

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

### QUESTÕES COMPLEMENTARES



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.



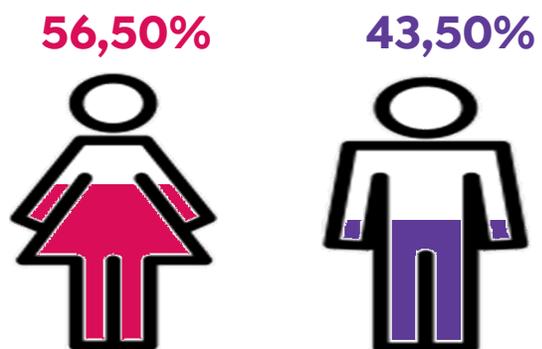
# Perfil da Amostra

zoom

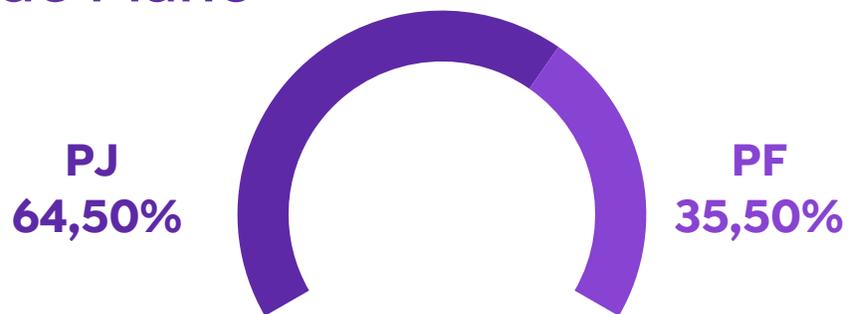
# Perfil da Amostra

zoom

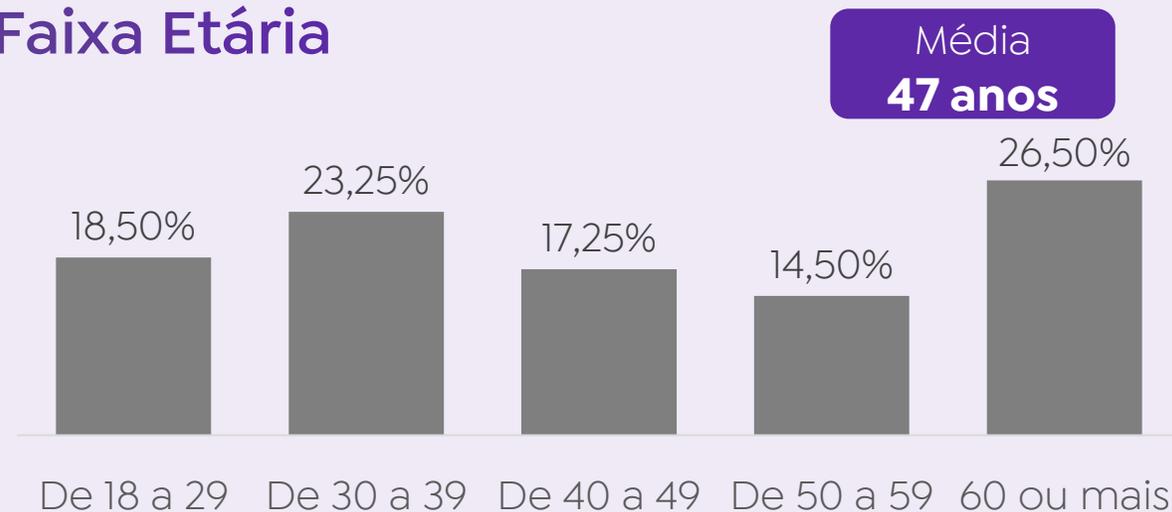
## Gênero



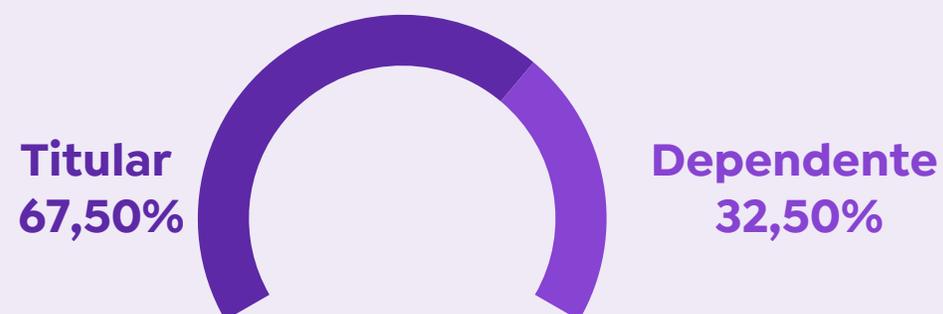
## Tipo de Plano



## Faixa Etária



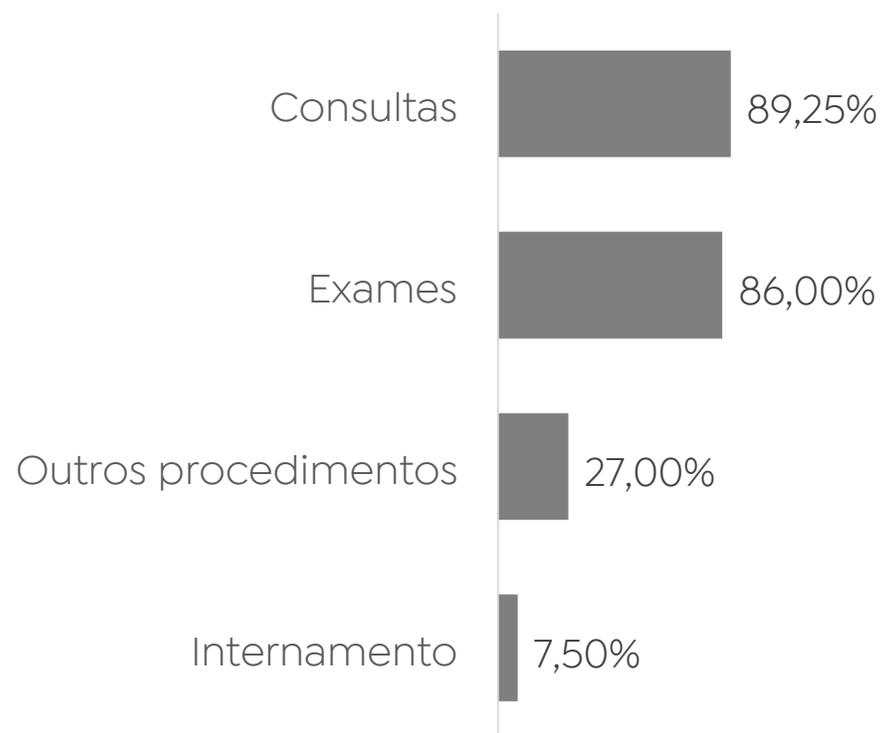
## Perfil



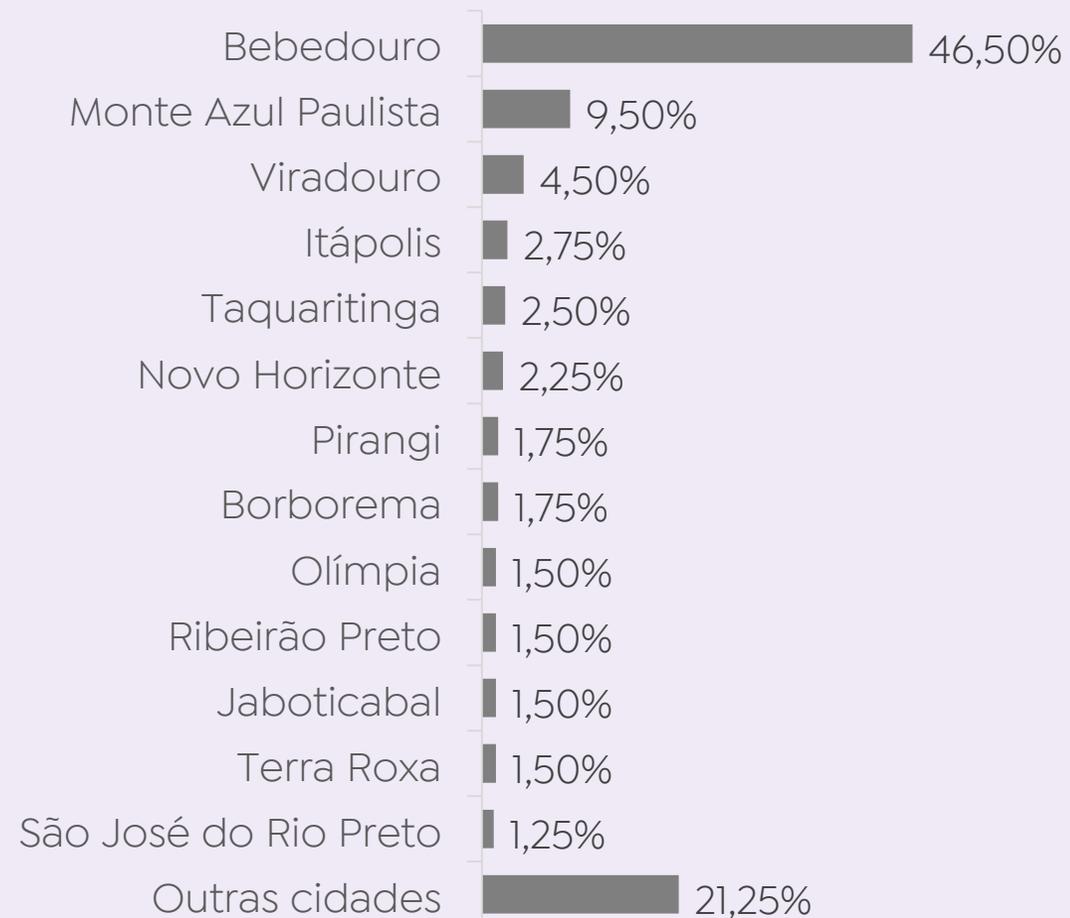
# Perfil da Amostra



## Procedimentos



## Cidade



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Perfil da Amostra



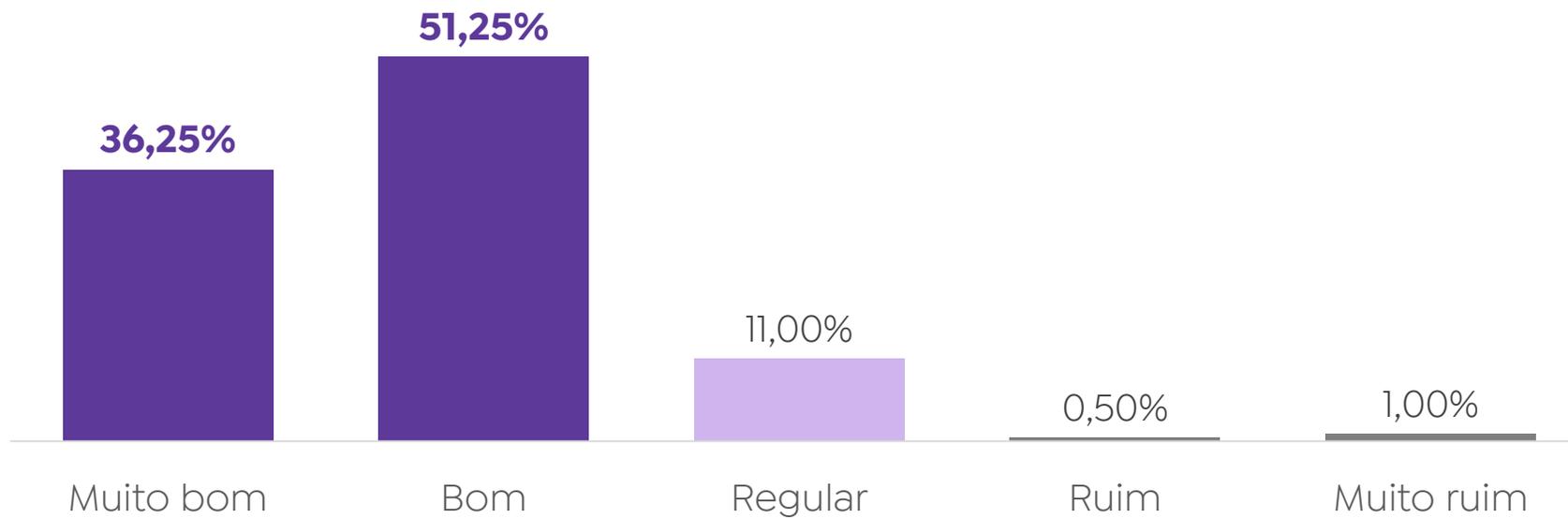
Como você classifica seu estado de saúde atual?



**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>

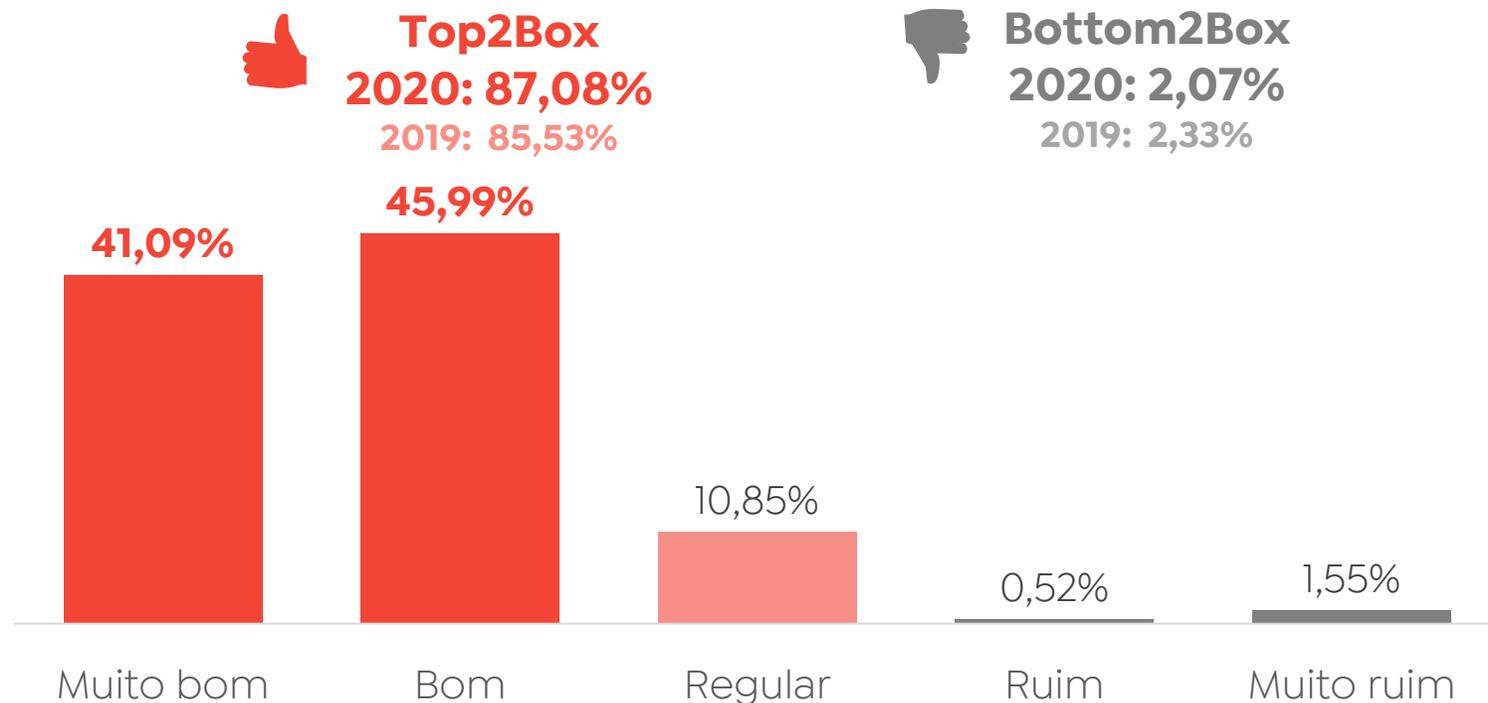


# Satisfação com os Serviços

# 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>

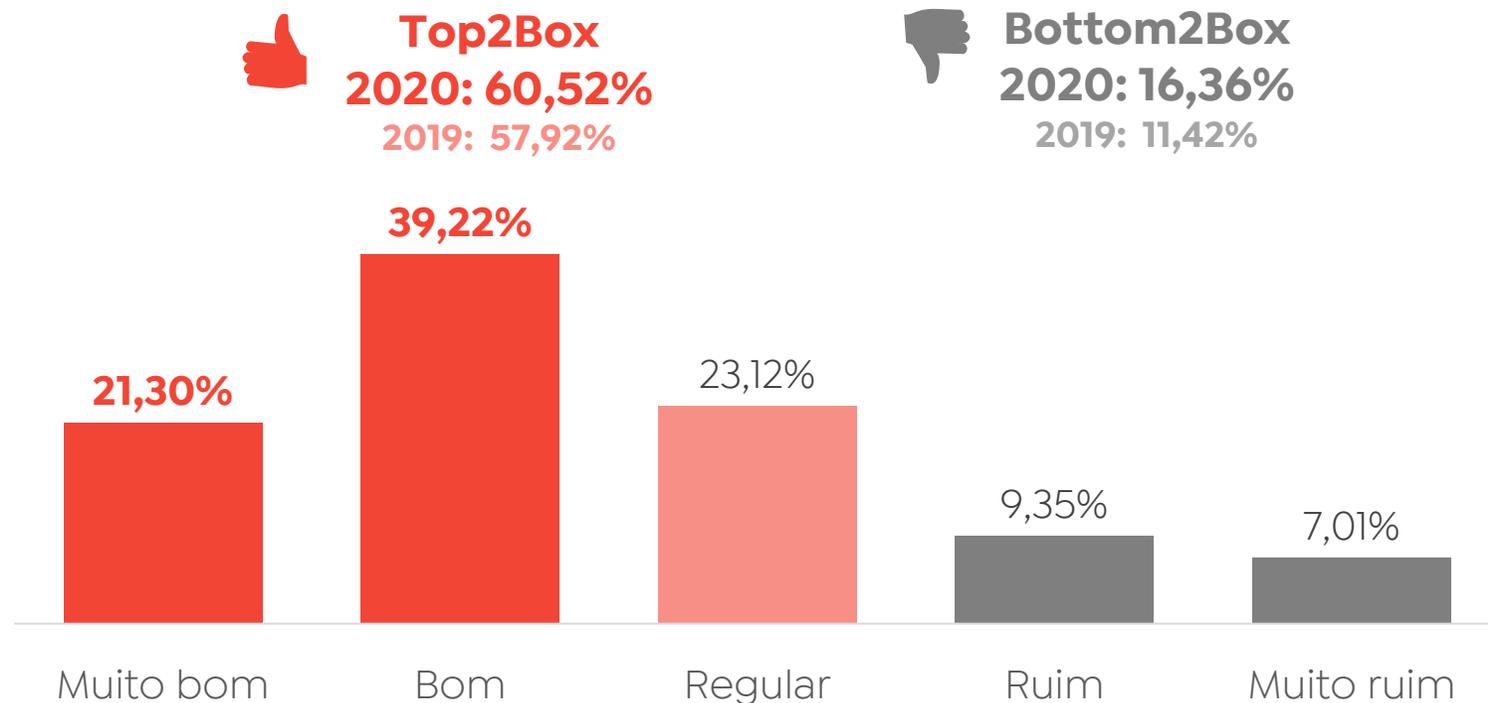
### Faixa Etária

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%
<i>244</i>	<i>141</i>

### Gênero

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

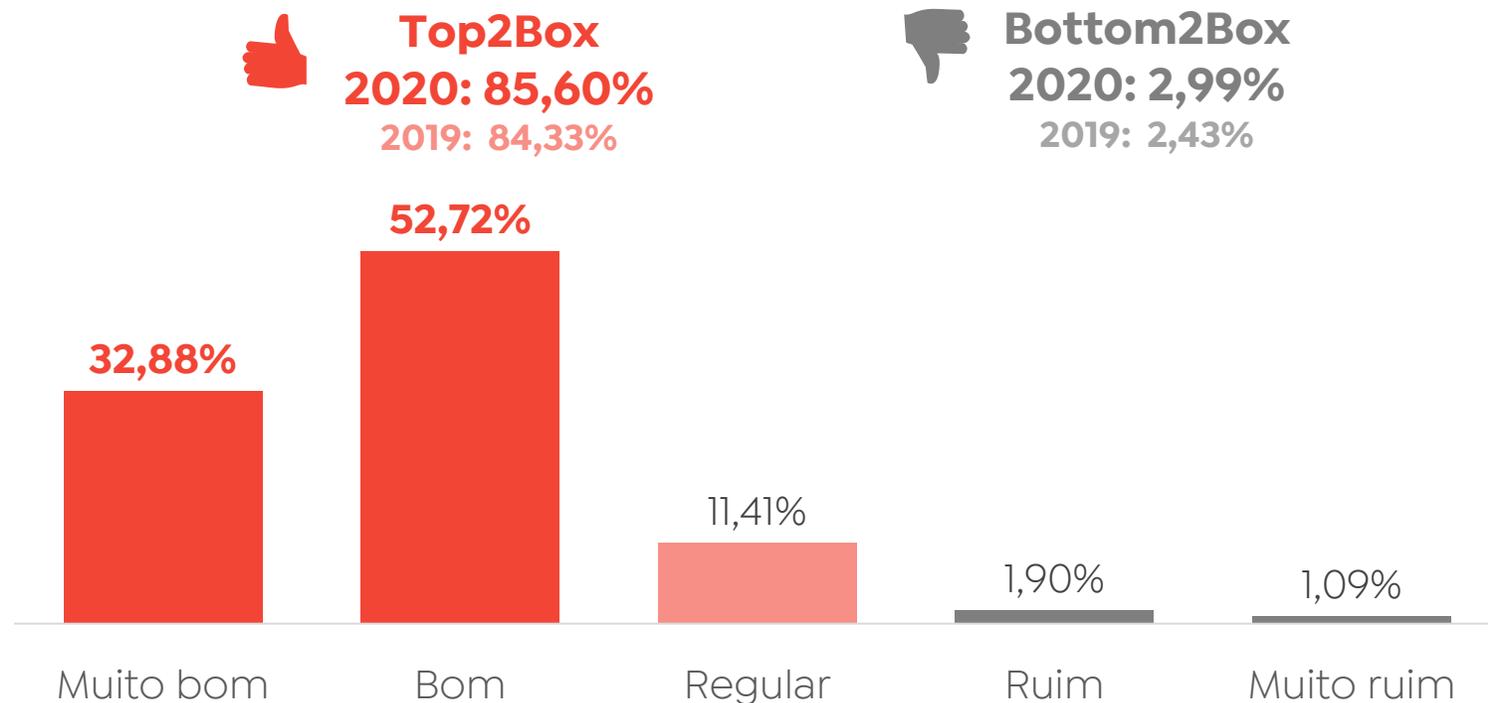
### Faixa Etária

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

# 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

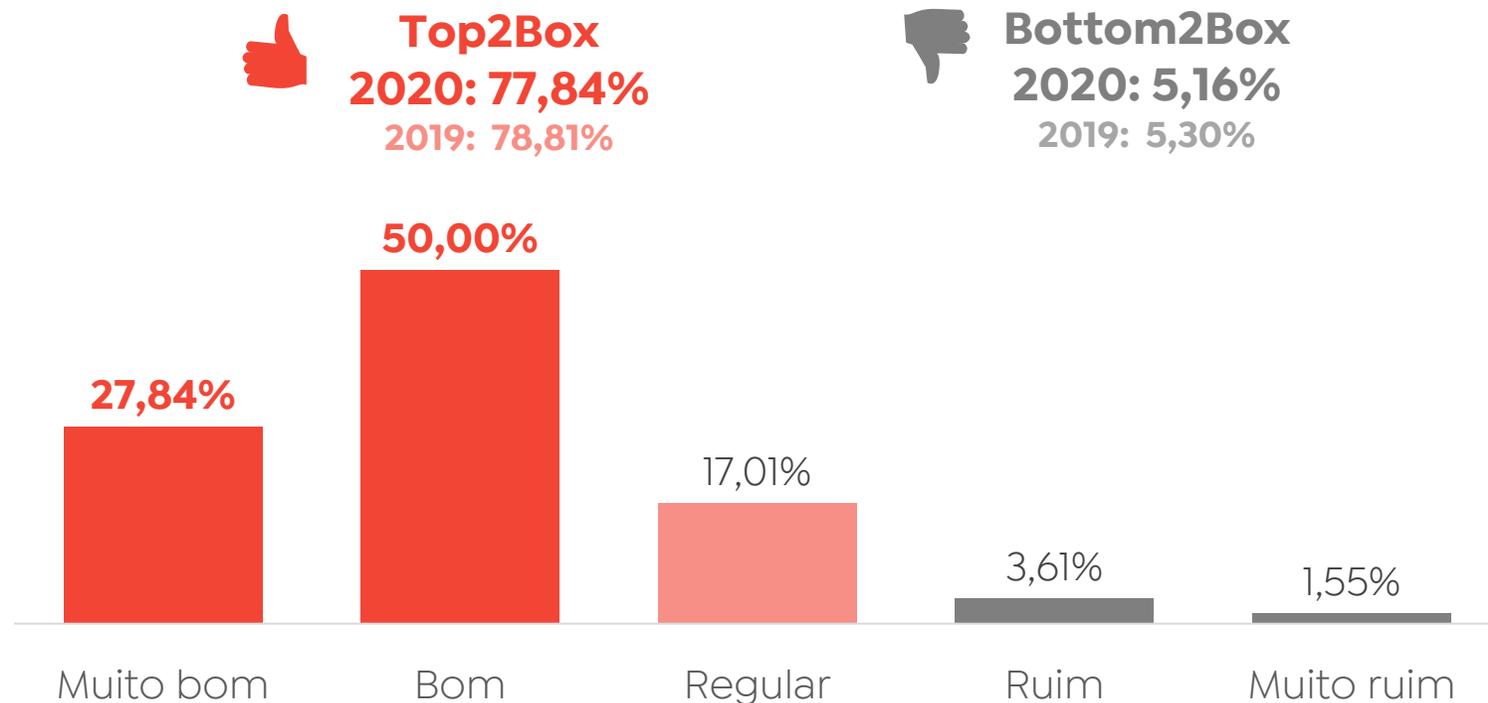
### Faixa Etária

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 Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
83,33%	68,92%
<small>120</small>	<small>74</small>

### Gênero

Masculino	Feminino
77,38%	78,18%
<small>84</small>	<small>110</small>

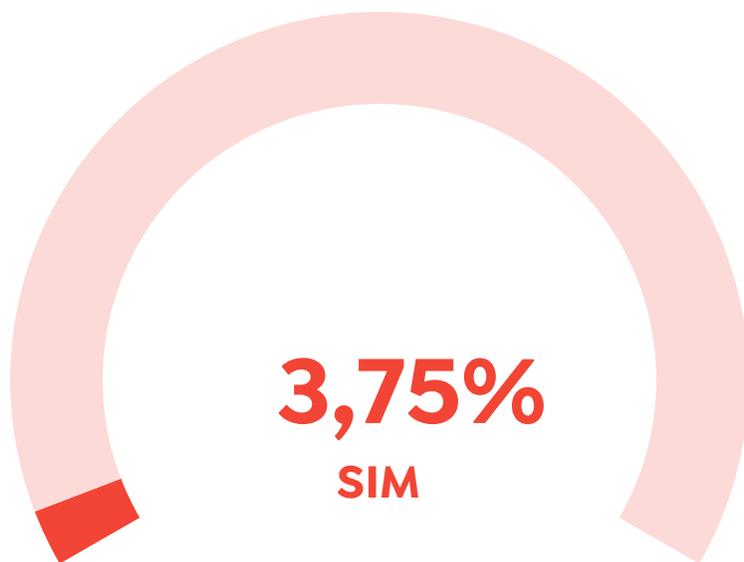
### Faixa Etária

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

# 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

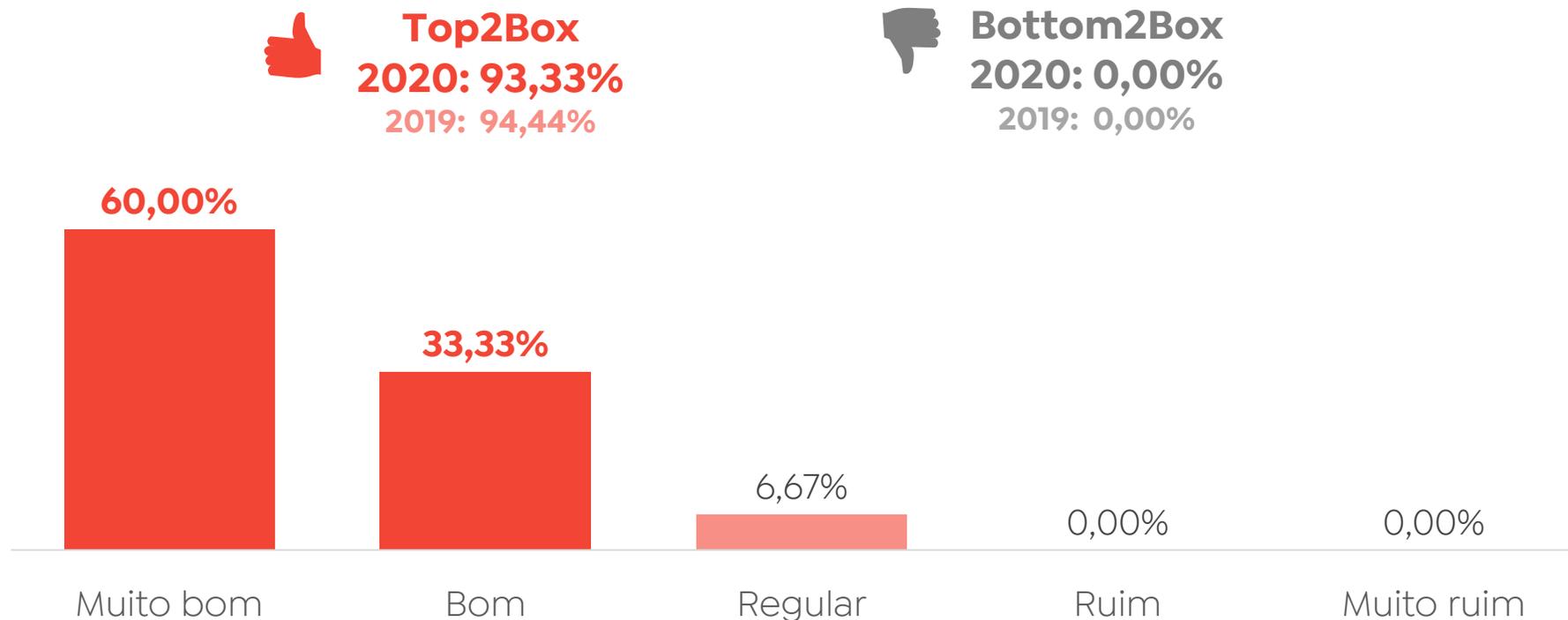
Masculino	Feminino
2,87%	4,42%
174	226

### Faixa Etária

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

# Satisfação com os Serviços

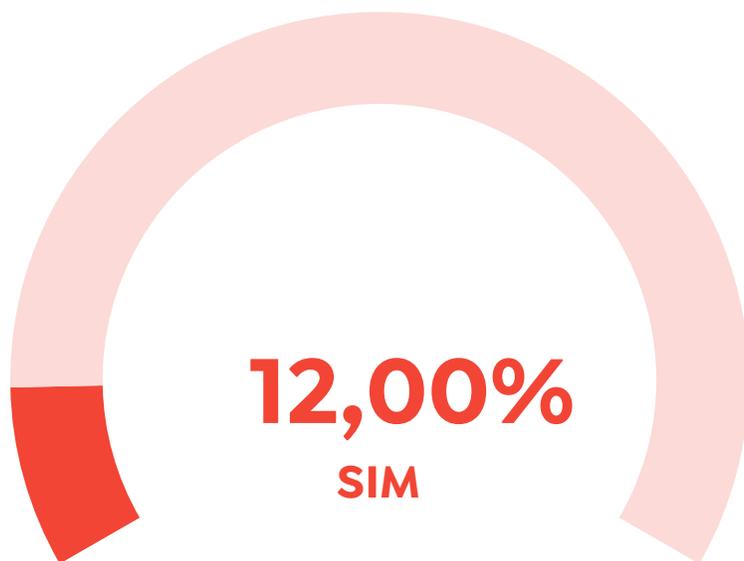
Como avalia a sua satisfação em relação ao Programa de Atenção à Saúde da Unimed Bebedouro?



# 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

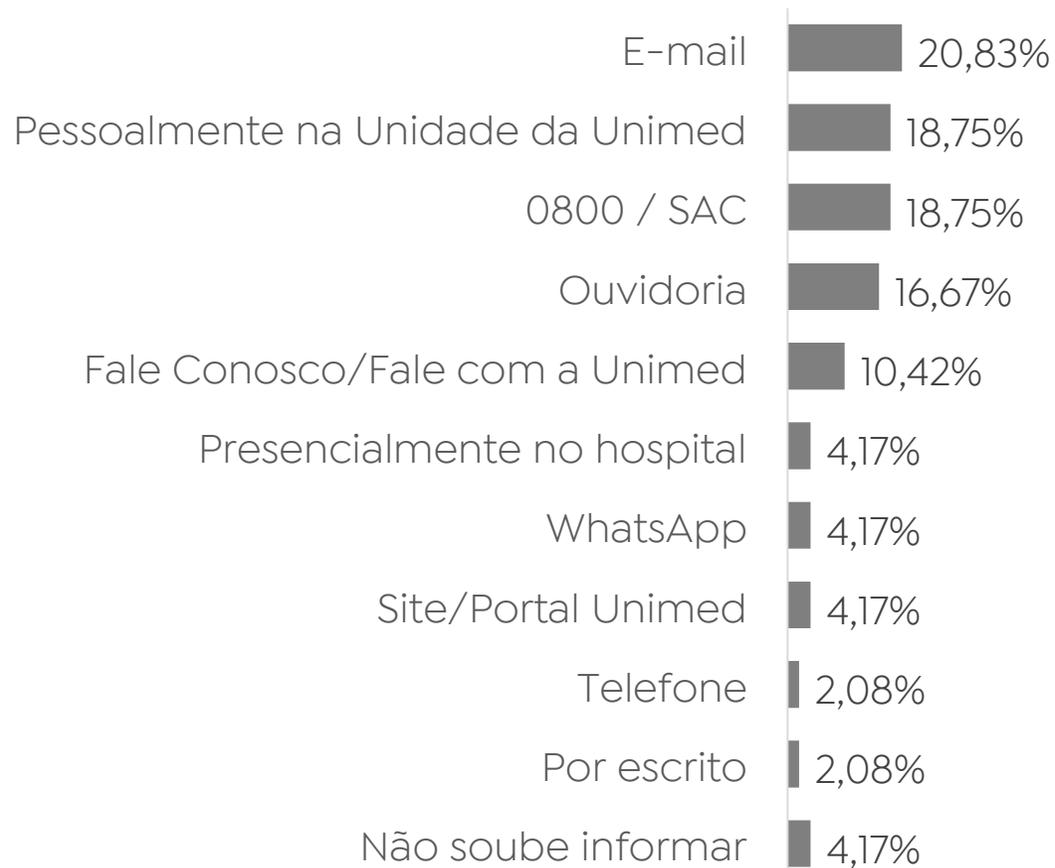
### Faixa Etária

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

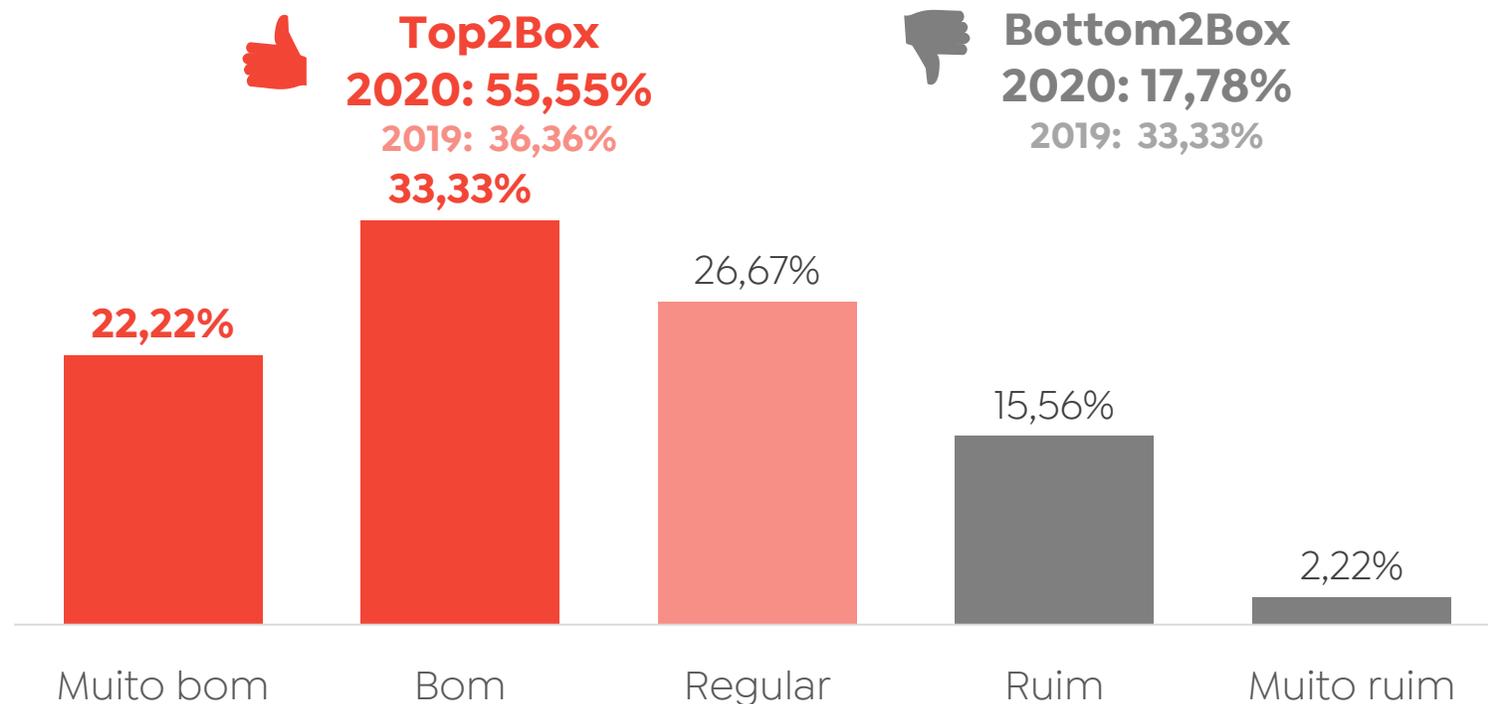
Margem de erro: 14,1%

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>

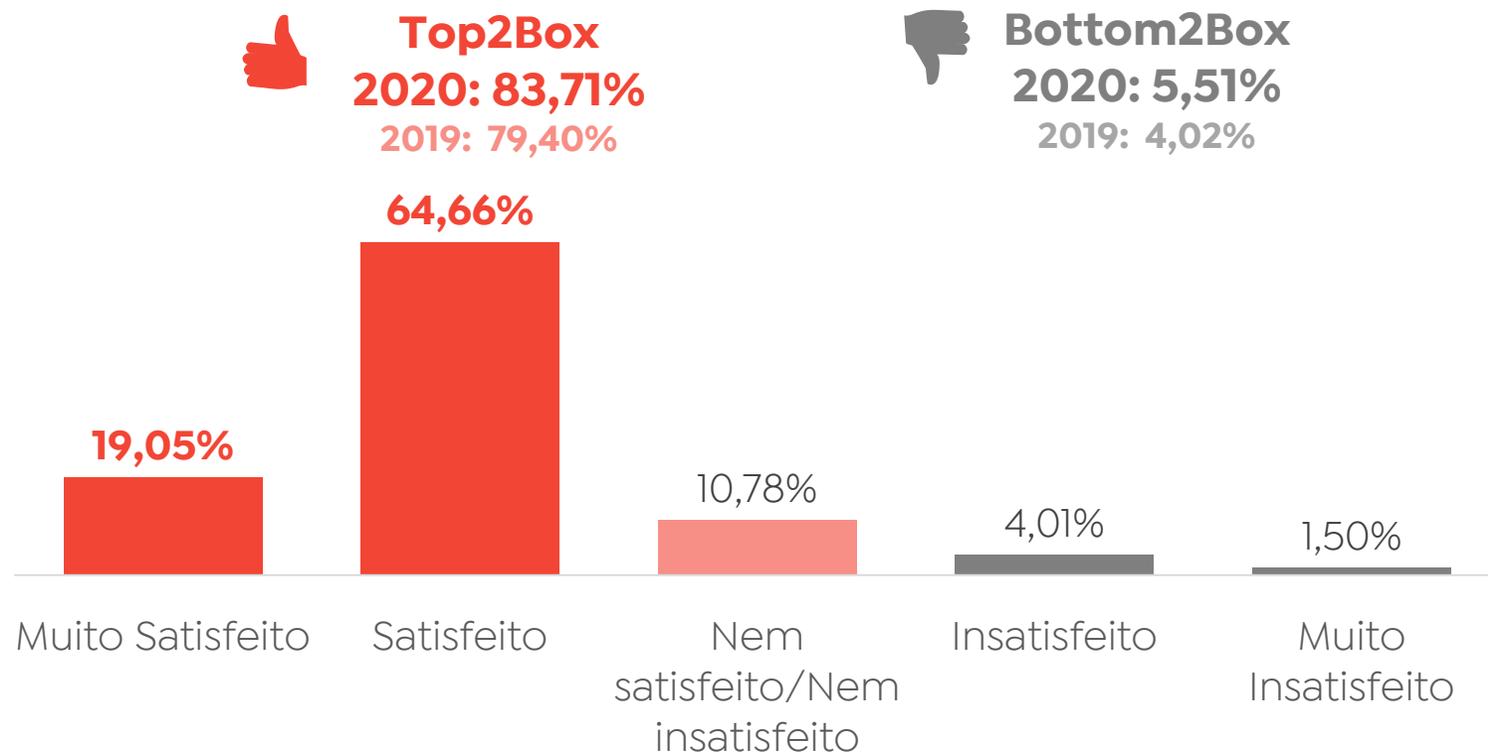
### Faixa Etária

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 Por Segmentos

### Plano

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

### Gênero

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

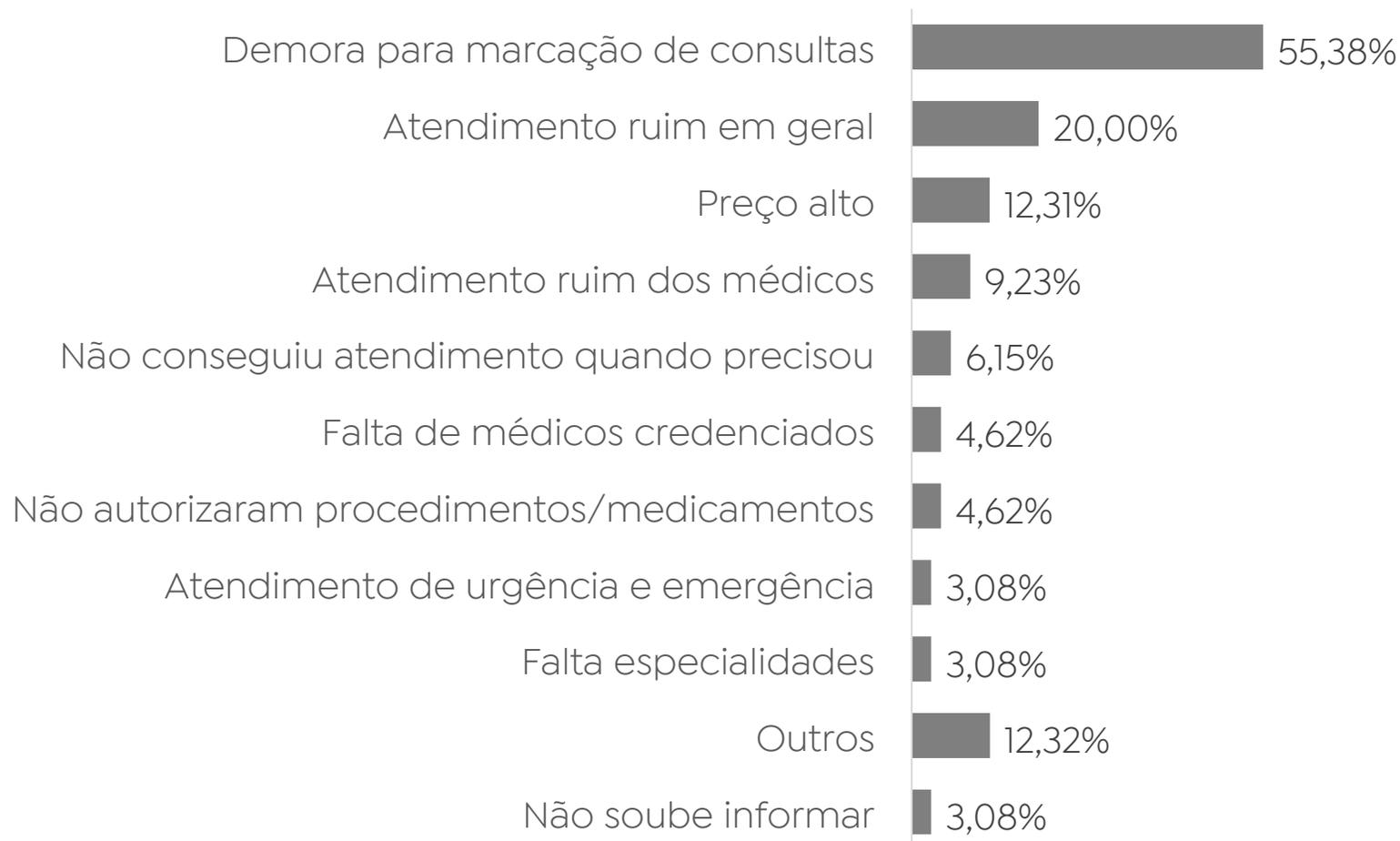
### Faixa Etária

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

# Satisfação com os Serviços



(Se não está satisfeito) Por qual motivo?



Resposta múltipla e espontânea

Base: 65 beneficiários

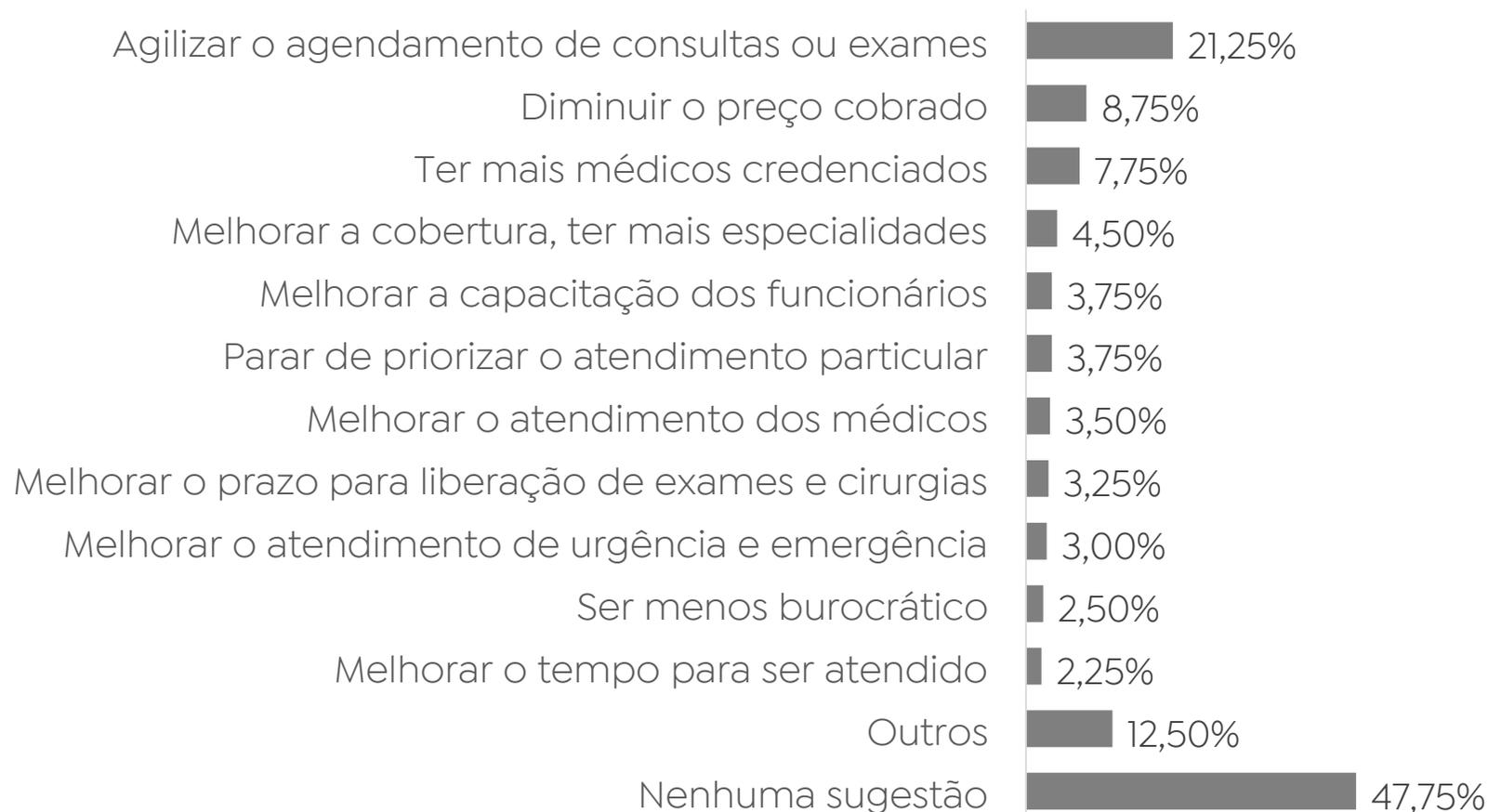
Margem de erro: 12,1%

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



# Estadísticas

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

zoom

# 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.

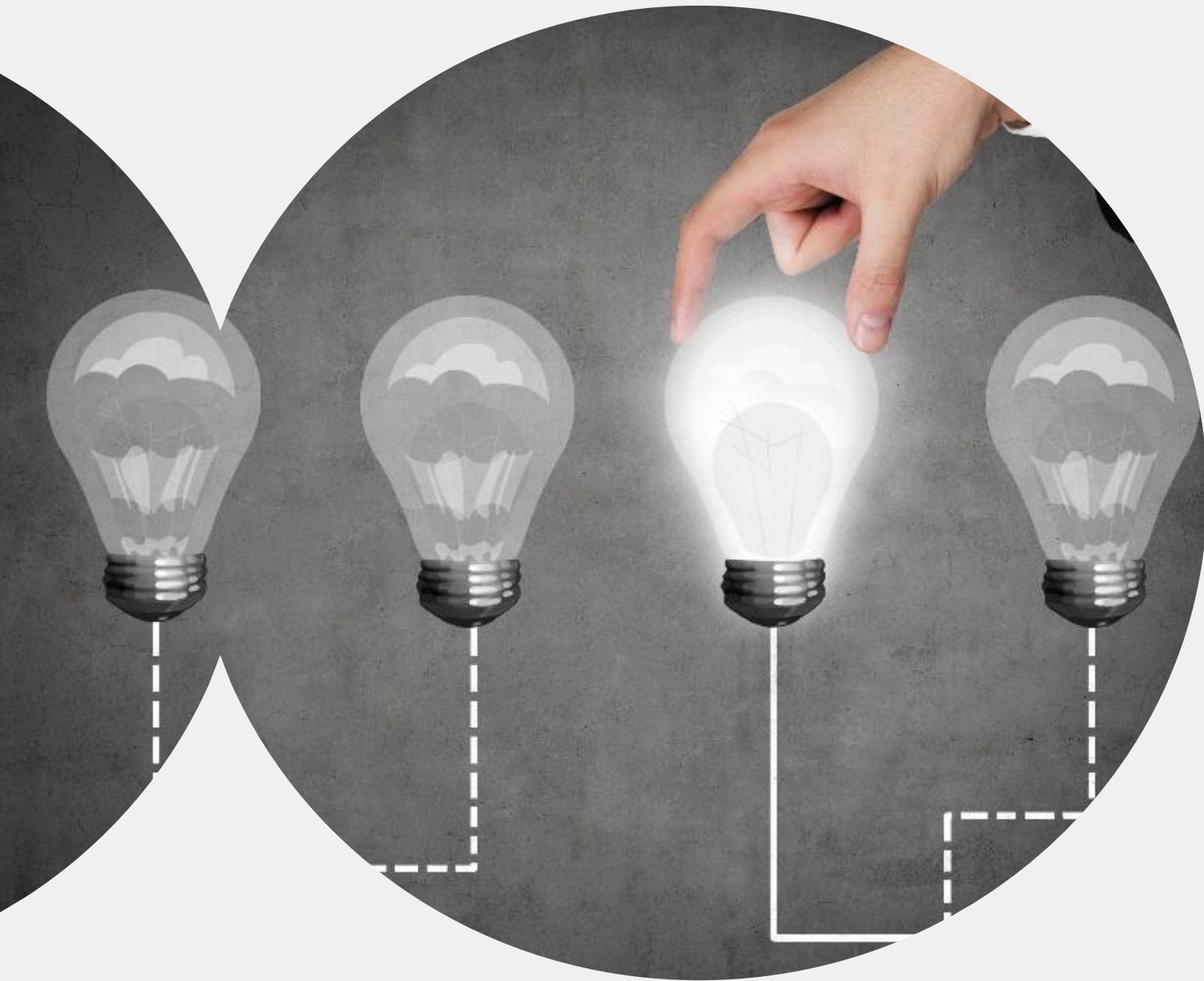
No geral, os beneficiários estão satisfeitos com os serviços prestados pela Unimed Bebedouro.

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)