

enquet

Pesquisas & Gestão da Informação



Pesquisa Unimed Sul Capixaba Satisfação de Beneficiário



Março de 2020

Objetivo e total de beneficiários

A Enquet realizou pesquisa para a Unimed Sul Capixaba, 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).

Em março de 2020, a Unimed Sul Capixaba possuía 84.610 Beneficiários.

Pesquisa Quantitativa, com perguntas fechadas (questionário padrão ANS). Foram feitas perguntas adicionais que não acompanham o Plano Amostral definido e sim apenas o que foi obtido nas entrevistas.

Método de coleta: Entrevistas via telefone (gravadas)

Público alvo:

A unidade de análise foram os beneficiários ativos da Unimed Sul Capixaba, 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 Sul Capixaba, 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 65.506 beneficiários ativos nos últimos 12 meses, de acordo com a base encaminhada pela Unimed Sul Capixaba.

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 604 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 09 à 18 de março de 2020.

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

Controles Internos:

Pesquisa realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. As entrevistas foram realizadas no ambiente físico da Empresa, com instalações específicas e adequadas, entrevistadores treinados, verificação automática via sistema próprio da Enquet para checagem das cotas de acordo com o Plano Amostral em tempo real e ainda checagem da veracidade e qualidade de todo o trabalho com escuta das entrevistas após realização das mesmas.

Todo o trabalho foi supervisionado em tempo integral pela equipe técnica da Enquet.

Sigilo das Informações:

A Enquet possui área de Tecnologia da Informação própria nas instalações da Empresa, com dados estruturados e organizados por áreas, sistema de senhas de acesso específicas para cada funcionário e de acordo com sua área. Os entrevistadores recebem as suas cotas de entrevistas a serem feitas via sistema que grava automaticamente as entrevistas. Os dados coletados são digitados no próprio sistema. Apenas a coordenação de campo e a área de TI tem acesso a estas informações.

A empresa possui Anti-vírus, backup automático diário no servidor interno e backup externo feito a cada 15 dias e guardado na residência de um Diretor.

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 – 4º andar – Ed. Art's Center – Praia do Suá – Vitória – ES – CEP: 29052-915 – Tel: (27) 3324-1467 – Email: enquet@enquet.com.br e site: www.enquet.com.br

Responsável Técnico pela Pesquisa:

Roger Bernardo Lopes

CONRE N° 10.634 – 6º Região – CONRE - MG/ES

Amostra do Projeto

ITEM	VARIÁVEL	N	MARGEM DE ERRO
Gênero	Masculino	293	5,7
	Feminino	311	5,6
Faixa etária	18 a 24 anos	72	11,5
	25 a 34 anos	156	7,8
	35 a 44 anos	148	8,1
	45 a 59 anos	126	8,7
	60 anos +	102	9,7
	Cidade	Alegre	20
Cachoeiro de Itapemirim		268	6,0
Castelo		45	14,6
Iconha		20	21,9
Marataízes		22	20,9
Venda Nova do Imigrante		28	18,5
Outros ES		189	7,1
Outros Fora do ES		12	28,3

Amostra do Projeto - continuação

ITEM	VARIÁVEL	N	MARGEM DE ERRO
Tipo de Produto	Coletivo Empresarial	490	4,4
	Coletivo por Adesão	37	16,1
	Individual Familiar	77	11,2
Abrangência Geográfica	Estadual	51	13,7
	Grupo de Estados	3	56,6
	Grupo de Municípios	324	5,4
	Municipal	37	16,1
	Nacional	189	7,1
Segmentação do Produto	Ambulatorial	104	9,6
	AMBUL C/ HOSP C/ OBSTE	468	4,5
	AMBUL C/ HOSP S/ OBSTE	25	19,6
	Referencia	7	37,0
BASE		604	4,0

STATUS	TOTAL	%
O Beneficiário atendeu e não aceitou participar da pesquisa	118	12,9
O Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	12	1,3
Não foi possível localizar o beneficiário (Não atendeu)	182	20,0
O Beneficiário atendeu e vai responder a pesquisa – questionário concluído	604	65,9
TOTAL DE CONTATOS	916	100

Taxa de respondentes: 65,9%

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.

O beneficiário foi considerado descartado após 3 tentativas de contato.

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 *	558	1,35	0,67	0,03	1,29	1,41
2 - Frequência que foi atendido quando necessitou de atenção imediata *	399	1,34	0,67	0,03	1,27	1,40
4 - Avaliação de toda atenção em saúde recebida	584	1,76	0,92	0,04	1,69	1,84
5 - Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano	559	2,05	0,96	0,04	1,97	2,13
6 - Avaliação do atendimento da operadora, considerando o acesso às informações de que precisava	569	1,88	0,88	0,04	1,80	1,95
8 - Avaliação dos documentos ou formulários exigidos, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio	536	1,99	0,76	0,03	1,92	2,05
9 – Avaliação do plano de saúde	604	1,80	0,84	0,03	1,73	1,86
10 - Recomendação do plano para amigos ou familiares	604	2,11	0,56	0,02	2,06	2,15

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.

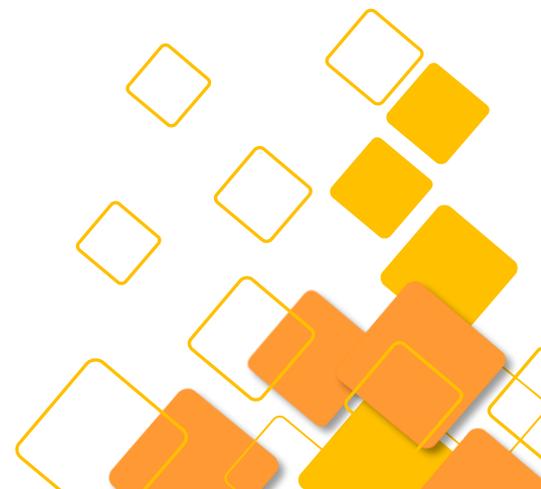
02 – As bases utilizadas para análises estatísticas (média, desvio padrão, erro padrão da média e intervalo de confiança) não contemplam respostas como: “Não sei”, “Não sabe” e “Não se aplica”.

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 – Erros não Amostrais – Não foram observados erros não amostrais que precisassem de medidas de adequação.

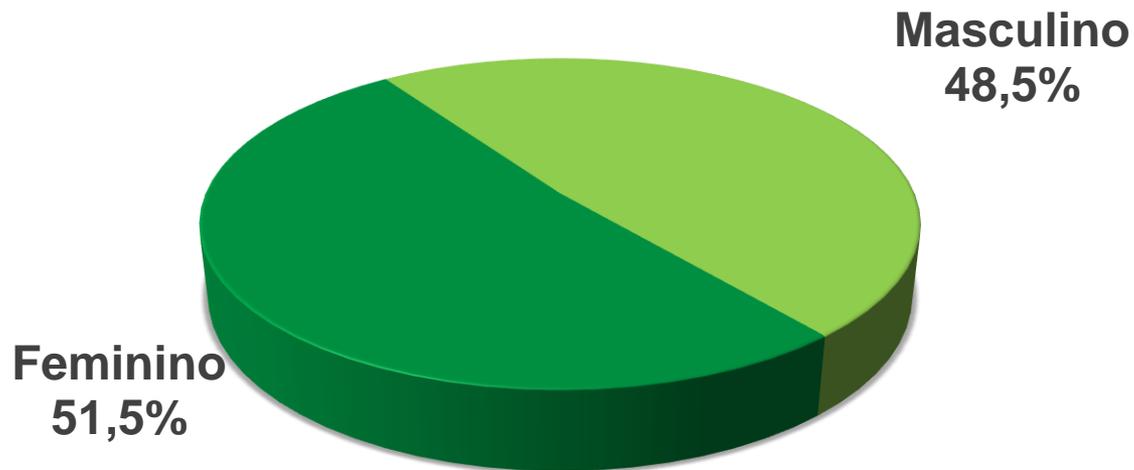


PERFIL



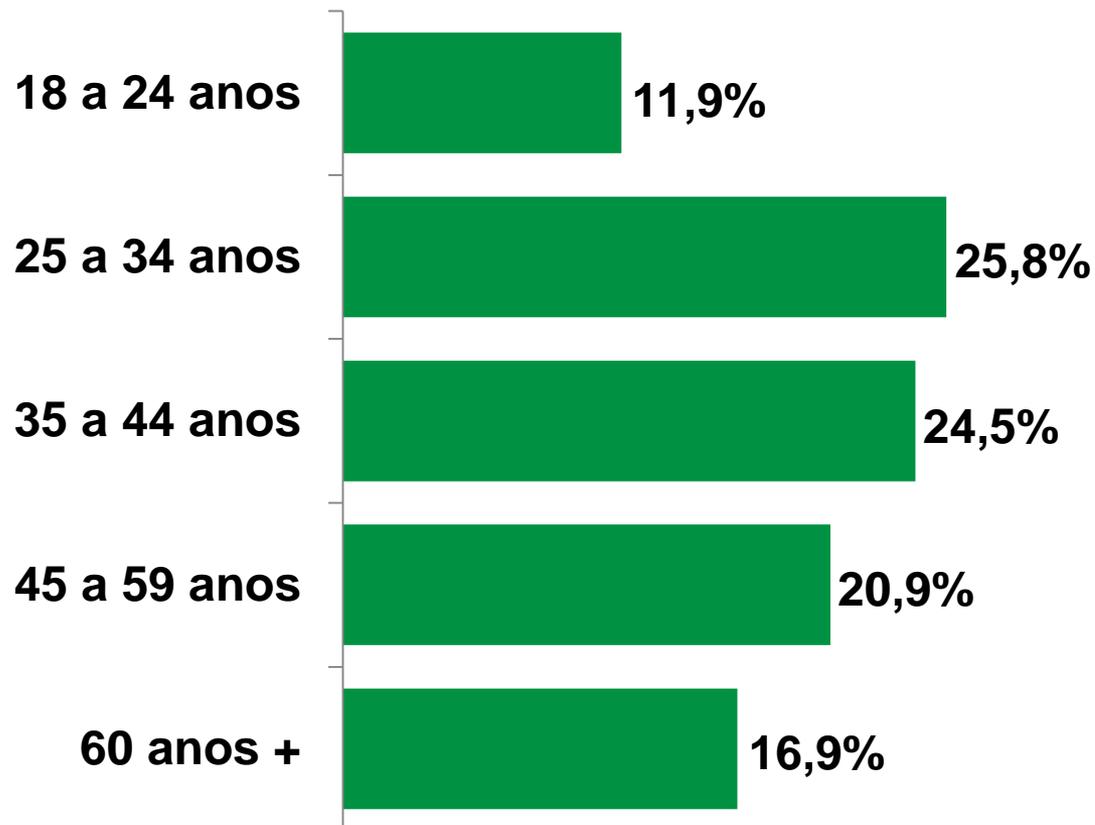
Perfil do Entrevistado

Gênero:



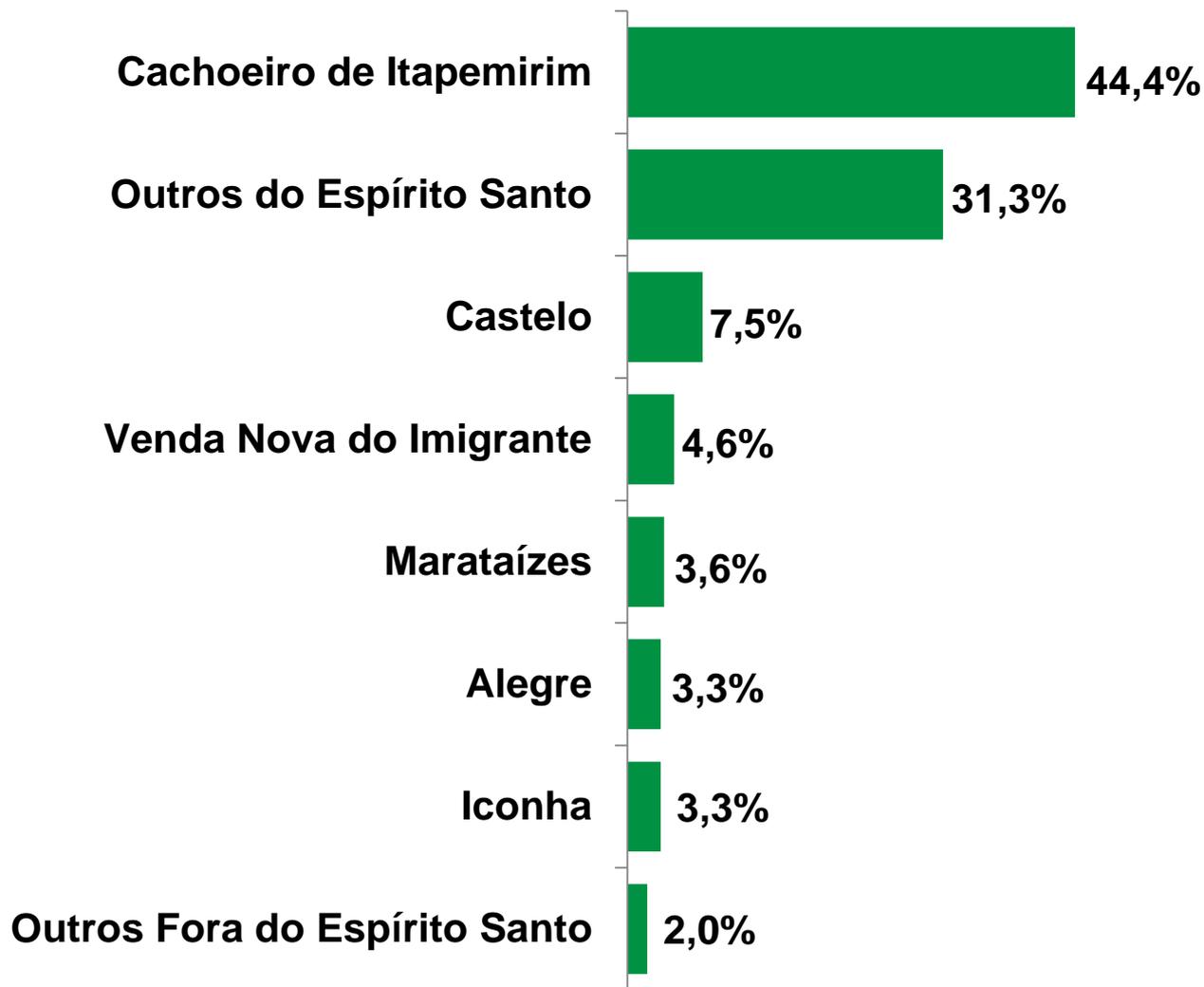
Perfil do Entrevistado - continuação

Faixa etária:

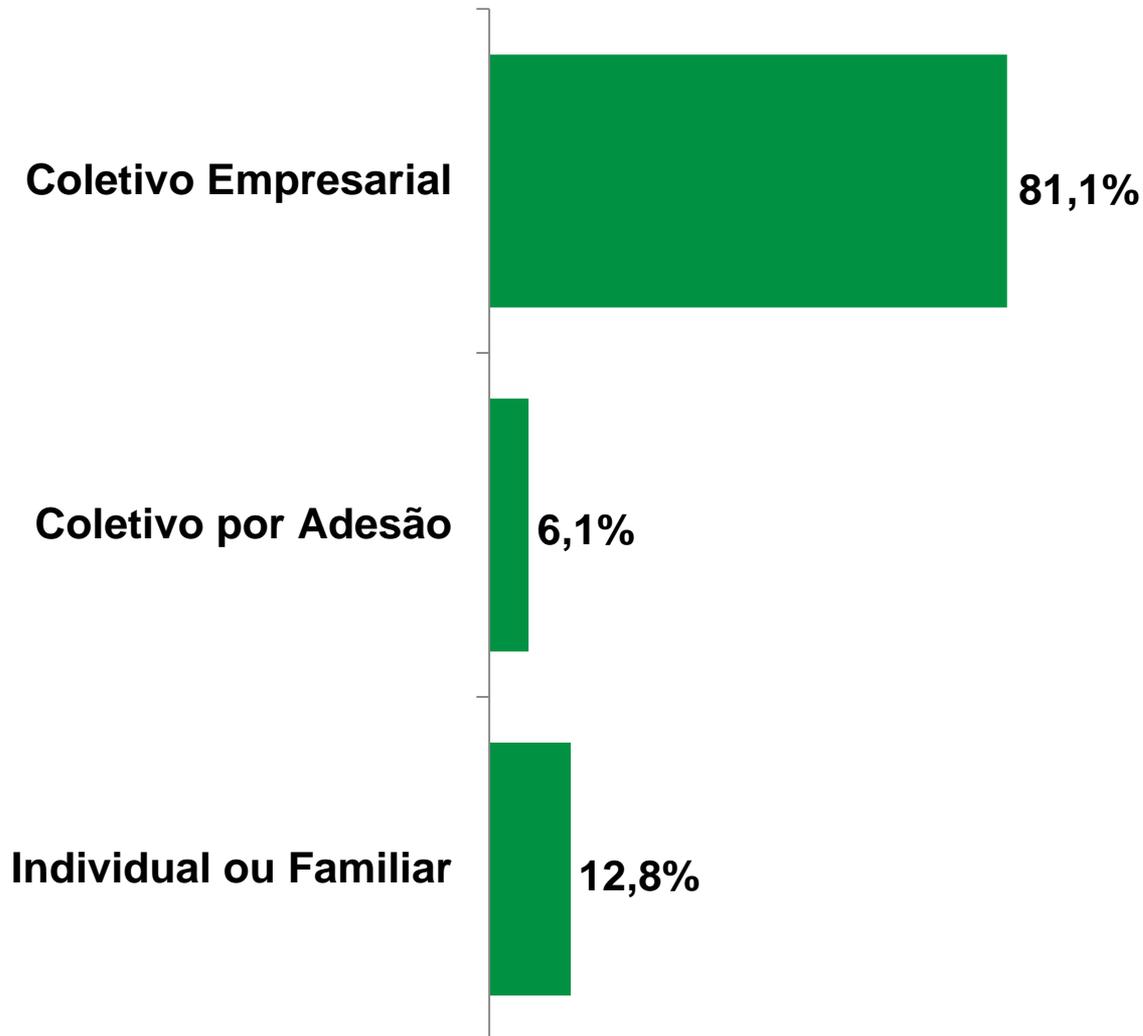


Perfil do Entrevistado - continuação

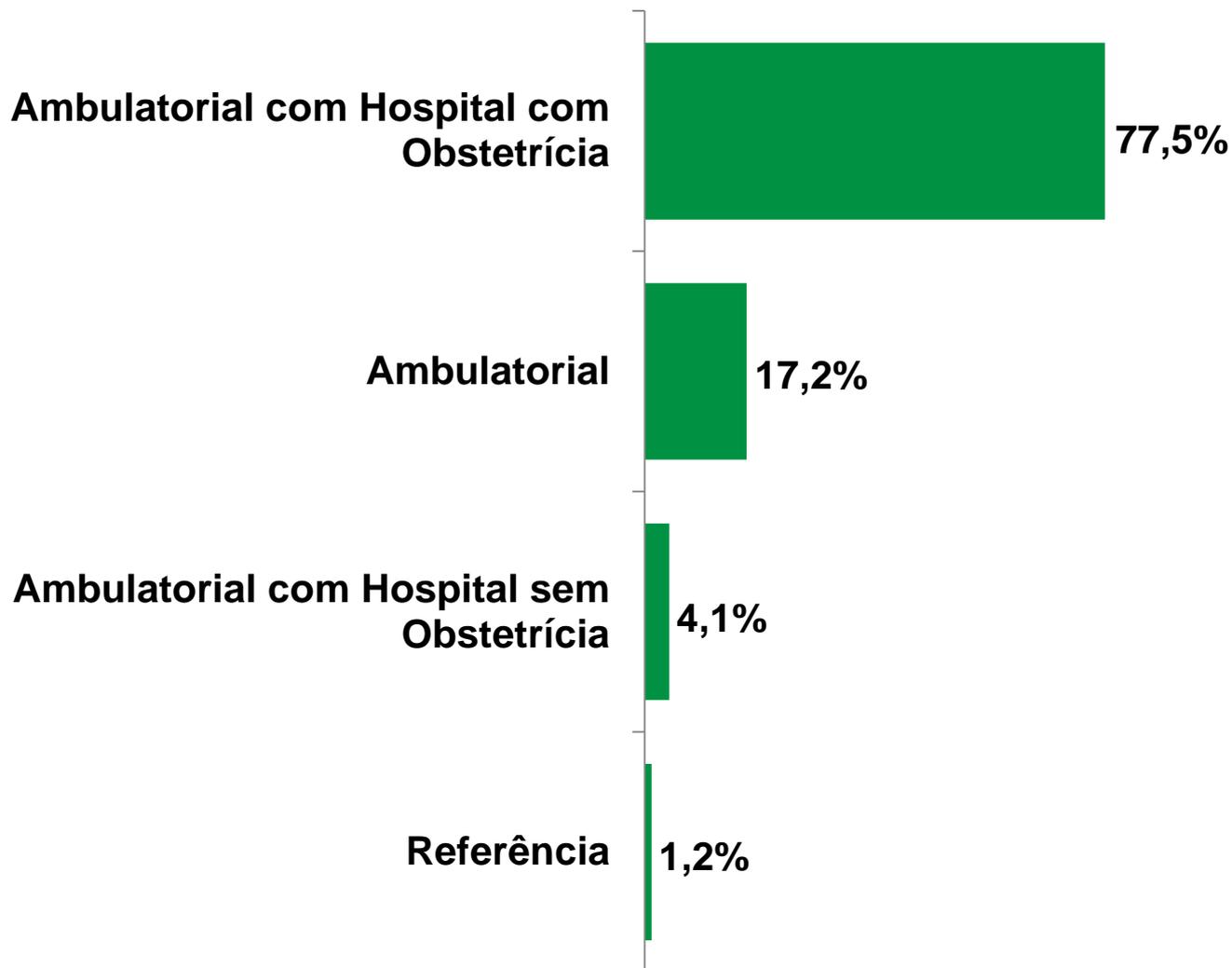
Município:



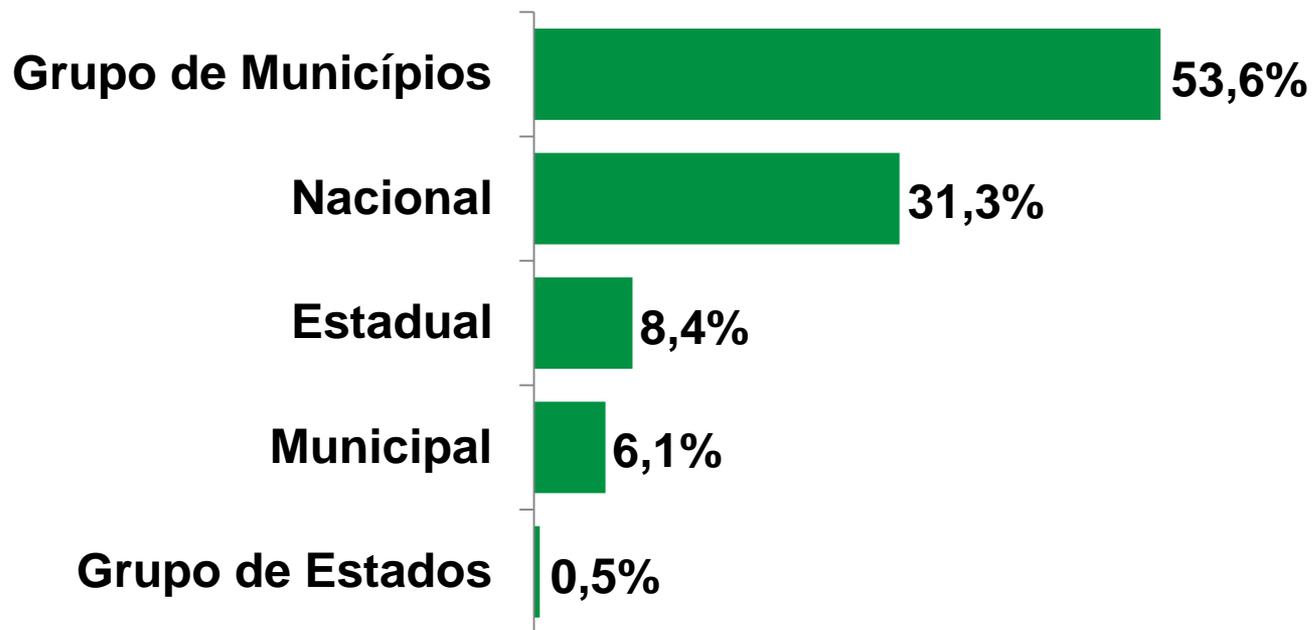
Tipo de produto:



Segmentação do produto:

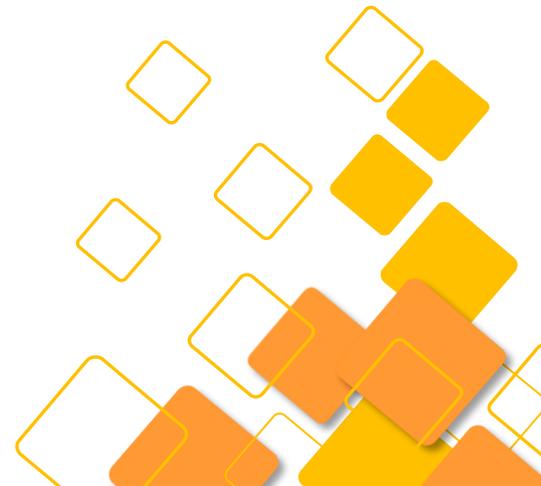


Abrangência geográfica:





RESULTADOS RESUMIDOS

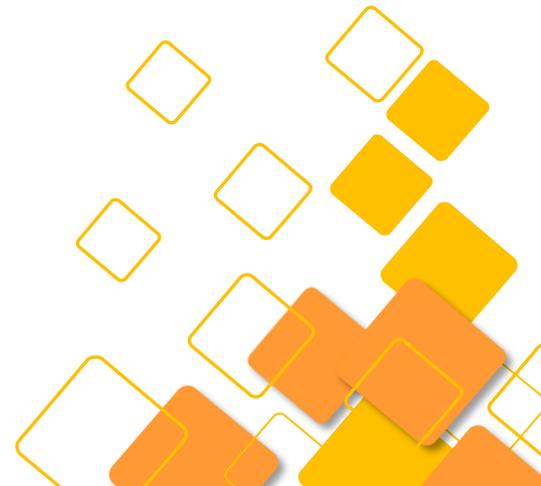


Resumo de Indicadores

Itens avaliados		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES						% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência: cuidados de saúde	Sempre: 69,4%	A maioria das vezes: 14,9%	Às vezes: 7,0%	Nunca: 1,2%	Não se aplica: 7,6%		84,3
	Frequência: atenção imediata	Sempre: 49,7%	A maioria das vezes: 12,3%	Às vezes: 2,5%	Nunca: 1,7%	Não se aplica: 33,9%		62,0
	Convite/esclarecimento: consultas e exames preventivos	Sim: 19,5%	Não: 80,50%					19,5
	Avaliação: atenção em saúde recebida	Muito bom: 35,8%	Bom: 51,3%	Regular: 7,6%	Ruim: 0,8%	Muito ruim: 1,2%	Não se aplica: 3,3%	87,1
	Avaliação: acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 21,7%	Bom: 51,2%	Regular: 15,1%	Ruim: 2,5%	Muito ruim: 2,2%	Não se aplica: 7,5%	72,9
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação: SAC, tele atendimento, presencial, meio eletrônico...	Muito bom: 28,0%	Bom: 53,3%	Regular: 10,4%	Ruim: 1,7%	Muito ruim: 0,8%	Não se aplica: 5,8%	81,3
	Reclamação e demanda resolvida	Sim: 39,9%	Não: 7,3%	Não se aplica: 52,7%				39,9
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários exigidos	Muito bom: 16,9%	Bom: 59,1%	Regular: 11,9%	Ruim: 0,5%	Muito ruim: 1,3%	Não se aplica: 11,3%	76,0
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação do plano	Muito bom: 33,6%	Bom: 55,0%	Regular: 9,8%	Ruim: 1,5%	Muito ruim: 0,2		88,6
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 7,5%	Recomendaria: 77,7%	Recomendaria com ressalvas: 11,6%	Não recomendaria: 3,3%			85,2



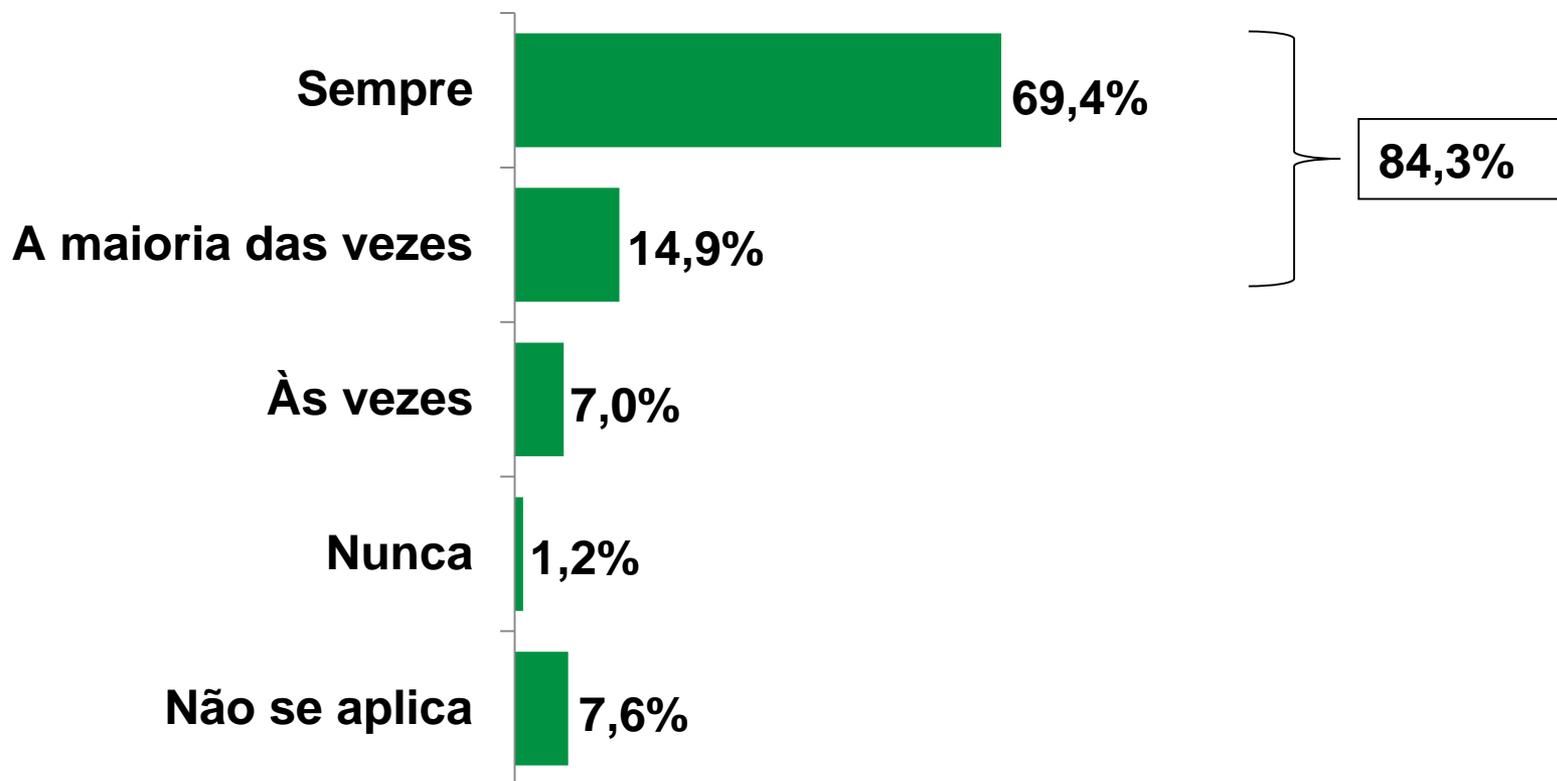
RESULTADOS DETALHADOS
BLOCO I – ATENÇÃO À SAÚDE



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?

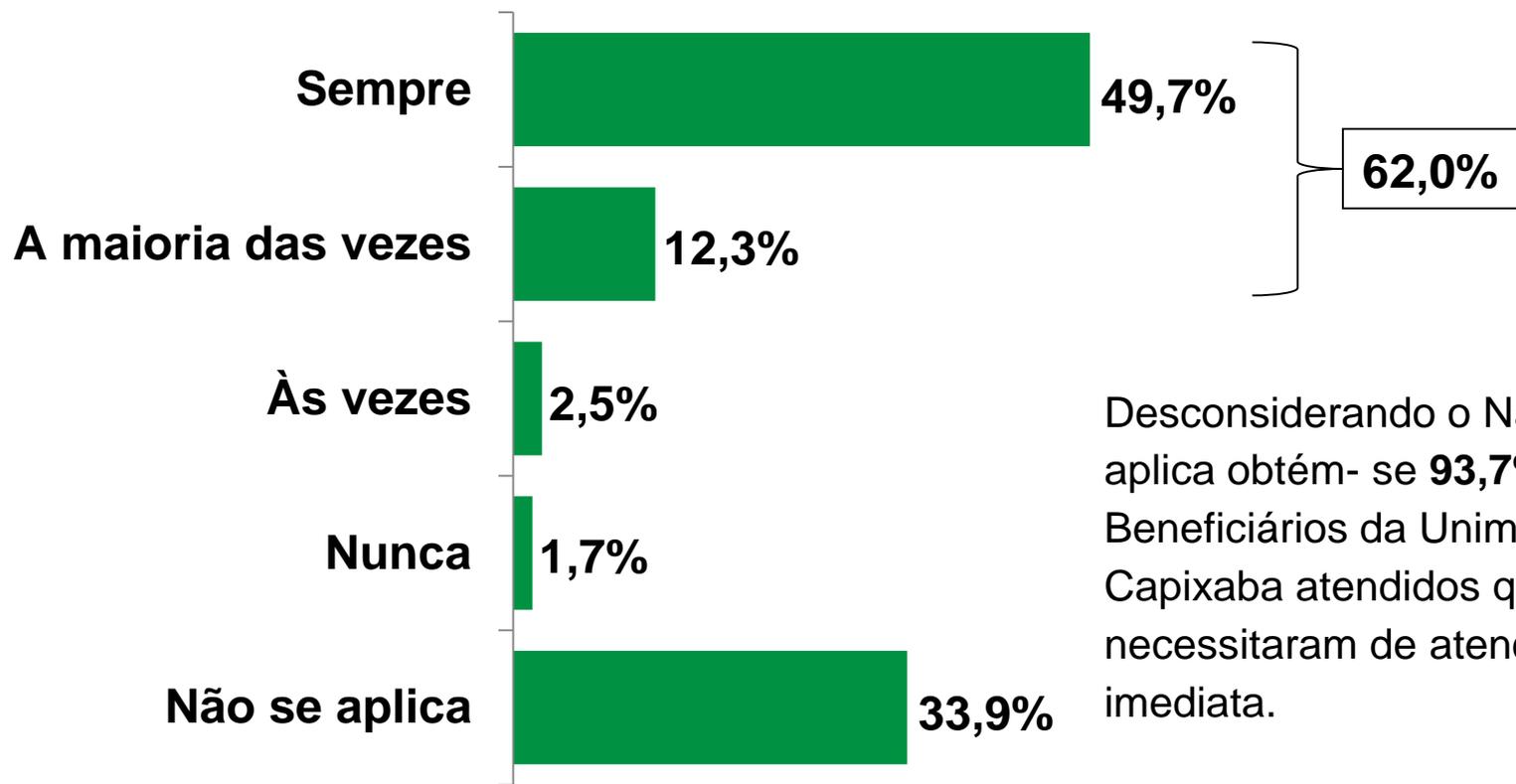
A maioria dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba, 84,3% conseguiu ter cuidados de saúde Sempre e na Maioria das vezes, quando necessitaram. Somente 1,2% afirmou Nunca ter conseguido.



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?

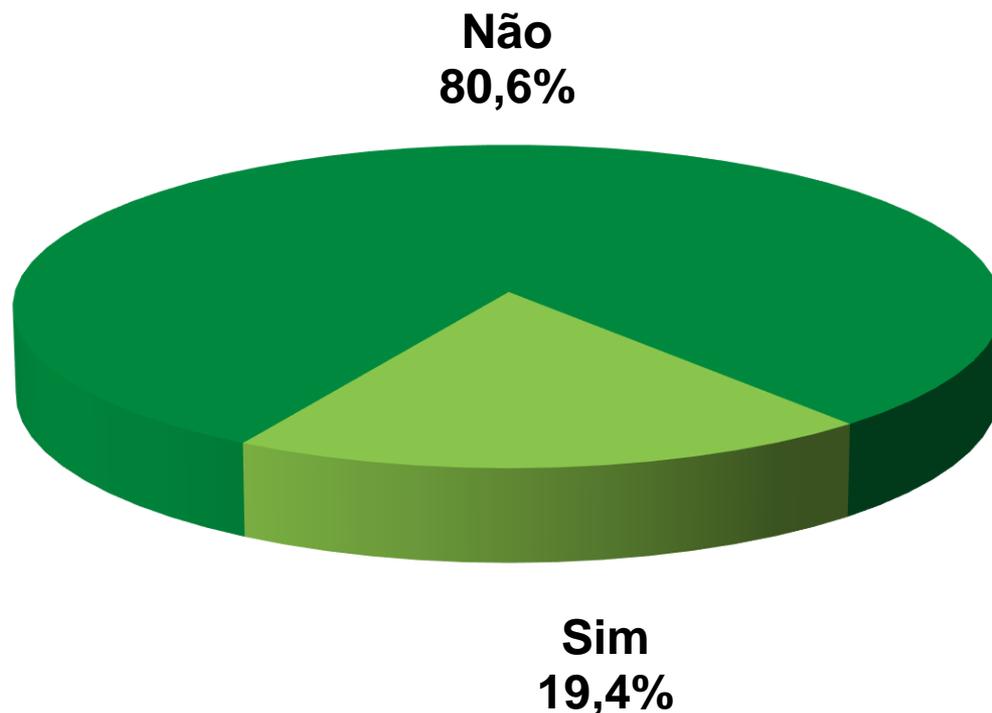
A maioria (62,0%) dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba ouvidos, disse que sua necessidade imediata foi atendida, Sempre ou na Maioria das vezes.



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?

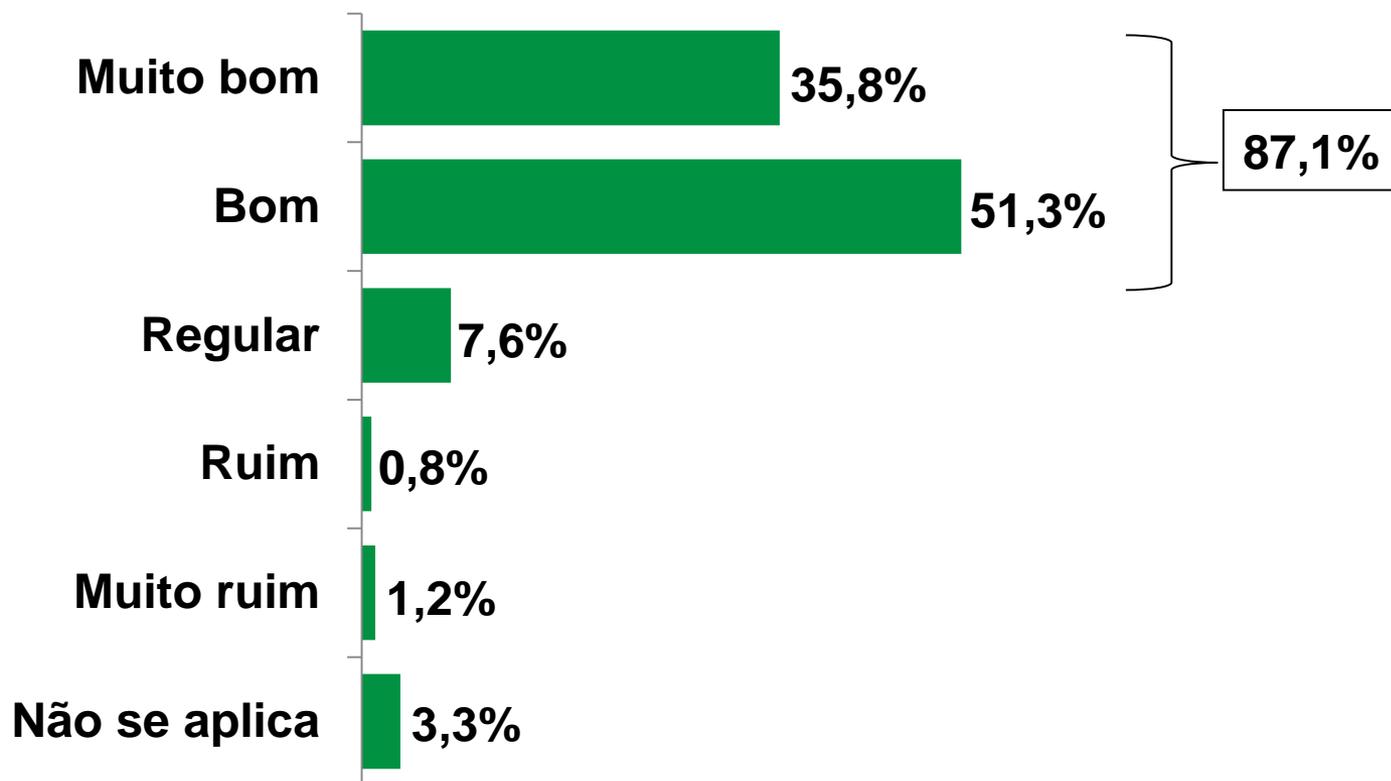
A grande maioria dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba (80,6%) informa que não recebeu comunicação sobre consulta ou exame preventivo de forma individualizada.



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)?

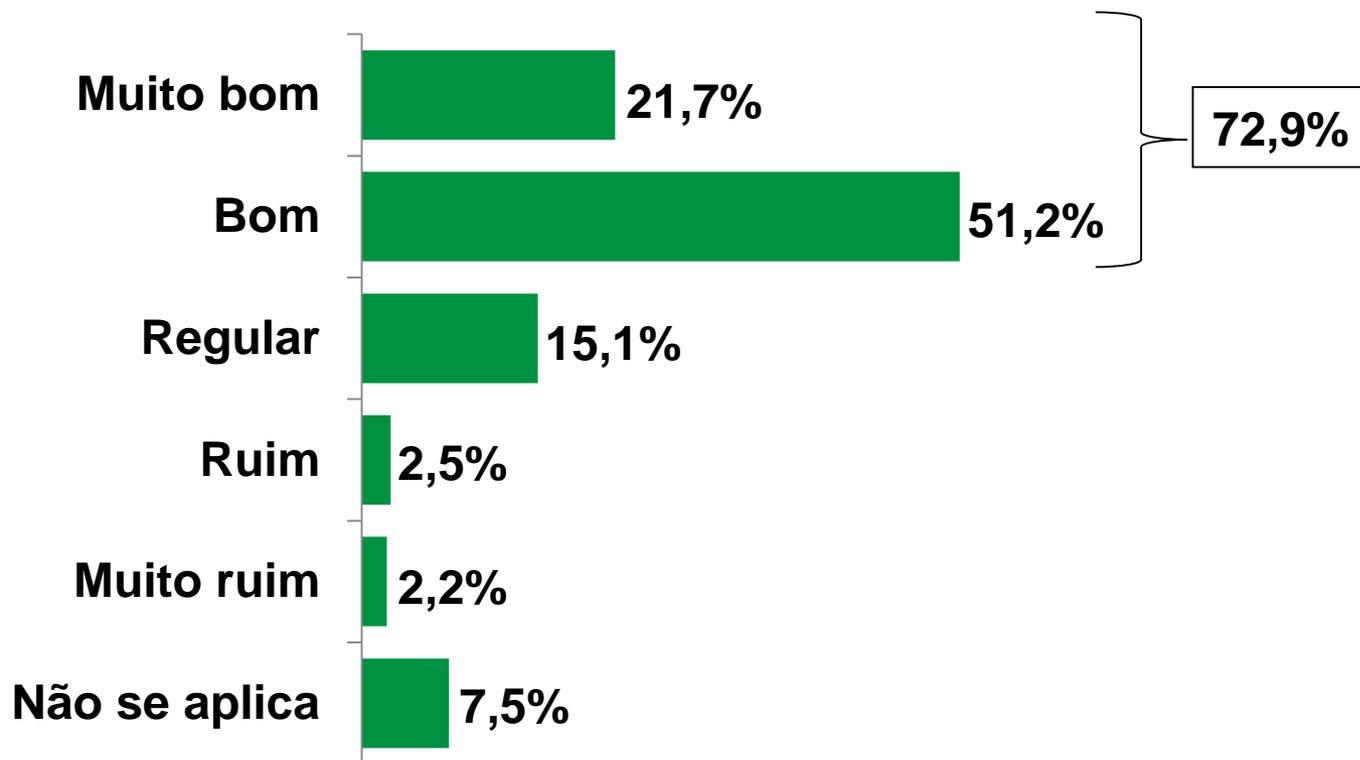
A atenção em saúde recebida foi muito bem avaliada pelos beneficiários ouvidos, 87,1%, juntando-se Muito bom e Bom.

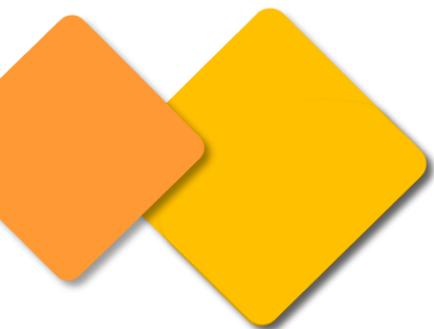


Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

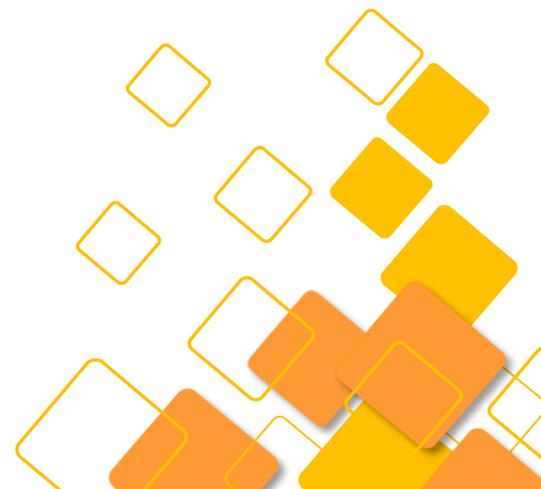
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados disponibilizada aos beneficiários da Unimed Sul Capixaba, foi avaliada de forma positiva por 72,9% dos entrevistados, juntando-se o Muito bom e Bom.





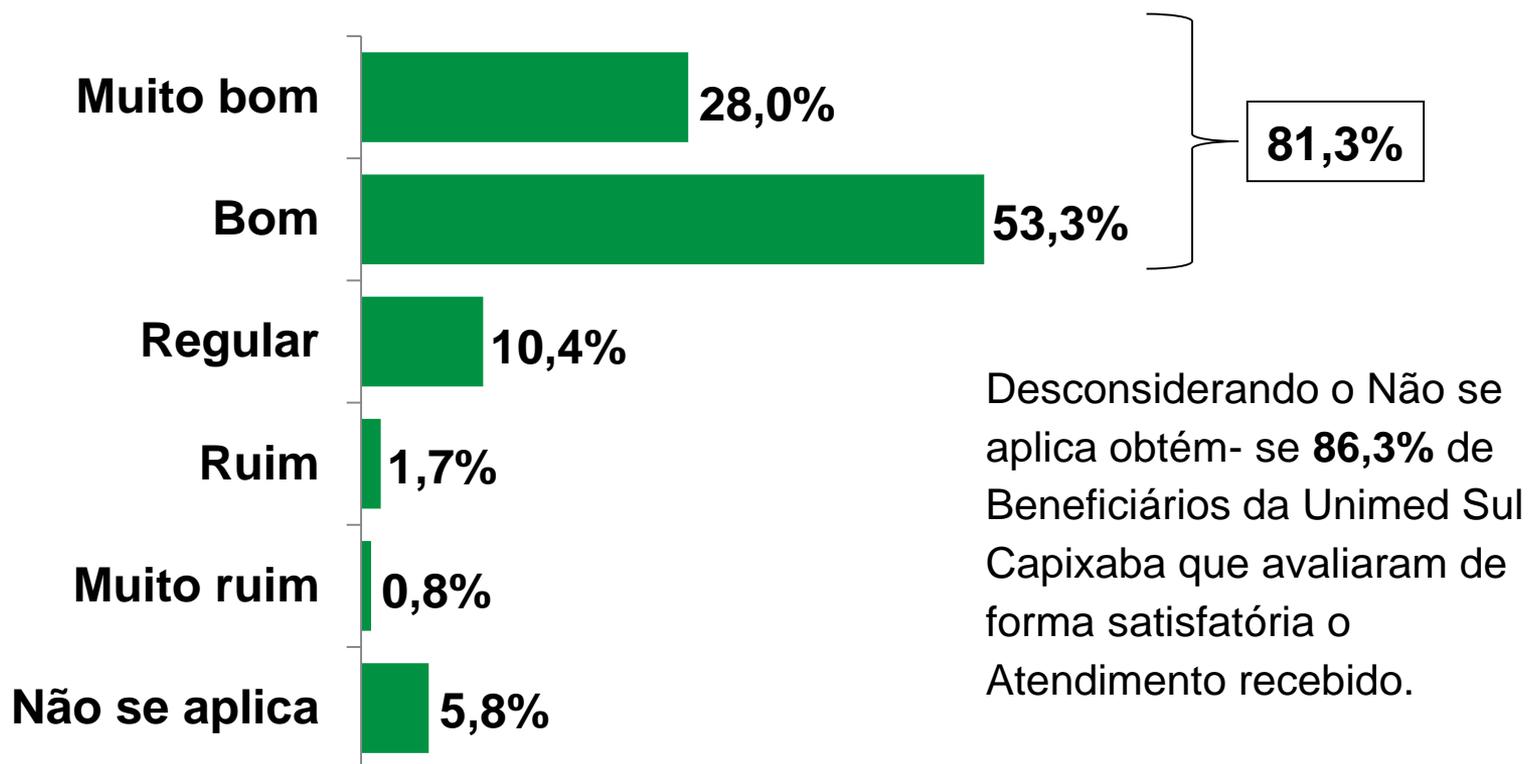
**RESULTADOS DETALHADOS
BLOCO II – CANAIS DE ATENDIMENTO
DA OPERADORA**



Atendimento, considerando acesso às informações

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

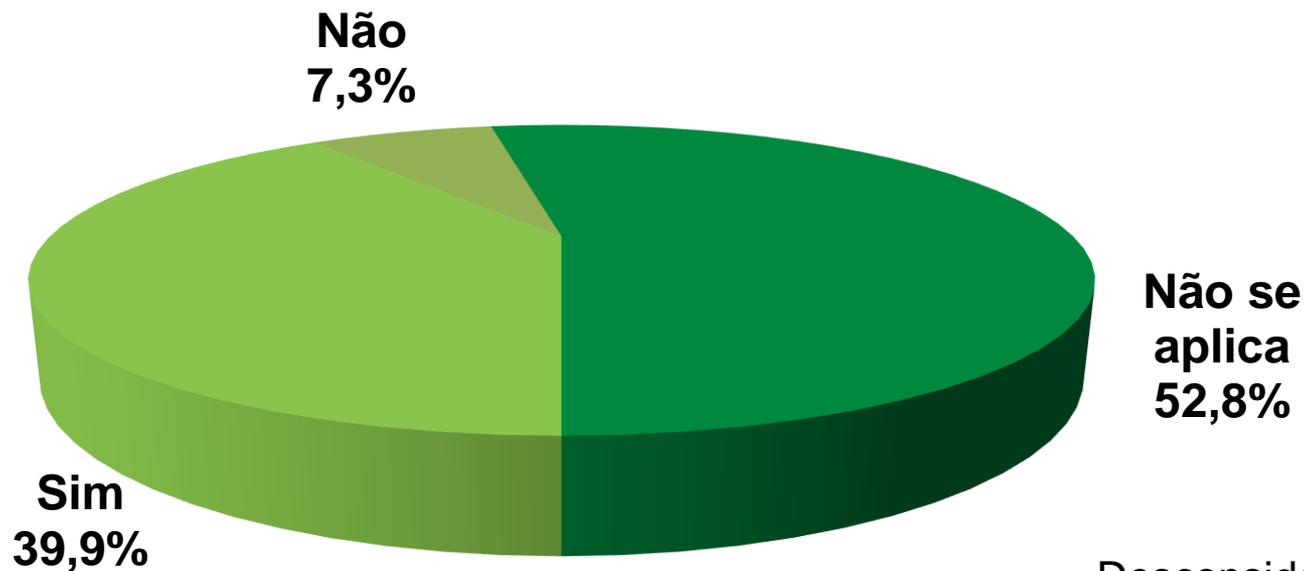
A maioria dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba, **81,3%** está satisfeita com o atendimento recebido, pois avaliaram como Muito bom e Bom.



Atendimento de reclamações

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

Ressalta-se que 52,8% dos participantes não fizeram reclamações e 39,9% tiveram sua demanda resolvida de forma satisfatória, o que aponta para um atendimento positivo.

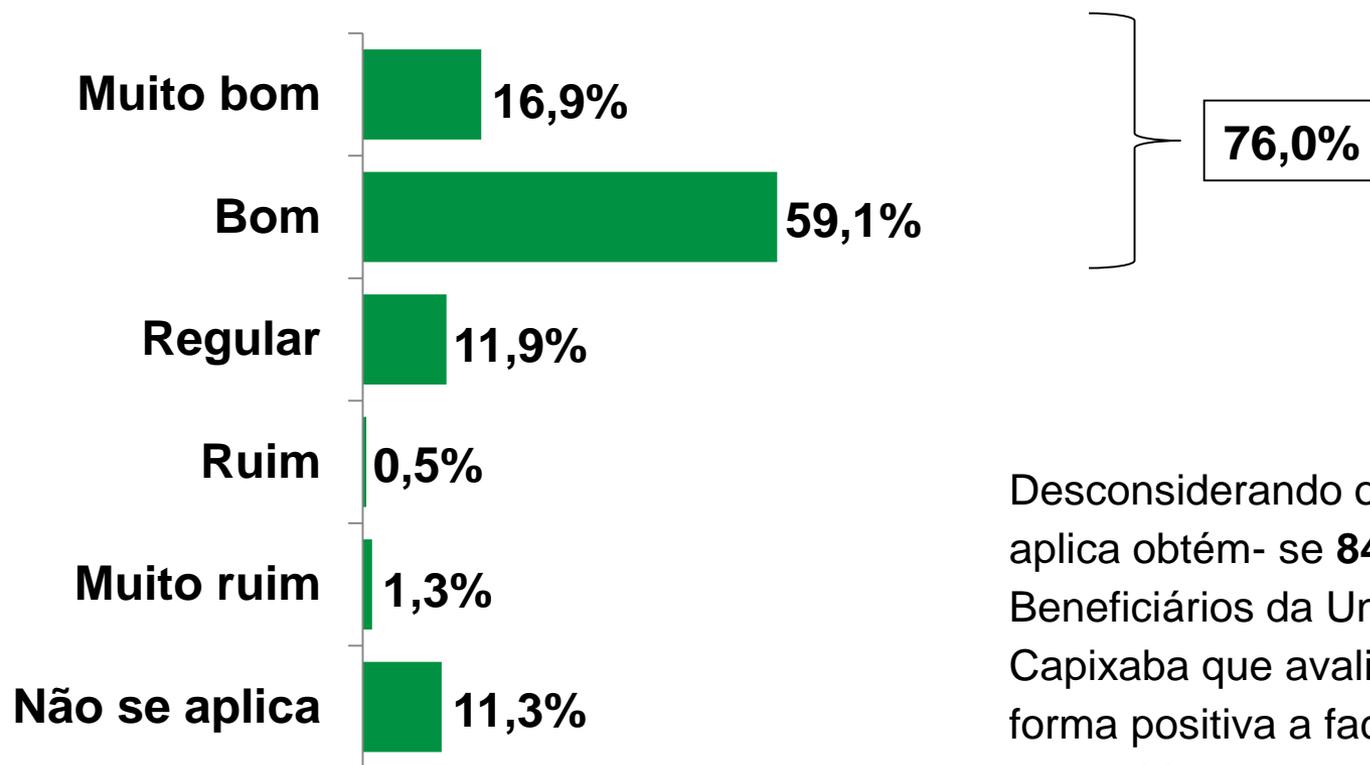


Desconsiderando o Não se aplica **84,6%** de Beneficiários da Unimed Sul Capixaba, tiveram sua demanda resolvida.

Facilidade preenchimento/envio de documentos/formulários

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

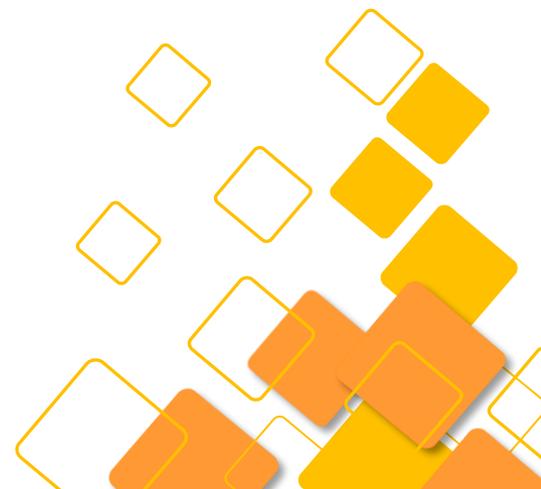
A facilidade de preenchimento e envio de documentos / formulários ficou evidenciada para 76,0%, que avaliaram de forma positiva, juntando-se o Muito bom e Bom



Desconsiderando o Não se aplica obtém-se **84,7%** de Beneficiários da Unimed Sul Capixaba que avaliaram de forma positiva a facilidade no preenchimento e envio de documentos/ formulários.



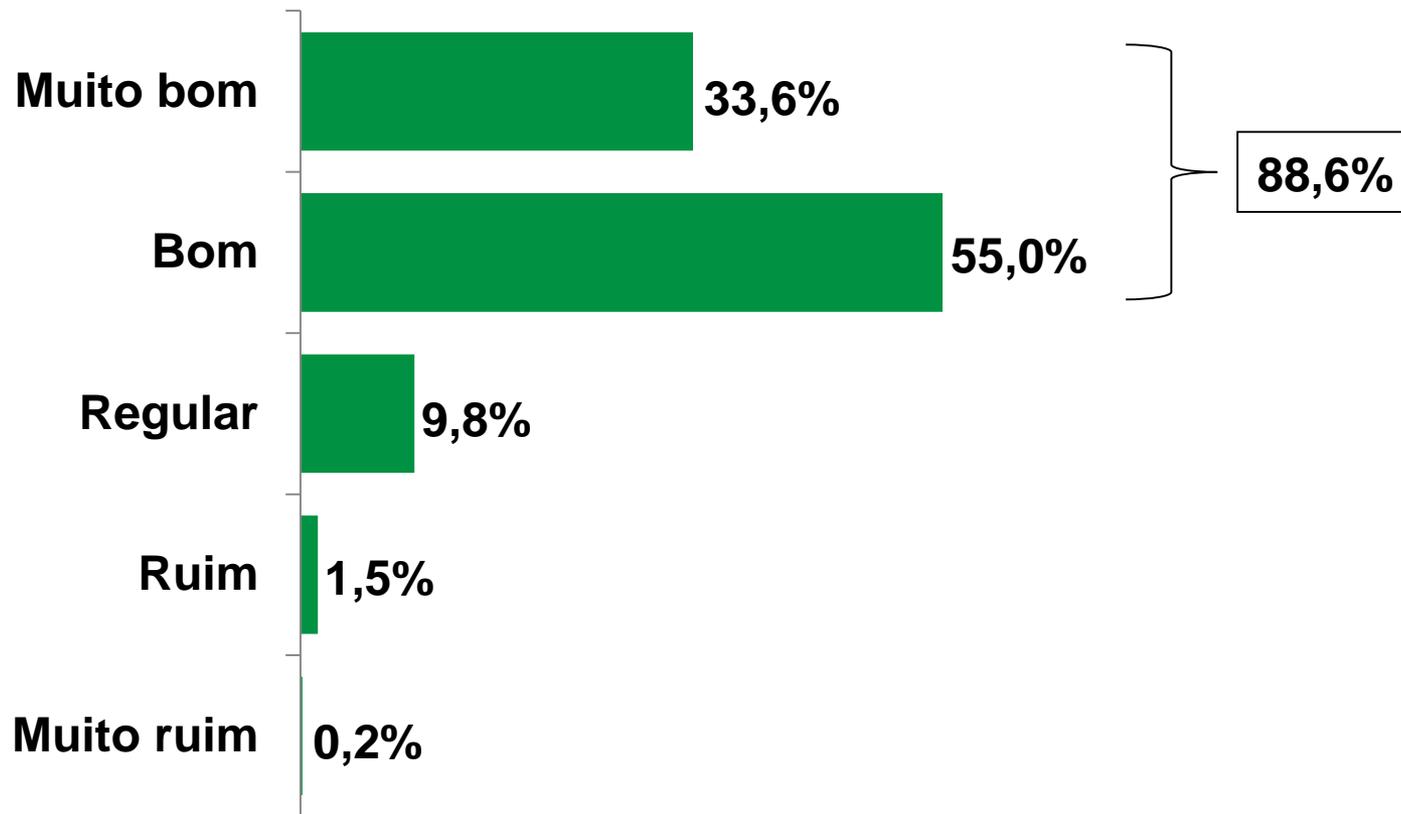
RESULTADOS DETALHADOS
BLOCO III – AVALIAÇÃO GERAL



Avaliação do plano

Como você avalia seu plano de saúde?

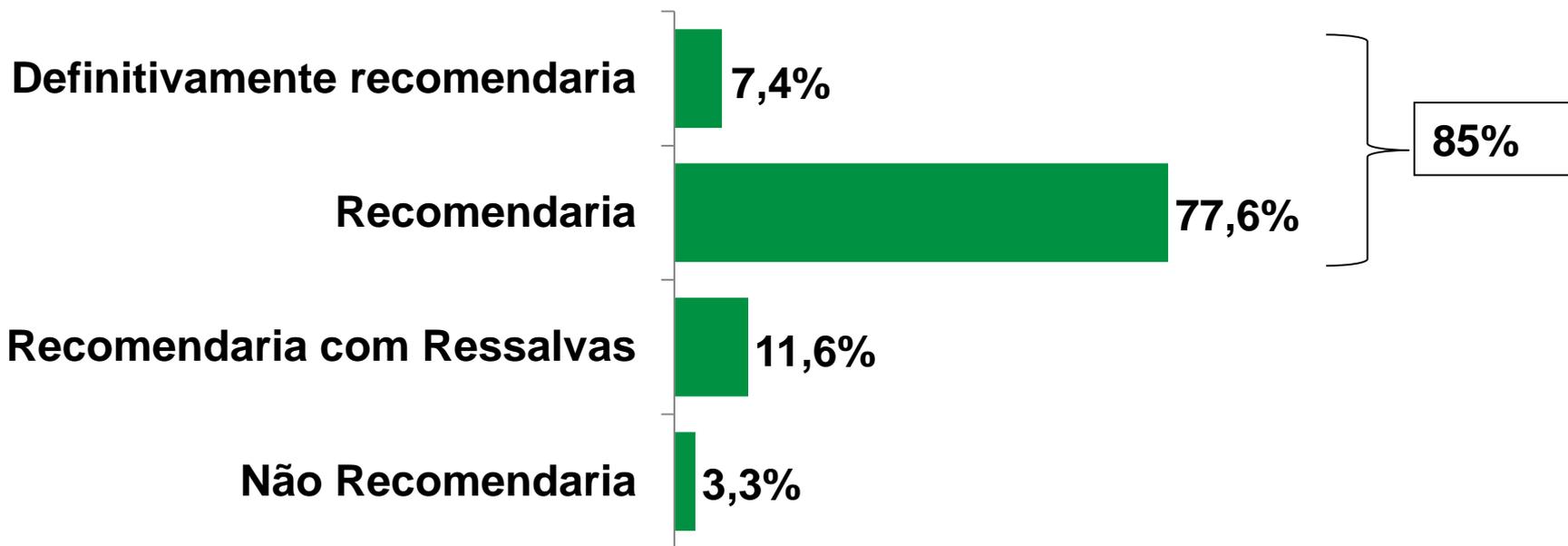
A maioria dos beneficiários ouvidos disseram estar satisfeitos com a Unimed Sul Capixaba, pois 88,6% avaliaram como Muito bom e Bom.



Recomendação do plano

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

Dos beneficiários participantes 85% recomendaria sem nenhuma ressalva a Unimed Sul Capixaba para amigos e familiares.



- ✓ **01** – A Unimed Sul Capixaba foi muito bem avaliada pelos seus beneficiários - 85% 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 88,6% somando-se Muito Bom e Bom;
- ✓ **02** – Os outros tópicos como “Atenção a Saúde” e “Canais de atendimento da Operadora” também receberam avaliação positiva, em sua maioria, nas extremidades positivas das escalas adotadas;
- ✓ **03** – Em relação às reclamações, excluindo os 52,8% que não fizeram registro contra a Unimed Sul Capixaba, 84,6% tiveram sua demanda resolvida, o que deve ser considerado positivamente.
- ✓ **04** – A única ressalva negativa ficou para “Comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realizações de consultas ou exames preventivos” onde 80,6% dos beneficiários ouvidos, disseram não ter recebido comunicado da sua Operadora, sendo este um ponto que demanda mais atenção e acompanhamento da Unimed Sul Capixaba.