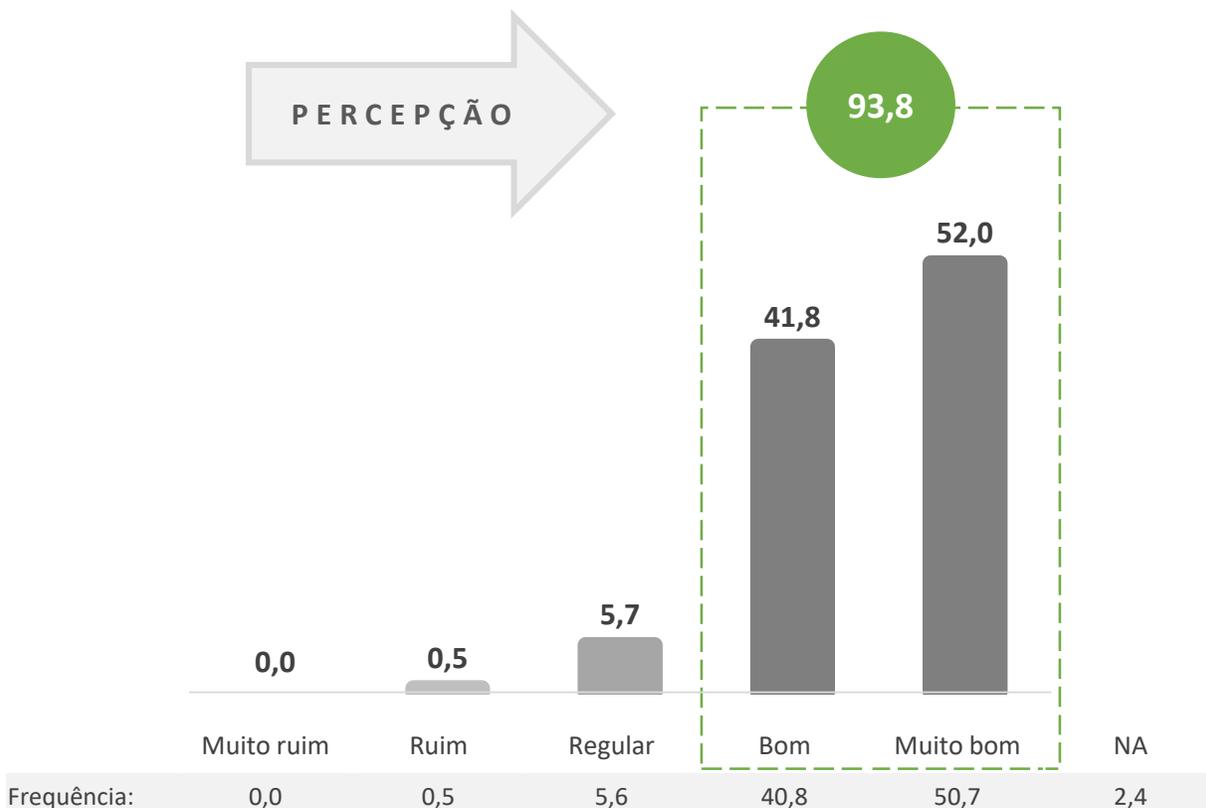
Nota¹: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

A maior parte dos entrevistados (79,1%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses, sendo um ponto de atenção.

O contato é menos frequente ainda aos beneficiários **De 21 a 30**, **De 41 a 50** e com **Mais de 60 anos**. Quem mais recebe são os jovens **De 18 a 20 anos**.

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	90,9
De 21 a 30 anos	97,4
De 31 a 40 anos	92,8
De 41 a 50 anos	91,1
De 51 a 60 anos	93,8
Mais de 60 anos	95,7

93,8% dos entrevistados avaliam a atenção a saúde recebida satisfatoriamente, encontrando-se em patamar de **Excelência** por estar acima de 90pp. Destacamos ainda que a soma das opções **Muito ruim** e **Ruim** não ultrapassa 0,5%.

Por faixa etária o destaque fica aos usuários **De 21 a 30 anos**, com 97,4% de satisfação. Em contrapartida, beneficiários **De 18 a 20** e **De 41 a 50 anos** demonstram estar menos satisfeitos, mas ainda dentro da **Excelência**.

% Satisfação

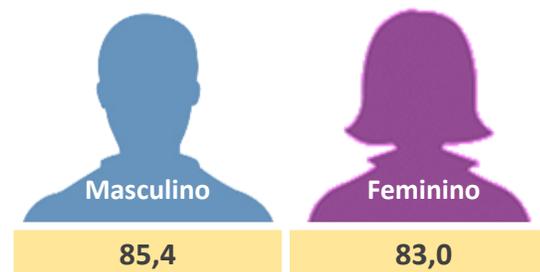
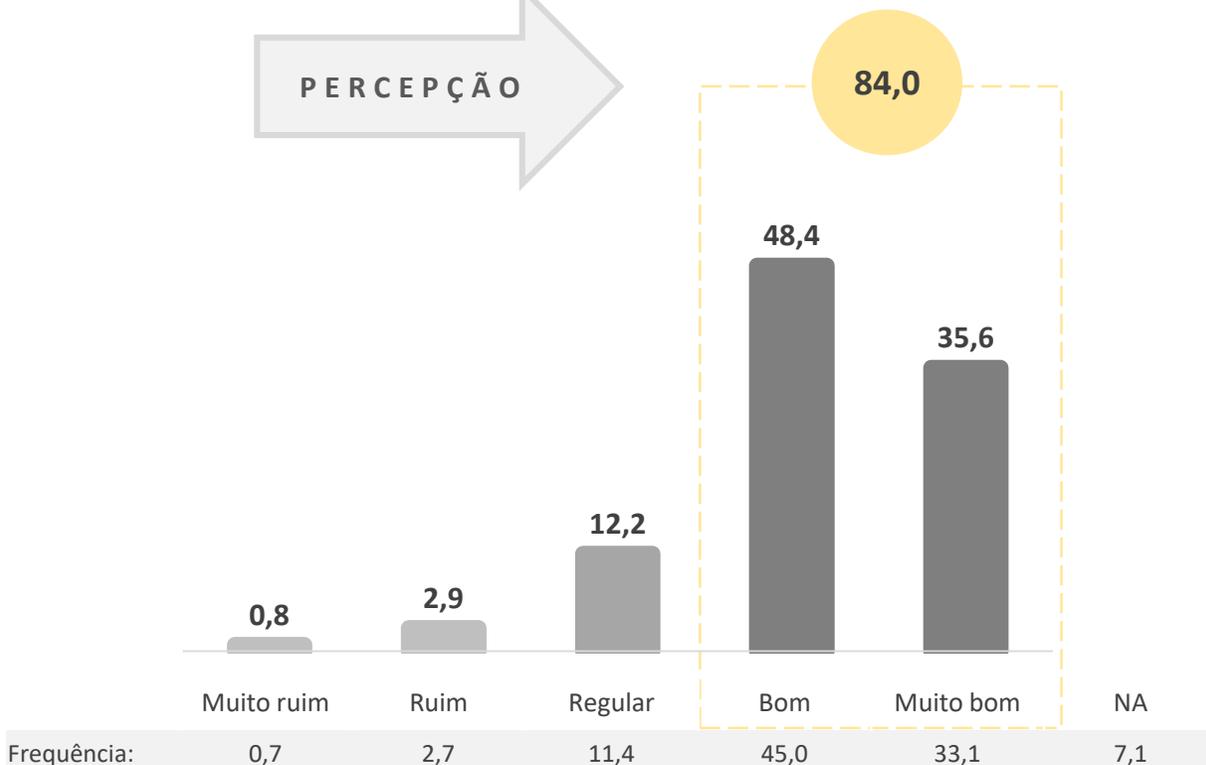
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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	100,0
De 21 a 30 anos	83,0
De 31 a 40 anos	81,7
De 41 a 50 anos	82,6
De 51 a 60 anos	85,6
Mais de 60 anos	88,2

O acesso à lista de prestadores alcançou 84% de satisfação, estando em patamar de **Conformidade**. E, mais uma vez, a soma das opções negativas é baixa, desta vez, apenas 3,7%.

Ponto de atenção: há um viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 12,8pp, indicando uma probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Por faixa etária, o público **De 18 a 20 anos** se mostra 100% satisfeito, ou seja, dentro do patamar de **Excelência**.

Base: 997 Margem de Erro: 3.10

Não se aplica: 76 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

90 a 100

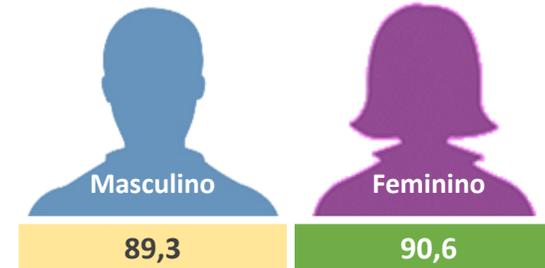
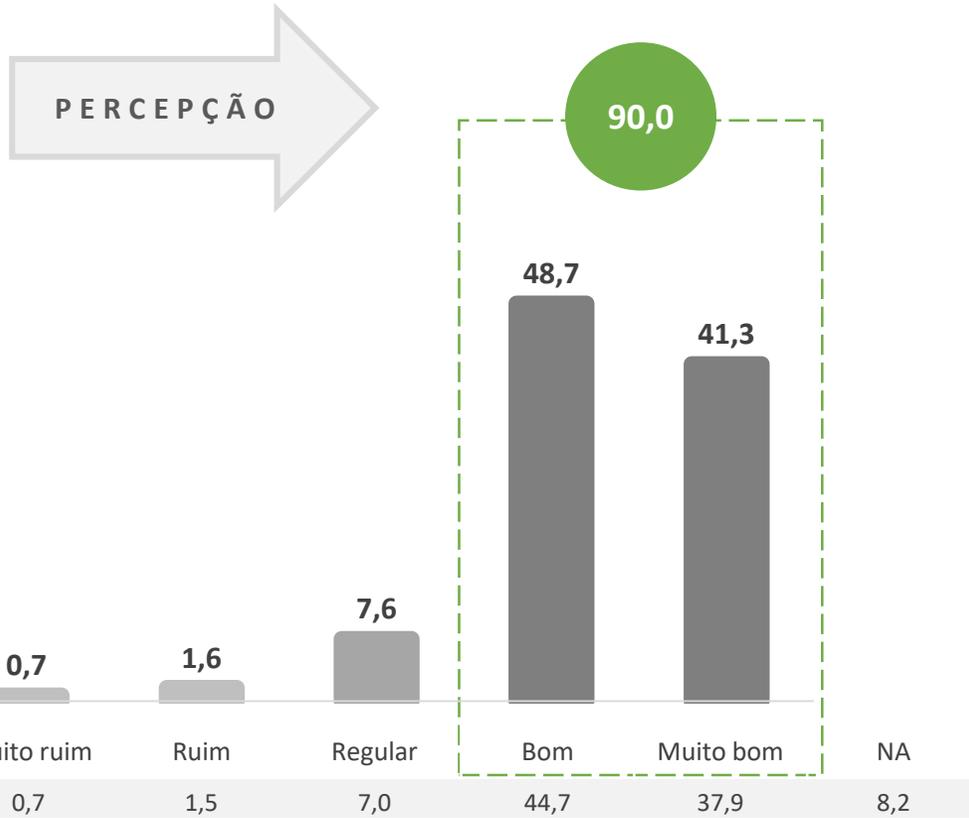
80 a 89

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	80,0
De 21 a 30 anos	89,1
De 31 a 40 anos	91,6
De 41 a 50 anos	89,9
De 51 a 60 anos	88,5
Mais de 60 anos	90,7

A satisfação com os canais de atendimento alcançou 90%, colocando esta questão dentro do patamar de **Excelência**. É importante lembrar que a soma de **Muito ruim** e **Ruim** não chega nem a 2,5%.

Quando olhamos por faixa etária, o público **De 18 a 20 anos** se distingue dos demais por estar com 80% de satisfação, o desempenho mais baixo. O mais alto está na faixa **De 31 a 40 anos**: 91,6pp.

Ponto de atenção: aqui também se faz presente o viés de baixa entre os atributos positivos, a diferença é de 7,4pp.

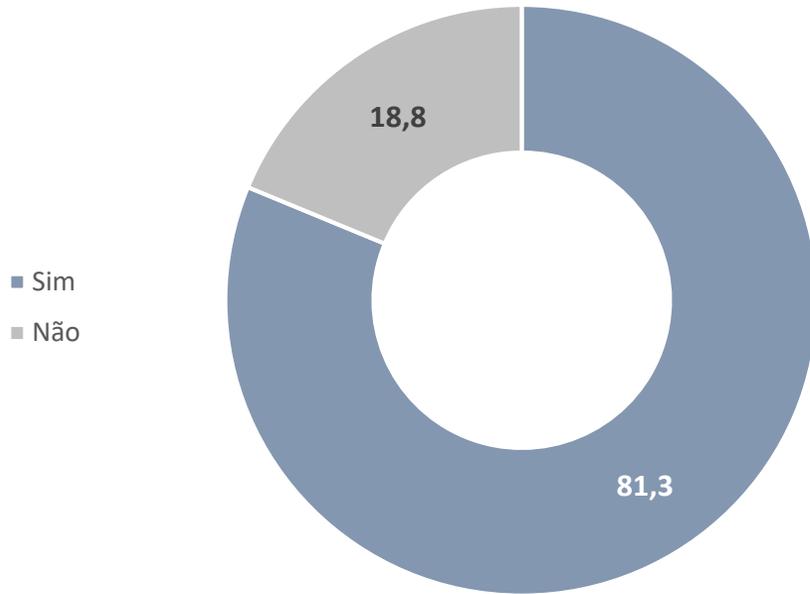
Base: 985 Margem de Erro: 3.12
 Não se aplica: 88 (não considerados para cálculo dos indicadores)
 Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação



Canais de atendimento

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



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	20,1	79,9
Masculino	16,8	83,2

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	16,0	84,0
De 31 a 40 anos	19,2	80,8
De 41 a 50 anos	19,4	80,6
De 51 a 60 anos	22,0	78,0
Mais de 60 anos	19,6	80,4

	Sim	Não	NA
Frequência:	21,8	5,0	73,2

Base: 288 Margem de Erro: 5.77

Não se aplica: 785 (não considerados para cálculo dos indicadores)

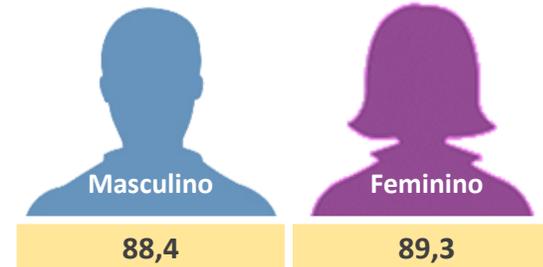
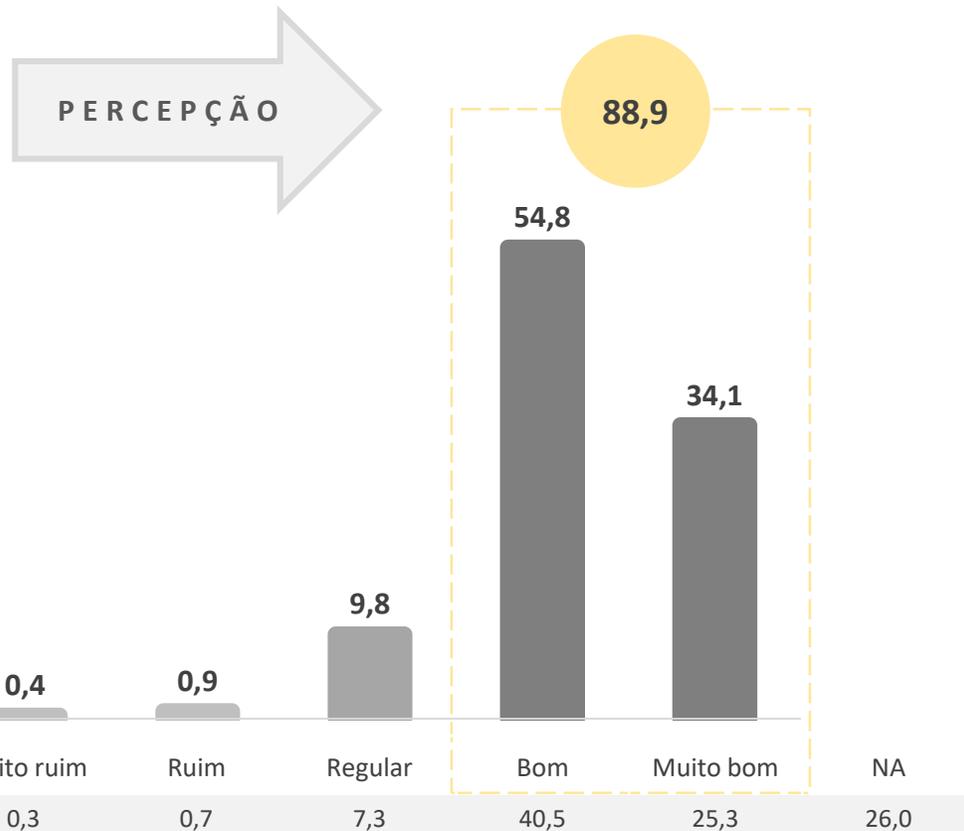
Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

Ponto de atenção pelo fato de que apenas 73% dos entrevistados citaram a opção “**não se aplica**”, permitindo-nos dizer que não houve a necessidade de realizar uma reclamação nos últimos 12 meses. Entre aqueles que abriram uma reclamação 81,3% tiveram a demanda resolvida, estando dentro da **Conformidade**.

Entre os perfis, os que mais tiveram a demanda solucionada foram os jovens **De 18 a 20 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	81,8
De 21 a 30 anos	86,0
De 31 a 40 anos	85,9
De 41 a 50 anos	92,9
De 51 a 60 anos	86,8
Mais de 60 anos	94,6

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 apenas 1,3% de menções. Por faixa etária, os públicos mais satisfeitos possuem **De 41 a 50 e Mais de 60 anos**, ambos dentro da **Excelência** por superarem 90pp de satisfação. Os menos contentes tem **De 18 a 20 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 foi de 20,7pp.

Base: 794 Margem de Erro: 3.48

Não se aplica: 279 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%)

% Satisfação

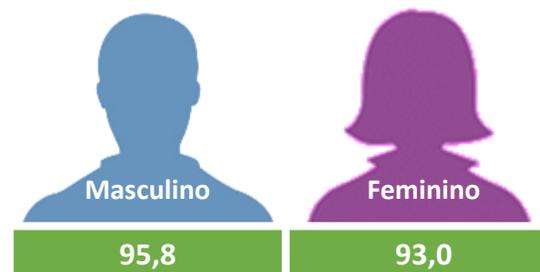
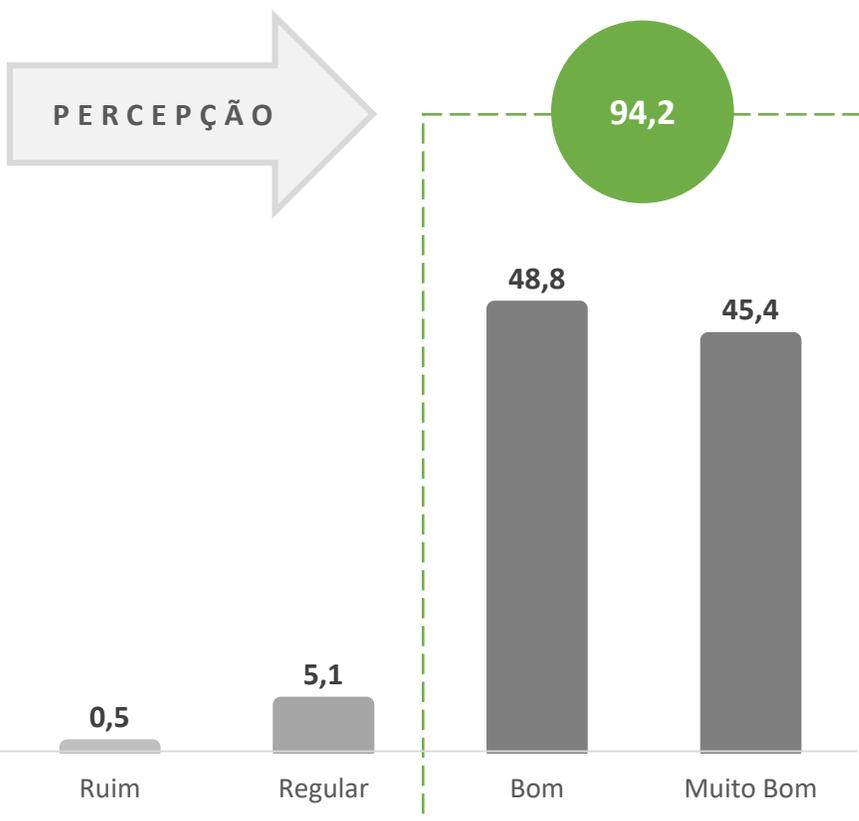
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,9
De 21 a 30 anos	94,9
De 31 a 40 anos	94,4
De 41 a 50 anos	92,1
De 51 a 60 anos	94,4
Mais de 60 anos	95,8

A avaliação geral do plano atingiu 94,2% de satisfação, colocando-o em patamar de **Excelência**. E, mais uma vez, o percentual de **Ruim + Muito Ruim** foi baixo: 0,7% apenas, um resultado fantástico.

Por faixa etária, os entrevistados com **Mais de 60 anos** são que informam mais vezes os atributos positivos (**Muito bom** e **Bom**). Os menos contentes, mas ainda dentro da **Excelência** são os **De 18 a 20 anos**.

Não menos importante, há um pequeno viés de baixa entre as opções positivas, a diferença é de 3,4pp, o que fica como um ponto de atenção.

Base: 1.071 Margem de Erro: 2.99

Não soube responder: 2 (não considerados para cálculo dos indicadores)

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

% Satisfação

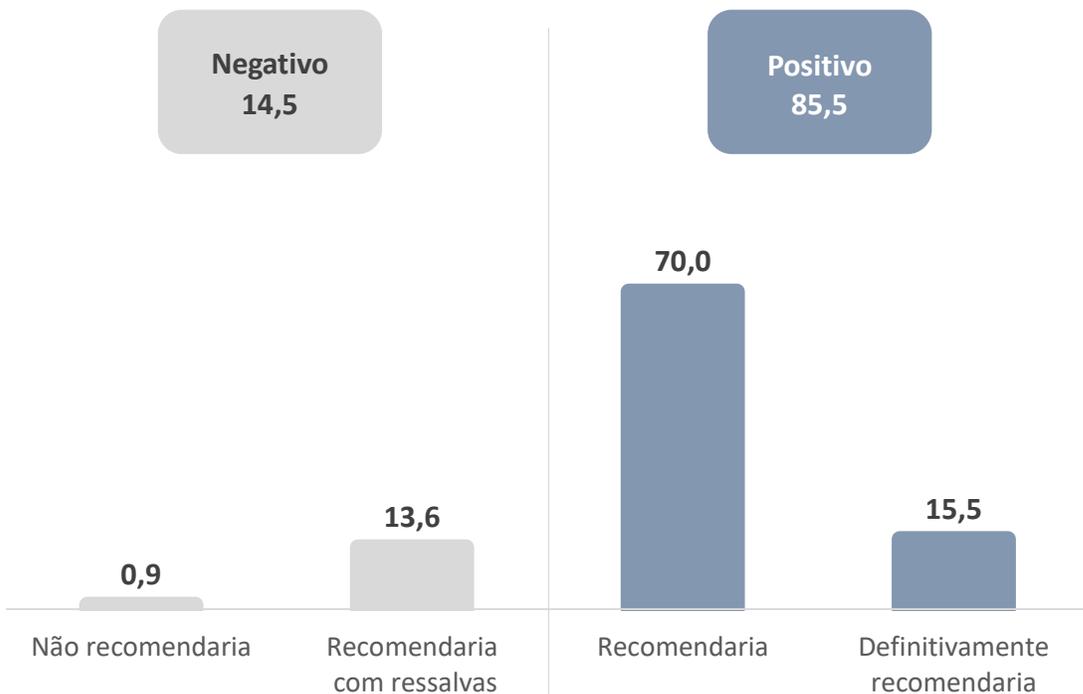
90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	1,0	12,7	71,7	14,5
Masculino	0,8	14,7	67,8	16,6

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	9,1	81,8	9,1
De 21 a 30 anos	0,0	9,5	65,2	25,3
De 31 a 40 anos	0,3	15,6	70,4	13,6
De 41 a 50 anos	0,9	14,3	71,7	13,0
De 51 a 60 anos	1,7	16,6	64,6	17,1
Mais de 60 anos	2,1	10,4	75,5	12,0

Base: 1.073 Margem de Erro: 2.99

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%)

Nota²: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador

85,5% dos entrevistados recomendariam o plano (**Definitivamente recomendaria** + **Recomendaria**), sendo um resultado muito bom, dentro da **Conformidade**. Aqui, o percentual da pior opção (**Não Recomendaria**) também ficou baixo: 1%. O ponto de atenção vai para o resultado de **Recomendaria com ressalvas** (13,6%) que está tecnicamente empatado dentro da margem de erro com **Definitivamente recomendaria** (15,5%).

Quem mais opta por **Recomendaria com Ressalvas** são os beneficiários **De 31 a 60 anos**. Positivamente, destacam-se outra vez os beneficiários **De 18 a 30 anos**, pois são os que mais optam pelas respostas positivas.

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Unimed Porto Alegre no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi muito bom, pois a maioria está em patamar de **Excelência**, isto é, acima de 90%.
- ❖ A questão 5, que avalia o acesso à lista de prestadores, teve o menor desempenho (entre as questões com 5 gradientes): 84%, ou seja, 16% dos entrevistados tiveram alguma dificuldade no acesso nos últimos 12 meses. Neste sentido, é importante conhecer as expectativas dos beneficiários a fim de aprimorá-las ainda mais. Apesar disso, é importante ressaltar que este percentual ainda está dentro da **Conformidade**.
- ❖ Ponto de atenção em relação ao viés de baixa: a maioria das questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, ou seja, o percentual de respostas **Muito bom** está menor se comparado ao **Bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para a não satisfação.
- ❖ Por fim, a questão 9 que avalia o plano de maneira geral, atingiu 94,2%, resultado significativamente positivo e em patamar de **Excelência**. Analisando a taxa de recomendação (85,5%), por exemplo, nota-se que não ela acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 8,7pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!

