

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

EMPRESA:

A Agência Zoom Pesquisas elaborou e executou a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários da Unimed Federação do Paraná atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO:

Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

CENÁRIO

A UNIMED Federação do Paraná verificou a necessidade de realizar uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos requisitos da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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



OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da UNIMED Federação do Paraná com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da UNIMED Federação do Paraná, maiores de 18 anos.



METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



METODOLOGIA

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.

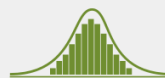
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

TIPO DA AMOSTRA



Probabilística e proporcional.

AMOSTRA E MARGEM DE ERRO



400 entrevistas.
A margem de erro 4,9% considerando o universo de 109.387 beneficiários, com Nível de confiança de 95%.

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.

TÉCNICA



Entrevistas por telefone (CATI).

INSTRUMENTO



Questionário estruturado fornecido pela ANS.

PERÍODO DA COLETA



De 16/12/2017 a 15/01/2018.



METODOLOGIA

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 devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 109.387 beneficiários acima de 18 anos da UNIMED Federação do Paraná, foram abordados no total 6.909 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Tabela 1: Controle do Mailing

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	429
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	50
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	6.430

Em relação ao item (i), 29 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais 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 foi localizado no momento do contato, item (iii), 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.

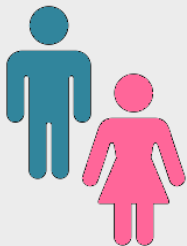


PERFIL DA AMOSTRA

PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

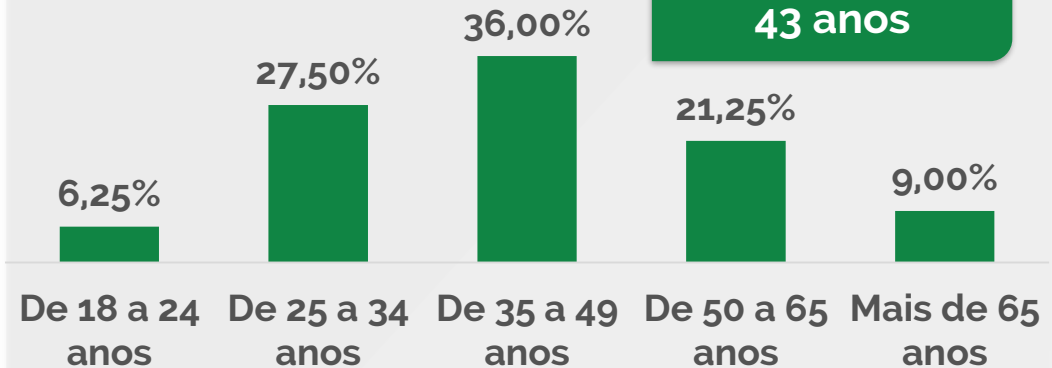
Masculino
44,25%



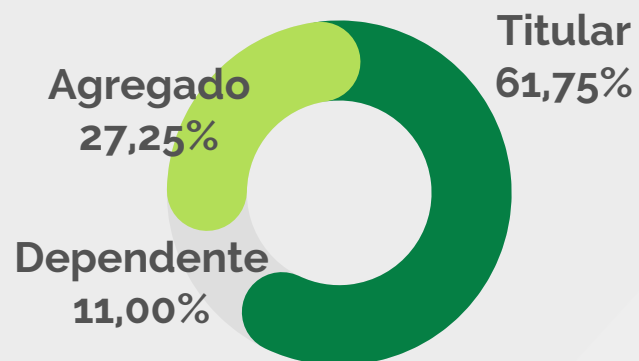
Feminino
55,75%

FAIXA ETÁRIA

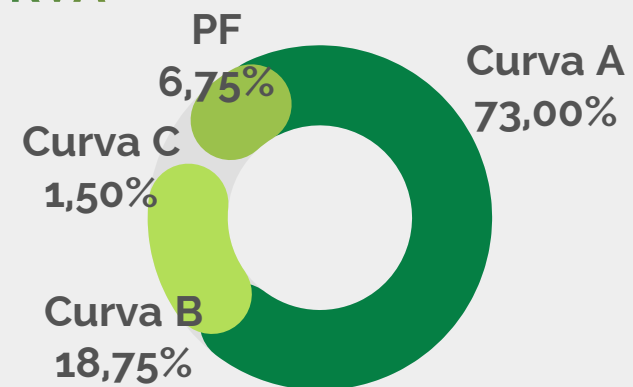
Idade Média*
43 anos



PERFIL



CURVA



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

PERFIL DA AMOSTRA

REGIÃO

Interior do PR

48,25%

Curitiba e RM

27,75%

Outros estados

24,00%

ESTADO

PR 76,25%

SC 5,25%

RJ 3,25%

ES 2,75%

SP 2,50%

BA 2,00%

MT 2,00%

RS 2,00%

MS 1,00%

RO 1,00%

CE 0,50%

Outros 1,50%



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



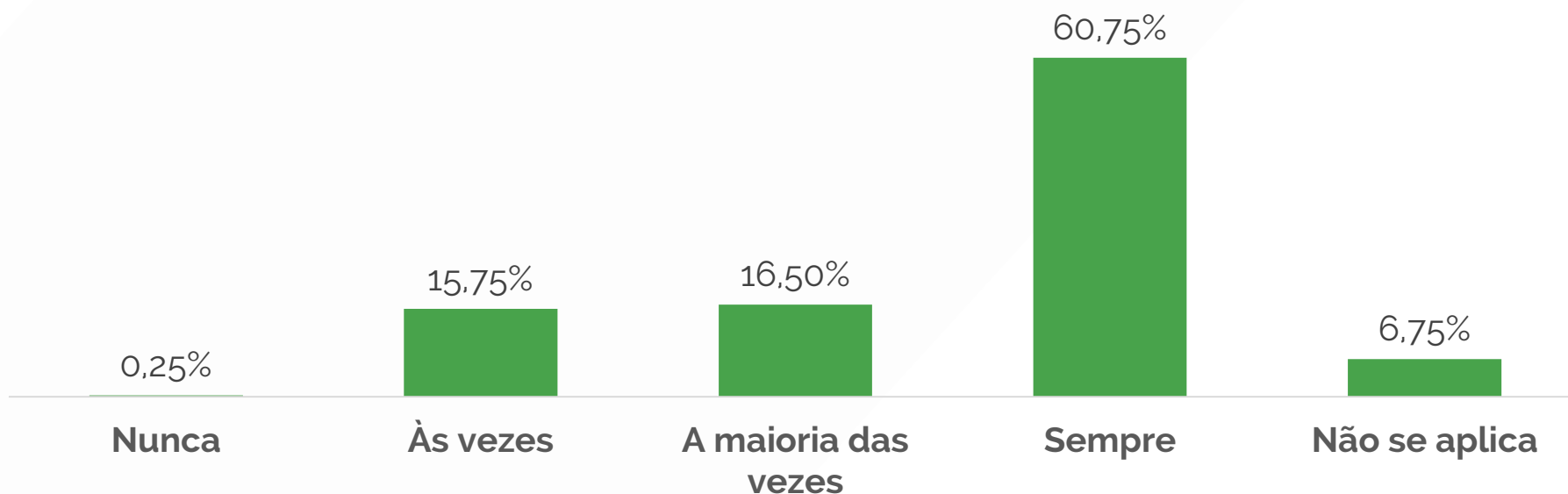
RESULTADOS



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 (60,75%) ou na maioria das vezes (16,50%).



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?

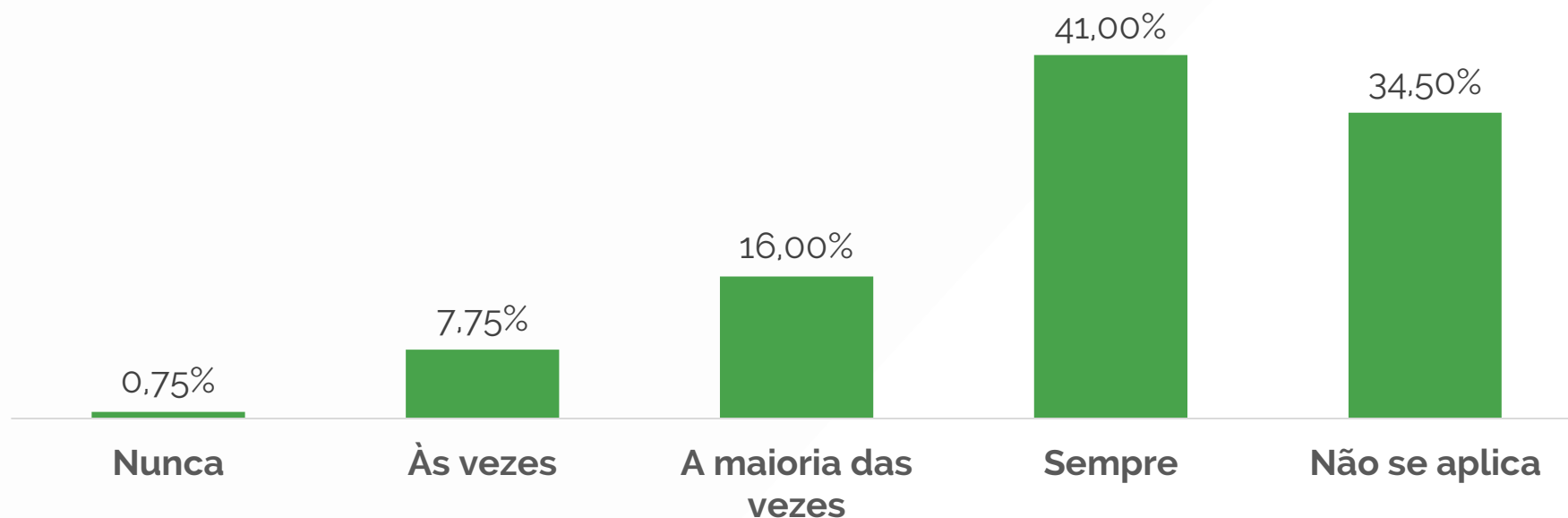
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Nunca	0,25%	0,27%	0,00%
Às vezes	15,75%	15,55%	18,52%
A maioria das vezes	16,50%	16,09%	22,22%
Sempre	60,75%	60,86%	59,26%
Não se aplica	6,75%	7,24%	0,00%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</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 (41,00%) ou na maioria das vezes (16,00%) que necessitou de atenção imediata. Pouco mais de um terço não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses (34,50%).



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?

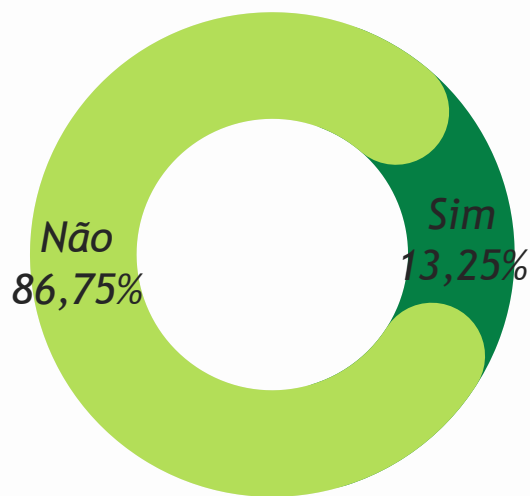
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Nunca	0,75%	0,54%	3,70%
Às vezes	7,75%	7,77%	7,41%
A maioria das vezes	16,00%	16,09%	14,81%
Sempre	41,00%	40,75%	44,44%
Não se aplica	34,50%	34,85%	29,63%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</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 13,25% informaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

POR TIPO DE PLANO

	PJ	PF
Sim	12,06%	29,63%
Não	87,94%	70,37%
<i>Base</i>	<i>373</i>	<i>27</i>

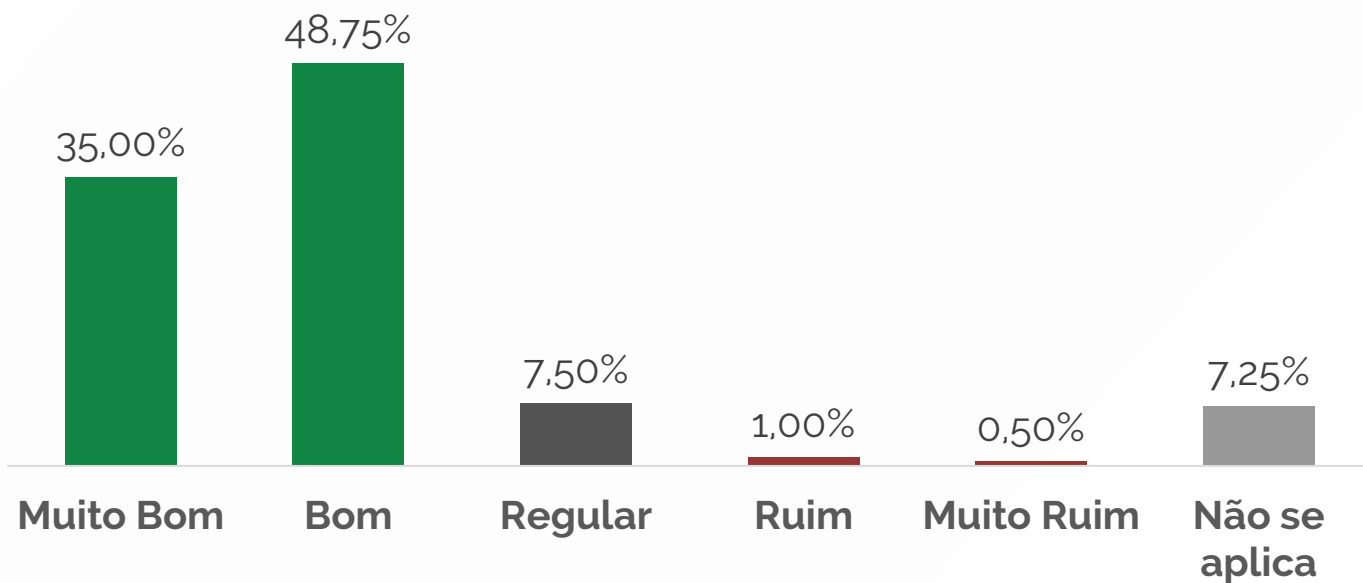


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

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: **90,30%**



Bottom2Box: **1,62%**

**Considerando a base de respostas válidas (371).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem a atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde: 48,75% atribuíram Bom e 35,00% 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)?

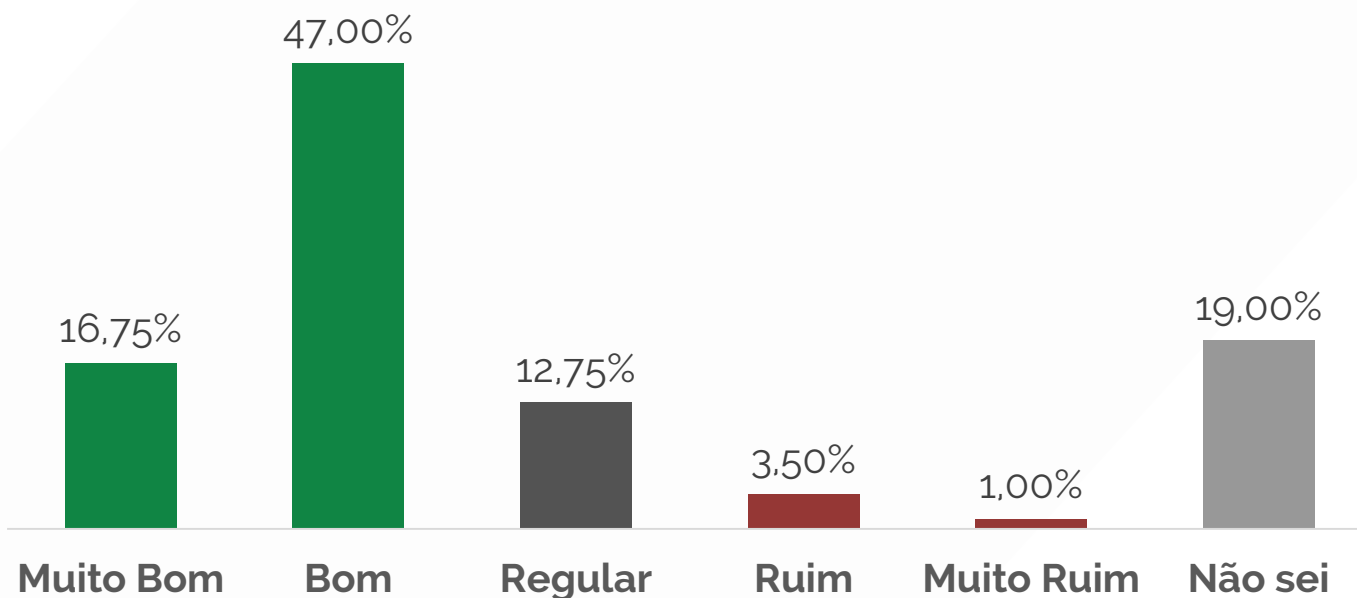
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	35,00%	33,78%	51,85%
Bom	48,75%	49,06%	44,44%
Regular	7,50%	8,04%	0,00%
Ruim	1,00%	1,07%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,54%	0,00%
Não se aplica	7,25%	7,51%	3,70%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</i>
Top2Box	90,30%	89,57%	100,00%
Bottom2Box	1,62%	1,74%	0,00%

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: **78,70%**



Bottom2Box: **5,56%**

**Considerando a base de respostas válidas (324).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem o acesso, físico ou digital, à lista de prestadores de serviços credenciados: 47,00% atribuíram Bom e 16,75% Muito Bom. Cerca de um quinto não soube avaliar (19,00%).



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?

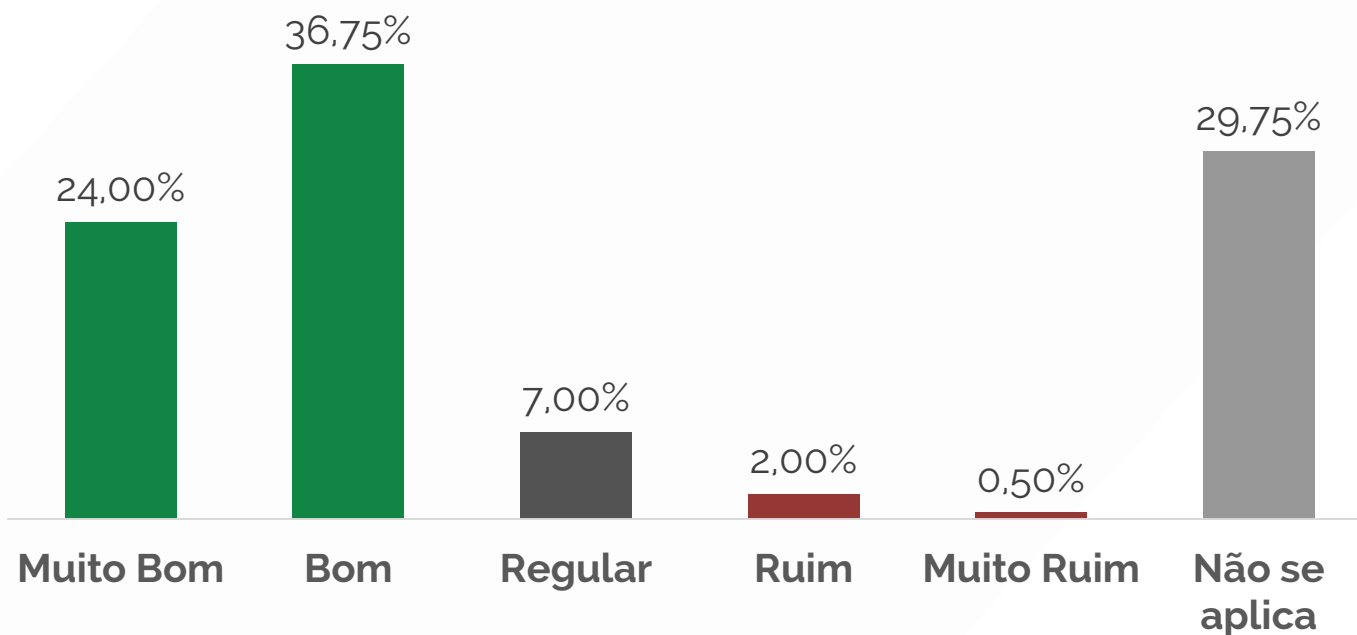
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	16,75%	17,16%	11,11%
Bom	47,00%	46,65%	51,85%
Regular	12,75%	12,60%	14,81%
Ruim	3,50%	3,75%	0,00%
Muito Ruim	1,00%	1,07%	0,00%
Não sei	19,00%	18,77%	22,22%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</i>
Top2Box	78,70%	78,55%	80,95%
Bottom2Box	5,56%	5,94%	0,00%

RESULTADOS

6

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?



Top2Box: **86,48%**



Bottom2Box: **3,56%**

**Considerando a base de respostas válidas (281).*

A maioria dos beneficiários que acessou os canais SAC, presencial, teleatendimento ou eletrônico atribuiu Bom (36,75%) ou Muito Bom (24,00%) para o atendimento recebido. Pouco mais de um quarto dos beneficiários não entrou em contato com a Operadora (29,75%).



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



SEGMENTAÇÃO

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

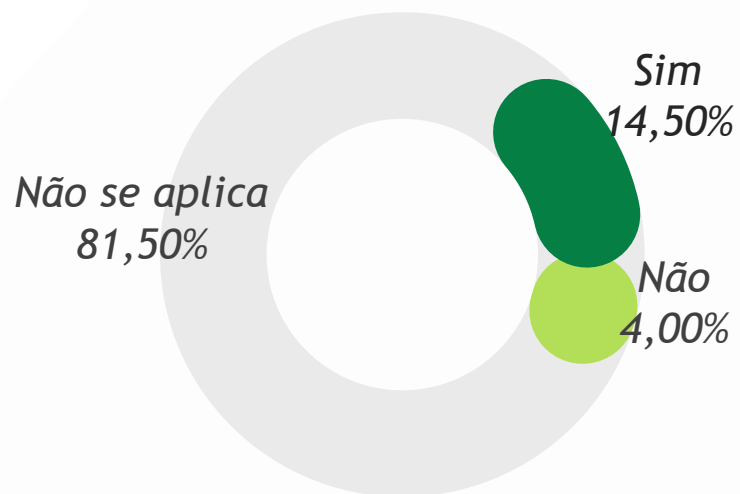
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	24,00%	24,1%	22,2%
Bom	36,75%	35,4%	55,6%
Regular	7,00%	7,0%	7,4%
Ruim	2,00%	2,1%	0,0%
Muito Ruim	0,50%	0,5%	0,0%
Não se aplica	29,75%	30,8%	14,8%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</i>
Top2Box	86,48%	86,05%	91,30%
Bottom2Box	3,56%	3,88%	0,00%

RESULTADOS

7

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



Menos de um quinto dos beneficiários fizeram alguma reclamação à Operadora. Na maioria dos casos, a demanda foi resolvida.

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

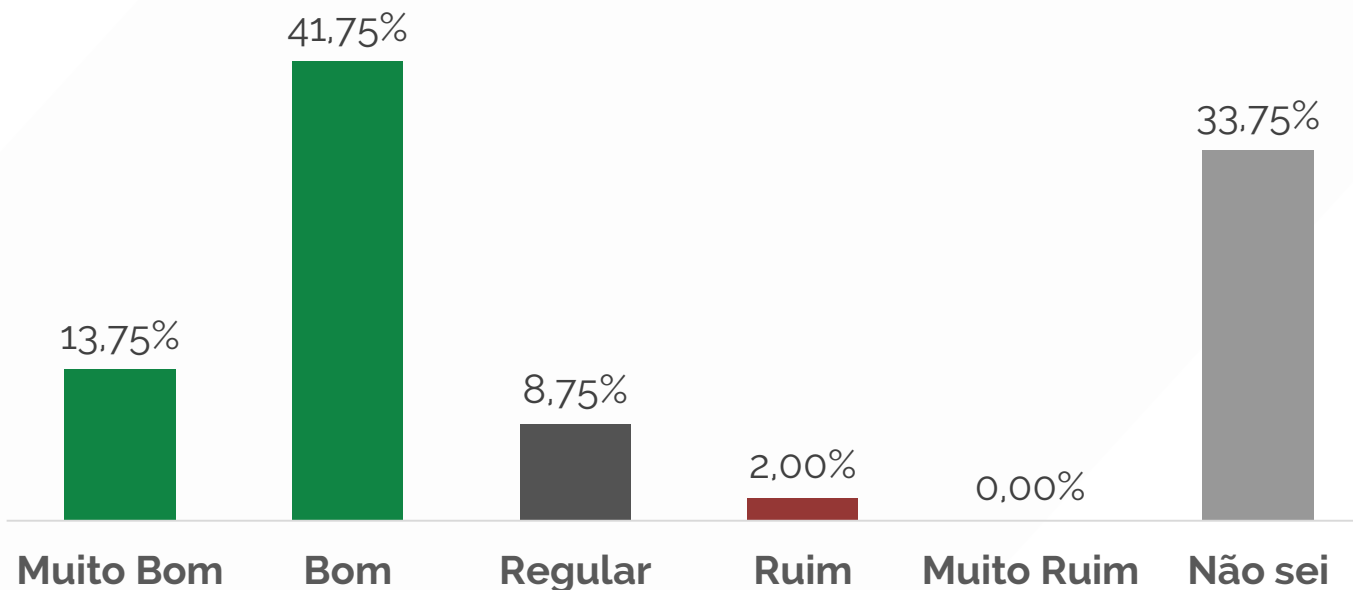
POR TIPO DE PLANO

	PJ	PF
Sim	13,67%	25,93%
Não	4,02%	3,70%
Não se aplica	82,31%	70,37%
Base	373	27

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: **83,77%**



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, 41,75% atribuíram Bom e 13,75% Muito Bom para a facilidade de preenchimento e envio dos documento 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?

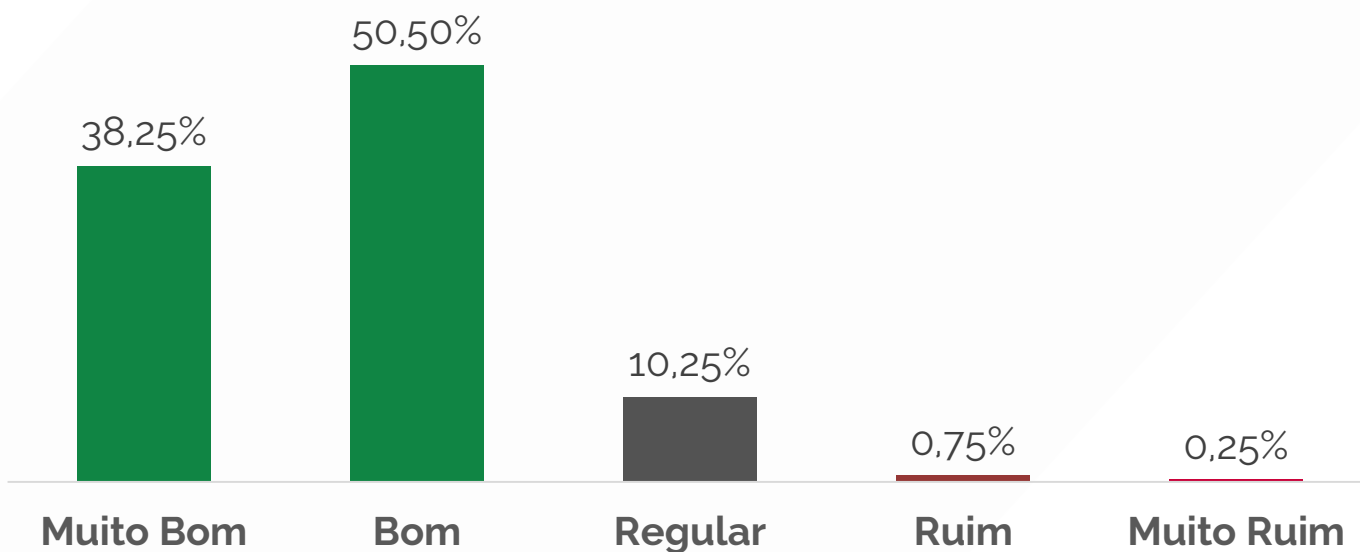
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	13,75%	13,67%	14,81%
Bom	41,75%	41,29%	48,15%
Regular	8,75%	9,12%	3,70%
Ruim	2,00%	1,61%	7,41%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Não sei	33,75%	34,32%	25,93%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</i>
Top2Box	83,77%	83,67%	85,00%
Bottom2Box	3,02%	2,45%	10,00%

RESULTADOS

9

Como você qualifica o seu plano?



Top2Box: **88,75%**



Bottom2Box: **1,00%**

A avaliação do plano UNIMED é elevada: 88,75% 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?

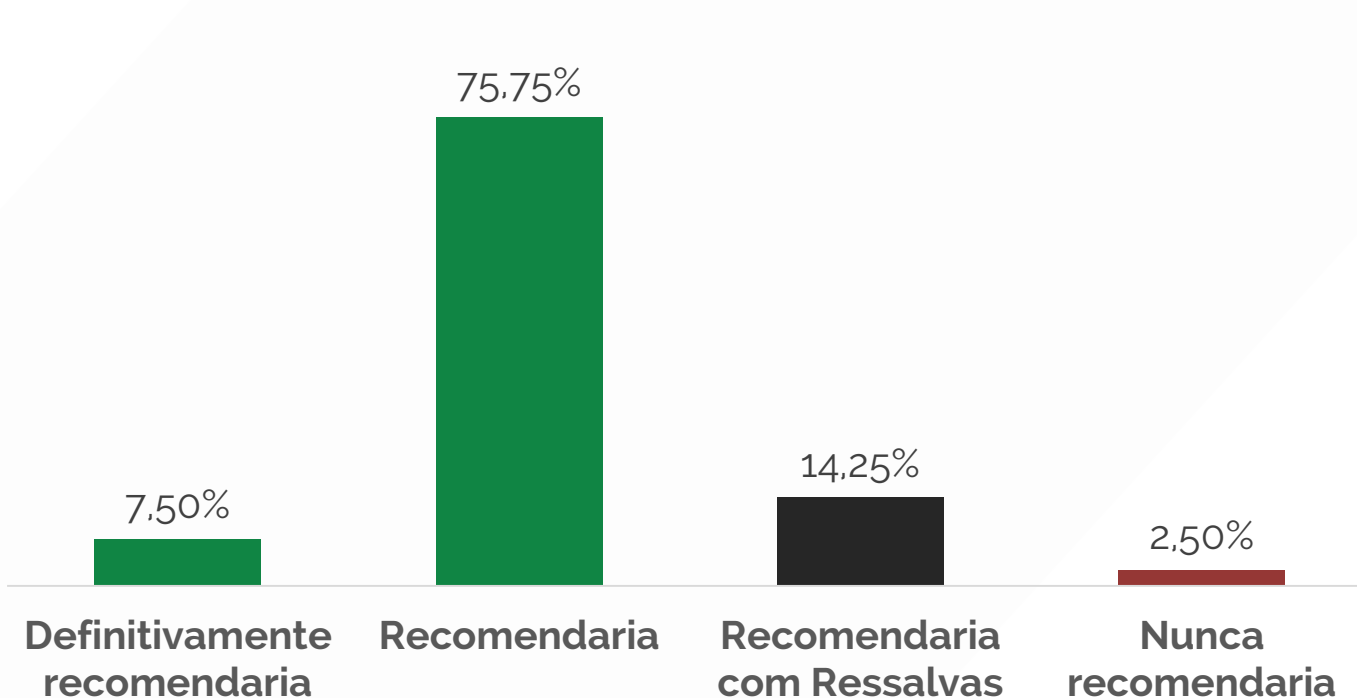
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	38,25%	37,53%	48,15%
Bom	50,50%	51,21%	40,74%
Regular	10,25%	10,46%	7,41%
Ruim	0,75%	0,80%	0,00%
Muito Ruim	0,25%	0,00%	3,70%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>373</i>	<i>27</i>
Top2Box	88,75%	88,74%	88,89%
Bottom2Box	1,00%	0,80%	3,70%

RESULTADOS

10

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria: **83,25%**



Não recomendaria: **2,50%**

A maioria dos beneficiários (83,25%) recomendaria o plano UNIMED, 14,25% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,50% 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	7,50%	8,04%	0,00%
Recomendaria	75,75%	74,53%	92,59%
Recomendaria com Ressalvas	14,25%	15,01%	3,70%
Nunca recomendaria	2,50%	2,41%	3,70%
<i>Base</i>	400	373	27



CONCLUSÕES





CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

Grande parte dos beneficiários não teve dificuldades de acesso aos serviços de saúde ofertados pela UNIMED Paraná.

Daqueles que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, mais da metade conseguiu atendimento sempre que necessitou e um terço a maioria das vezes ou às vezes.

Cerca de um terço dos entrevistados não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram este tipo de serviço, quase dois terços foram atendidos sempre que precisaram e um terço, vez ou outra, encontrou dificuldade no atendimento.

Pouco mais 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 considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados é bastante elevada. O Top2Box obtido foi de 90,30%, considerando-se as respostas válidas.

A lista dos prestadores de serviços credenciados é bem avaliada.

O Top2Box obtido foi de 78,70%, considerando-se as respostas válidas. Cerca de um quinto não soube avaliar.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Quase um terço dos beneficiários não acessou os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Considerando-se 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 86,48%, considerando-se as respostas válidas.

Menos de um quinto dos entrevistados fez reclamação para a Operadora e a maioria teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada de forma satisfatória. O Top2Box obtido foi de 83,77%, considerando-se as respostas válidas. Cerca de um terço não soube avaliar.



CONCLUSÕES

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da UNIMED como Bom ou Muito Bom. O Top2Box obtido foi de 88,75%. Um décimo classificou o plano como Regular. A classificação Ruim e Muito Ruim atingiu ao todo 1% das respostas.

A maioria dos beneficiários (83,25%) recomendaria o plano UNIMED, 14,25% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,5% não o recomendariam.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

41.3092-7505

www.zoompesquisas.com.br

● April ● May ● June ● July ● August ● September

A table is visible in the lower-right corner of the white box. It has three columns: "DATE", "TIME (MINUTES)", and "PACE (MINUTES/MILE)". The table contains several rows of data, with the first row showing "4/1", "20.00", and "10.00". The table is partially obscured by a silver pen.