

Pesquisa Quantitativa  
SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS  
QUESTÕES COMPLEMENTARES



Ano Base 2020



INTRODUÇÃO

slide 03

METODOLOGIA

slide 04

PERFIL DA AMOSTRA

slide 05

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

slide 09

ESTATÍSTICAS

slide 23

CONCLUSÕES

slide 26

# Índice

A Unimed Bebedouro contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários. As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da ANS – Agência Nacional de Saúde, 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. Os resultados estão sendo comparados com a pesquisa realizada em 2019.



## 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



## 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.



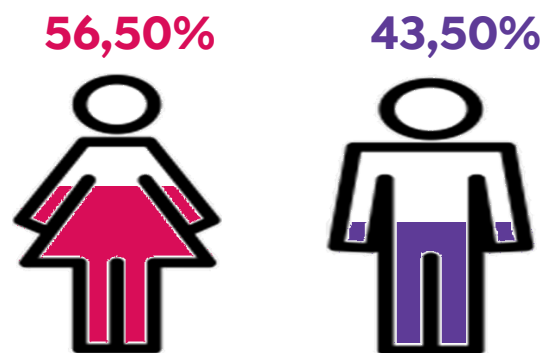
# Perfil da Amostra

zoom

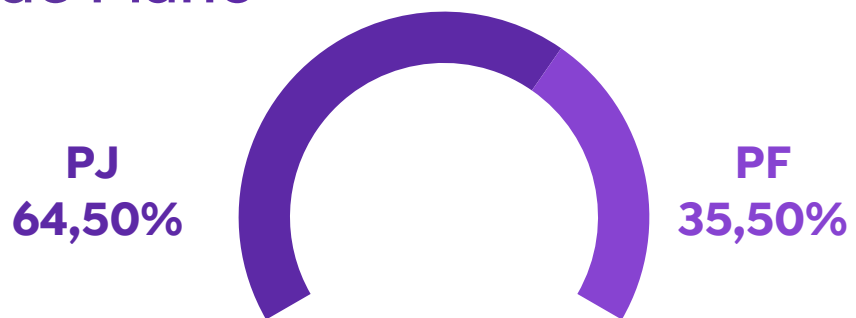
# Perfil da Amostra

zoom

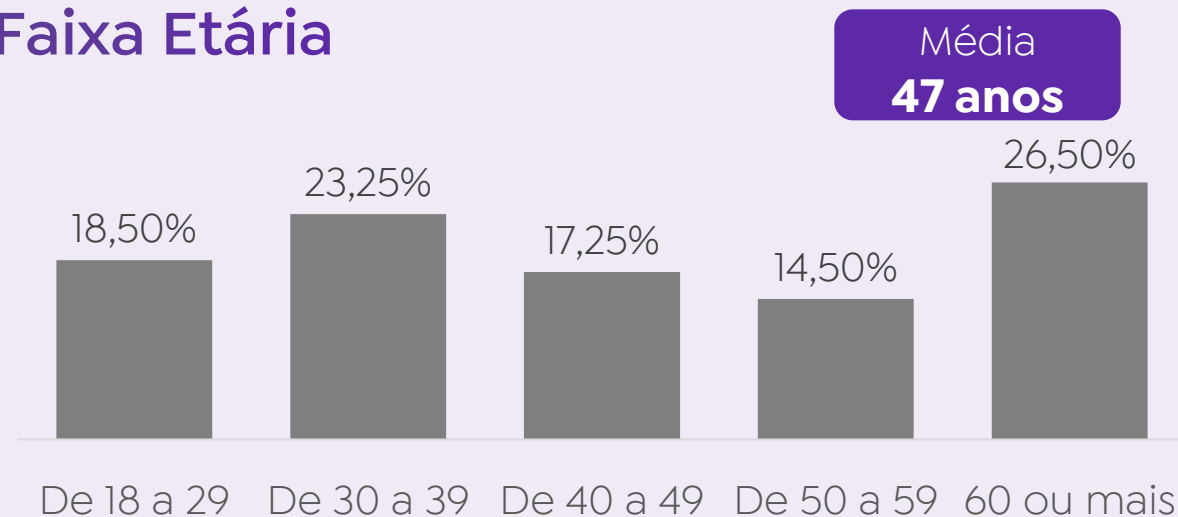
## Gênero



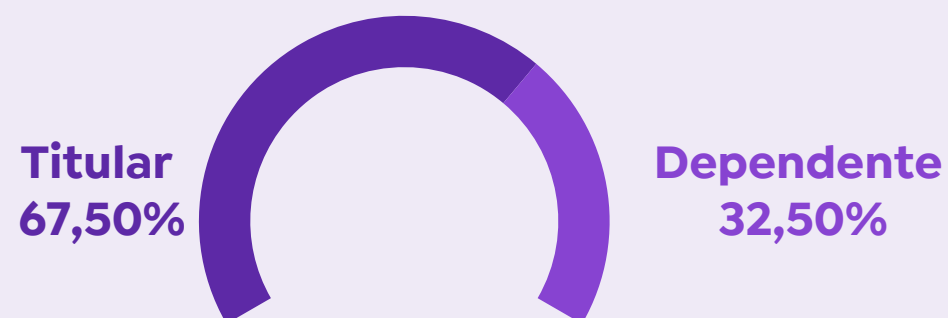
## Tipo de Plano



## Faixa Etária



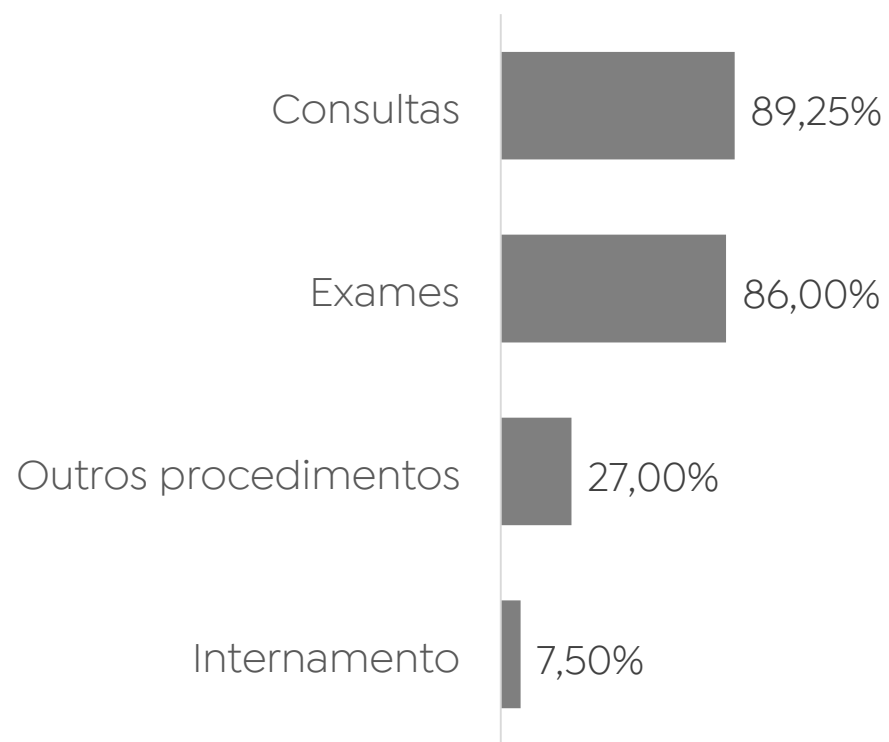
## Perfil



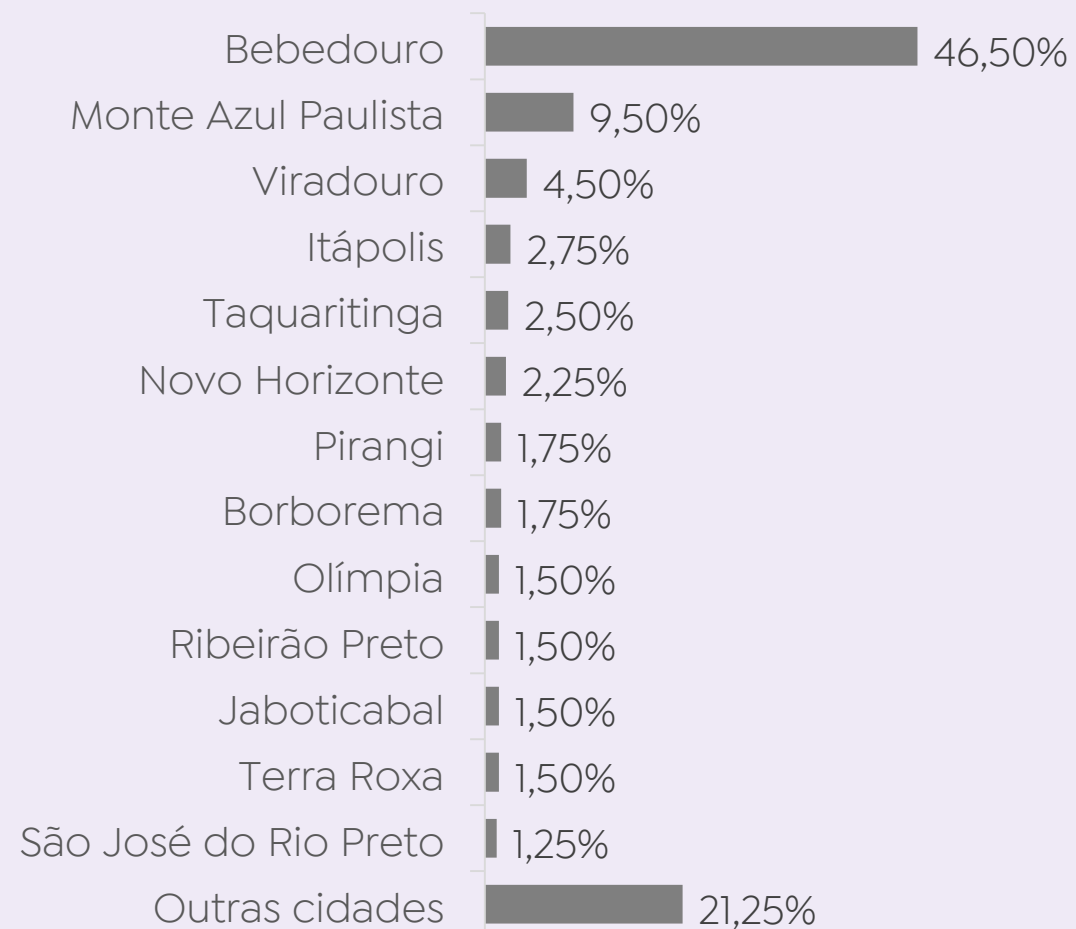
# Perfil da Amostra



## Procedimentos



## Cidade



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Perfil da Amostra



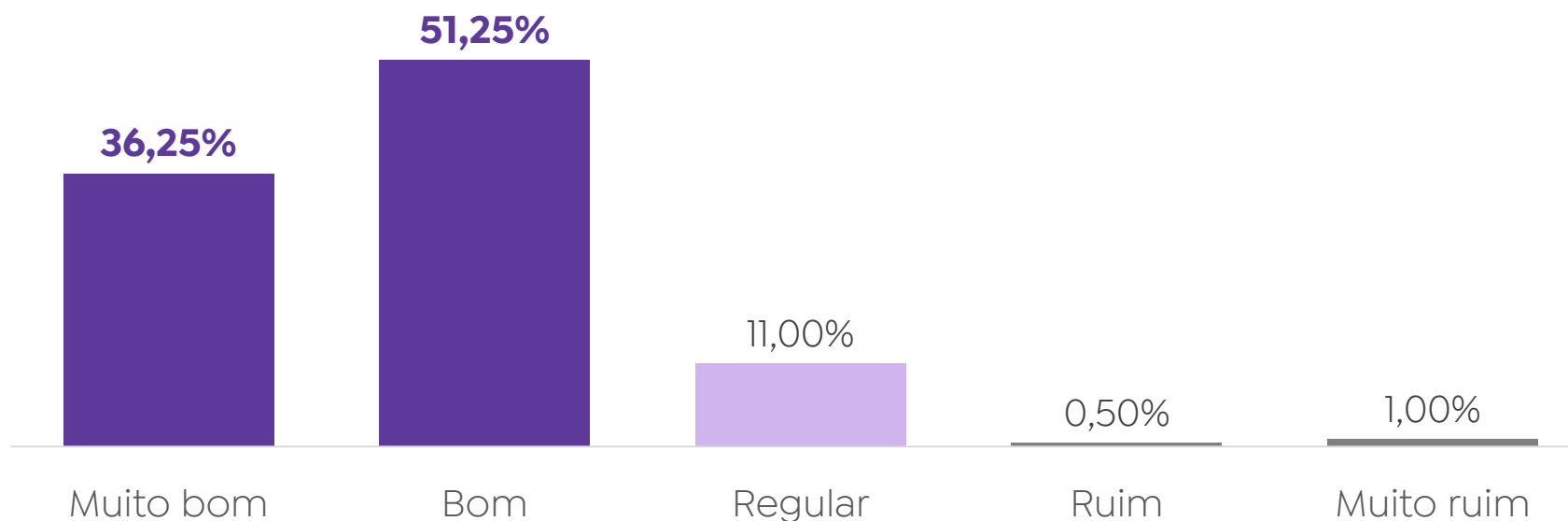
Como você classifica seu estado de saúde atual?



**Top2Box**  
2020: 87,50%  
2019: 83,21%



**Bottom2Box**  
2020: 1,50%  
2019: 1,75%



## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
89,53%	83,81%
<i>258</i>	<i>142</i>

### Gênero

Masculino	Feminino
95,40%	81,42%
<i>174</i>	<i>226</i>

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
93,50%	88,11%	81,34%
<i>123</i>	<i>143</i>	<i>134</i>





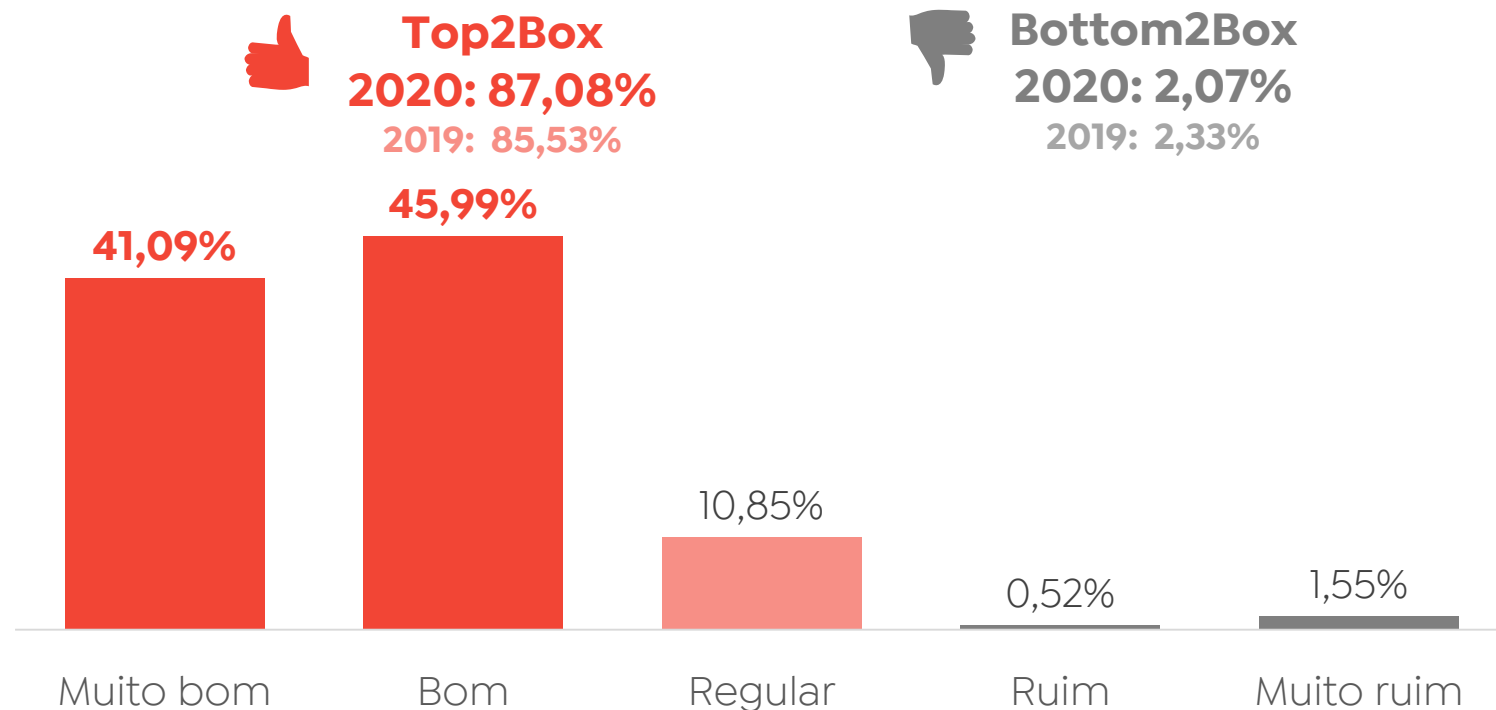
# Satisfação com os Serviços

zoom

# Satisfação com os Serviços



Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?



## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
90,36%	81,16%
<i>249</i>	<i>138</i>

### Gênero

Masculino	Feminino
87,57%	86,70%
<i>169</i>	<i>218</i>

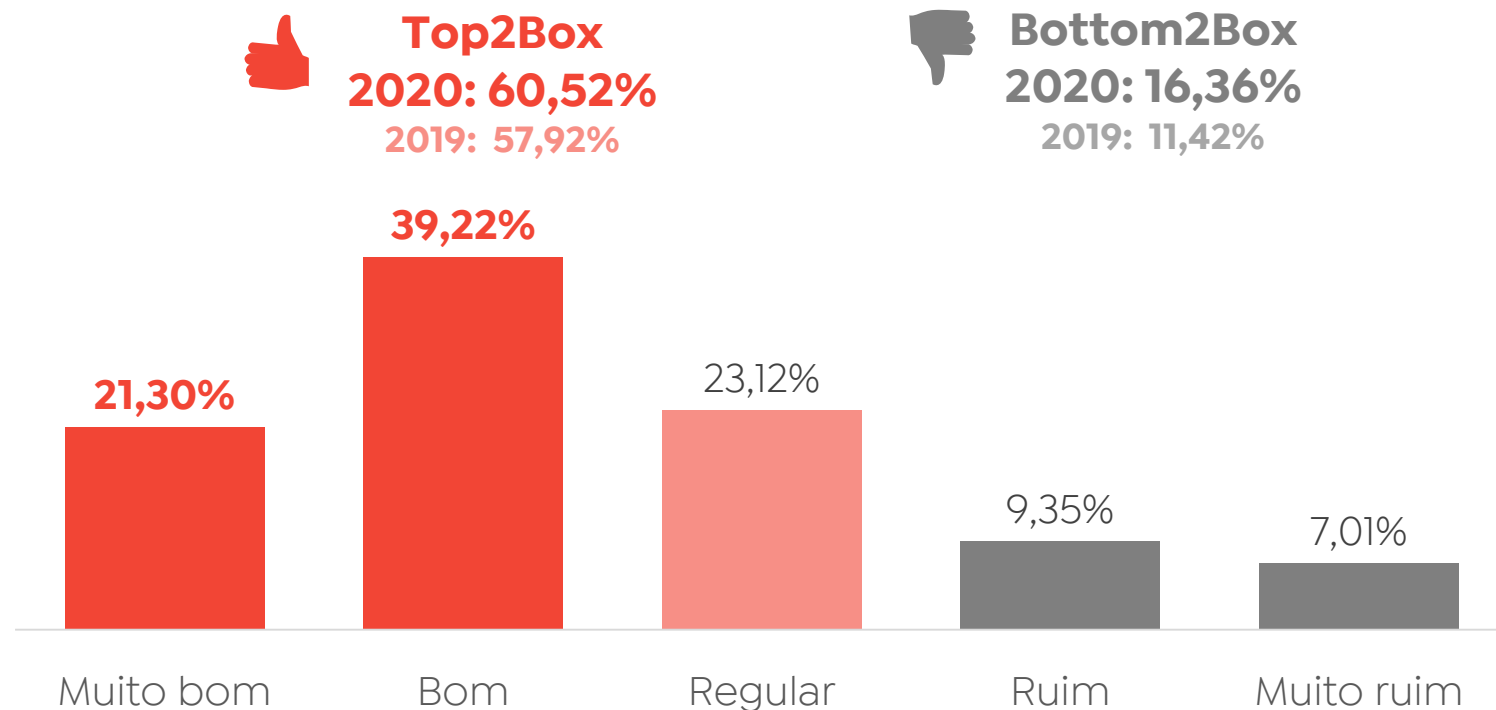
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
84,87%	83,94%	92,37%
<i>119</i>	<i>137</i>	<i>131</i>

# Satisfação com os Serviços



Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?



## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
63,93%	54,61%
<small>244</small>	<small>141</small>

### Gênero

Masculino	Feminino
61,59%	59,73%
<small>164</small>	<small>221</small>

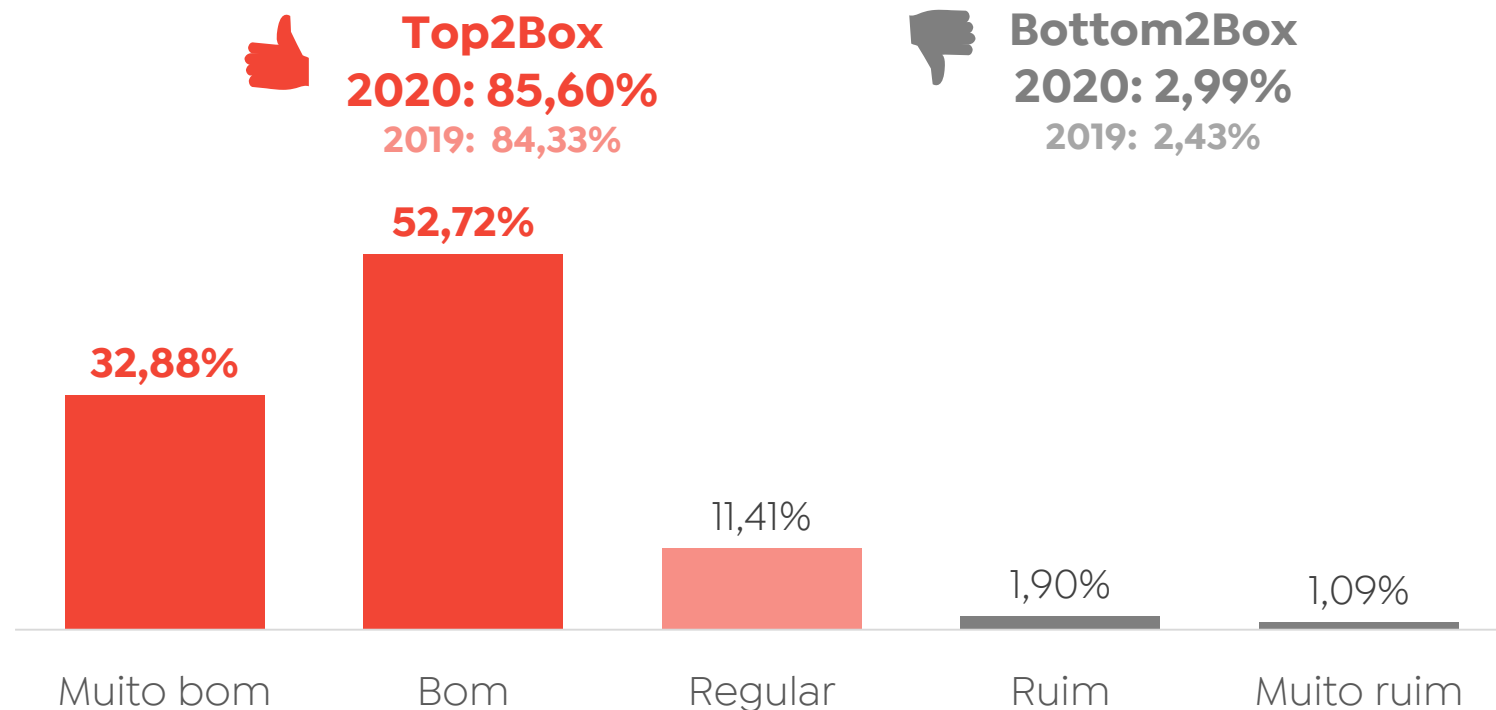
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
65,81%	48,55%	68,46%
<small>117</small>	<small>138</small>	<small>130</small>

# Satisfação com os Serviços



Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?



## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
88,66%	80,00%
238	130

### Gênero

Masculino	Feminino
81,94%	88,26%
155	213

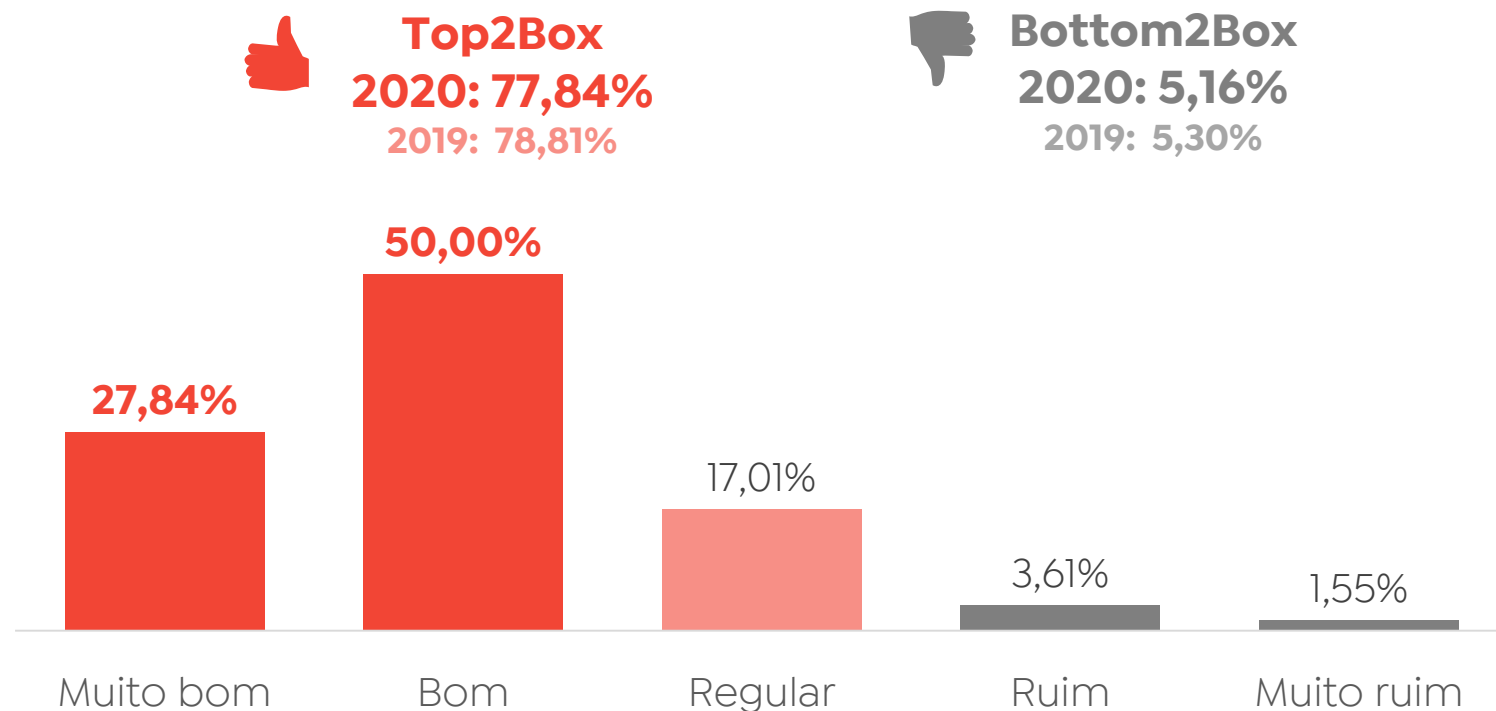
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
85,59%	78,20%	93,55%
111	133	124

# Satisfação com os Serviços



Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal?



**Top2Box**  
2020: 77,84%  
2019: 78,81%



**Bottom2Box**  
2020: 5,16%  
2019: 5,30%

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
83,33%	68,92%
120	74

### Gênero

Masculino	Feminino
77,38%	78,18%
84	110

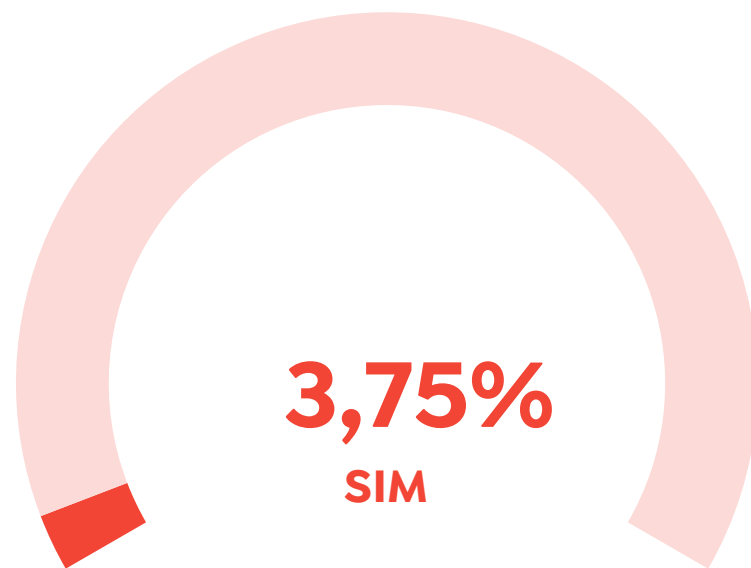
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
80,77%	66,67%	87,14%
52	72	70

# Satisfação com os Serviços



Você participa de algum Programa de Atenção à Saúde da Unimed Bebedouro?



2019: 4,50%

## Recebeu Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
2,33%	6,34%
258	142

### Gênero

Masculino	Feminino
2,87%	4,42%
174	226

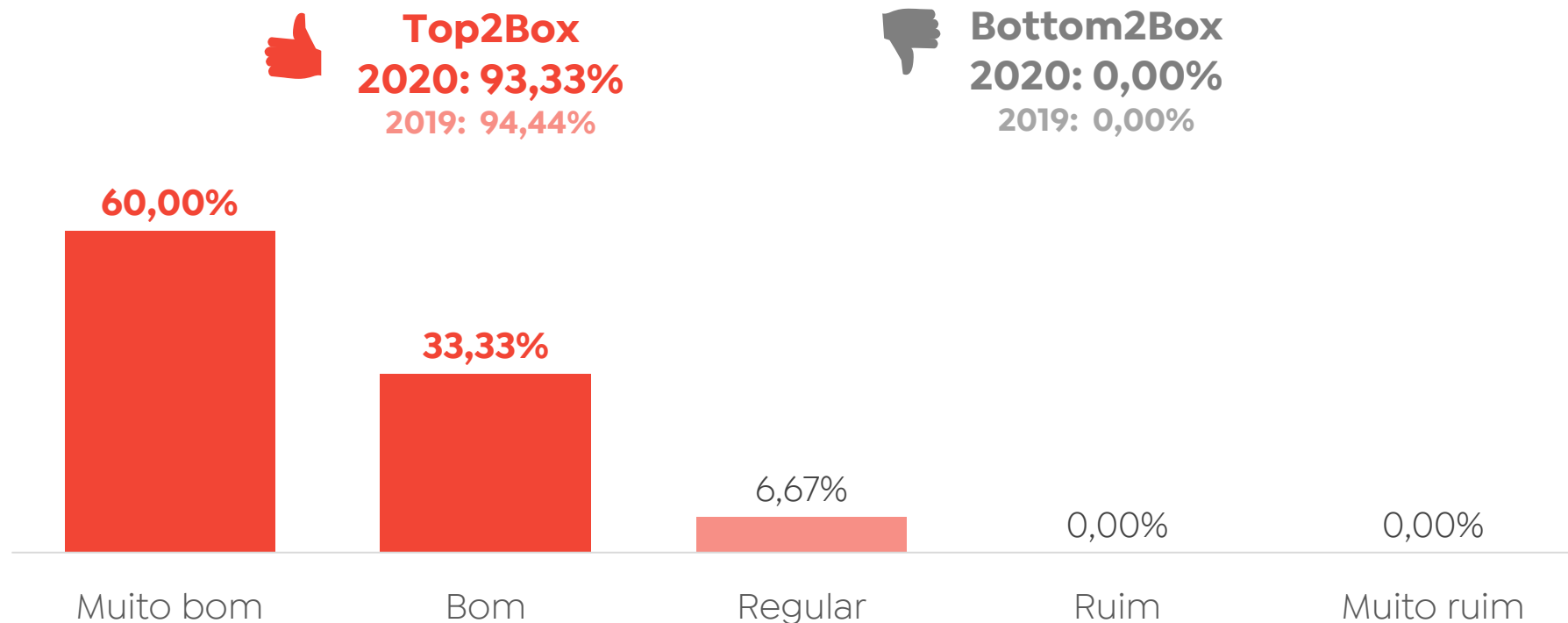
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
1,63%	2,10%	7,46%
123	143	134

# Satisfação com os Serviços



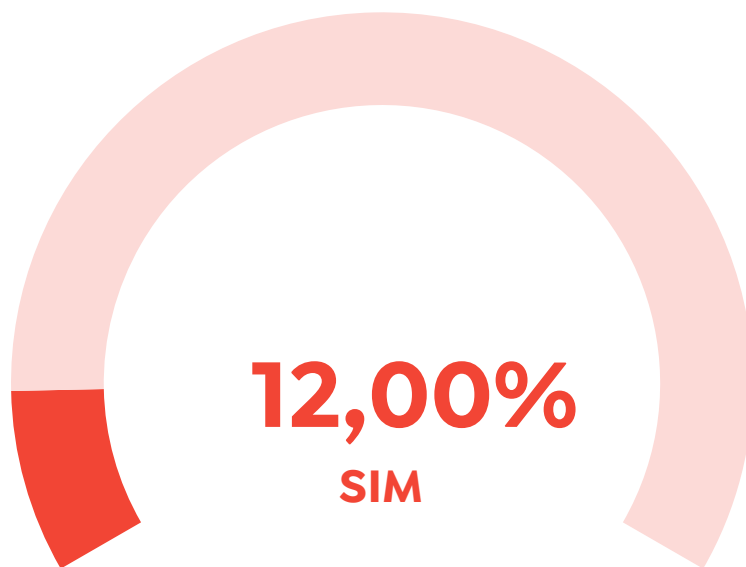
Como avalia a sua satisfação em relação ao Programa de Atenção à Saúde da Unimed Bebedouro?



# Satisfação com os Serviços



Você fez alguma reclamação, solicitação, elogio ou sugestão através dos meios de comunicação da Unimed Bebedouro?



2019: 8,25%

## Recebeu Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
10,08%	15,49%
258	142

### Gênero

Masculino	Feminino
12,64%	11,50%
174	226

### Faixa Etária

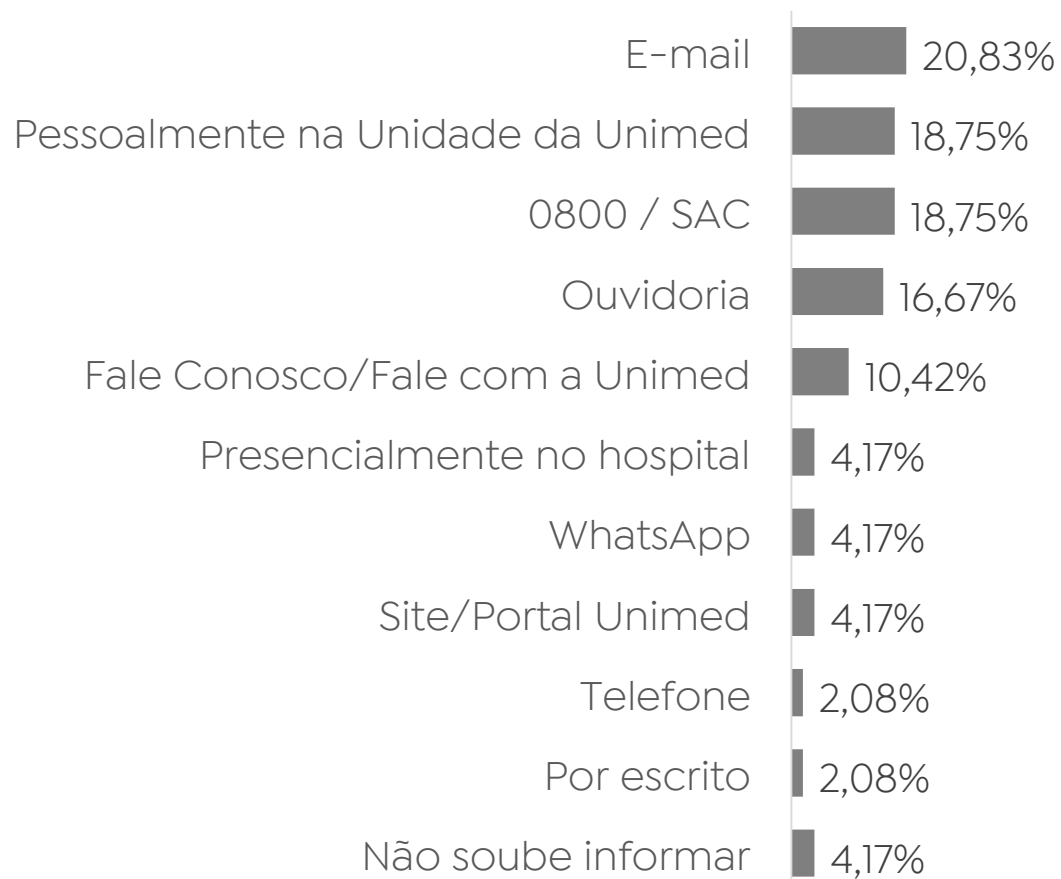
18 a 34	35 a 54	55 +
8,13%	15,38%	11,94%
123	143	134



# Satisfação com os Serviços



Em qual canal a manifestação foi registrada?



Resposta múltipla e espontânea

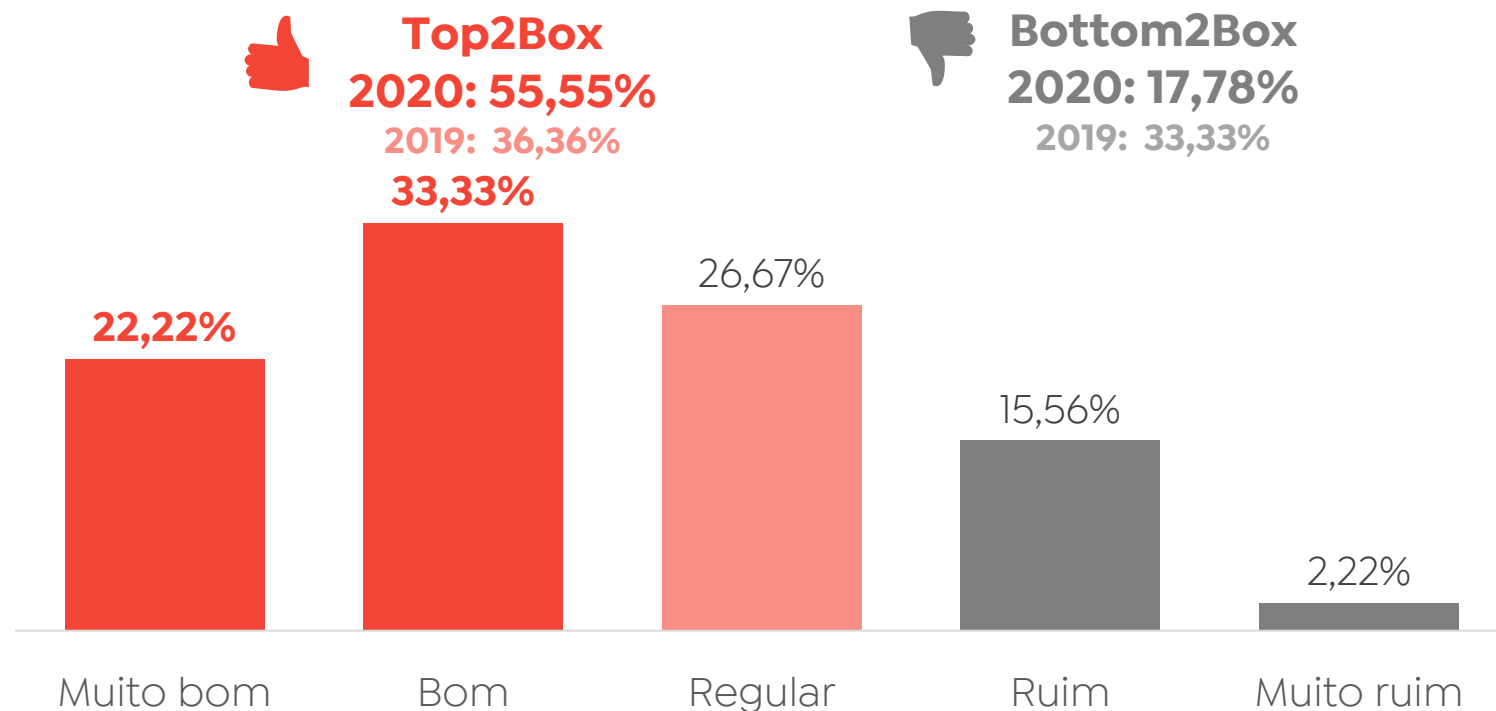
Base: 48 beneficiários

Margem de erro: 14,1%

Nível de confiança: 95%

# Satisfação com os Serviços

Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação (reclamação, solicitação, elogio ou sugestão)?



## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
62,50%	47,62%
<small>24</small>	<small>21</small>

### Gênero

Masculino	Feminino
47,62%	62,50%
<small>21</small>	<small>24</small>

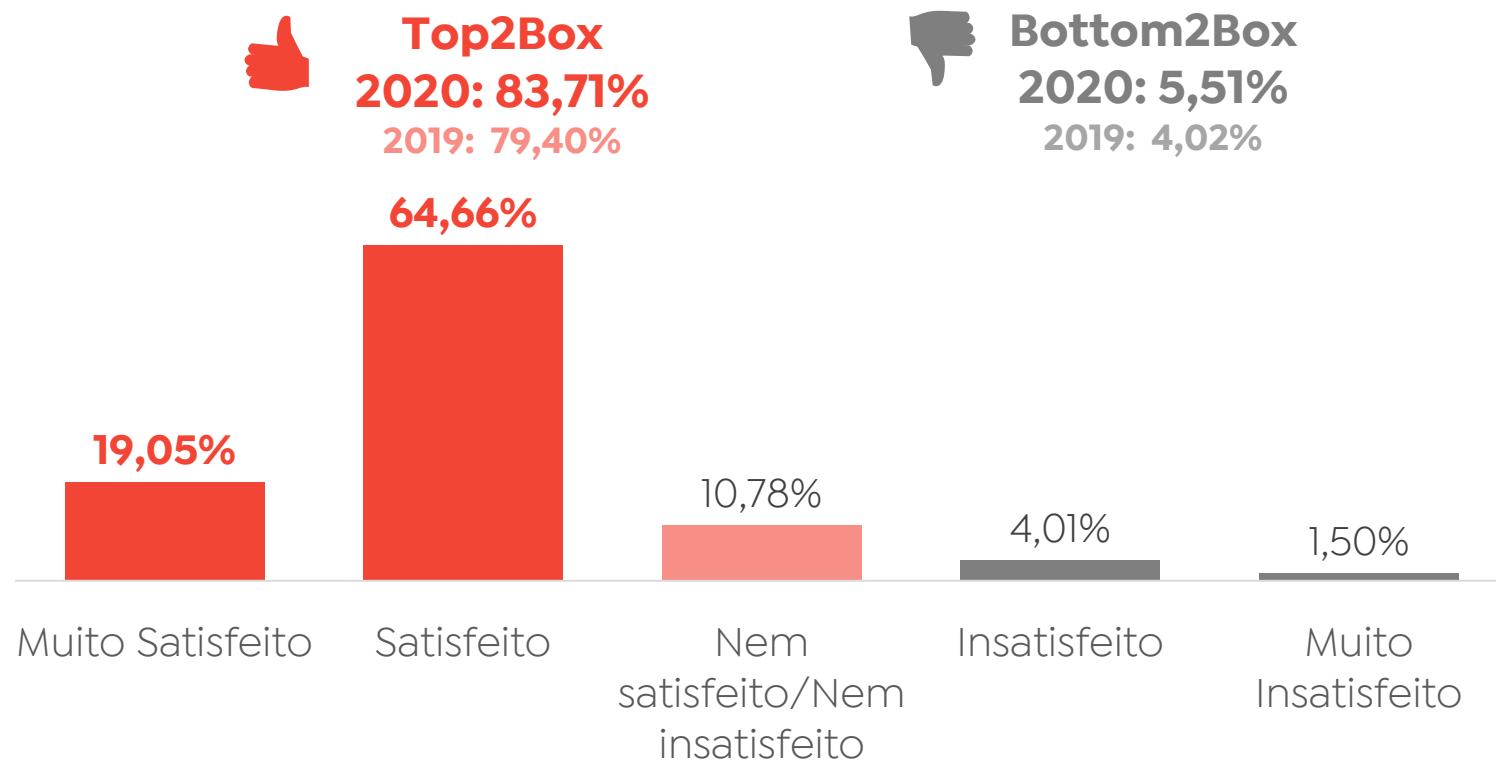
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
44,44%	60,00%	56,25%
<small>9</small>	<small>20</small>	<small>16</small>

# Satisfação com os Serviços



Considerando todos os itens avaliados, como avalia a sua satisfação geral com a Unimed Bebedouro?



**Top2Box**  
2020: 83,71%  
2019: 79,40%



**Bottom2Box**  
2020: 5,51%  
2019: 4,02%

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
87,16% <small>257</small>	77,46% <small>142</small>

### Gênero

Masculino	Feminino
85,63% <small>174</small>	82,22% <small>225</small>

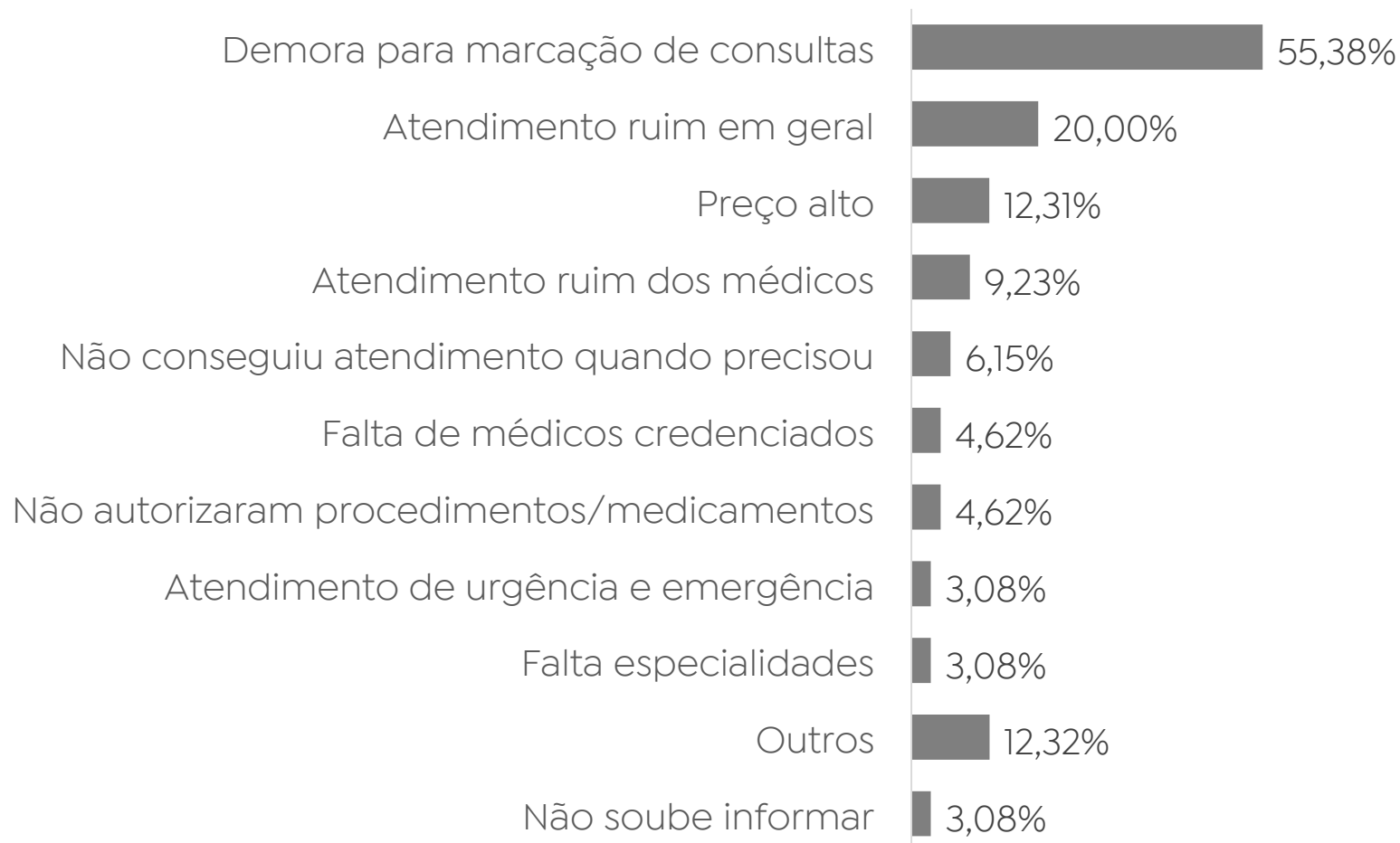
### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
85,37% <small>123</small>	76,22% <small>143</small>	90,23% <small>133</small>

# Satisfação com os Serviços



(Se não está satisfeito) Por qual motivo?



Resposta múltipla e espontânea

Base: 65 beneficiários

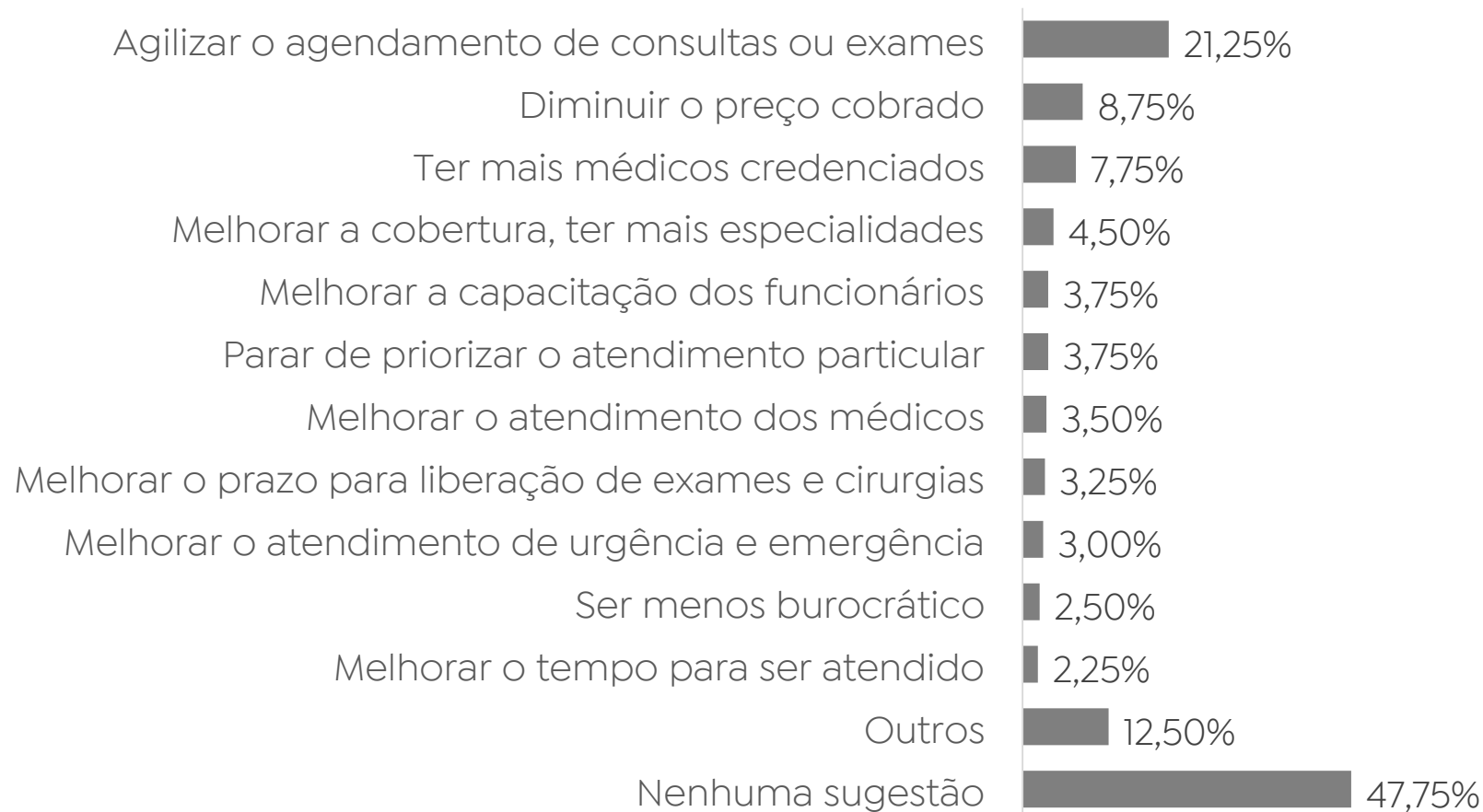
Margem de erro: 12,1%

Nível de confiança: 95%

# Satisfação com os Serviços



## Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Bebedouro?



# Satisfação com os Serviços



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Bebedouro?

	Plano			Gênero		Idade		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 34	36 a 54	55 ou mais
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	21,25%	19,77%	23,94%	16,09%	25,22%	17,89%	25,17%	20,15%
Diminuir o preço cobrado	8,75%	8,53%	9,15%	7,47%	9,73%	5,69%	9,09%	11,19%
Ter mais médicos credenciados	7,75%	6,59%	9,86%	8,05%	7,52%	10,57%	4,90%	8,21%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	4,50%	4,65%	4,23%	6,32%	3,10%	5,69%	2,80%	5,22%
Nenhuma sugestão	47,75%	51,16%	41,55%	52,87%	43,81%	50,41%	43,36%	50,00%
Base	400	258	142	174	226	123	143	134



# Estatísticas

zoom

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

<b>Resposta</b>	<b>Peso</b>
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito ruim	1

<b>Resposta</b>	<b>Peso</b>
Muito satisfeito	5
Satisfeito	4
Nem satisfeito, nem insatisfeito	3
Insatisfeito	2
Muito insatisfeito	1



# Estatísticas



	<b>Base</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro padrão</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
<b>Atendimento da rede credenciada</b>	387	4,25	0,79	0,04	4,17	4,32
<b>Facilidade de marcação de consultas</b>	385	3,58	1,13	0,06	3,47	3,70
<b>Facilidade de marcação de exames complementares</b>	368	4,14	0,77	0,04	4,07	4,22
<b>Comunicação com a operadora</b>	194	3,99	0,86	0,06	3,87	4,11
<b>Programa de Atenção à Saúde</b>	15	4,53	0,64	0,17	4,21	4,86
<b>Satisfação com o tratamento dado à manifestação</b>	45	3,58	1,08	0,16	3,26	3,89
<b>Satisfação geral</b>	399	3,96	0,77	0,04	3,88	4,03



# Conclusões



# Conclusões



Mais de dois terços da amostra são titulares do plano de saúde e a maioria possui plano PJ.

87,50% classificam o estado de saúde como Bom e Muito Bom e apenas 1,50% como Muito Ruim ou Ruim.

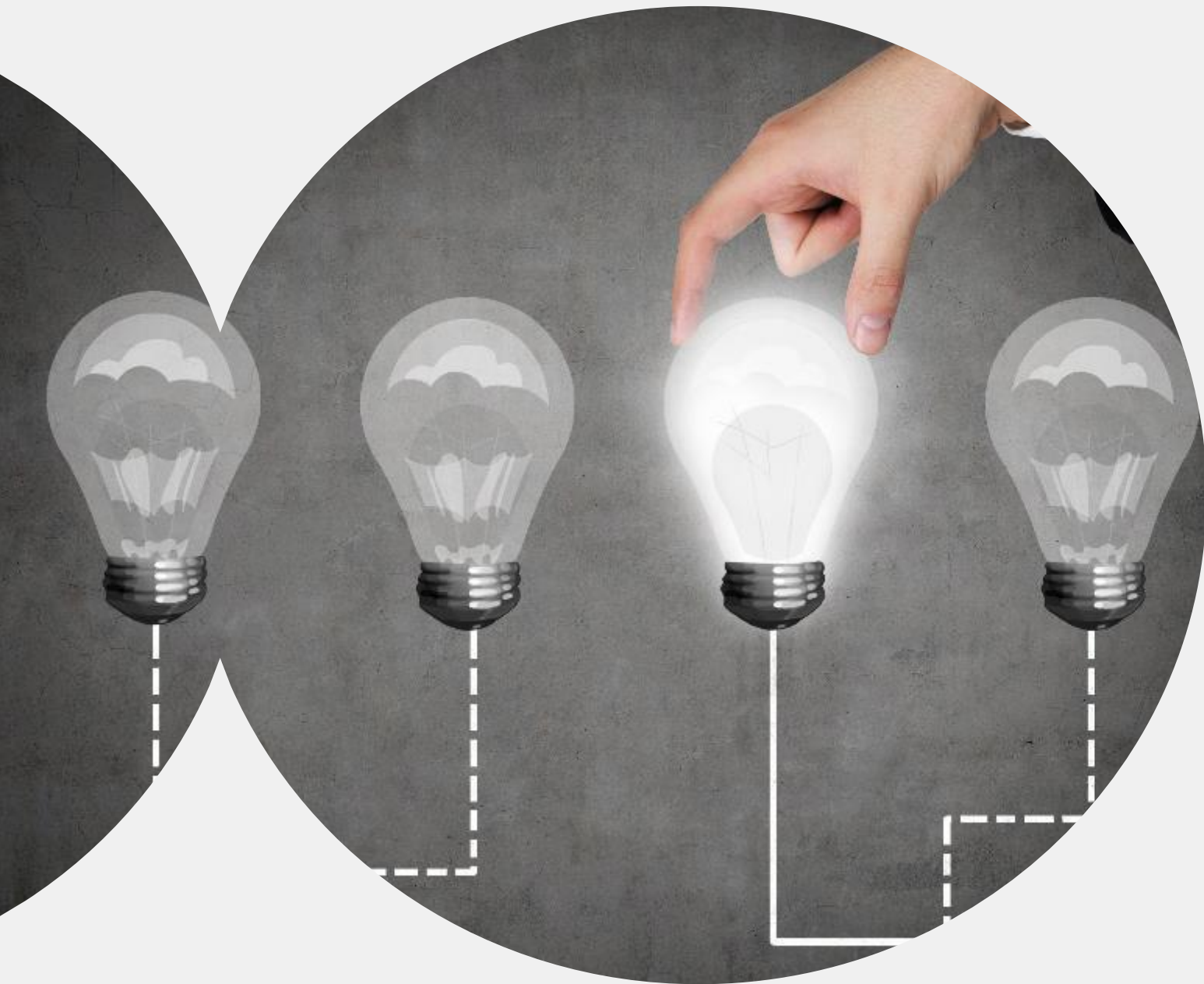
No geral, os beneficiários estão satisfeitos com os serviços prestados pela Unimed Bebedouro.

O Atendimento prestado pela rede credenciada (87,08%), a Facilidade para marcação de exames complementares (85,60%) e o Programa de Atenção à Saúde (93,33%) foram os atributos que alcançaram os maiores índices junto aos beneficiários.

A facilidade para marcação de consultas na rede credenciada aparece como um ponto de atenção, pois apresentou desempenho mediano, com Top2Box de 60,52%.

A satisfação geral com o plano é positiva. A maioria dos beneficiários está satisfeito com o plano, 10,78% apresentaram satisfação regular e apenas 5,51% estão insatisfeitos. O Top2Box obtido foi de 83,71%.

As principais sugestões apontadas pelos beneficiários são: agilizar o agendamento de consultas, reduzir o preço cobrado e aumentar o número de médicos credenciados.



# 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](http://zoompesquisas.com.br)