


enquet

Pesquisas & Gestão da Informação



## Pesquisa Unimed Rio Claro Satisfação de Beneficiário



Março de 2019



Pesquisas & Gestão da Informação

R. Ferreira Coelho, 310 – 4º andar – Praia do Suá Vitória (ES) - Telefax: (27)3324.1467 – [www.enquet.com.br](http://www.enquet.com.br)



A Enquet realizou pesquisa para a Unimed Rio Claro, junto aos seus beneficiários, com o objetivo de mensurar a satisfação com os serviços prestados, em conformidade com as orientações feitas pela ANS- Agência Nacional de Saúde Suplementar, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

Além de contribuir com a ANS, com o aprimoramento de ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das operadoras de saúde e trazer subsídios para suas ações regulatórias, podem nortear ações estratégicas das operadoras já que permitirão monitorar os indicadores de satisfação e conhecer fatores relacionados às percepções de seus usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários está inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM).

Pesquisa Quantitativa, com perguntas fechadas (questionário padrão ANS)

**Método de coleta:** Entrevistas via telefone (gravadas)

**Público alvo:**

A unidade de análise foram os beneficiários ativos da Unimed Rio Claro, nos últimos 12 meses, maiores de 18 anos, independente de ter ou não utilizado o plano no período em referência, conforme item 3.2 do Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – ANS.

Foram excluídos das bases fornecidas pela Unimed Rio Claro, os Cooperados e Colaboradores, devido a vinculação que possuem à empresa, o que poderia gerar viés na pesquisa.

Diante do exposto, tem-se que a população foi composta por 32.541 beneficiários ativos nos últimos 12 meses, de acordo com a base encaminhada pela Unimed Rio Claro.

A população foi dividida em estratos para definição da amostra, seguindo as variáveis:

- Gênero;
- Faixa Etária;
- Município que reside;
- Tipo de produto;
- Abrangência geográfica;
- Segmentação do Produto.

### **Amostra total coletada:**

Foram realizadas 609 entrevistas com beneficiários, o que permite erro amostral de 4.0% com o coeficiente de confiança de 95%.

### **Período da Coleta dos dados:**

A coleta dos dados foi realizada entre os dias 12 a 22 de março de 2019.

**Importante:** A Nota Técnica apresentada à Unimed Rio Claro, antes do início do estudo contém detalhadamente todas as informações relativas a distribuição proporcional da população pesquisada, conforme estratos referenciados.

Empresa responsável pela coleta e análise da pesquisa:

Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda

CNPJ: 28.500.023/0001-84

Rua Ferreira Coelho, N°310 – 4ºandar – Ed. Art's Center – Praia do Suá – Vitória – ES – CEP: 29052-915 – Tel: (27) 3324-1467 – Email: [enquet@enquet.com.br](mailto:enquet@enquet.com.br) e site: [www.enquet.com.br](http://www.enquet.com.br)

Responsável Técnico pela Pesquisa:

Roger Bernardo Lopes

CONRE N° 10.634 – 2º Região – CONRE-(RJ/ES)

ITEM	VARIÁVEL	N	MARGEM DE ERRO
<b>Gênero</b>	Masculino	323	5,4%
	Feminino	286	5,8%
<b>Faixa etária</b>	18 a 24 anos	54	13,3%
	25 a 34 anos	124	8,8%
	35 a 44 anos	136	8,4%
	45 a 59 anos	142	8,2%
	60 anos +	153	7,9%
<b>Município</b>	Rio Claro	450	4,6%
	Outros	159	7,8%
<b>Tipo de Produto</b>	Coletivo Empresarial	346	5,3%
	Coletivo por Adesão	102	9,7%
	Individual / Familiar	161	7,7%

ITEM	VARIÁVEL	N	MARGEM DE ERRO
<b>Abrangência Geográfica</b>	Grupo de Municípios	581	4%
	Municipal	28	18,5%
<b>Segmentação do Produto</b>	AMB + HOSP + OBS	320	5,5%
	AMBULATORIAL	15	25.3%
	REFERÊNCIA (AMB + HOSP + OBS)	274	5,9%



STATUS	TOTAL	%
O Beneficiário atendeu e não aceitou participar da pesquisa	221	9,9
O Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	37	1,7
Não foi possível localizar o beneficiário (Não atendeu)	194	8,7
Telefone incorreto	1176	52,5
<b>O Beneficiário atendeu e vai responder a pesquisa – questionário concluído</b>	609	27,2
<b>TOTAL DE CONTATOS</b>	<b>2237</b>	<b>100</b>

**Taxa de respondentes: 27,2%**

**NOTA TÉCNICA:** Para os motivos de recusa ou impossibilidade de realização do questionário foi buscado perfil semelhante dentro da população, de forma a se obter as proporcionalidades da população.

# Estatísticas Principais – Por Questão

PERGUNTAS	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	ERRO PADRÃO DA MÉDIA	Intervalo de Confiança a 95%	
					Limite Inferior	Limite Superior
1- Frequência que conseguiu ter cuidados de saúde *	593	1.64	0.89	0.04	1.57	1.72
2 - Frequência que foi atendido quando necessitou de atenção imediata *	513	1.51	0.89	0.04	1.43	1.58
4 - Avaliação de toda atenção em saúde recebida	589	1.75	0.95	0.04	1.67	1.82
5 - Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano	587	1.87	0.78	0.03	1.81	1.93
6 - Avaliação do atendimento da operadora, considerando o acesso às informações de que precisava	540	1.79	0.75	0.03	1.73	1.86
8 - Avaliação dos documentos ou formulários exigidos, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio	546	1.90	0.74	0.03	1.84	1.96
9 – Avaliação do plano de saúde	609	1.84	0.80	0.03	1.77	1.90
10 - Recomendação do plano para amigos ou familiares	609	2.12	0.57	0.02	2.08	2.17

## NOTAS TÉCNICAS:

**01 – As questões 3 (comunicação consultas ou exames preventivos) e 7 (se fez reclamação e teve demanda atendida) foram descartadas desta análise por se tratar de variáveis dicotômicas.**

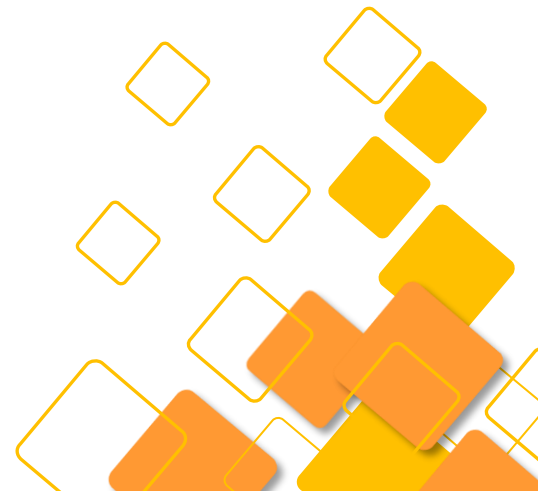
**02 – As bases utilizadas para análises estatísticas (média, desvio padrão, erro padrão da média e intervalo de confiança) não contemplam respostas como: “Não sei”, “Não sabe” e “Não se aplica”.**

**03 – A maioria das questões tiveram conceitos como base de avaliação, levando-se em consideração o Sempre ou Muito bom como 1 e o conceito menor Nunca ou Muito ruim como 5, assim permitindo que se calculasse a média (score médio) para efeito de análise do desvio padrão, erro padrão da média e intervalos de confiança**

**04 – No questionário estabelecido pela ANS, as escalas das questões 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9 e 10 consideram o 1 como avaliação positiva, sendo assim as médias menores são positivas.**

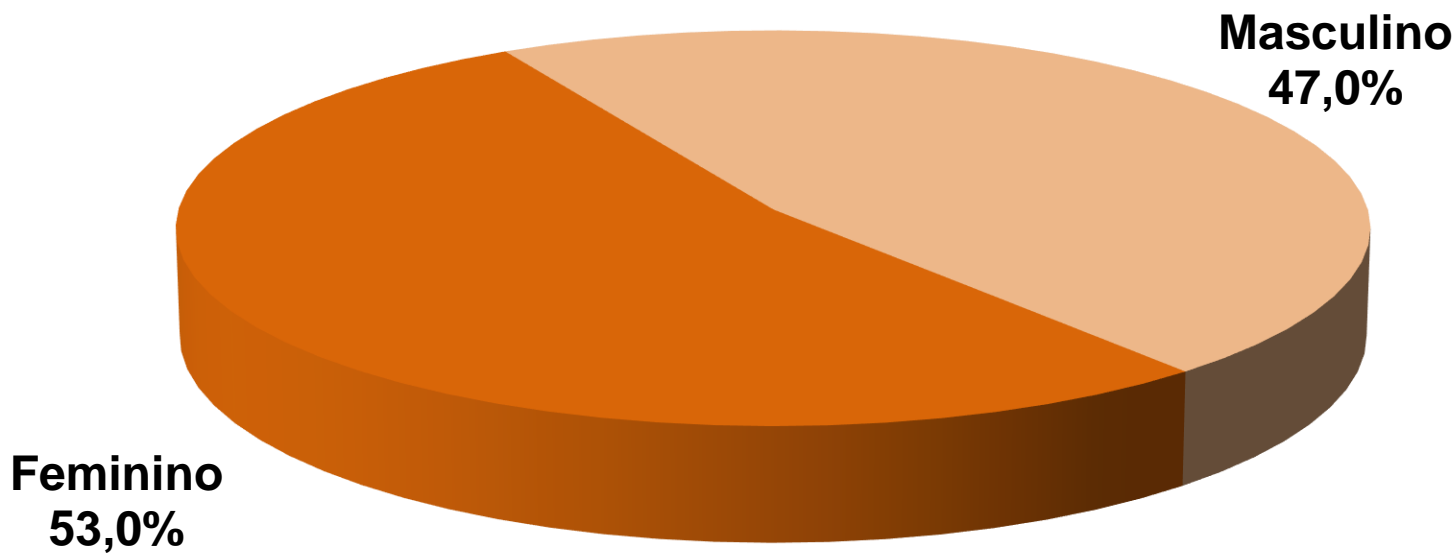


# PERFIL



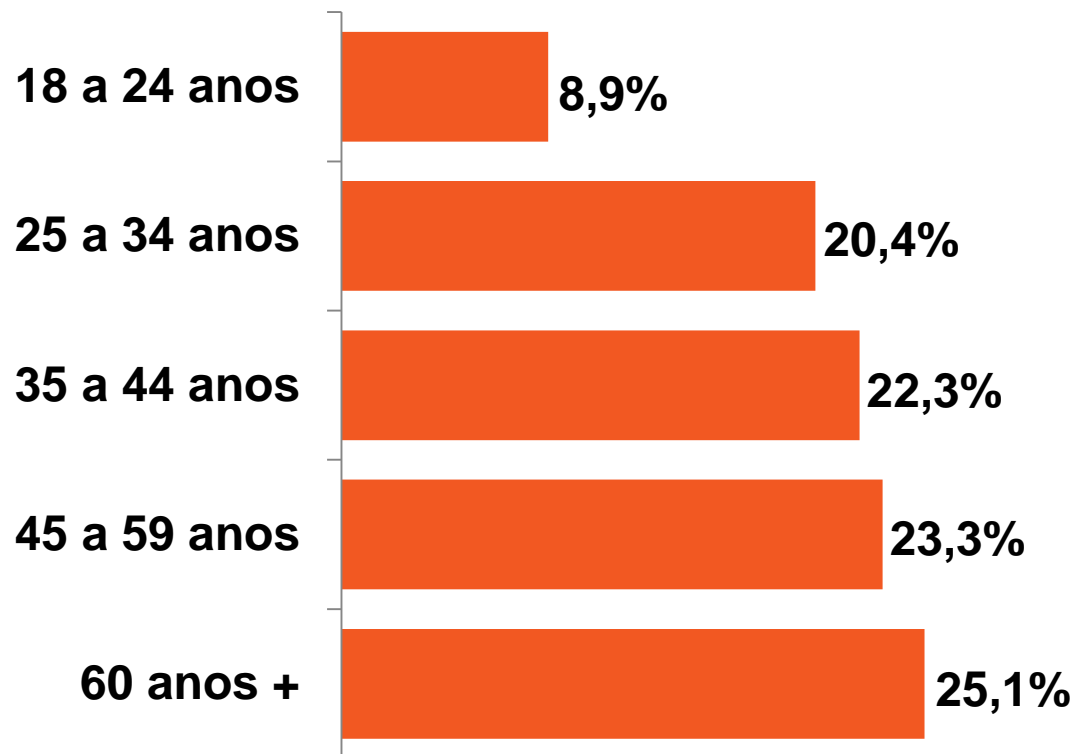
# Perfil do Entrevistado

Gênero:



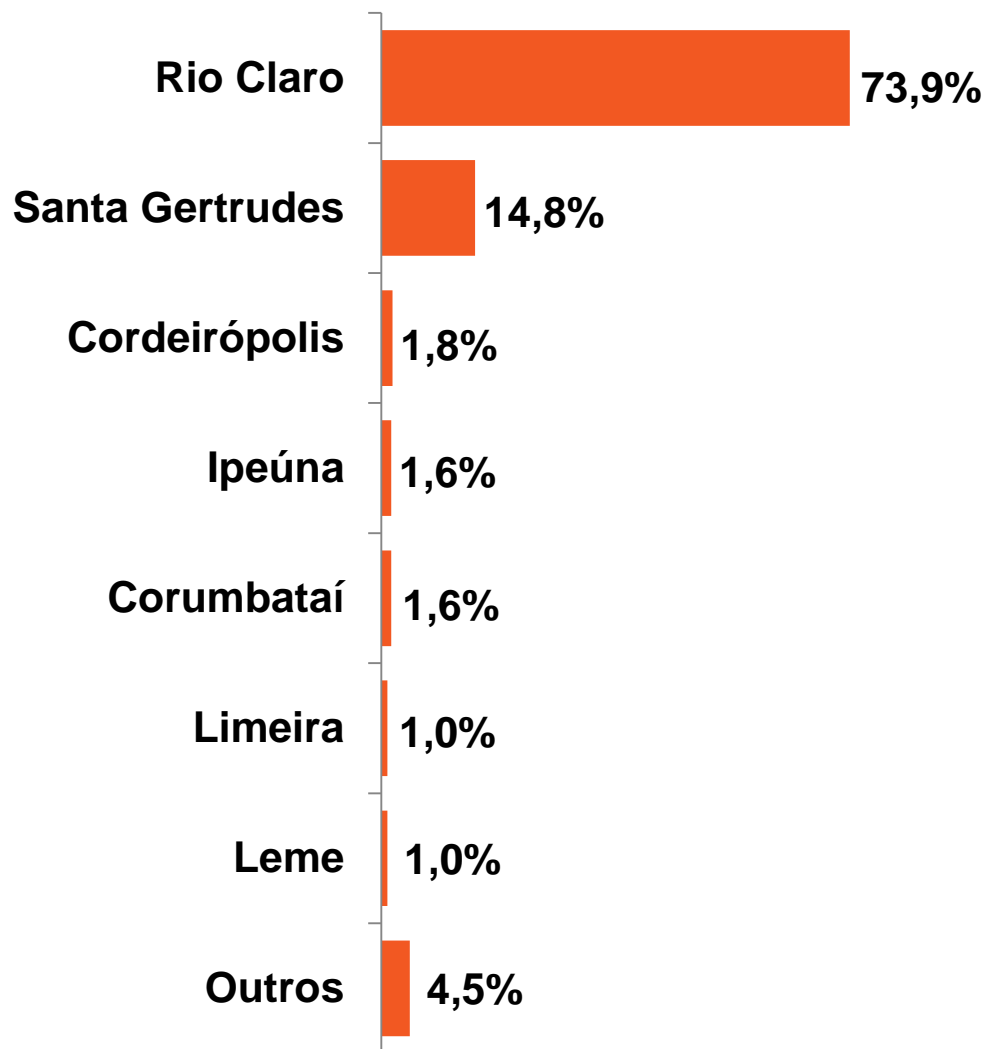
## Perfil do Entrevistado - continuação

Faixa etária:



## Perfil do Entrevistado - continuação

Município:



## Perfil do Entrevistado - continuação

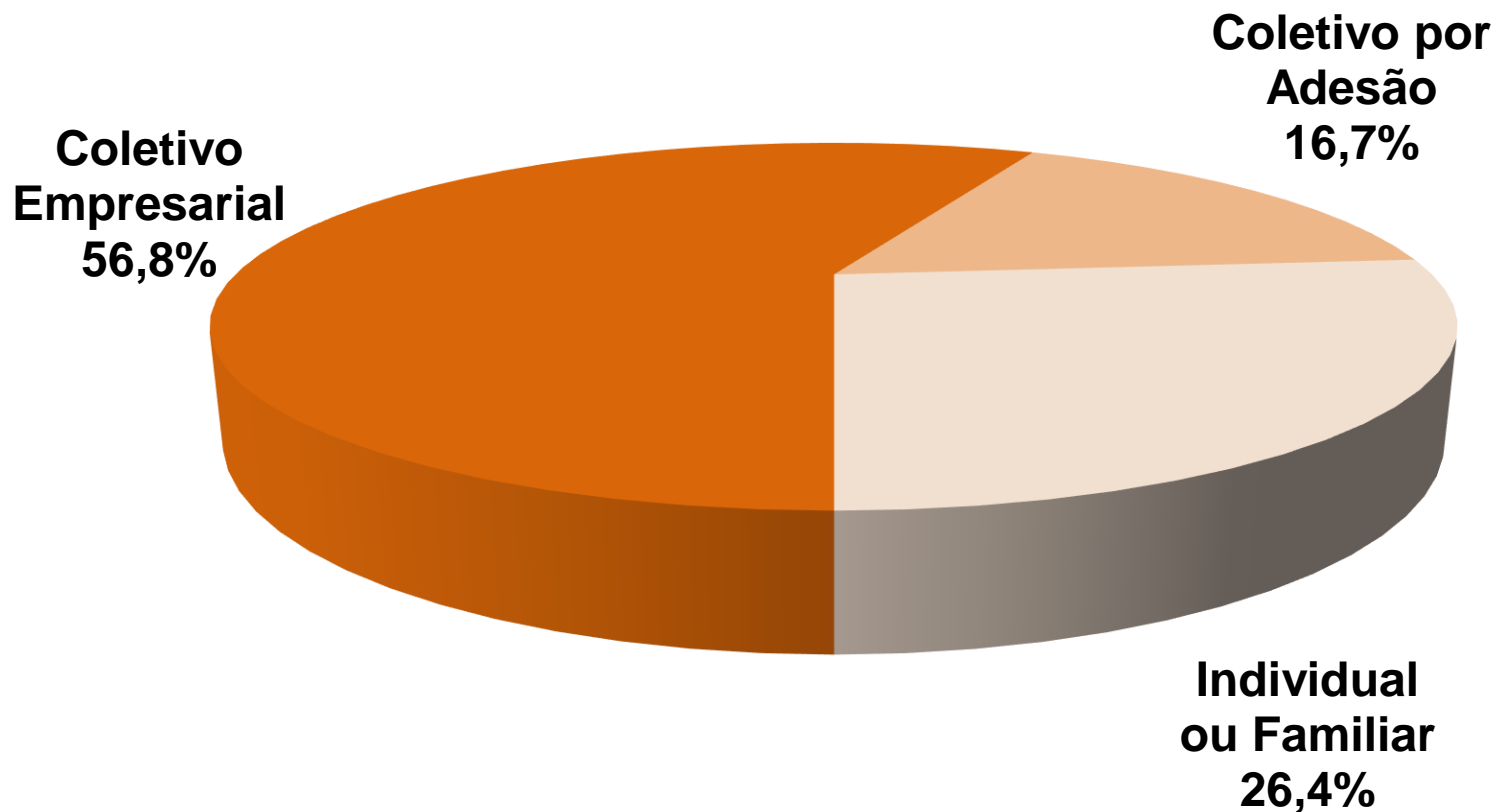
Município:

OUTROS (%)	
Itirapina	0,7
Araras	0,5
Analândia	0,5
Iracemópolis	0,3
Piracicaba	0,3
Charqueada	0,3
Araraquara	0,3
Joinville - SC	0,2
Valinhos	0,2
Criciúma - SC	0,2
Embu das Artes	0,2
Paulínia	0,2
Hortolândia	0,2
Campinas	0,2
São Paulo	0,2



# Perfil do Entrevistado - continuação

**Tipo de produto:**

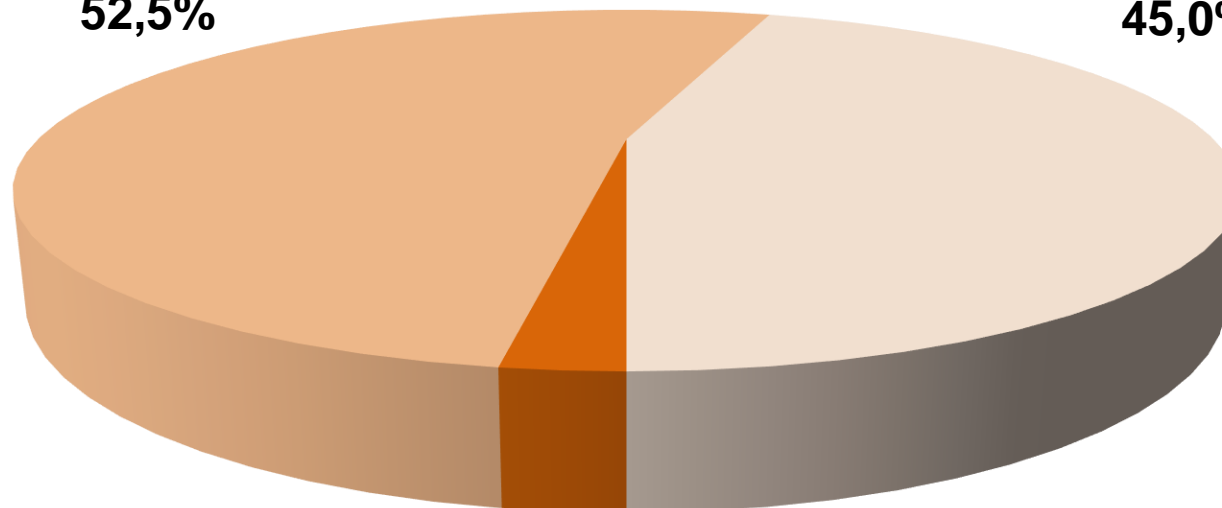


# Perfil do Entrevistado - continuação

Segmentação do produto:

Ambulatorial, Hospitalar,  
Obstetrícia  
52,5%

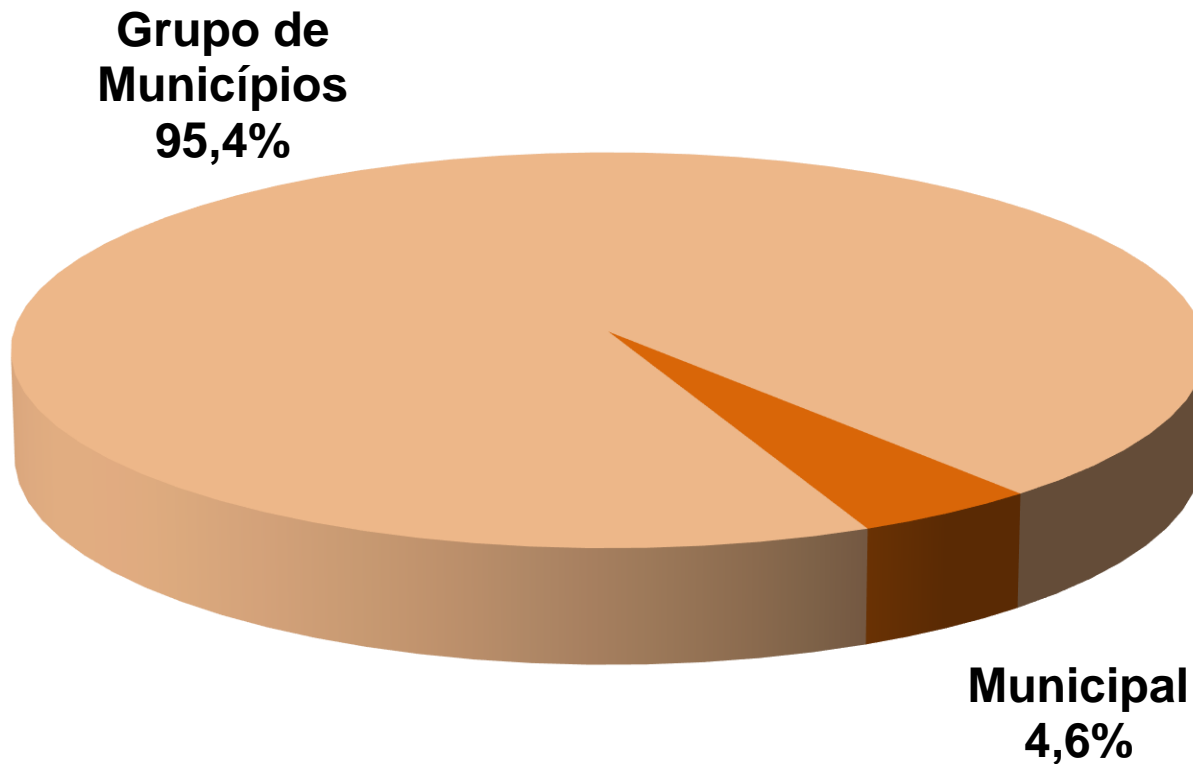
Referência (Ambulatorial,  
Hospitalar, Obstetrícia)  
45,0%



Ambulatorial  
2,5%

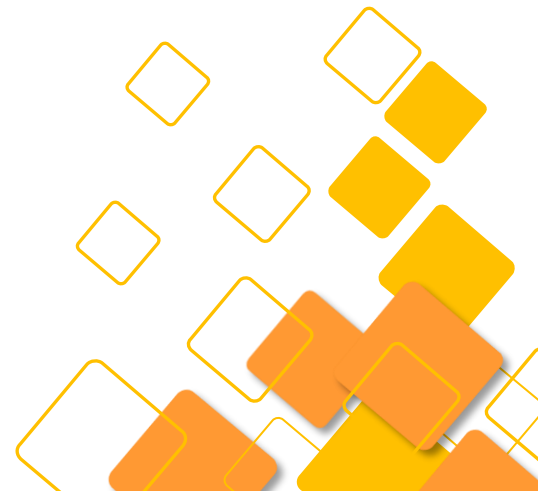
## Perfil do Entrevistado - continuação

Abrangência geográfica:





# RESULTADOS RESUMIDOS



# Resumo de Indicadores

Itens avaliados		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES						% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência: cuidados de saúde	<b>Sempre:</b> 60,4%	<b>A maioria das vezes:</b> 13,1%	Às vezes: 21,8%	Nunca: 2,0%	Não se aplica: 2,6%		<b>73,5</b>
	Frequência: atenção imediata	<b>Sempre:</b> 59,9%	<b>A maioria das vezes:</b> 10,0%	Às vezes: 10,2%	Nunca: 4,1%	Não se aplica: 15,8%		<b>69,9</b>
	Convite/esclarecimento: consultas e exames preventivos	Sim: 8,4%	<b>Não:</b> 91,6%					<b>8,4</b>
	Avaliação: atenção em saúde recebida	<b>Muito bom:</b> 37,8%	<b>Bom:</b> 48,8%	Regular: 8,0%	Ruim: 1,1%	Muito ruim: 1,0%	Não se aplica: 3,3%	<b>86,6</b>
	Avaliação: acesso a lista de prestadores de serviço	<b>Muito bom:</b> 25,9%	<b>Bom:</b> 59,1%	Regular: 9,5%	Ruim: 1,5%	Muito ruim: 0,3	Não se aplica: 3,6	<b>85,0</b>
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação: SAC, tele atendimento, presencial, meio eletrônico...	<b>Muito bom:</b> 27,4%	<b>Bom:</b> 52,9%	Regular: 7,7%	Ruim: 0,7%	Muito ruim: 0,0%	Não se aplica: 11,3%	<b>80,3</b>
	Reclamação e demanda resolvida	<b>Sim:</b> 30,7%	Não: 7,6%	<b>Não se aplica:</b> 61,7%				<b>30,7</b>
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos	<b>Muito bom:</b> 22,0%	<b>Bom:</b> 56,2%	Regular: 10,5%	Ruim: 0,7%	Muito ruim: 0,3%	Não se aplica: 10,3%	<b>78,2</b>
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação do plano	<b>Muito bom:</b> 30,5%	<b>Bom:</b> 56,3%	Regular: 12,2%	Ruim: 0,8%	Muito ruim: 0,2%		<b>86,8</b>
	Recomendação do plano para amigos e familiares	<b>Definitivamente recomendaria:</b> 7,4%	<b>Recomendaria:</b> 76,4%	Recomendaria com ressalvas: 12,8%	Não recomendaria: 3,4%			<b>83,8</b>



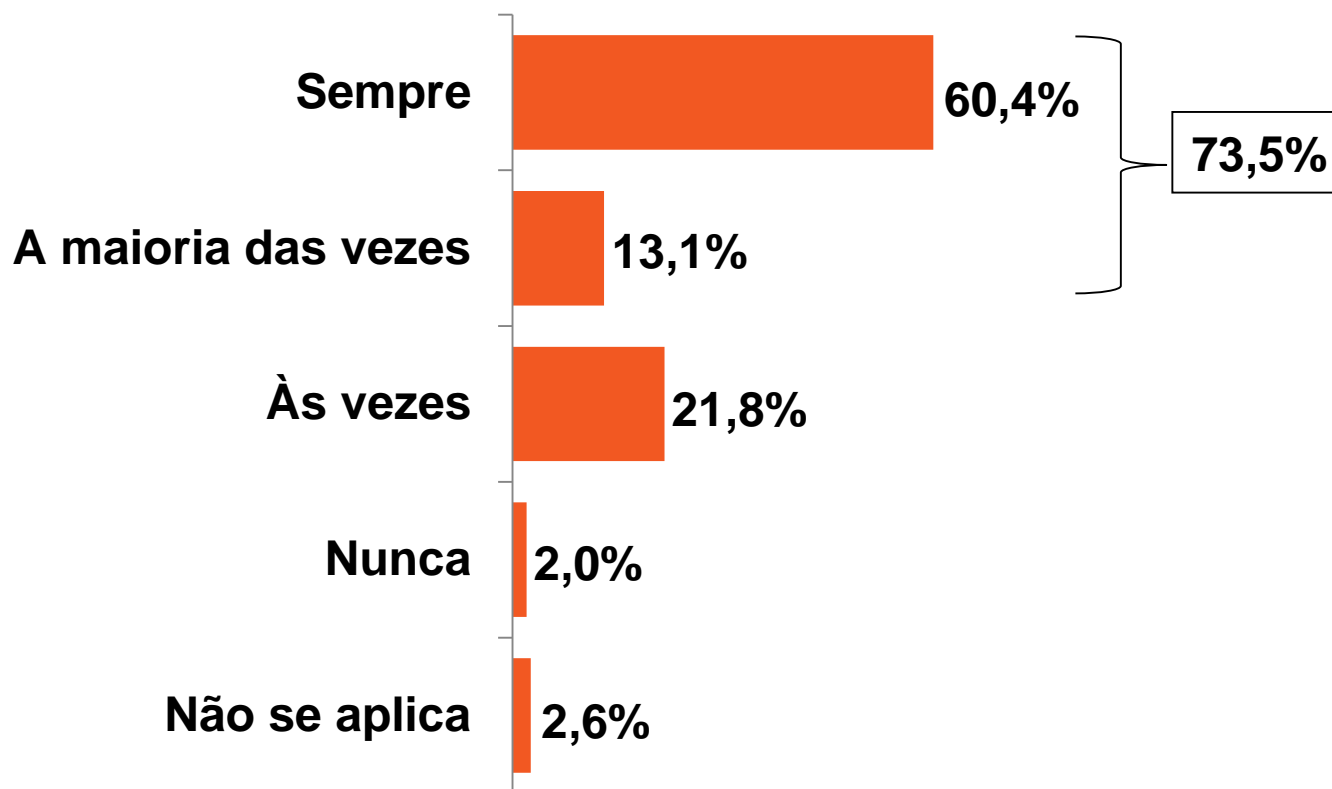
RESULTADOS DETALHADOS  
BLOCO I – ATENÇÃO À SAÚDE



## Cuidados de saúde

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

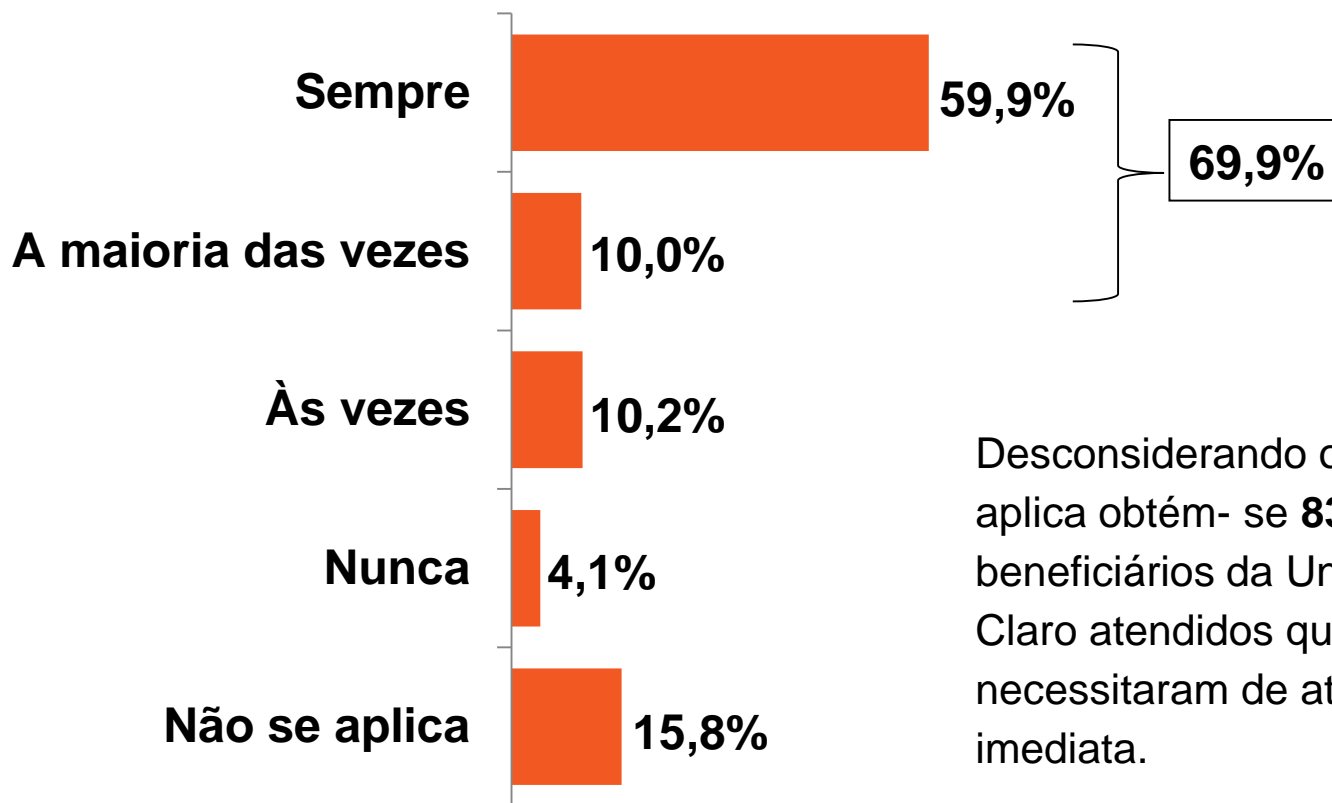
**A maioria dos beneficiários da Unimed Rio Claro (73,5%) conseguiu ter cuidados de saúde quando necessitaram. Somente 2% disseram não ter conseguido.**



## Atenção imediata

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

**Para a maioria dos beneficiários ouvidos (69,9%), somando-se a maioria das vezes e sempre, a Unimed Rio Claro atendeu a necessidade de atenção imediata.**

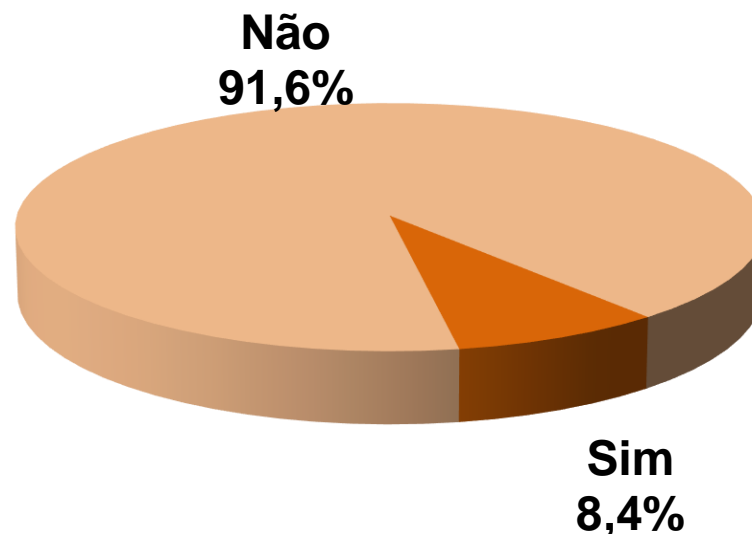




## Comunicação sobre consulta ou exame preventivo

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 preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

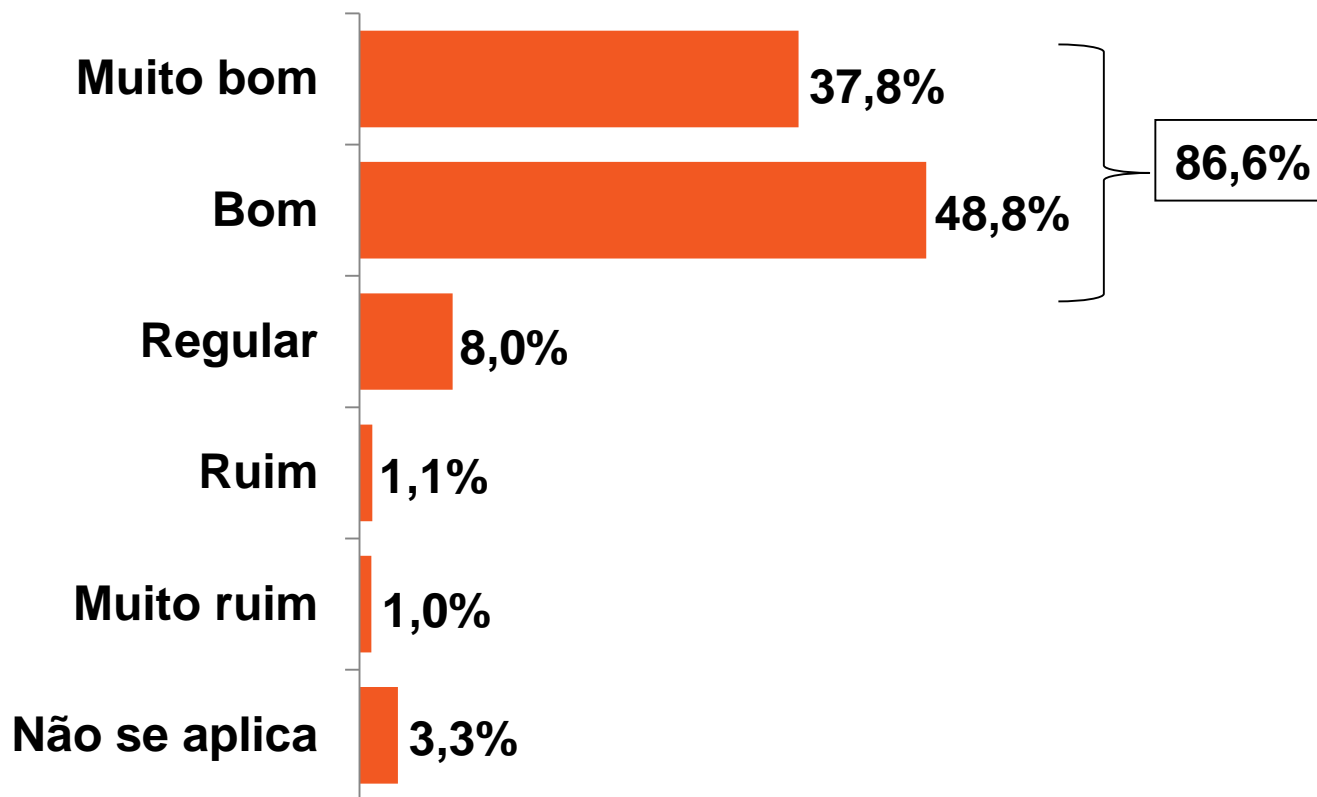
**Somente 8,4% dos beneficiários da Unimed Rio Claro disseram ter recebido comunicação do seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consulta ou exame preventivo.**



## Atenção em saúde

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

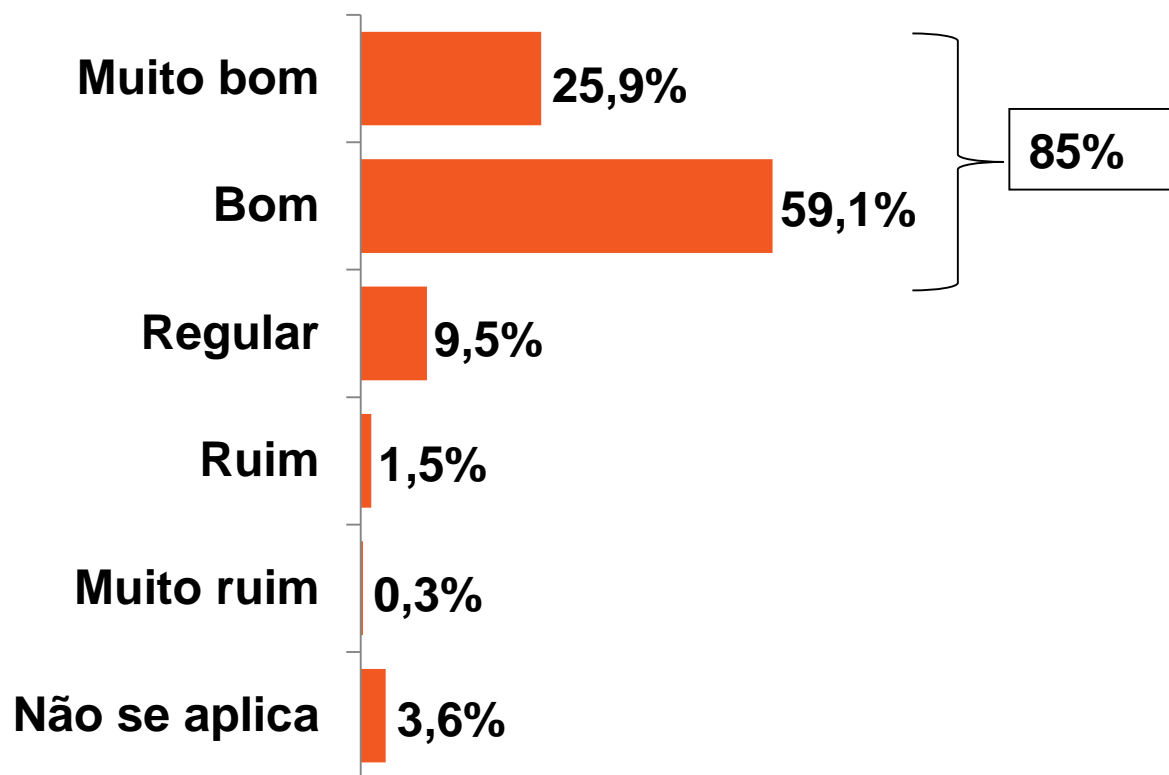
**A grande maioria (86,6%) dos beneficiários Unimed Rio Claro, disse estar satisfeitos com a atenção em saúde recebida, avaliando como Bom e Muito bom.**




## Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

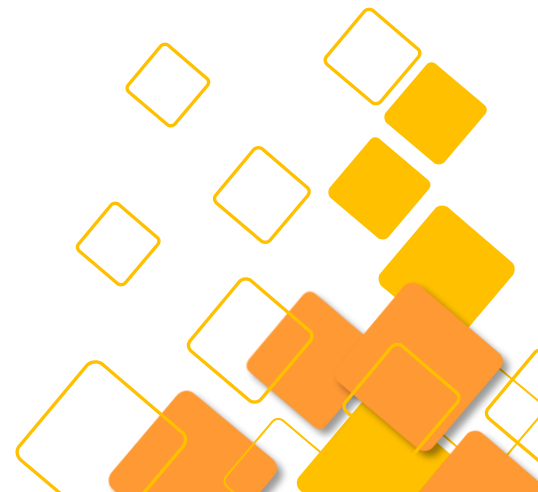
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

**O acesso à lista de prestadores de serviços credenciados disponibilizado aos beneficiários da Unimed Rio Claro, foi avaliado de forma positiva por 85% dos entrevistados.**





**RESULTADOS DETALHADOS**  
**BLOCO II – CANAIS DE ATENDIMENTO**  
**DA OPERADORA**

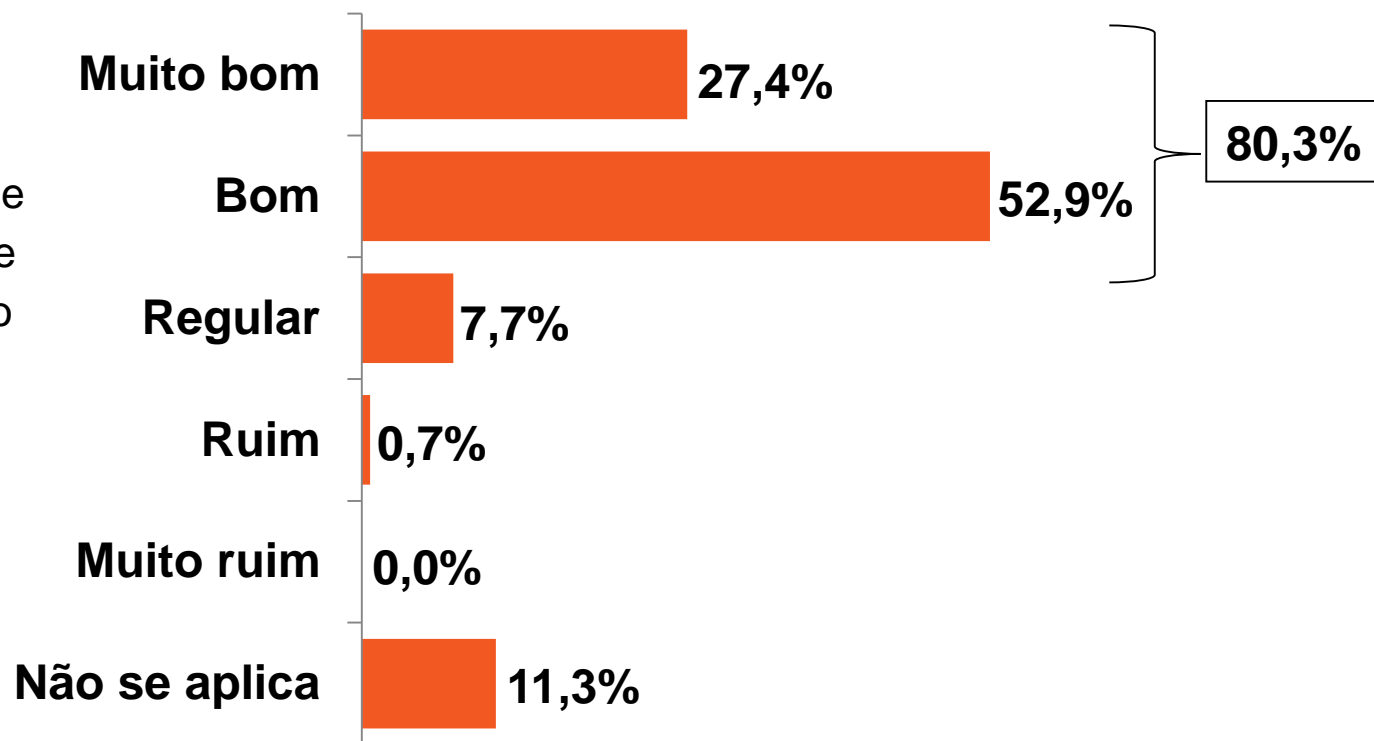


## Atendimento, considerando acesso às informações

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

**A maioria dos beneficiários da Unimed Rio Claro (80,3%) está satisfeita com o atendimento recebido, pois avaliaram como Bom e Muito bom. Vale ressaltar, positivamente, que nenhum beneficiário ouvido avaliou como Muito ruim.**

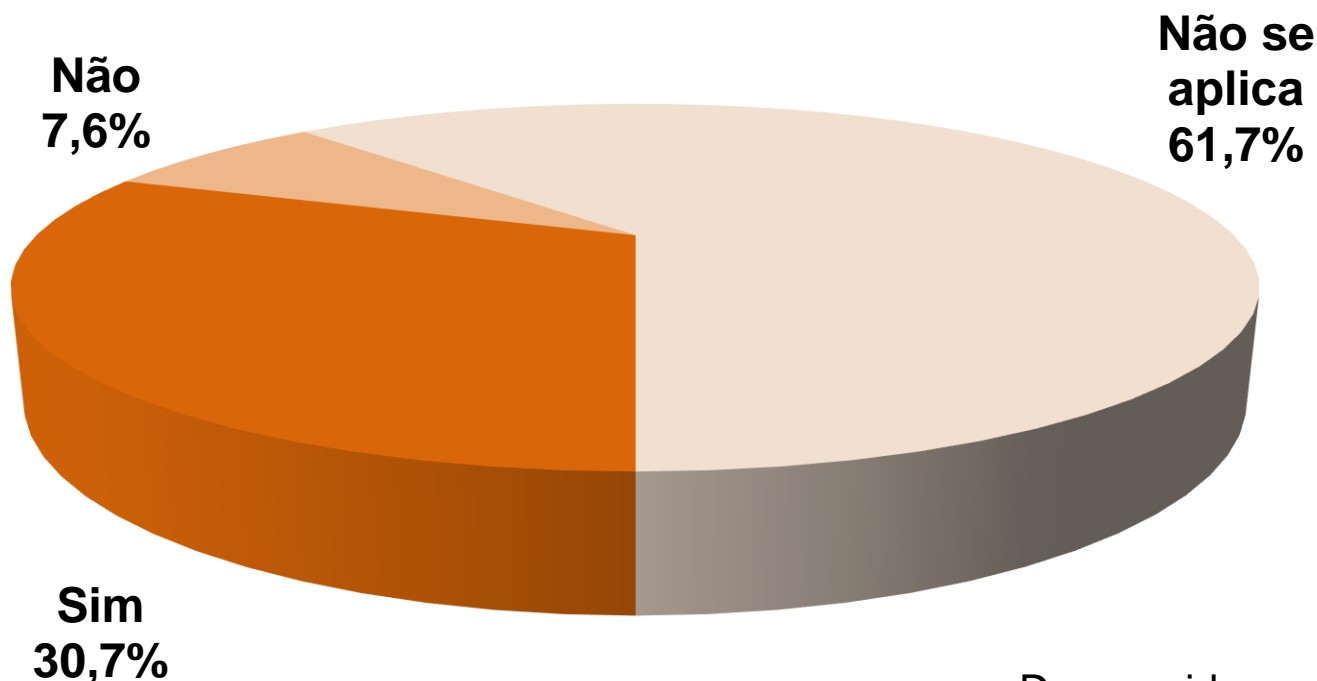
Desconsiderando o Não se aplica obtém-se 90,6% de Clientes Unimed Rio Claro que avaliaram de forma satisfatória o Atendimento recebido.



## Atendimento de reclamações

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

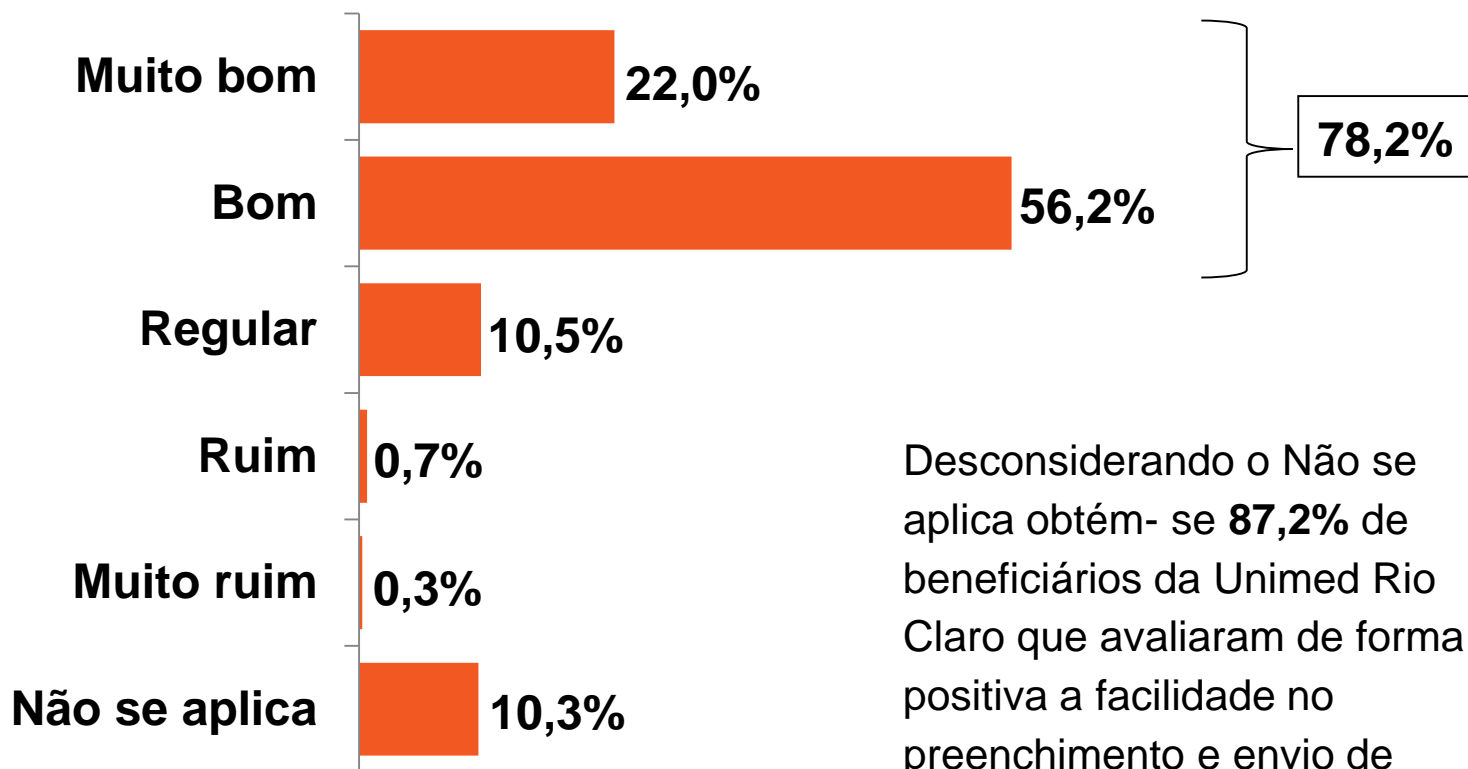
**A maioria (61,7%) dos beneficiários ouvidos não fez reclamação à Unimed Rio Claro. Entre os que fizeram (38,3%), a maioria 30,7% teve sua demanda resolvida.**



Desconsiderando o Não se aplica **80,3%** de beneficiários da Unimed Rio Claro, tiveram sua demanda resolvida.

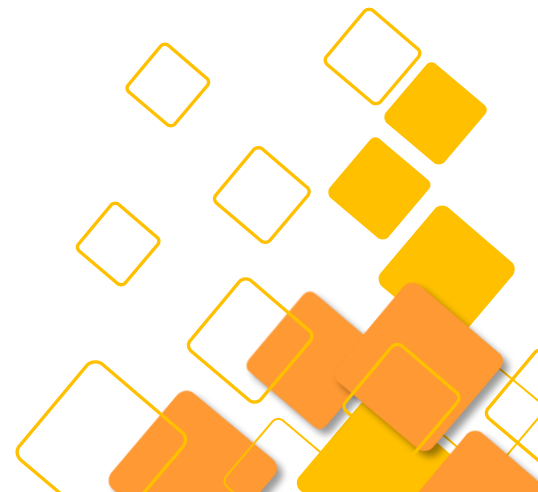
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

**Para quem necessitou preencher e enviar documentos e formulários à Unimed Rio Claro, avaliou de forma positiva (78,2%) a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários.**





RESULTADOS DETALHADOS  
BLOCO III – AVALIAÇÃO GERAL

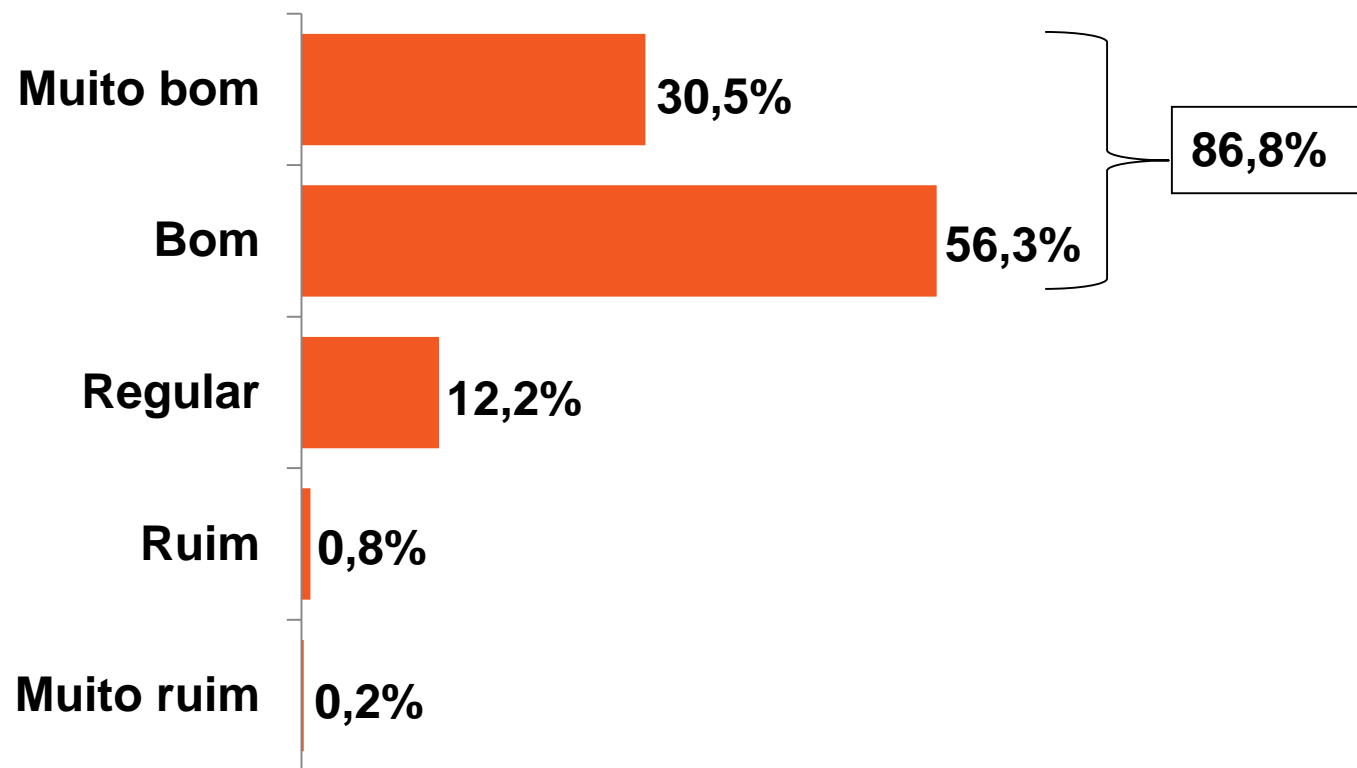




## Avaliação do plano

Como você avalia seu plano de saúde?

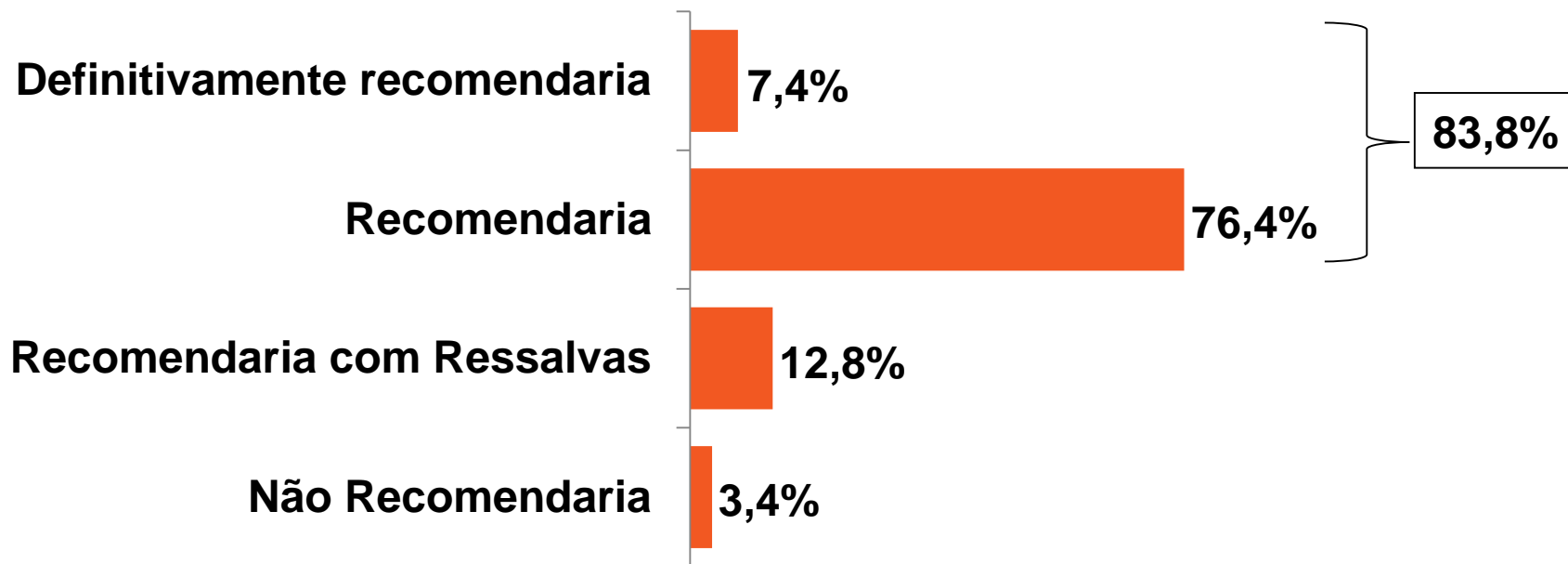
**86,8% dos beneficiários da Unimed Rio Claro entrevistados disseram estar satisfeitos com o Plano de Saúde que possuem, pois avaliaram com Bom e Muito bom.**



## Recomendação do plano

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

**83,8% dos beneficiários da Unimed Rio Claro ouvidos, recomendariam sem nenhuma ressalva o seu plano para amigos e familiares.**



# CONCLUSÕES SOBRE A PESQUISA

- ✓ **01** – A Unimed Rio Claro foi muito bem avaliada pelos seus beneficiários - 83,8% recomendariam o Plano de Saúde para amigos e familiares, refletindo assim a ótima avaliação obtida. Quando questionados sobre como avaliam seu plano, obteve-se um percentual de 86,8% somando-se Muito Bom e Bom;
- ✓ **02** – Os outros quesitos avaliados também apontam para uma avaliação positiva “Atenção a Saúde” e “Canais de atendimento da Operadora”, onde as avaliações se concentraram, em sua maioria, nas extremidades positivas das escalas adotadas;
- ✓ **03** – Destaca-se positivamente também, o percentual de resolatividade das reclamações recebidas (total de 38,3%) que ficou em 30,7%, sendo que a maioria 61,7% não efetuou reclamações;
- ✓ **04** – A única ressalva negativa ficou para “Comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realizações de consultas ou exames preventivos” onde 91,6% dos beneficiários ouvidos, disseram não ter recebido comunicado da sua Operadora, sendo este o único ponto que demanda mais atenção e acompanhamento da Unimed Rio Claro.