

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS



Ano Base 2020



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 09
ATENÇÃO À SAUDE	slide 12
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 18
AVALIAÇÃO GERAL	slide 22
ESTATÍSTICAS	slide 25
CONCLUSÕES	slide 32

Índice

A Unimed Bebedouro contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Bebedouro com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários da Unimed Bebedouro, com 18 anos ou mais.



Período da Coleta

Setembro a outubro de 2020.



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Bebedouro, atendendo os critérios exigidos pela ANS.



Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.



Amostra e Margem de erro

Total de entrevistas: 400

Erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado o universo de 33.301 beneficiários com 18 anos ou mais.



Instrumento:

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.



Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).



Período da Coleta:

Setembro a outubro de 2020.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários da Unimed Bebedouro é 42.824. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 33.301 cadastros. Foram abordados 4.650 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	418
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	85
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	75
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	4.072
Beneficiário não contatado	28.651
Taxa de respondentes	9%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 18 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta de brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.



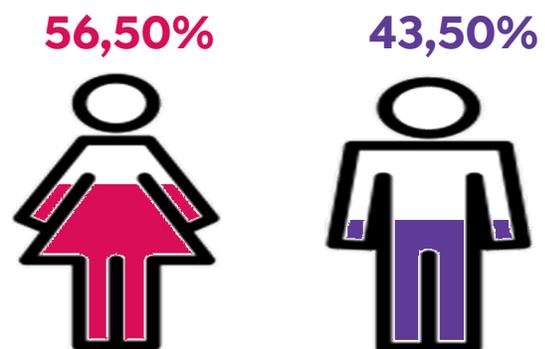
Perfil da Amostra

zoom

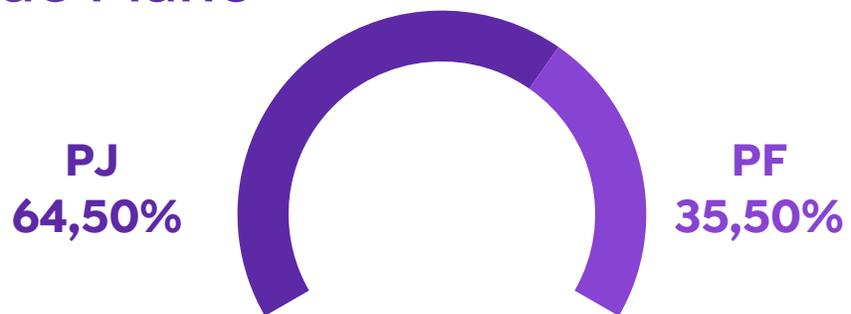
Perfil da Amostra

zoom

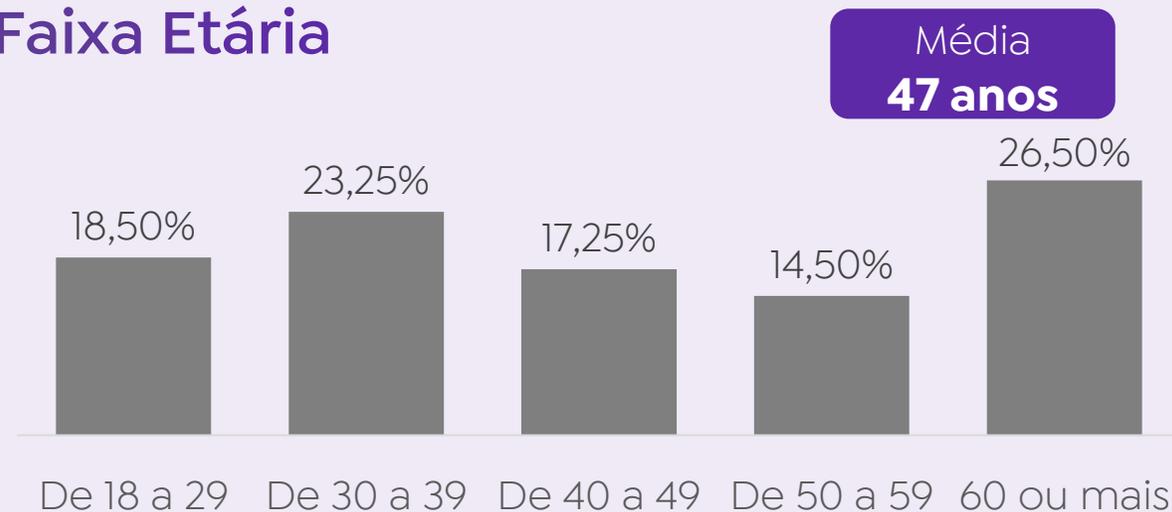
Gênero



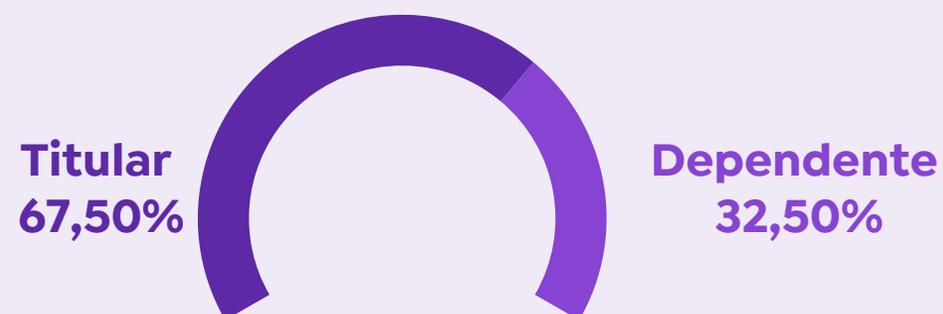
Tipo de Plano



Faixa Etária



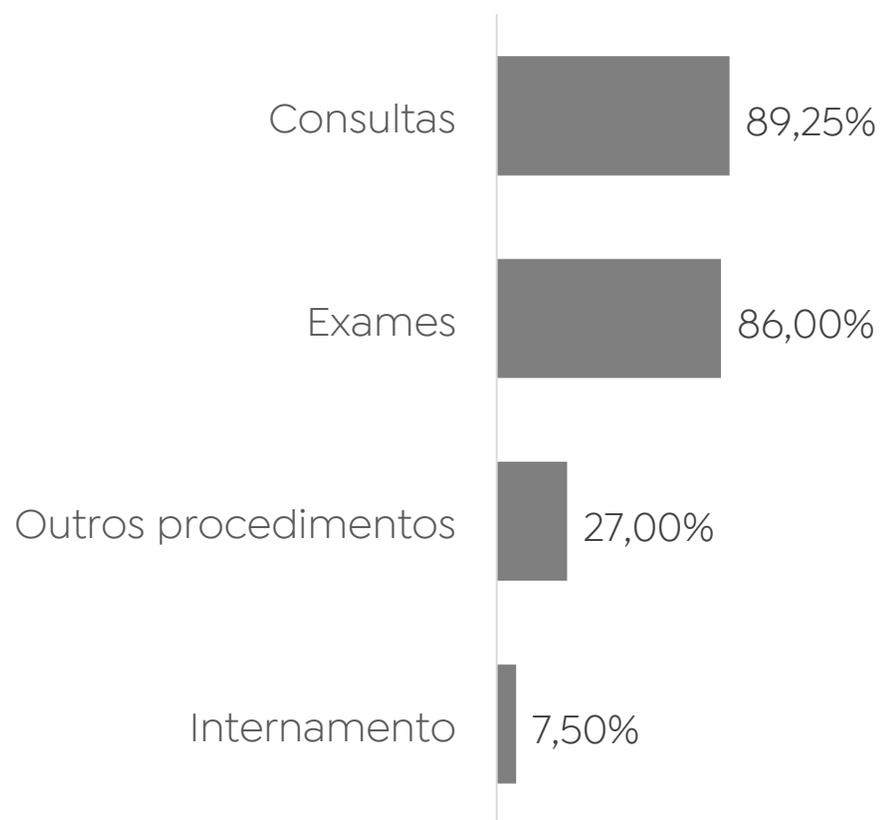
Perfil



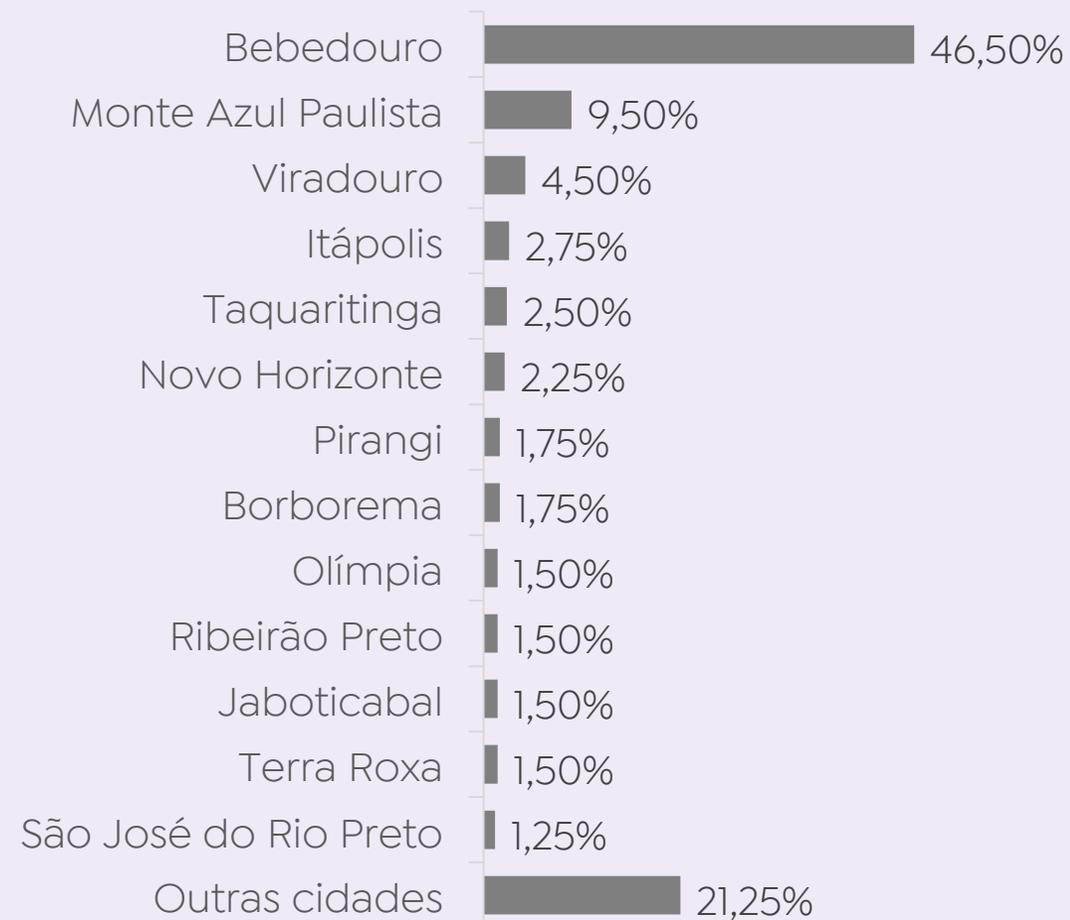
Perfil da Amostra



Procedimentos



Cidade



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



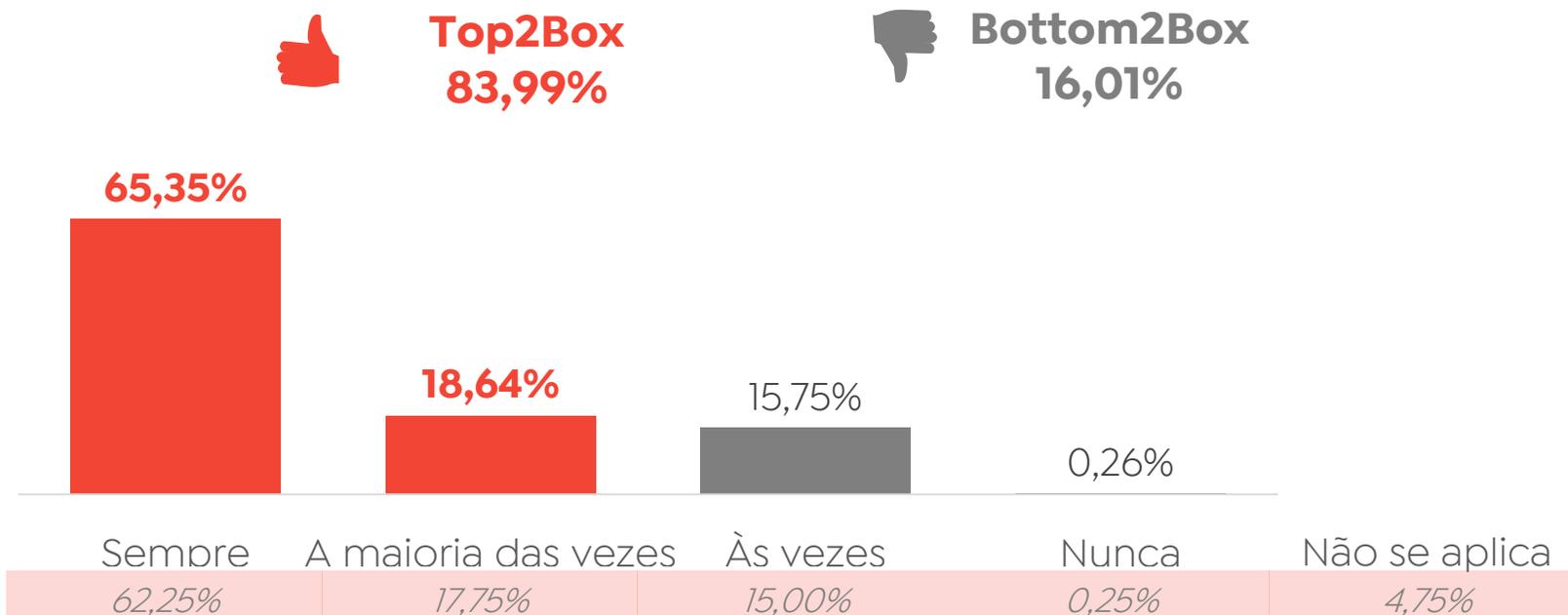
Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde



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?



A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
87,14%	78,58%
241	140

Gênero

Masculino	Feminino
88,68%	80,63%
159	222

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
87,18%	77,45%	87,78%
117	133	131

Atenção à Saúde



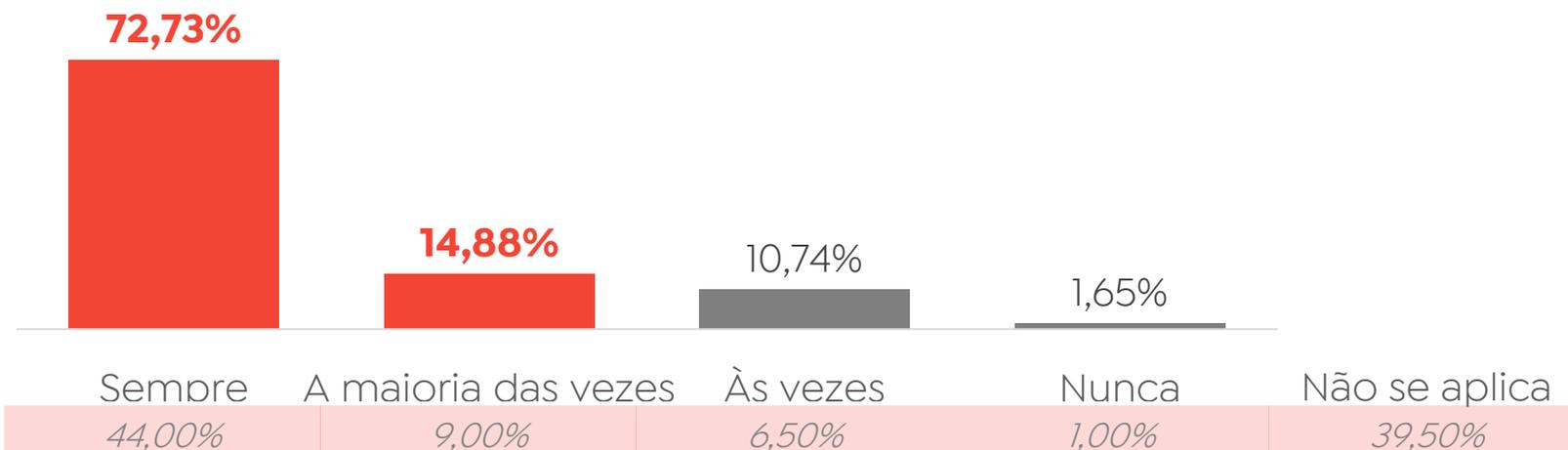
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo: atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Top2Box
87,61%



Bottom2Box
12,39%



Dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
88,96%	85,57%
145	97

Gênero

Masculino	Feminino
90,81%	85,42%
98	144

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
92,75%	79,16%	93,51%
69	96	77

Atenção à Saúde

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 com urologista, etc.?



Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Segmentos

Plano

PJ	PF
5,43%	5,63%
258	142

Gênero

Masculino Feminino

8,62%	3,10%
174	226

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
4,07%	4,90%	7,46%
123	143	134

Atenção à Saúde

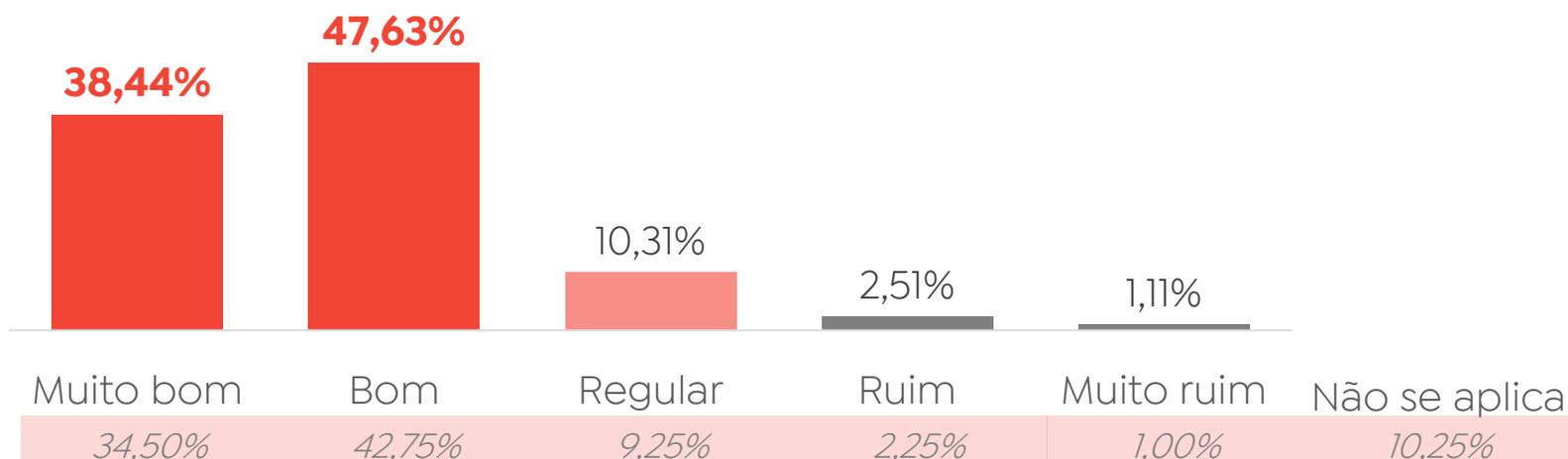
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Top2Box
86,07%



Bottom2Box
3,62%



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
89,73%	80,00%
224	135

Gênero

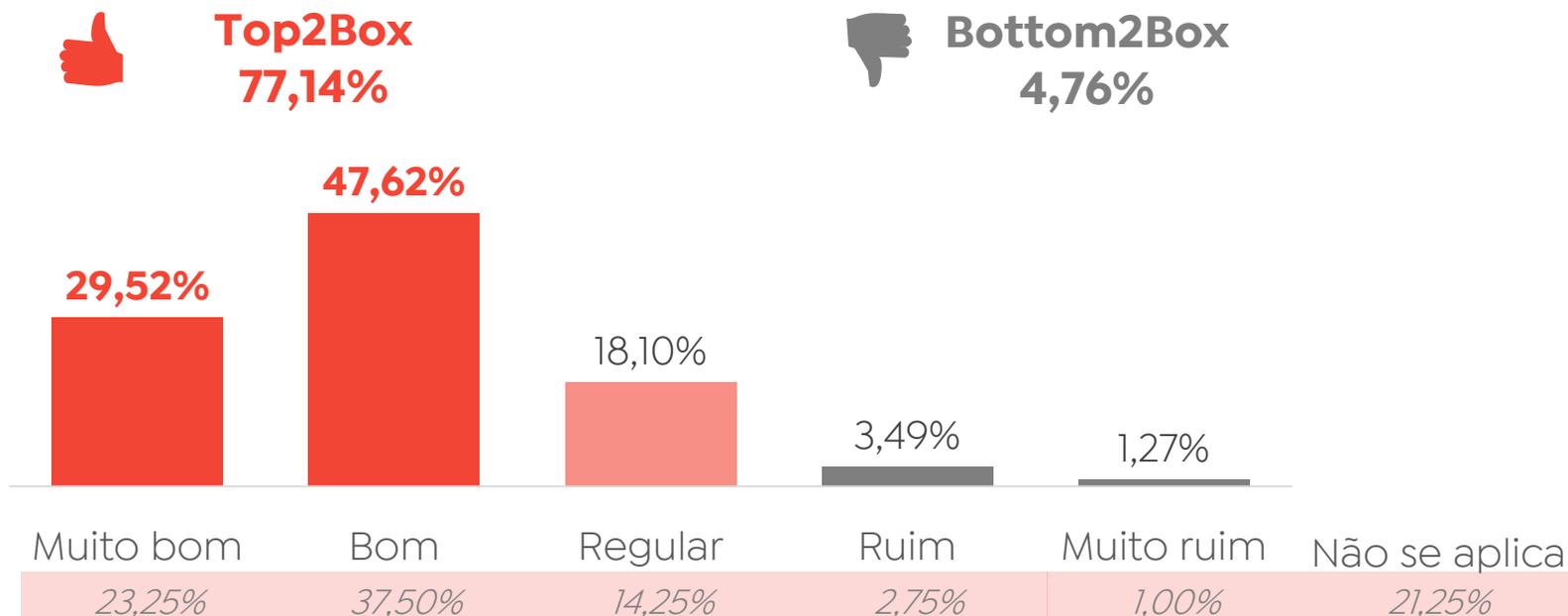
Masculino	Feminino
87,42%	85,10%
151	208

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
87,85%	78,63%	92,57%
107	131	121

Atenção à Saúde

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



Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
80,30%	71,43%
203	112

Gênero

Masculino	Feminino
80,57%	74,43%
139	176

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
75,24%	70,44%	86,87%
101	115	99

Um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento

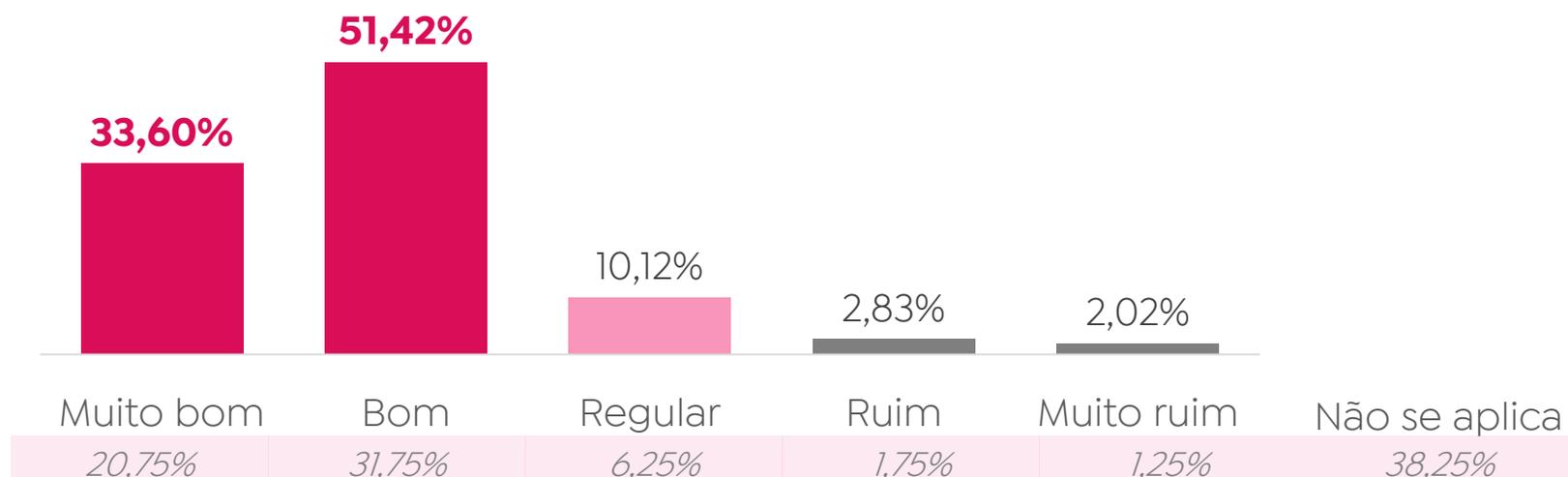
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial na operadora, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Top2Box
85,02%



Bottom2Box
4,85%



Pouco mais de um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
87,58%	80,85%
153	94

Gênero

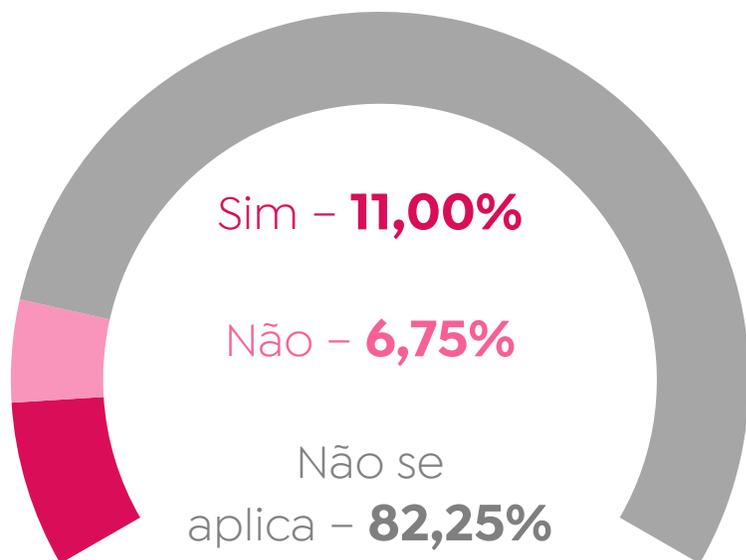
Masculino	Feminino
84,69%	85,24%
98	149

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
87,88%	78,26%	89,89%
66	92	89

Canais de Atendimento

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



Cerca de um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 62% tiveram a sua demanda resolvida.

Por Segmentos

Plano

PJ	PF
10,08%	12,68%
4,65%	10,56%
85,27%	76,76%
258	142

Gênero

Masculino Feminino

12,64%	9,73%
4,60%	8,41%
82,76%	81,86%
174	226

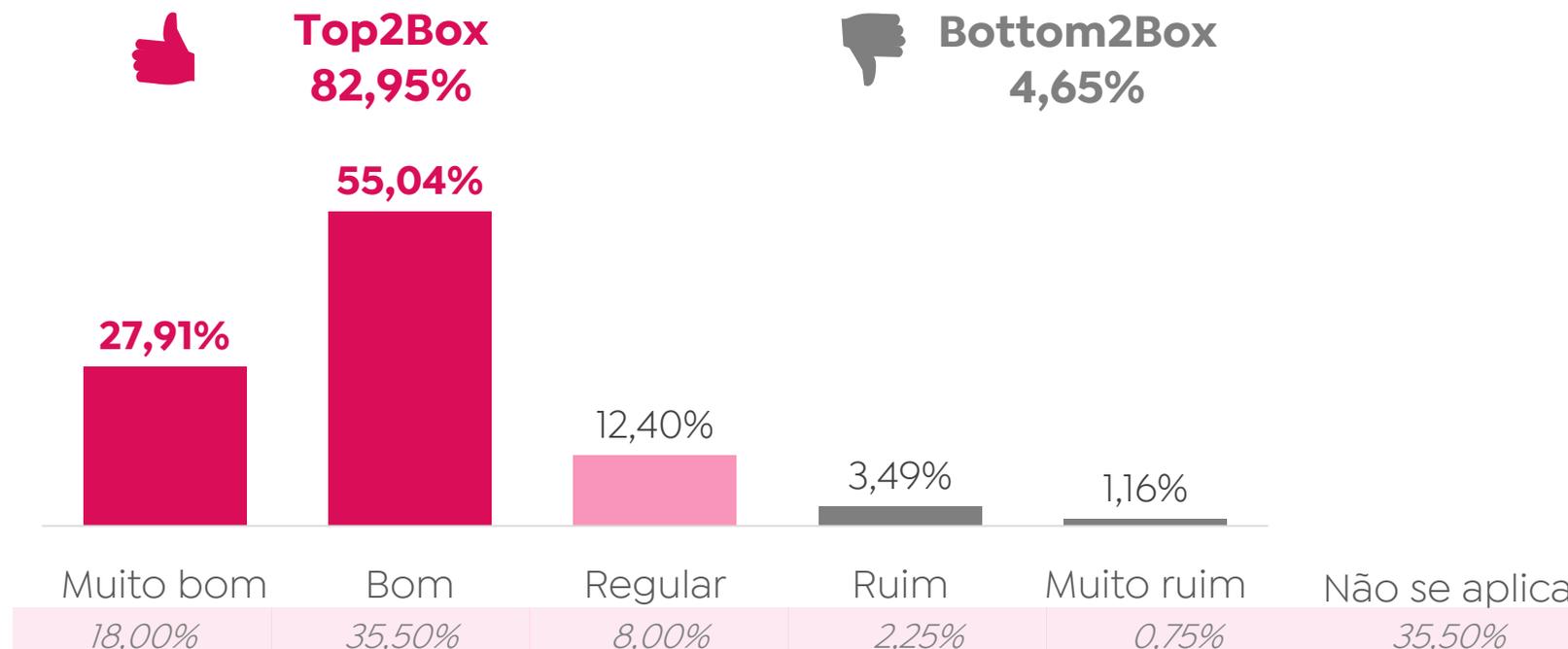
Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
8,13%	13,29%	11,19%
6,50%	9,79%	3,73%
85,37%	76,92%	85,07%
123	143	134

Canais de Atendimento



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



Pouco mais de um terço não soube avaliar os documentos e formulários exigidos. Considerando os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio.

Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
87,09%	76,70%
155	103

Gênero

Masculino	Feminino
81,90%	83,80%
116	142

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
75,64%	77,28%	94,56%
78	88	92

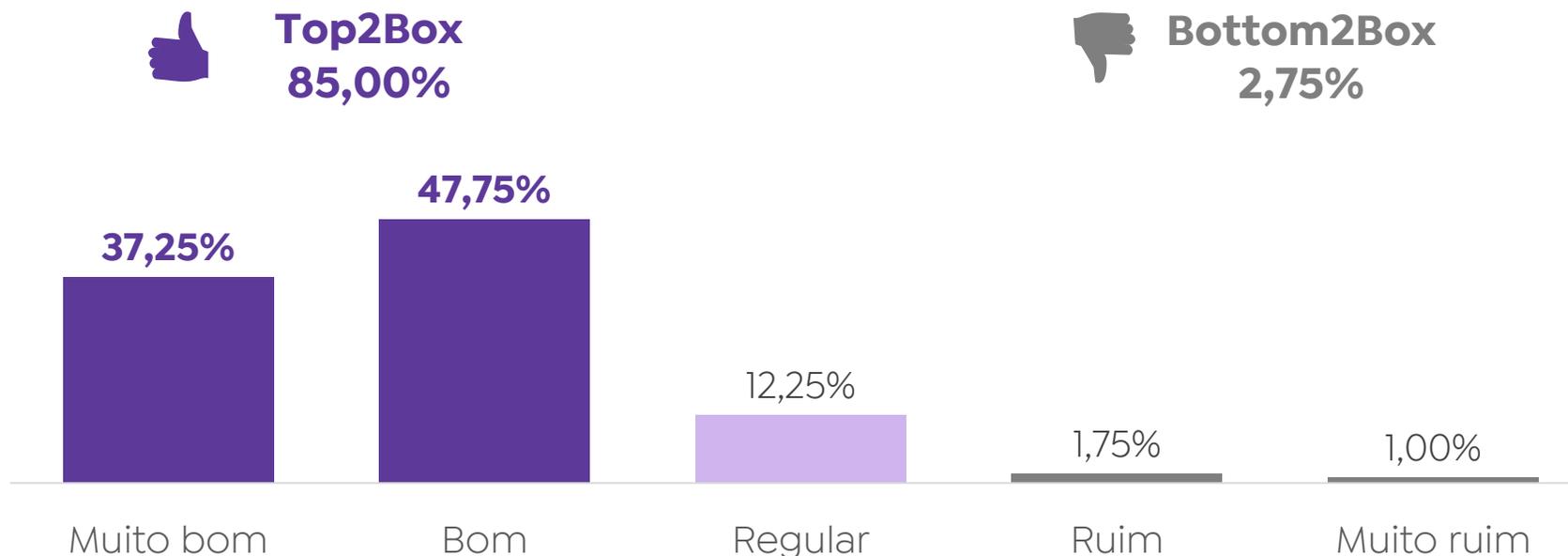


Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral

Como você avalia seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Bebedouro é elevada.
85,00% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

Top2Box Por Segmentos

Plano

PJ	PF
90,31%	75,35%
258	142

Gênero

Masculino	Feminino
88,51%	82,30%
174	226

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
88,62%	78,32%	88,81%
123	143	134

Avaliação Geral



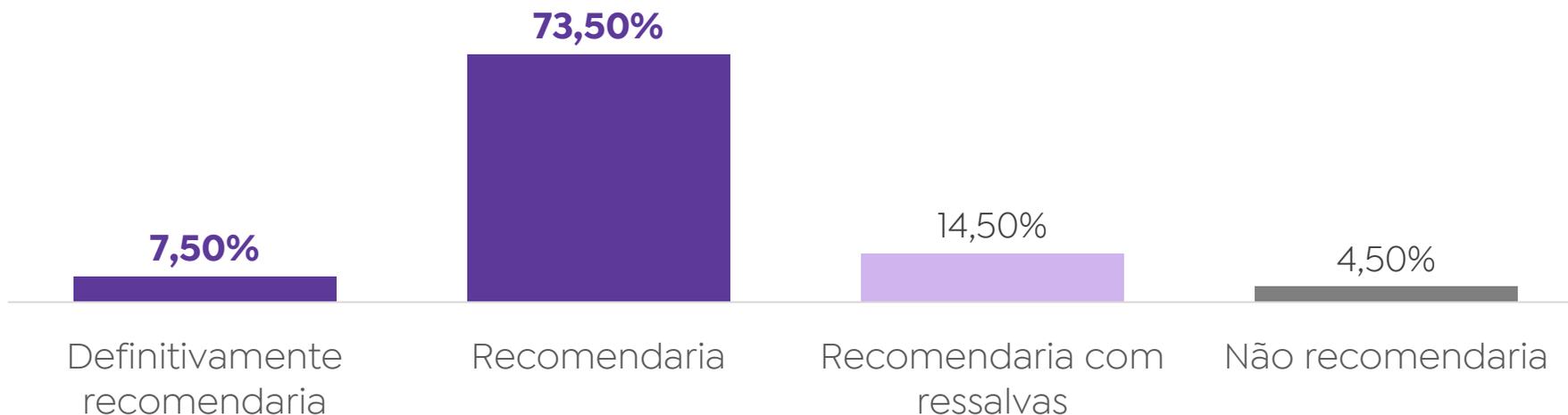
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria
81,00%



Não recomendaria
4,50%



Recomendaria Por Segmentos

Plano

PJ	PF
84,88%	73,94%
258	142

Gênero

Masculino	Feminino
81,03%	80,97%
174	226

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
83,74%	73,43%	86,57%
123	143	134

A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Bebedouro, 14,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 4,50% não recomendariam.



Estadísticas

zoom

1 - Cuidados de saúde

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Sempre	249	65,35%	60,58%	70,13%	2,44%
A maioria das vezes	71	18,64%	14,73%	22,55%	1,99%
Às vezes	60	15,75%	12,09%	19,41%	1,87%
Nunca	1	0,26%	0,00%	0,78%	0,26%

2- Atenção imediata

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Sempre	176	72,73%	67,12%	78,34%	2,86%
A maioria das vezes	36	14,88%	10,39%	19,36%	2,29%
Às vezes	26	10,74%	6,84%	14,65%	1,99%
Nunca	4	1,65%	0,05%	3,26%	0,82%

3 - Comunicação

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Sim	22	5,50%	3,27%	7,73%	1,14%
Não	378	94,50%	92,27%	96,73%	1,14%

4 - Atenção em saúde recebida

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	138	38,44%	33,41%	43,47%	2,57%
Bom	171	47,63%	42,47%	52,80%	2,64%
Regular	37	10,31%	7,16%	13,45%	1,60%
Ruim	9	2,51%	0,89%	4,12%	0,83%
Muito ruim	4	1,11%	0,03%	2,20%	0,55%

5 - Lista de prestadores

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	93	29,52%	24,49%	34,56%	2,57%
Bom	150	47,62%	42,10%	53,13%	2,81%
Regular	57	18,10%	13,84%	22,35%	2,17%
Ruim	11	3,49%	1,46%	5,52%	1,03%
Muito ruim	4	1,27%	0,03%	2,51%	0,63%

6 - Atendimento nos canais

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	83	33,60%	27,71%	39,49%	3,01%
Bom	127	51,42%	45,18%	57,65%	3,18%
Regular	25	10,12%	6,36%	13,88%	1,92%
Ruim	7	2,83%	0,76%	4,90%	1,06%
Muito ruim	5	2,02%	0,27%	3,78%	0,90%

7 - Resolutividade reclamações

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Sim	44	11,00%	7,93%	14,07%	1,56%
Não	27	6,75%	4,29%	9,21%	1,25%
Não se aplica	329	82,25%	78,51%	85,99%	1,91%

8 - Documentos e formulários

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	72	27,91%	22,43%	33,38%	2,79%
Bom	142	55,04%	48,97%	61,11%	3,10%
Regular	32	12,40%	8,38%	16,43%	2,05%
Ruim	9	3,49%	1,25%	5,73%	1,14%
Muito ruim	3	1,16%	0,00%	2,47%	0,67%

9 - Avaliação geral

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	149	37,25%	32,51%	41,99%	2,42%
Bom	191	47,75%	42,85%	52,65%	2,50%
Regular	49	12,25%	9,04%	15,46%	1,64%
Ruim	7	1,75%	0,46%	3,04%	0,66%
Muito ruim	4	1,00%	0,02%	1,98%	0,50%

10 - Recomendação

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	30	7,50%	4,92%	10,08%	1,32%
Recomendaria	294	73,50%	69,17%	77,83%	2,21%
Recomendaria com ressalvas	58	14,50%	11,05%	17,95%	1,76%
Não recomendaria	18	4,50%	2,47%	6,53%	1,04%

Para cálculo dos indicadores as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1

Resposta	Peso
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com ressalvas	2
Não recomendaria	1

Estatísticas



	Base	Média	Desvio padrão	Erro padrão	Limite inferior	Limite superior
1 - Cuidados de saúde	381	3,49	0,76	0,04	3,41	3,57
2 - Atenção imediata	242	3,59	0,75	0,05	3,49	3,68
4- Atenção em saúde recebida	359	4,20	0,81	0,04	4,11	4,28
5 - Lista de prestadores	315	4,01	0,86	0,05	3,91	4,10
6 - Atendimento nos canais	247	4,12	0,85	0,05	4,01	4,22
8 - Documentos ou formulários	258	4,05	0,80	0,05	3,95	4,15
9 - Avaliação geral	400	4,19	0,79	0,04	4,11	4,26
10 - Recomendação	400	2,84	0,61	0,03	2,78	2,90

*Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.
Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Bebedouro. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 83,99%.

Dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 87,61%.

Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é alta. O Top2Box obtido foi de 86,07%.

Um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 77,14%, com base nas respostas válidas.

Canais de Atendimento



Pouco mais de um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Bebedouro nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 85,02%.

Cerca de um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Pouco mais de um terço dos beneficiários não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 82,95%.

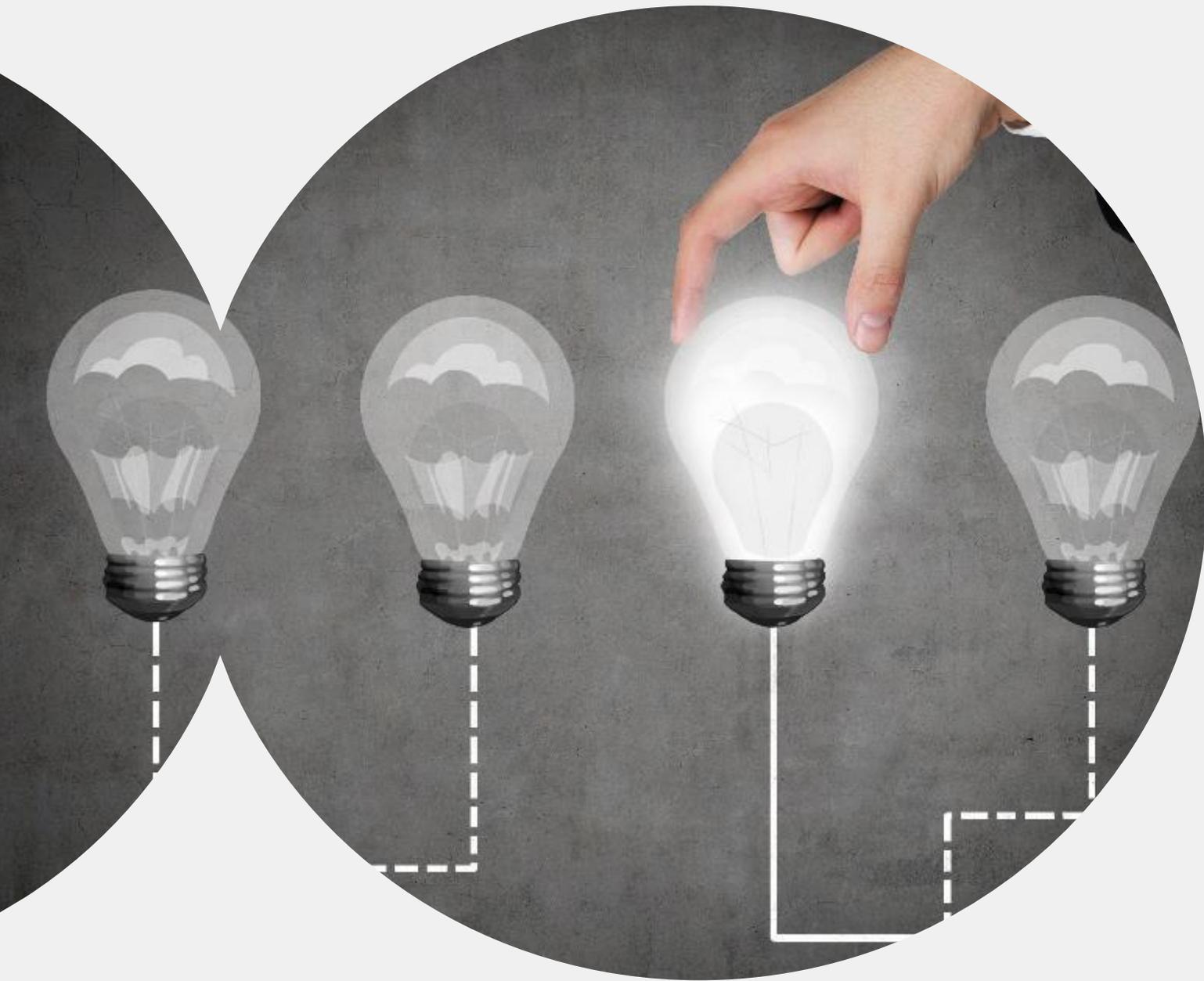
Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Bebedouro é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 12,25% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,75% das respostas. O Top2Box obtido foi de 85,00%.

81,00% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Bebedouro, 14,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 4,50% não recomendariam.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br