

RELATÓRIO PESQUISA QUANTITATIVA



PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

MARÇO DE 2018



ÍNDICE

01 INTRODUÇÃO 03

02 METODOLOGIA 05

03 PERFIL DA AMOSTRA 08

04 RESULTADOS 11

05 CONCLUSÕES 30



INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS





INTRODUÇÃO

CENÁRIO

A UNIMED Chapecó 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.

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da UNIMED Chapecó com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da UNIMED Chapecó, maiores de 18 anos.



METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



METODOLOGIA

PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo, adequado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo análises estatísticas e projeções de resultados.

Foram adotadas as prescrições contidas na Nota Técnica, apresentada em volume anexo.

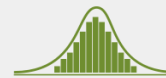
TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 400.
Erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerando-se o universo de 50.229 beneficiários acima de 18 anos.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 29/01/2018 a 16/02/2018.



CÁLCULO DOS INDICADORES

Para interpretação dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:
Top2Box: soma de **Muito Bom e Bom** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

Bottom2Box: soma de **Muito Ruim e Ruim** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.





METODOLOGIA

CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno verificou 20% das entrevistas realizadas e realizou escuta de 50% das gravações, a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores.

Todos os questionários foram criticados, assegurando 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 50.229 beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos da UNIMED Chapecó, foram abordados no total 6.331 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	422
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	95
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	5.814

Em relação ao item (i), 22 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falha técnica ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa para participar, item (ii), o entrevistador registrava a informação no mailing e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não era localizado no momento do contato, item (iii), a informação também era 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.



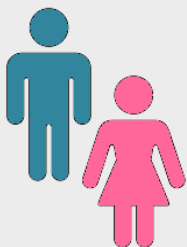
PERFIL DA AMOSTRA



PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

Masculino
53,75%



Feminino
46,25%

FAIXA ETÁRIA

Idade Média*
36 anos

36,00%



De 18 a 29
anos

33,00%



De 30 a 39
anos

17,25%



De 40 a 49
anos

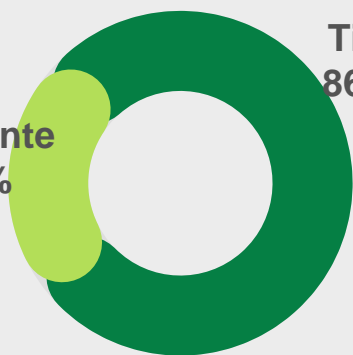
13,75%



50 ou mais
anos

PERFIL

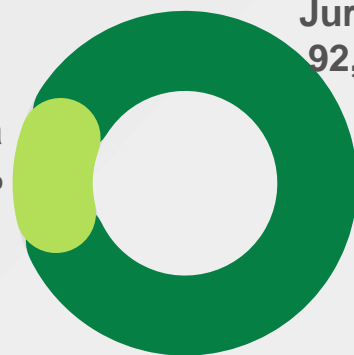
Dependente
14,00%



Titular
86,00%

TIPO DE PLANO

Física
7,50%



Jurídica
92,50%

MANIFESTAÇÃO

Com
5,75%



Sem
94,25%

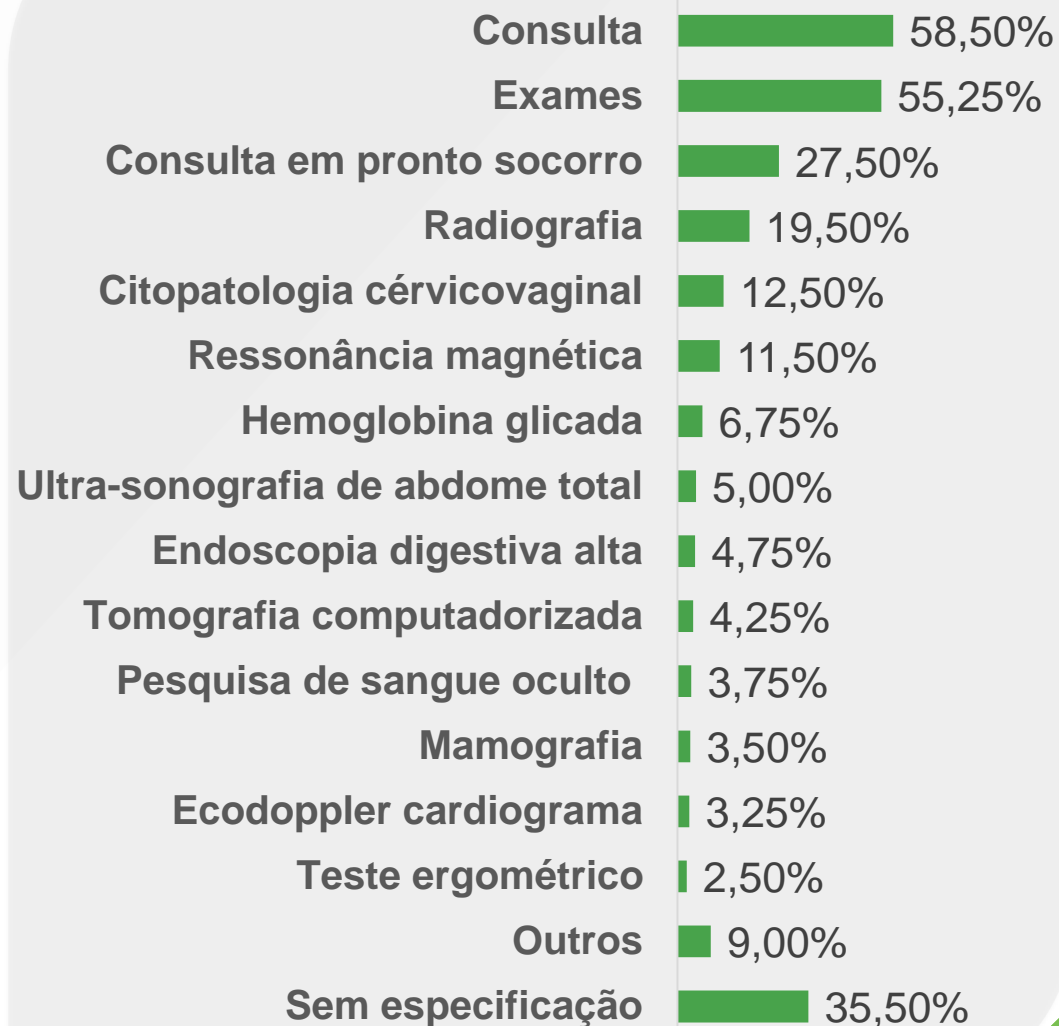
Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA

MUNICÍPIO



PROCEDIMENTO



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

NOTA: informação extraída do mailing da Unimed Chapecó.

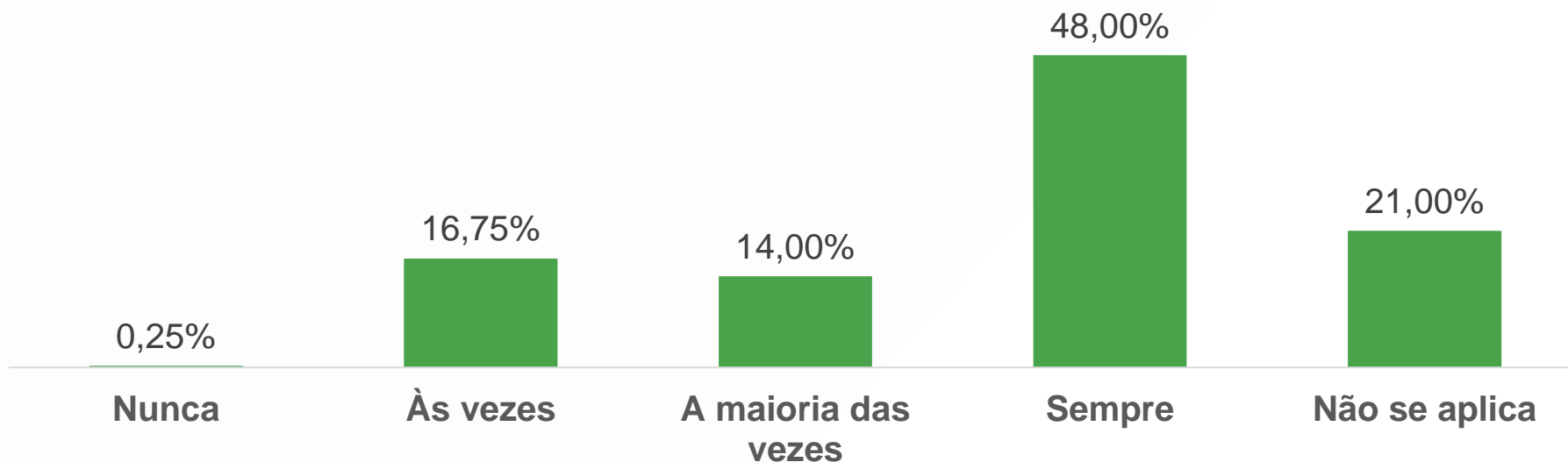


RESULTADOS

RESULTADOS

1

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



A maior parte dos entrevistados, que necessitou de cuidados com a saúde sempre obteve atendimento por meio do plano (48,00%) ou na maioria das vezes (14,00%). Aproximadamente um quarto dos respondentes não precisaram de cuidados de saúde no último ano (21,00%).



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

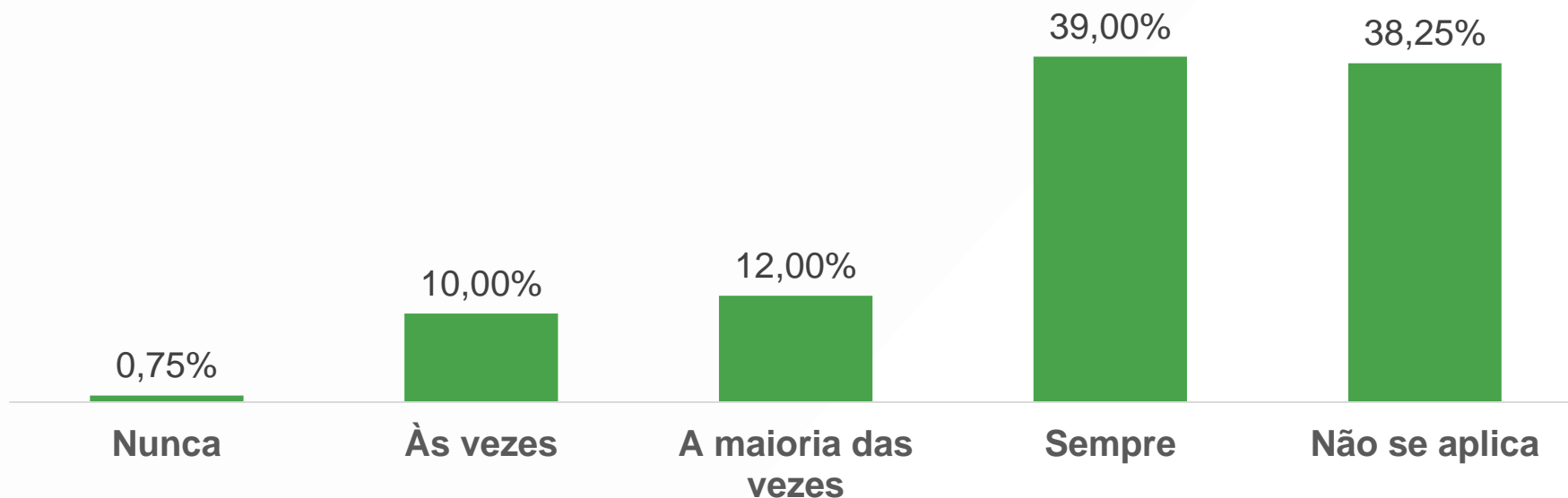
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Nunca	0,25%	0,27%	0,00%
Às vezes	16,75%	17,03%	13,33%
A maioria das vezes	14,00%	13,24%	23,33%
Sempre	48,00%	47,03%	60,00%
Não se aplica	21,00%	22,43%	3,33%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>370</i>	<i>30</i>

RESULTADOS

2

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Mais da metade dos entrevistados obteve atendimento por meio do plano de saúde: sempre (39,00%) ou na maioria das vezes (12,00%) que necessitou de atenção imediata. Mais de um terço não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses (38,25%).



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

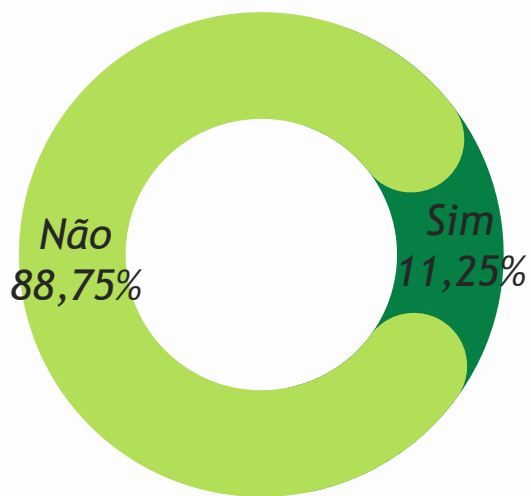
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Nunca	0,75%	0,81%	0,00%
Às vezes	10,00%	10,00%	10,00%
A maioria das vezes	12,00%	12,43%	6,67%
Sempre	39,00%	37,57%	56,67%
Não se aplica	38,25%	39,19%	26,67%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>370</i>	<i>30</i>

RESULTADOS

3

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, etc.?



Apenas 11,25% informaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

POR TIPO DE PLANO

	PJ	PF
Sim	11,08%	13,33%
Não	88,92%	86,67%
<i>Base</i>	370	30

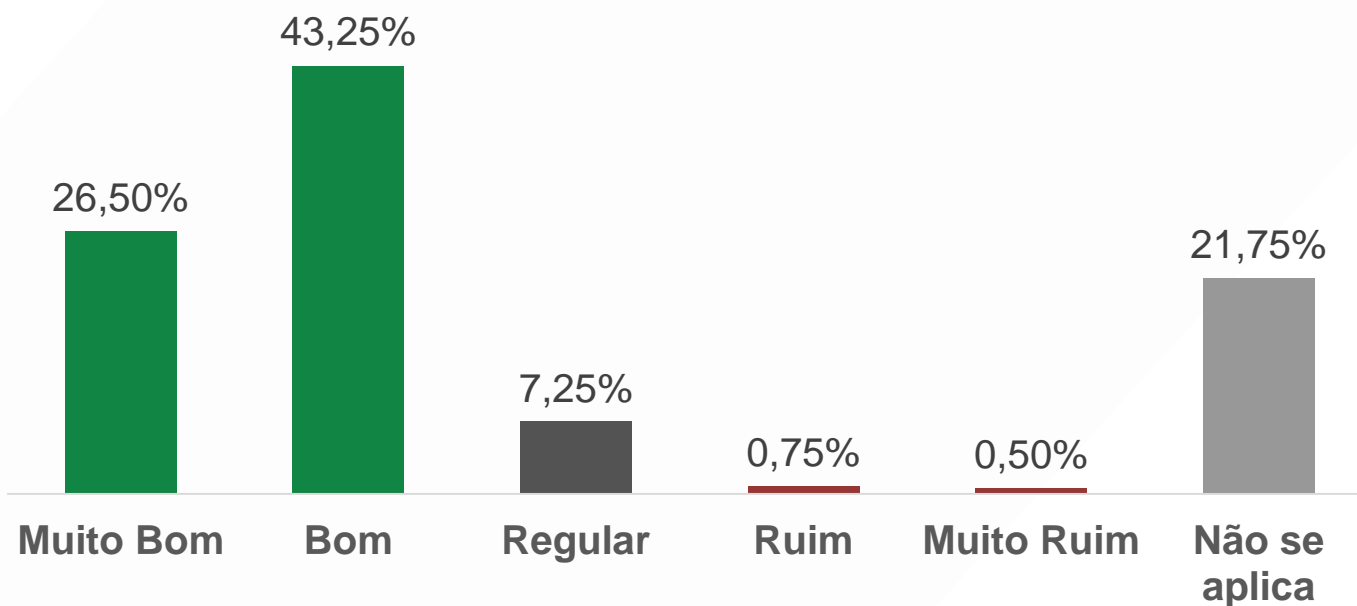


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

4

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



Top2Box: **89,14%**



Bottom2Box: **1,60%**

**Considerando a base de respostas válidas (313).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem a atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde: 43,25% atribuíram Bom e 26,50% Muito Bom.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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

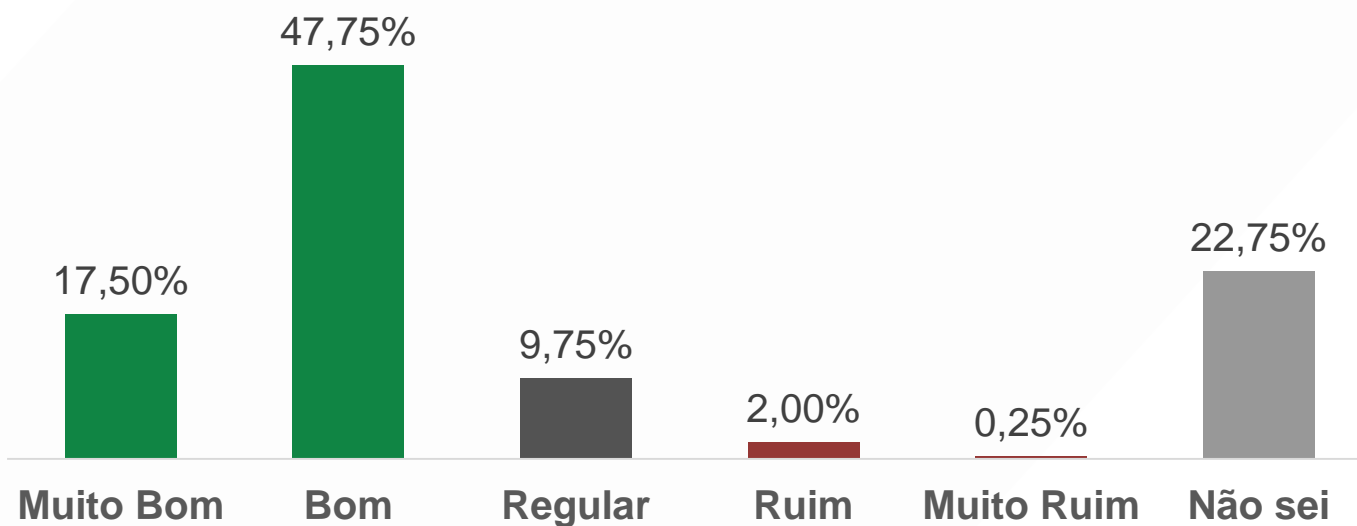
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	26,50%	24,59%	50,00%
Bom	43,25%	43,78%	36,67%
Regular	7,25%	7,03%	10,00%
Ruim	0,75%	0,81%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,54%	0,00%
Não se aplica	21,75%	23,24%	3,33%
<i>Base</i>	400	370	30
Top2Box:	89,14%	89,08%	89,66%
Bottom2Box	1,60%	1,76%	0,00%
<i>Base</i>	313	284	29

RESULTADOS

5

Como você avalia o 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: **84,47%**



Bottom2Box: **2,91%**

**Considerando a base de respostas válidas (309).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem o acesso, físico ou digital, à lista de prestadores de serviços credenciados: 47,75% atribuíram Bom e 17,50% Muito Bom. Pouco mais de um quinto não soube avaliar (22,75%).



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

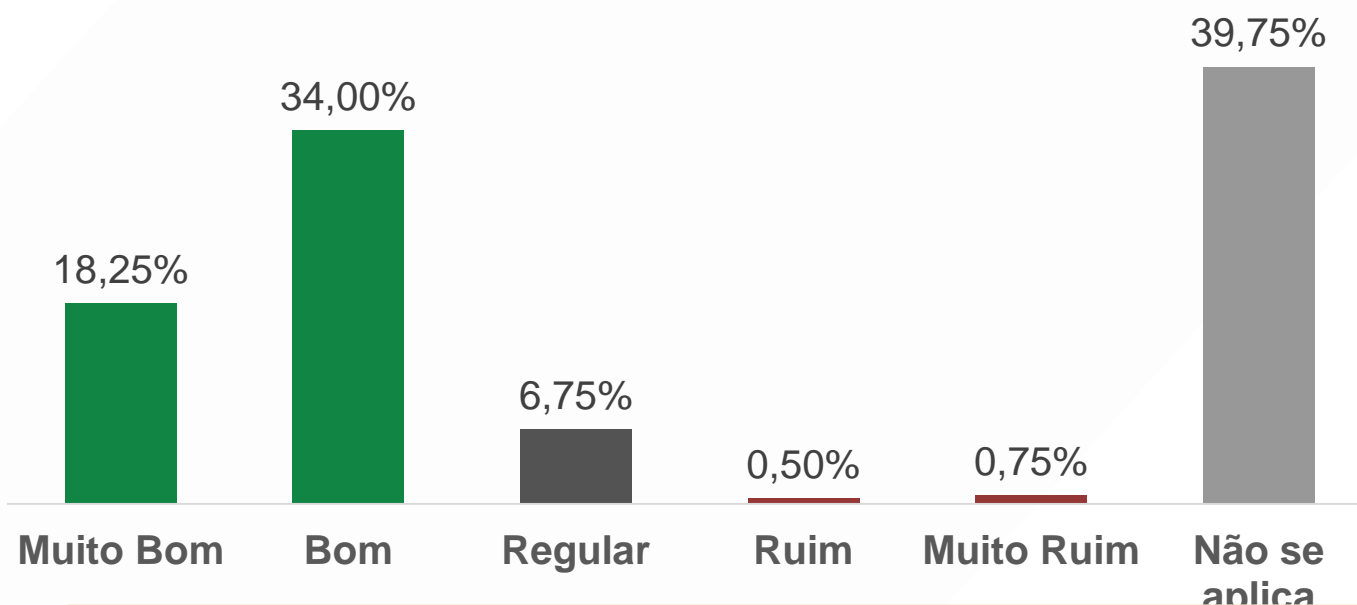
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	17,50%	16,22%	33,33%
Bom	47,75%	48,38%	40,00%
Regular	9,75%	9,73%	10,00%
Ruim	2,00%	1,89%	3,33%
Muito Ruim	0,25%	0,27%	0,00%
Não sei	22,75%	23,51%	13,33%
<i>Base</i>	400	370	30
Top2Box:	84,47%	84,45%	84,62%
Bottom2Box	2,91%	2,83%	3,85%
<i>Base</i>	309	283	26

RESULTADOS

6

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a Operadora (SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Top2Box: **86,72%**



Bottom2Box: **2,07%**

**Considerando a base de respostas válidas (241).*

A maioria dos beneficiários que acessou os canais SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico atribuiu Bom (34,00%) ou Muito Bom (18,25%) para o atendimento recebido. Dois quintos dos entrevistados não entraram em contato com a Operadora (39,75%).



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a Operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

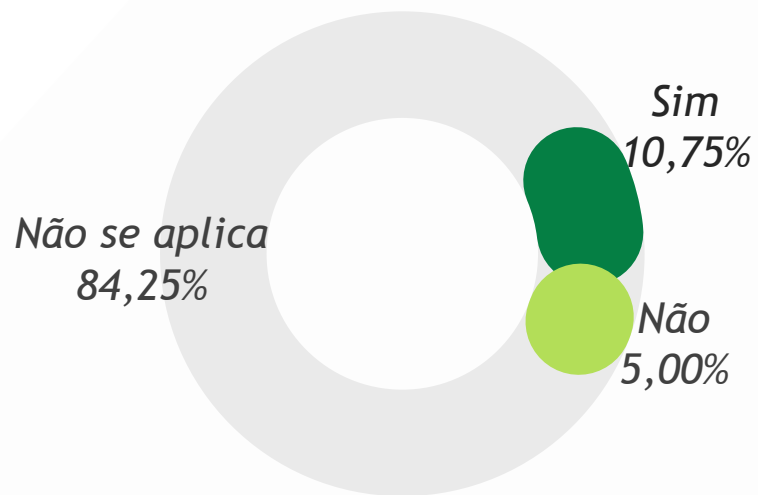
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	18,25%	17,30%	30,00%
Bom	34,00%	33,24%	43,33%
Regular	6,75%	6,76%	6,67%
Ruim	0,50%	0,54%	0,00%
Muito Ruim	0,75%	0,81%	0,00%
Não se aplica	39,75%	41,35%	20,00%
<i>Base</i>	400	370	30
Top2Box:	86,72%	86,18%	91,67%
Bottom2Box	2,07%	2,30%	0,00%
<i>Base</i>	241	217	24

RESULTADOS

7

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua Operadora, você teve sua demanda resolvida?



A maioria não fez reclamação Operadora (84,25%). Dos que fizeram (15,75%), na maioria dos casos a demanda foi resolvida (10,75%).

POR TIPO DE PLANO

	PJ	PF
Sim	10,00%	20,00%
Não	4,59%	10,00%
Não se aplica	85,41%	70,00%
Base	370	30

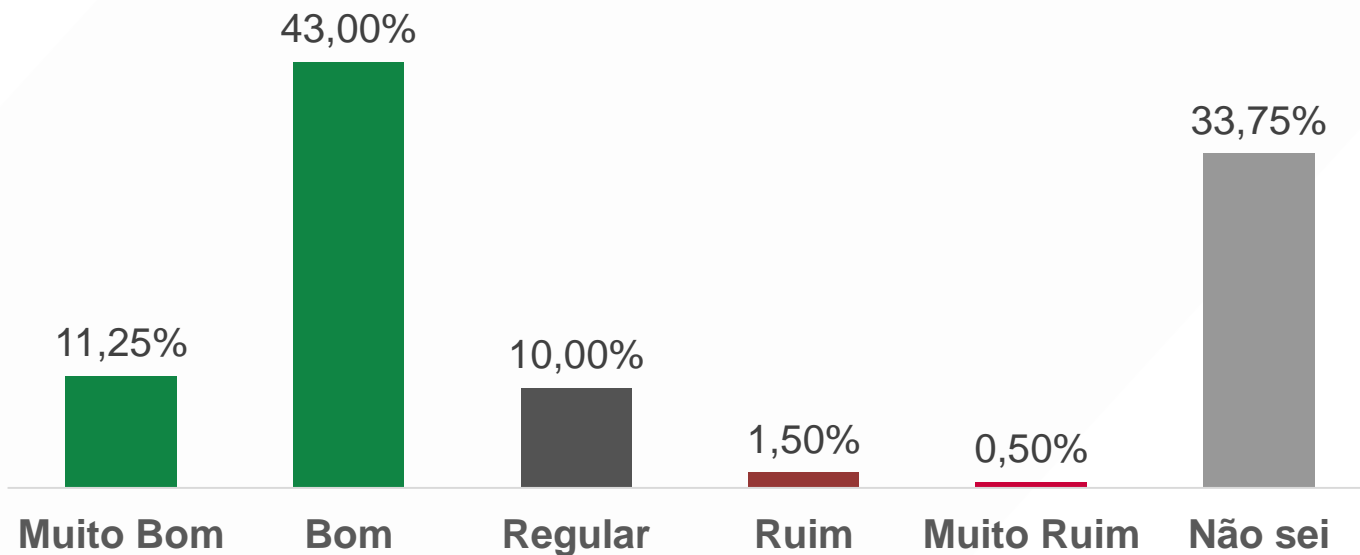


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

8

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



Top2Box: **81,89%**



Bottom2Box: **3,02%**

**Considerando a base de respostas válidas (265).*

Um terço dos beneficiários não soube avaliar a documentação exigida (33,75%). Dos que avaliaram, 43,00% atribuíram Bom e 11,25% Muito Bom para a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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

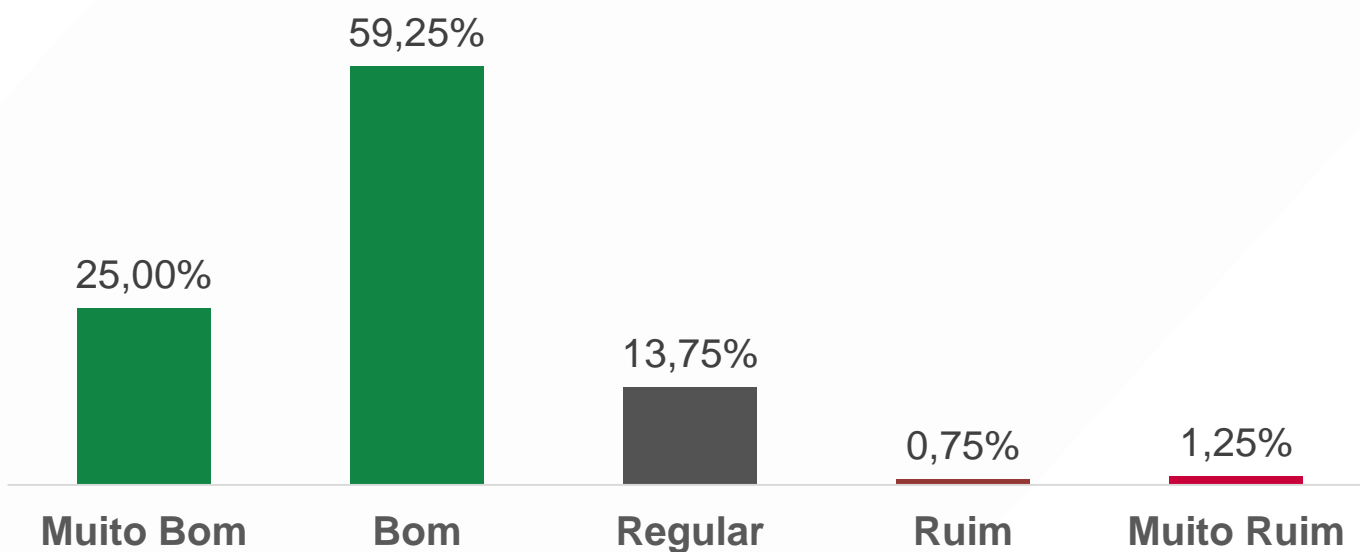
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	11,25%	10,27%	23,33%
Bom	43,00%	43,24%	40,00%
Regular	10,00%	10,54%	3,33%
Ruim	1,50%	1,62%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,54%	0,00%
Não sei	33,75%	33,78%	33,33%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>370</i>	<i>30</i>
Top2Box:	81,89%	80,82%	95,00%
Bottom2Box	3,02%	3,27%	0,00%
<i>Base</i>	<i>265</i>	<i>245</i>	<i>20</i>

RESULTADOS

9

Como você qualifica o seu plano?



Top2Box: **84,25%**



Bottom2Box: **2,00%**

A avaliação do plano UNIMED é elevada: 84,25% dos beneficiários o qualificam como Bom ou Muito Bom.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Como você qualifica
o seu plano?

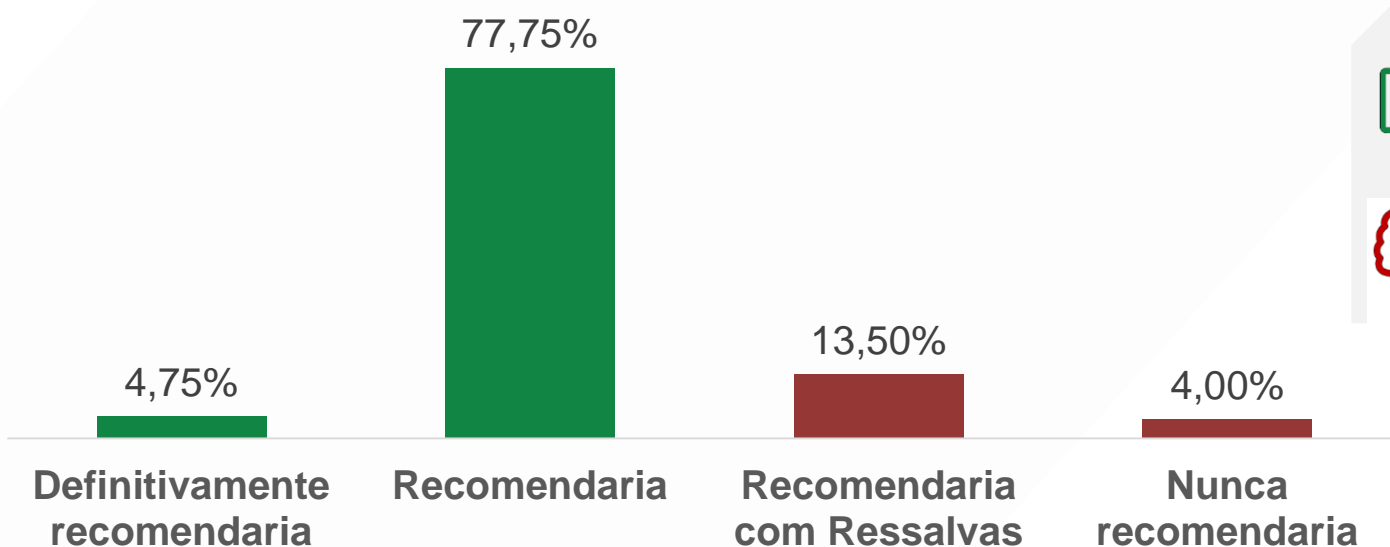
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	25,00%	24,32%	33,33%
Bom	59,25%	59,73%	53,33%
Regular	13,75%	13,78%	13,33%
Ruim	0,75%	0,81%	0,00%
Muito Ruim	1,25%	1,35%	0,00%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>370</i>	<i>30</i>
Top2Box:	84,25%	84,05%	86,66%
Bottom2Box	2,00%	2,16%	0,00%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>370</i>	<i>30</i>

RESULTADOS

10

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria: **82,50%**



Não recomendaria: **4,00%**

A maioria dos beneficiários (82,50%) recomendaria o plano UNIMED, 13,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,00% não o recomendariam.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Definitivamente recomendaria	4,75%	4,32%	10,00%
Recomendaria	77,75%	78,65%	66,67%
Recomendaria com Ressalvas	13,50%	12,97%	20,00%
Nunca recomendaria	4,00%	4,05%	3,33%
<i>Base</i>	400	370	30



CONCLUSÕES





CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que os beneficiários, majoritariamente, não encontram dificuldade de acesso aos serviços de saúde da UNIMED Chapecó.

Pouco mais de um terço dos entrevistados não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, quase dois terços foram atendidos sempre que precisaram, enquanto um terço encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Cerca de um décimo dos beneficiários afirmou ter recebido comunicação do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários em relação à toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados é bastante positiva. O Top2Box obtido foi de 89,14%, considerando-se as respostas válidas.

A lista dos prestadores de serviços credenciados foi bem avaliada em relação à facilidade de compreensão e acesso. O Top2Box obtido foi de 84,47%, considerando-se as respostas válidas. Cerca de um quarto não soube avaliar.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Mais de um terço dos beneficiários não acessou os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que souberam avaliar, constata-se a satisfação da maioria, em relação ao respeito e ao acesso às informações ou à ajuda que precisava. O Top2Box obtido foi de 86,72%, considerando-se as respostas válidas.

Menos de um quinto dos beneficiários fez reclamação para a Operadora, sendo que a maioria teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 81,89%, considerando-se as respostas válidas. Cerca de um terço não soube avaliar.



CONCLUSÕES

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da UNIMED Chapecó como Bom ou Muito Bom. O Top2Box obtido foi de 84,25%. Pouco mais de um décimo consideram o plano Regular. A classificação Ruim e Muito Ruim atingiu apenas 2% das respostas.

A maioria dos beneficiários recomendaria o plano UNIMED (82,50%), sendo que 13,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação. A contraindicação atinge apenas 4,00% das respostas.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

41.3092-7505

www.zoompesquisas.com.br

A table is visible in the background, with columns labeled "DATE", "TIME (MINUTES)", and "PACE (MINUTES/MILE)". The table contains several rows of data, including dates like 4/1, 4/3, 4/10, 4/12, 4/14, 4/18, 4/19, 4/20, 4/22, 4/23, 4/24, 4/25, 4/26, 4/27, 4/28, 4/29, 4/30, 5/1, 5/2, 5/3, 5/4, 5/5, 5/6, 5/7, 5/8, 5/9, 5/10, 5/11, 5/12, 5/13, 5/14, 5/15, 5/16, 5/17, 5/18, 5/19, 5/20, 5/21, 5/22, 5/23, 5/24, 5/25, 5/26, 5/27, 5/28, 5/29, 5/30, 5/31, 6/1, 6/2, 6/3, 6/4, 6/5, 6/6, 6/7, 6/8, 6/9, 6/10, 6/11, 6/12, 6/13, 6/14, 6/15, 6/16, 6/17, 6/18, 6/19, 6/20, 6/21, 6/22, 6/23, 6/24, 6/25, 6/26, 6/27, 6/28, 6/29, 6/30, 7/1, 7/2, 7/3, 7/4, 7/5, 7/6, 7/7, 7/8, 7/9, 7/10, 7/11, 7/12, 7/13, 7/14, 7/15, 7/16, 7/17, 7/18, 7/19, 7/20, 7/21, 7/22, 7/23, 7/24, 7/25, 7/26, 7/27, 7/28, 7/29, 7/30, 7/31, 8/1, 8/2, 8/3, 8/4, 8/5, 8/6, 8/7, 8/8, 8/9, 8/10, 8/11, 8/12, 8/13, 8/14, 8/15, 8/16, 8/17, 8/18, 8/19, 8/20, 8/21, 8/22, 8/23, 8/24, 8/25, 8/26, 8/27, 8/28, 8/29, 8/30, 8/31, 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, 9/7, 9/8, 9/9, 9/10, 9/11, 9/12, 9/13, 9/14, 9/15, 9/16, 9/17, 9/18, 9/19, 9/20, 9/21, 9/22, 9/23, 9/24, 9/25, 9/26, 9/27, 9/28, 9/29, 9/30, 10/1, 10/2, 10/3, 10/4, 10/5, 10/6, 10/7, 10/8, 10/9, 10/10, 10/11, 10/12, 10/13, 10/14, 10/15, 10/16, 10/17, 10/18, 10/19, 10/20, 10/21, 10/22, 10/23, 10/24, 10/25, 10/26, 10/27, 10/28, 10/29, 10/30, 10/31, 11/1, 11/2, 11/3, 11/4, 11/5, 11/6, 11/7, 11/8, 11/9, 11/10, 11/11, 11/12, 11/13, 11/14, 11/15, 11/16, 11/17, 11/18, 11/19, 11/20, 11/21, 11/22, 11/23, 11/24, 11/25, 11/26, 11/27, 11/28, 11/29, 11/30, 12/1, 12/2, 12/3, 12/4, 12/5, 12/6, 12/7, 12/8, 12/9, 12/10, 12/11, 12/12, 12/13, 12/14, 12/15, 12/16, 12/17, 12/18, 12/19, 12/20, 12/21, 12/22, 12/23, 12/24, 12/25, 12/26, 12/27, 12/28, 12/29, 12/30, 12/31. The table also includes a column for "PACE (MINUTES/MILE)" with values ranging from 10.00 to 12.00.