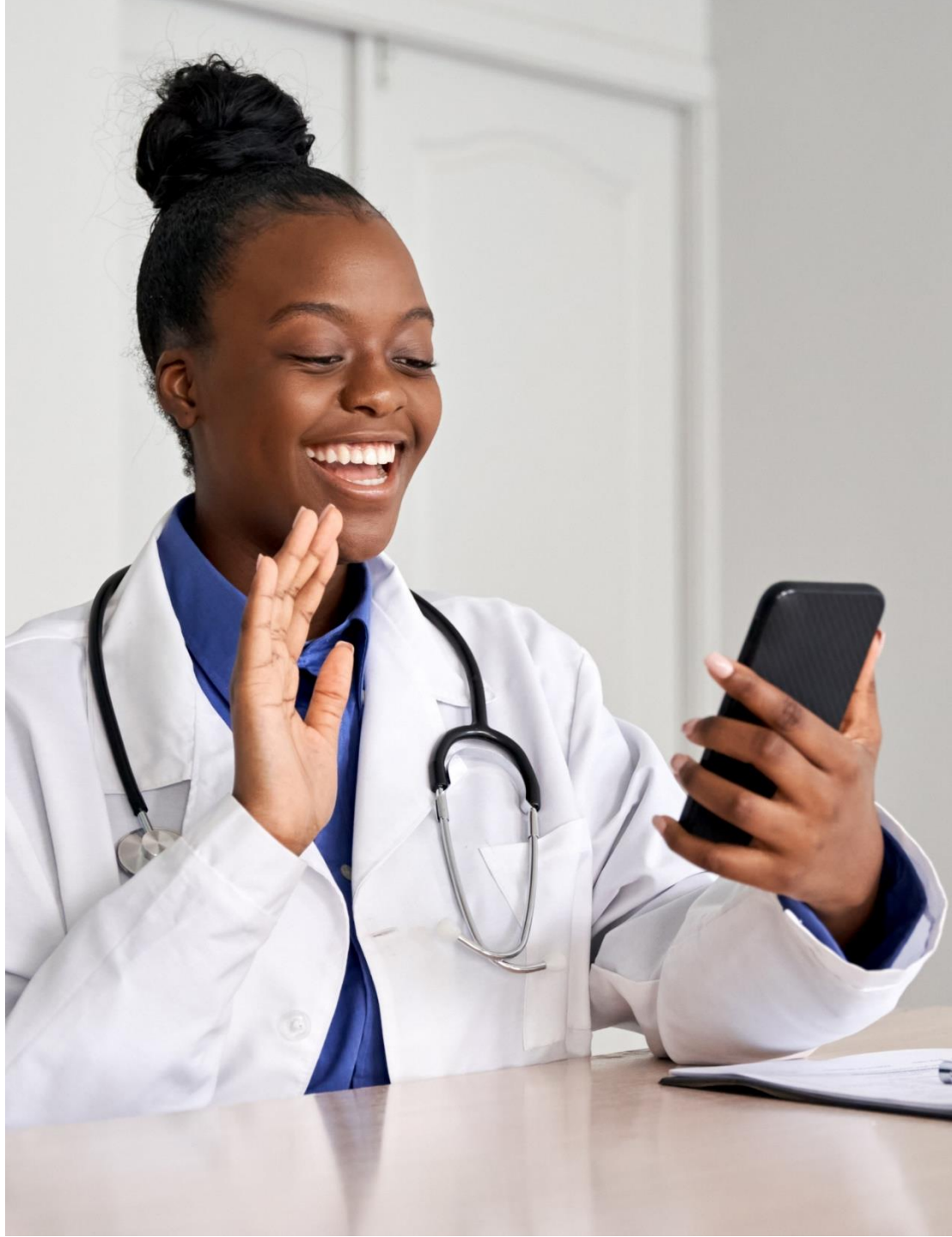
Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2025

(Ano Base 2024)



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 FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA, **registro ANS número** 317144

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto

Razão Social: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

CNPJ: 28.857.115/0001-16

Público Alvo: Beneficiários da operadora **UNIMED FORTALEZA** 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.

Introdução

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.

Introdução

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.

Planejamento

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 analises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:
334.579 Beneficiários **UNIMED FORTALEZA**

População elegível à pesquisa:
291.565 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:
12/09/2024

Período de Campo:
27/11/2024 à 21/01/2025

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

739

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95%
Margem de Erro: 3,6%

TAXA DE RESPONDENTES

0,8 %

Total de Contatos Telefônico e Online: 93.255

	Σ	
Questionários concluídos (banco de dados)	0,8%	739
Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa (banco de dados e evidência 1)	0,1%	112
Pesquisas Incompletas (banco de dados)	0,2%	182
Não foi possível localizar o beneficiário (banco de dados e evidência 2)	6%	5251
Outros motivos (banco de dados e evidência 3)	93%	86971
	100%	93255

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.

Dados Técnicos

Unimed Fortaleza

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	693	3.71
	2 - Atenção imediata	514	4.32
	3 - Comunicação	607	3.96
	4 - Atenção à saúde recebida	697	3.71
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	655	3.82
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	655	3.82
	7 - Resolutividade	292	5.73
	8 - Documentos e formulários	357	5.18
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	732	3.62
	10 - Recomendação	732	3.62

Dados Técnicos

Unimed Fortaleza

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	399	54,0%	1,8%	3,6%	95,0%	50,4%	57,6%
Na maioria das vezes	188	25,4%	1,6%	3,1%	95,0%	22,3%	28,6%
Às vezes	103	13,9%	1,2%	2,5%	95,0%	11,4%	16,4%
Nunca	3	0,4%	0,2%	0,5%	95,0%	-0,1%	0,9%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	33	4,5%	0,7%	1,5%	95,0%	3,0%	6,0%
Não sei/Não me lembro	13	1,8%	0,5%	0,9%	95,0%	0,8%	2,7%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	358	48,4%	1,8%	3,6%	95,0%	44,8%	52,0%
Na maioria das vezes	95	12,9%	1,2%	2,4%	95,0%	10,4%	15,3%
Às vezes	43	5,8%	0,8%	1,7%	95,0%	4,1%	7,5%
Nunca	18	2,4%	0,6%	1,1%	95,0%	1,3%	3,5%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	199	26,9%	1,6%	3,2%	95,0%	23,7%	30,1%
Não sei/Não me lembro	26	3,5%	0,7%	1,3%	95,0%	2,2%	4,8%

Dados Técnicos

Unimed Fortaleza

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	126	17,1%	1,4%	2,7%	95,0%	14,3%	19,8%
Não	481	65,1%	1,7%	3,4%	95,0%	61,7%	68,5%
Não sei/Não me lembro	132	17,9%	1,4%	2,8%	95,0%	15,1%	20,6%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	241	32,6%	1,7%	3,4%	95,0%	29,2%	36,0%
Bom	293	39,6%	1,8%	3,5%	95,0%	36,1%	43,2%
Regular	109	14,7%	1,3%	2,6%	95,0%	12,2%	17,3%
Ruim	32	4,3%	0,7%	1,5%	95,0%	2,9%	5,8%
Muito ruim	22	3,0%	0,6%	1,2%	95,0%	1,8%	4,2%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	28	3,8%	0,7%	1,4%	95,0%	2,4%	5,2%
Não sei/Não me lembro	14	1,9%	0,5%	1,0%	95,0%	0,9%	2,9%

Dados Técnicos

Unimed Fortaleza

Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	146	19,8%	1,4%	2,9%	95,0%	16,9%	22,6%
Bom	281	38,0%	1,8%	3,5%	95,0%	34,5%	41,5%
Regular	122	16,5%	1,3%	2,7%	95,0%	13,8%	19,2%
Ruim	63	8,5%	1,0%	2,0%	95,0%	6,5%	10,5%
Muito ruim	43	5,8%	0,8%	1,7%	95,0%	4,1%	7,5%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	65	8,8%	1,0%	2,0%	95,0%	6,8%	10,8%
Não sei/Não me lembro	19	2,6%	0,6%	1,1%	95,0%	1,4%	3,7%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	166	22,5%	1,5%	3,0%	95,0%	19,5%	25,5%
Bom	335	45,3%	1,8%	3,6%	95,0%	41,7%	48,9%
Regular	97	13,1%	1,2%	2,4%	95,0%	10,7%	15,6%
Ruim	39	5,3%	0,8%	1,6%	95,0%	3,7%	6,9%
Muito ruim	18	2,4%	0,6%	1,1%	95,0%	1,3%	3,5%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	47	6,4%	0,9%	1,8%	95,0%	4,6%	8,1%
Não sei/Não me lembro	37	5,0%	0,8%	1,6%	95,0%	3,4%	6,6%

Dados Técnicos

Unimed Fortaleza

Intervalo de Confiança

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	200	27,1%	1,6%	3,2%	95,0%	23,9%	30,3%
Não	92	12,4%	1,2%	2,4%	95,0%	10,1%	14,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	390	52,8%	1,8%	3,6%	95,0%	49,2%	56,4%
Não sei/ Não me lembro	57	7,7%	1,0%	1,9%	95,0%	5,8%	9,6%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	72	9,7%	1,1%	2,1%	95,0%	7,6%	11,9%
Bom	193	26,1%	1,6%	3,2%	95,0%	22,9%	29,3%
Regular	69	9,3%	1,0%	2,1%	95,0%	7,2%	11,4%
Ruim	12	1,6%	0,5%	0,9%	95,0%	0,7%	2,5%
Muito ruim	11	1,5%	0,4%	0,9%	95,0%	0,6%	2,4%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	272	36,8%	1,7%	3,5%	95,0%	33,3%	40,3%
Não sei/ Não me lembro	110	14,9%	1,3%	2,6%	95,0%	12,3%	17,5%

Dados Técnicos

Unimed Fortaleza

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	225	30,4%	1,7%	3,3%	95,0%	27,1%	33,8%
Bom	340	46,0%	1,8%	3,6%	95,0%	42,4%	49,6%
Regular	140	18,9%	1,4%	2,8%	95,0%	16,1%	21,8%
Ruim	19	2,6%	0,6%	1,1%	95,0%	1,4%	3,7%
Muito ruim	8	1,1%	0,4%	0,7%	95,0%	0,3%	1,8%
Não sei/Não tenho como avaliar	7	0,9%	0,3%	0,7%	95,0%	0,2%	1,6%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	118	16,0%	1,3%	2,6%	95,0%	13,3%	18,6%
Recomendaria	392	53,0%	1,8%	3,6%	95,0%	49,4%	56,6%
Indiferente	52	7,0%	0,9%	1,8%	95,0%	5,2%	8,9%
Recomendaria com ressalvas	130	17,6%	1,4%	2,7%	95,0%	14,8%	20,3%
Não recomendaria	40	5,4%	0,8%	1,6%	95,0%	3,8%	7,0%
Não sei/Não tenho como avaliar	7	0,9%	0,3%	0,7%	95,0%	0,2%	1,6%

Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
FORTALEZA	91,1%
CAUCAIA	3,1%
EUSEBIO	2,2%
MARACANAU	1,6%
ARACATI	1,2%
AQUIRAZ	0,8%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
89,0%	93,1%
1,9%	4,4%
1,1%	3,2%
0,7%	2,5%
0,4%	2,0%
0,2%	1,5%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	9,3%
De 26 a 35 anos	16,1%
De 36 a 45 anos	18,1%
De 46 a 55 anos	17,9%
De 56 a 65 anos	16,1%
Mais de 65 anos	22,5%

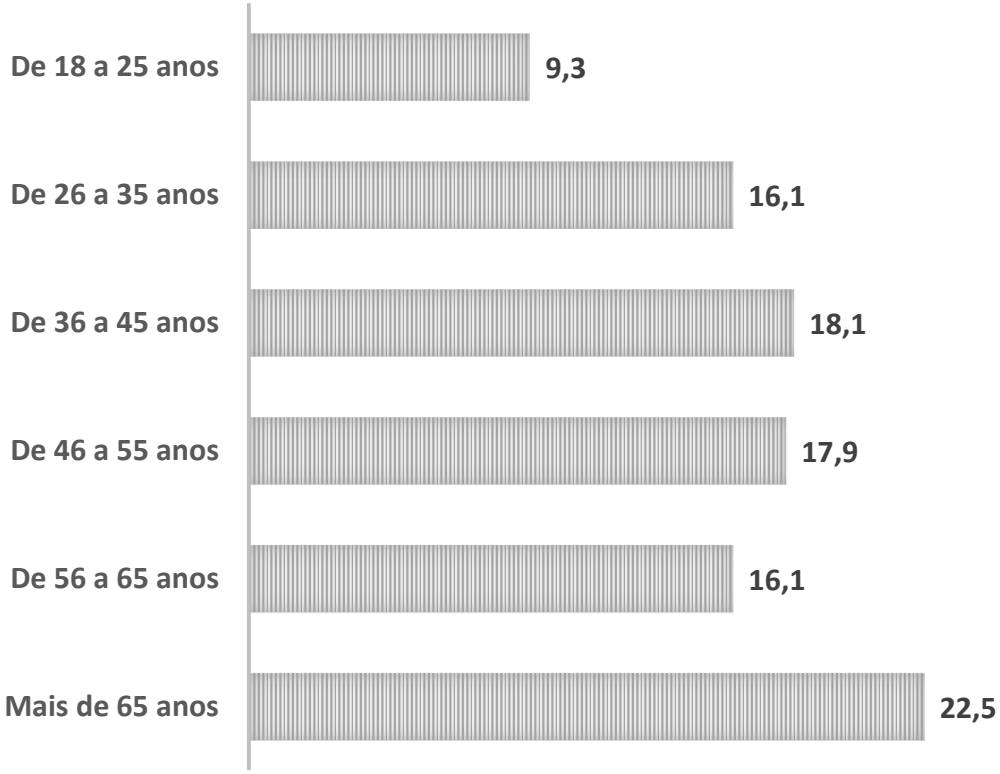
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
7,2%	11,4%
13,5%	18,8%
15,4%	20,9%
15,1%	20,6%
13,5%	18,8%
19,5%	25,5%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	58,3%
Masculino	41,7%

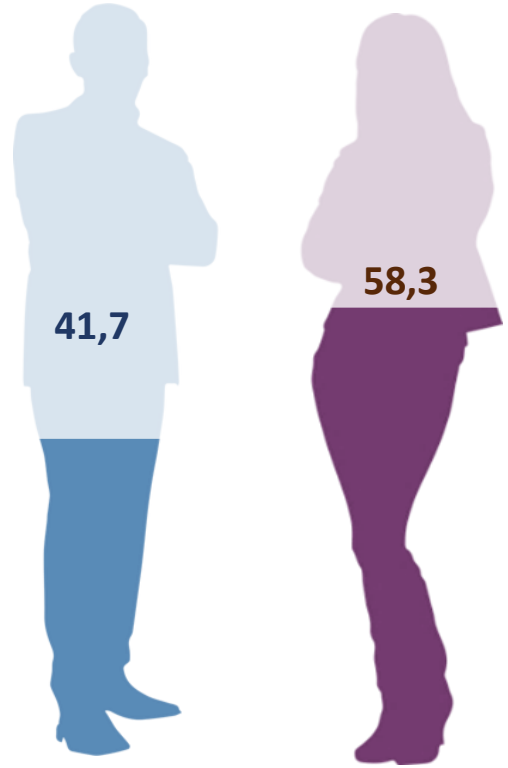
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
54,8%	61,9%
38,1%	45,2%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



Gênero

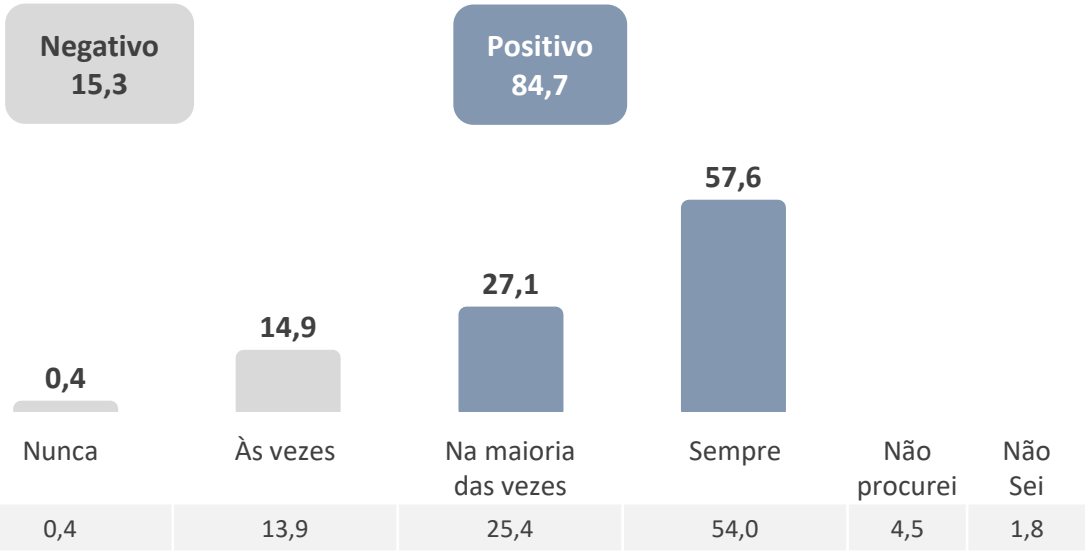


Beneficiários com 18 anos ou mais

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Consultas e Exames

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?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	15,6	28,9	55,5
Positivo:			84,4	
Masculino	1,1	13,8	24,4	60,7
Positivo:			85,1	
De 18 a 25 anos	0,0	14,1	32,8	53,1
Positivo:			85,9	
De 26 a 35 anos	0,9	24,1	21,4	53,6
Positivo:			75,0	
De 36 a 45 anos	0,0	14,0	26,4	59,5
Positivo:			86,0	
De 46 a 55 anos	1,6	16,9	26,6	54,8
Positivo:			81,5	
De 56 a 65 anos	0,0	9,7	32,7	57,5
Positivo:			90,3	
Mais de 65 anos	0,0	11,3	25,8	62,9
Positivo:			88,7	

Base: **693** | Margem de Erro: **3.71.**

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **33 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

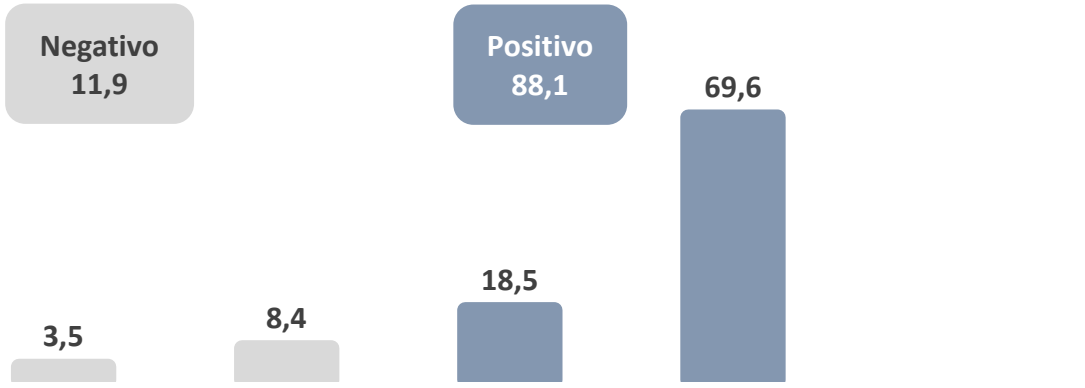
Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **84,7%** 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, 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**,** porém vale destacar que ambos alcançaram o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 56 a 65 anos**, chegando a **90,3%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 26 a 35 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **75%** em patamar de **Não Conformidade**.

Urgências e Emergências

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?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	3,5	8,8	20,2	67,5
Positivo:			87,7	
Masculino	3,6	7,6	15,7	73,1
Positivo:			88,8	
De 18 a 25 anos	3,9	9,8	17,6	68,6
Positivo:			86,3	
De 26 a 35 anos	5,4	7,5	19,4	67,7
Positivo:			87,1	
De 36 a 45 anos	2,3	8,0	23,9	65,9
Positivo:			89,8	
De 46 a 55 anos	3,7	14,6	11,0	70,7
Positivo:			81,7	
De 56 a 65 anos	3,7	6,1	18,3	72,0
Positivo:			90,2	
Mais de 65 anos	2,5	5,9	19,5	72,0
Positivo:			91,5	

Base: **514** | Margem de Erro: **4.32.**

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **199 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

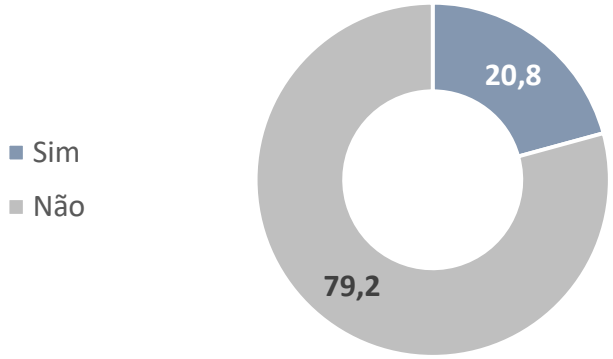
Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **88,1%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** com apenas **3,5%** 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**,** porém vale destacar que ambos alcançaram o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **91,5%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 46 a 55 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **81,7%**, atribuindo um patamar de **Conformidade**.

Comunicados Preventivos

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 sei
17,1	65,1	17,9

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	81,5	18,5
Masculino	76,0	24,0

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	88,9	11,1
De 26 a 35 anos	81,8	18,2
De 36 a 45 anos	77,1	22,9
De 46 a 55 anos	76,4	23,6
De 56 a 65 anos	80,4	19,6
Mais de 65 anos	77,4	22,6

Base: **607** | Margem de Erro: **3.96.**

Não sei = Não sei/Não me lembro: **132 entrevistados.** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%).

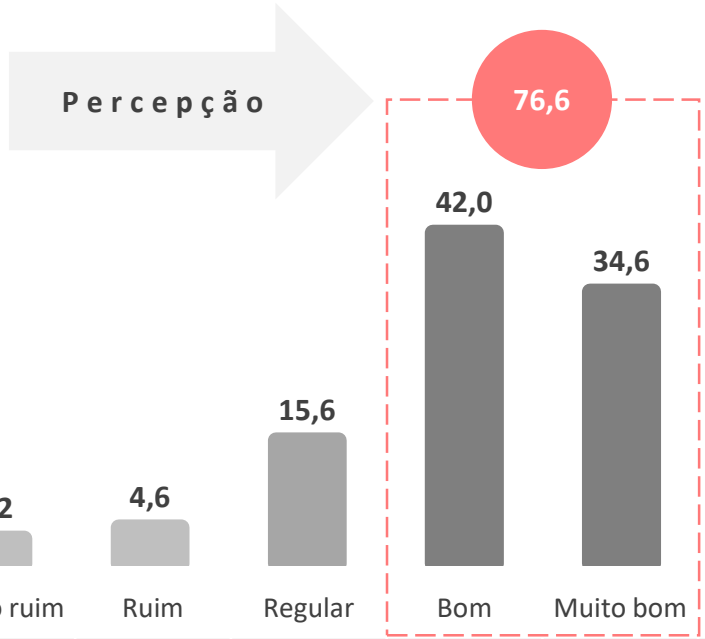
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **20,8%** disseram que receberam comunicação do plano de saúde, enquanto **79,2%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

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 **De 46 a 55 anos**, com **23,6%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 18 a 25 anos**, dos respondentes **88,9%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc

Unimed Fortaleza

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)?



3,0	4,3	14,7	39,6	32,6	3,8	1,9

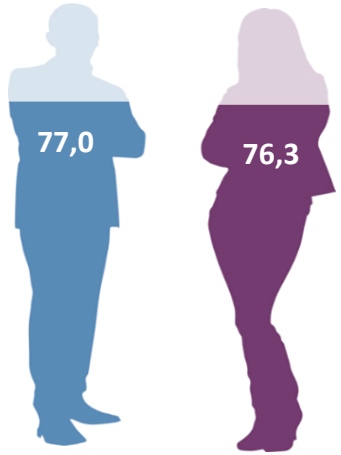
FREQUÊNCIA

Base: **697** | Margem de Erro: **3.71.**

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **28 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **14 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota[1]: 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 25 anos	74,6
De 26 a 35 anos	68,4
De 36 a 45 anos	77,3
De 46 a 55 anos	73,2
De 56 a 65 anos	85,8
Mais de 65 anos	78,9

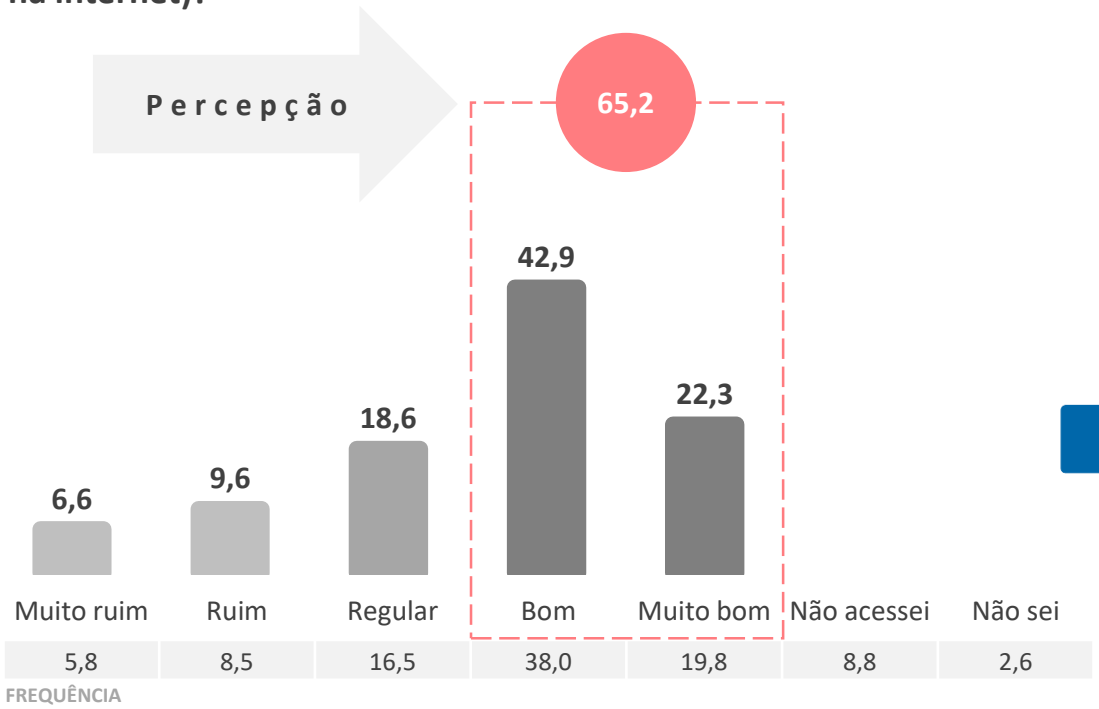
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **76,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **3,2%.** O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **15,6%**.

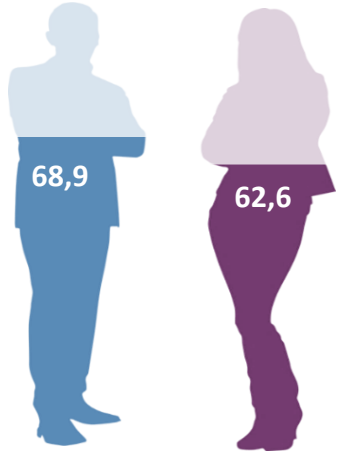
Ponto de atenção ao viés de baixa de **7,4pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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 **De 56 a 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **85,8%** na avaliação atingindo o patamar de **Conformidade.** Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **68,4**%, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

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: 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 25 anos	71,2
De 26 a 35 anos	56,4
De 36 a 45 anos	63,9
De 46 a 55 anos	61,7
De 56 a 65 anos	71,2
Mais de 65 anos	68,9

Base: **655** | Margem de Erro: **3.82.**

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **65 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 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

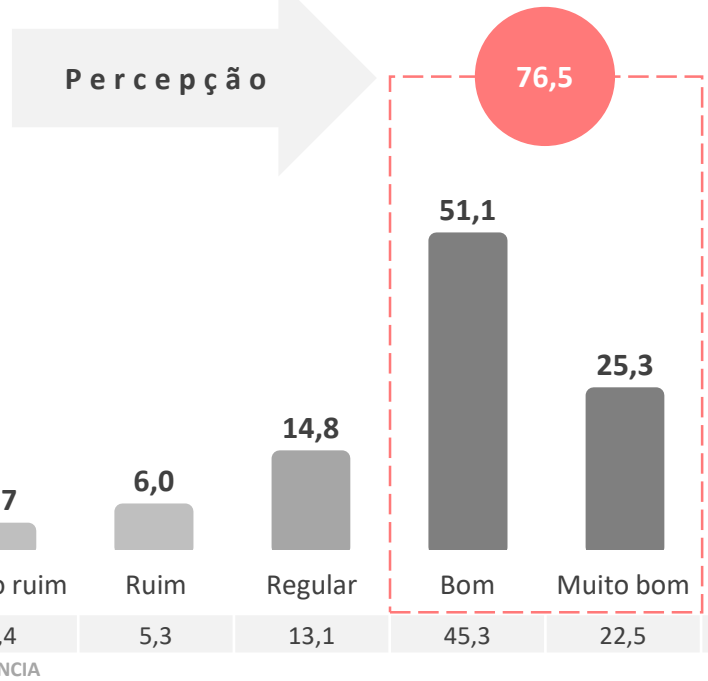
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **65,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Muito ruim** que obteve **6,6%** de menções**.** O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **18,6%**.

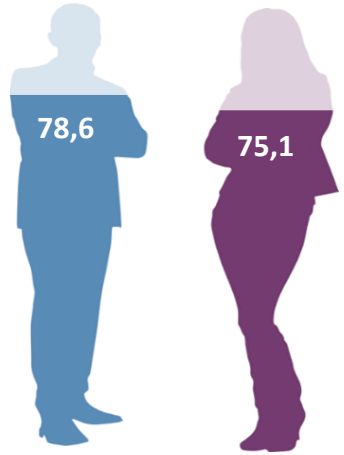
Ponto de atenção ao viés de baixa de **20,6pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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 **De 18 a 25 anos** e **De 56 a 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **71,2%** na avaliação atingindo o patamar de **Não Conformidade.** Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **56,4**%, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Atendimento - Informação

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 25 anos	75,8
De 26 a 35 anos	73,8
De 36 a 45 anos	75,6
De 56 a 65 anos	77,1
Mais de 65 anos	77,6
	78,2

Base: **655** | Margem de Erro: **3.82.**

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **47 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **37 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

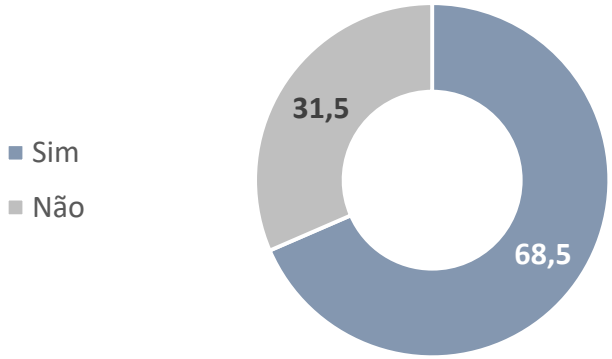
Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **76,5%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve **2,7%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **14,8%.**

Ponto de atenção ao viés de baixa de **25,8pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Ao analisar os perfis, a variação entre os gêneros é pequena, situando-se dentro da margem de erro. Portanto, não é possível afirmar que um gênero apresenta resultados superiores ao outro. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários com **Mais de 65 anos** que avaliaram com **78,2%** de satisfação, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 26 a 35 anos** com **73,8%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade.**

Atendimento - Reclamação

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 reclamei	Não sei
27,1	12,4	52,8	7,7

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	31,2	68,8
Masculino	31,9	68,1

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	12,5	87,5
De 26 a 35 anos	46,5	53,5
De 36 a 45 anos	25,0	75,0
De 46 a 55 anos	38,2	61,8
De 56 a 65 anos	31,4	68,6
Mais de 65 anos	28,4	71,6

Base: **292** | Margem de Erro: **5.73.**

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **390 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **57 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

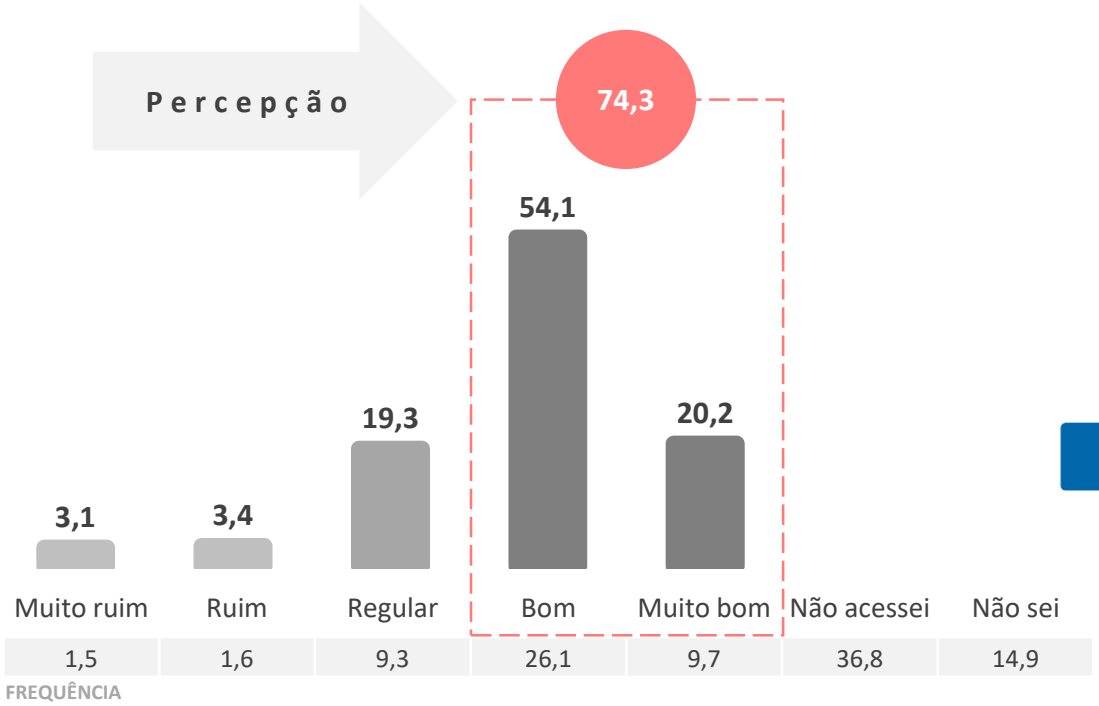
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

39,5% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **68,5%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade.**

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 temos **87,5%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade.** Já o público **De 26 a 35 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **46,5%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

Documentos e Formulários

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?



Base: **357** | Margem de Erro: **5.18.**

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **272 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **110 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

Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	86,7
De 26 a 35 anos	70,8
De 36 a 45 anos	77,9
De 46 a 55 anos	72,7
De 56 a 65 anos	75,0
Mais de 65 anos	69,2

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **74,3%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom)** classificando o atributo em **Não Conformidade.**

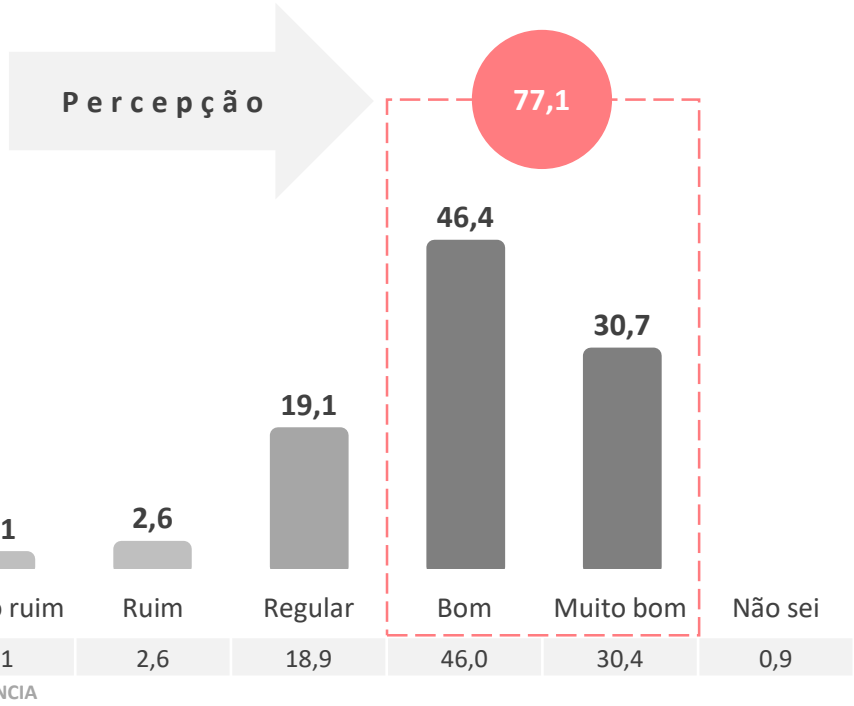
Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **3,1%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **19,3%.**

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **33,9pp** 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 **De 18 a 25 anos** que atingiram o patamar de **Conformidade** com **86,7%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** atingindo **69,2%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade.**

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei
1,1	2,6	18,9	46,0	30,4	0,9

FREQUÊNCIA

Base: **732** | Margem de Erro: **3.62.**

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

Nota[1]: 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 25 anos	84,1
De 26 a 35 anos	69,5
De 36 a 45 anos	78,9
De 46 a 55 anos	73,6
De 56 a 65 anos	78,6
Mais de 65 anos	80,1

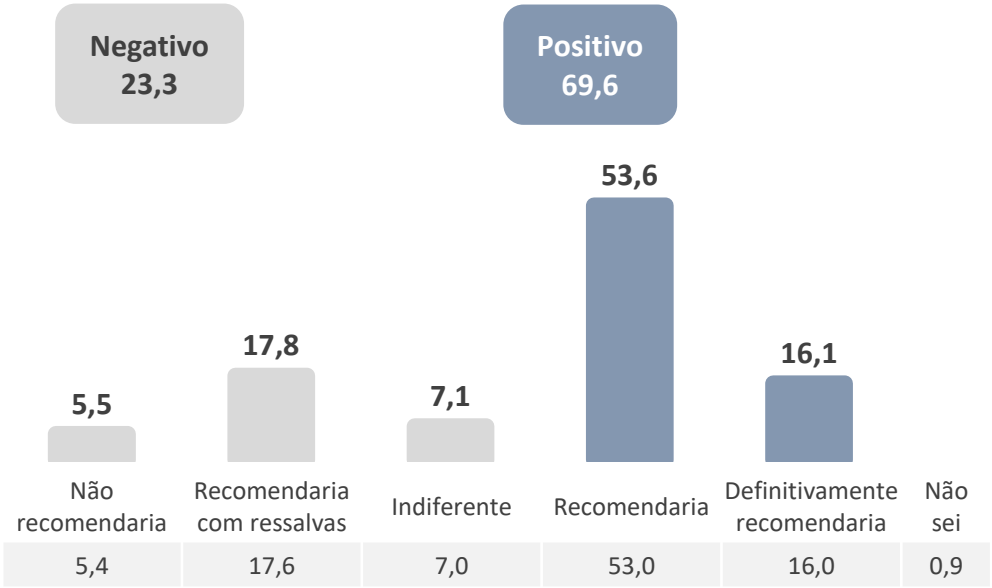
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano de saúde, **77,1%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Destaque positivo para o índice de insatisfeitos, com **3,7%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**)**.** Observamos então que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **19,1%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **15,7pp** 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 **De 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, com **84,1%** das menções, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 26 a 35 anos** com **69,5%,** avaliando o atributo em **Não Conformidade.**

Recomendação

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



Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria	Não sei
5,4	17,6	7,0	53,0	16,0	0,9

FREQUÊNCIA

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	6,3	20,0	5,4	52,7	15,6
			Positivo:	68,3	
Masculino	4,3	14,5	9,6	54,8	16,8
			Positivo:	71,6	
De 18 a 25 anos	4,4	13,2	4,4	63,2	14,7
			Positivo:	77,9	
De 26 a 35 anos	8,5	24,6	7,6	47,5	11,9
			Positivo:	59,3	
De 36 a 45 anos	5,3	15,0	7,5	57,1	15,0
			Positivo:	72,2	
De 46 a 55 anos	3,1	22,1	10,7	48,1	16,0
			Positivo:	64,1	
De 56 a 65 anos	6,7	16,0	5,9	52,1	19,3
			Positivo:	71,4	
Mais de 65 anos	4,9	14,7	5,5	56,4	18,4
			Positivo:	74,8	

Base: **732** | Margem de Erro: **3.62.**

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

Nota[1]: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **69,6%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **37,5pp** 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 **23,3%** de citações negativas.

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 se destacam os beneficiários **De 18 a 25 anos** com **77,9%** de citações positivas e o público **De 56 a 65 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **19,3%.**

Conclusões

- Analisando o desempenho do plano **UNIMED FORTALEZA**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que todos os atributos entraram em patamar de **Não Conformidade**.

- O melhor desempenho ocorreu na questão 9, que se refere a avaliação do plano de saúde, atingindo **77,1%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade.** Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas **3,7%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 19,1%**).

- 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 **65,2%**.

- **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.

- Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **69,6%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela não acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **7,6pp**. 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 ibrc

Unimed Fortaleza