



# Pesquisa de Satisfação

Dez2019



# Objetivo

Conhecer o grau de satisfação dos beneficiários relativo aos serviços prestados pela Unimed Araguaia e para detecção de ações de melhoria na qualidade do atendimento, atendendo as diretrizes da Agência de Saúde Suplementar através da RN 277 - DIMENSÃO 4 – SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS.

# Coleta de Dados

- Público alvo : beneficiários acima de 18 anos com atendimento nos últimos 12 meses. Abrangência: Estadual e Nacional.
- Tamanho total da amostra: 405 beneficiários (incluindo reclamantes)
- Beneficiários que registraram reclamações: 53 beneficiários
- Entrevistas por telefone - todas as ligações devidamente gravadas
- Período de realização das entrevistas : 14/11/2019 a 03/12/2019
- O nível de confiança é de 95% e a margem de erro de até 4,9%.

$$n \geq \frac{N}{\left\{ 1 + \frac{(N-1)}{PQ} \times \left( \frac{d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 \right\}} \quad (\text{BARNETT, 1982})$$

N → Tamanho populacional

P → proporção do evento em estudos similares (prevalência)

d → erro amostral da estimativa

$Z_{\alpha/2}$  → valor da tabela Normal padrão

Q → (1 - p)

PQ → variância da proporção



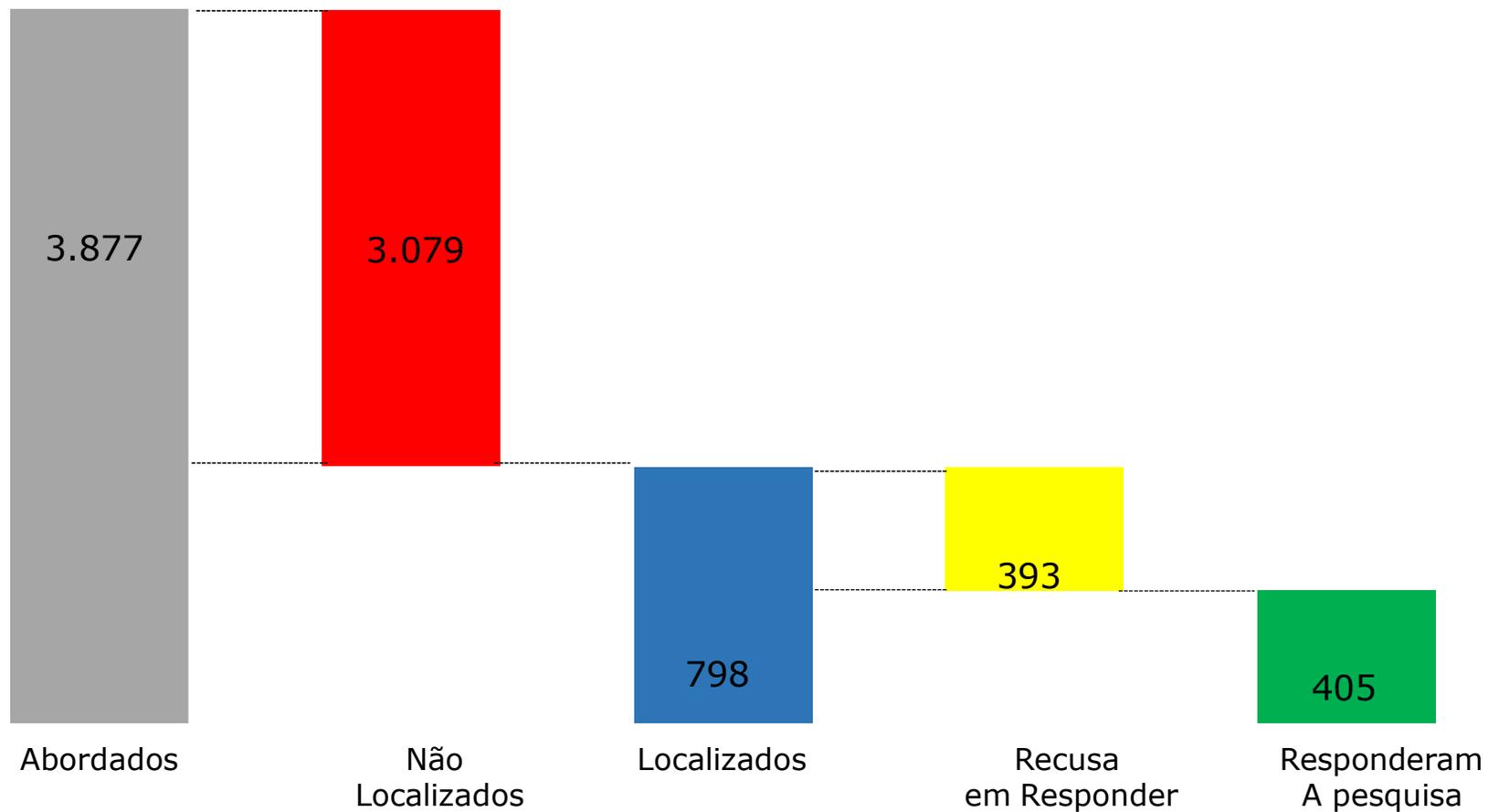
# Sumário

- A média de satisfação geral da Unimed Araguaia foi de 4,4 (o mesmo valor da pesquisa passada).
- Facilidade para marcação de exames complementares e a Qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas foram os atributos mais bem avaliados com média 4,5.
- Prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos e Opções da rede de atendimento vieram a seguir com 4,4.
- Facilidade em se comunicar com a operadora e Facilidade para marcação de consulta na rede credenciada obtiveram as menores notas com 4,3 e 4,2, respectivamente. Mesmo assim obtiveram nota superior a 4 (Satisfeito).
- Em relação a última pesquisa Facilidade para marcação de consulta na rede credenciada e Facilidade para Marcação de exames complementares obtiveram a mesma pontuação da última pesquisa.

# Sumário

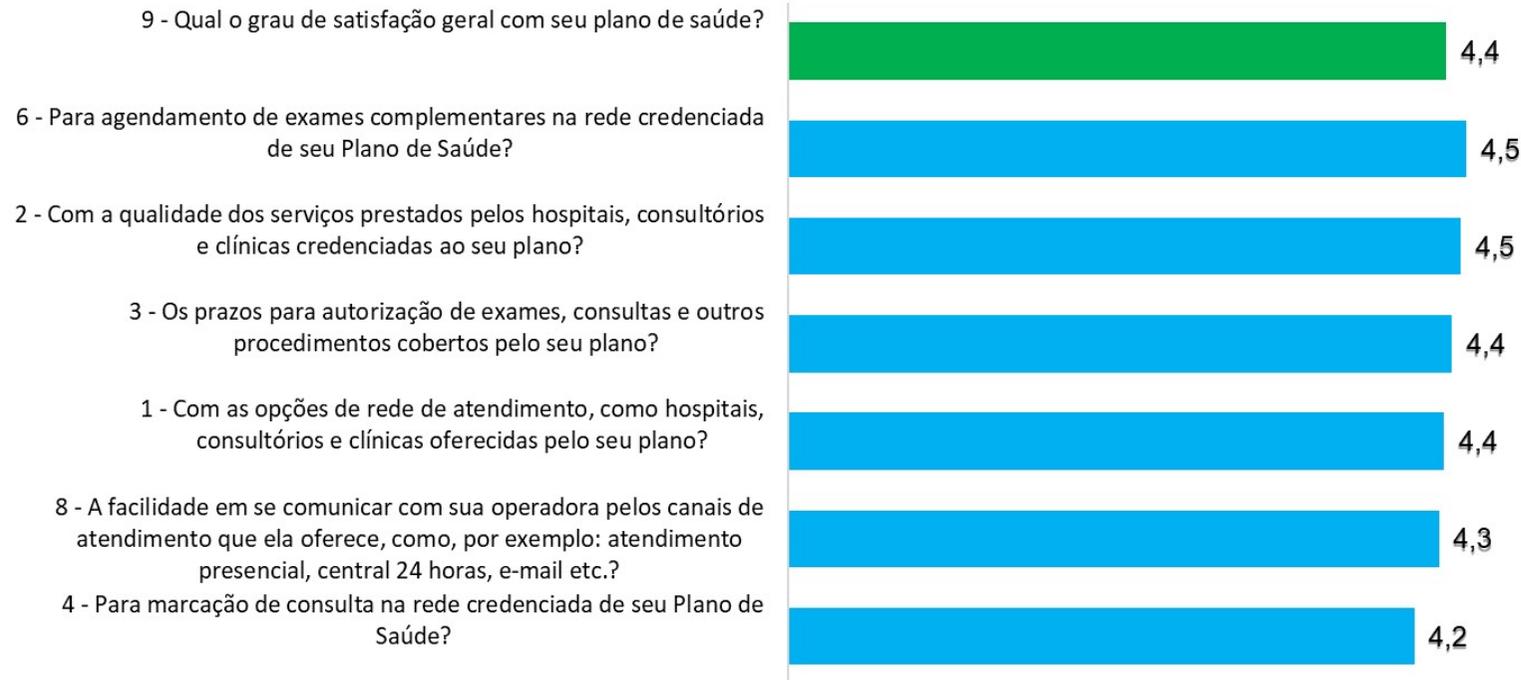
- Comparada a última pesquisa Qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas foi melhor avaliada em 0,1, passando de 4,4 para 4,5.
- Ginecologia, Obstetrícia e Cardiologia são as especialidades médicas que os beneficiários disseram ter maior dificuldade em marcar.
- Já em relação a exames, Imagens e Neurológicos foram os mais mencionados.
- 40% disseram ter feito alguma reclamação nos últimos 12 meses, sendo que desses, 75% disseram que suas reclamações foram solucionadas.
- 70% informaram que os serviços prestados pela operadora superaram suas expectativas. 24% disseram que não e 6% não quiseram responder.
- 9 em cada 10 (90%) recomendariam o plano da Unimed Araguaia.

# Abordagem



# Resumo

Qual seu grau de satisfação com relação :

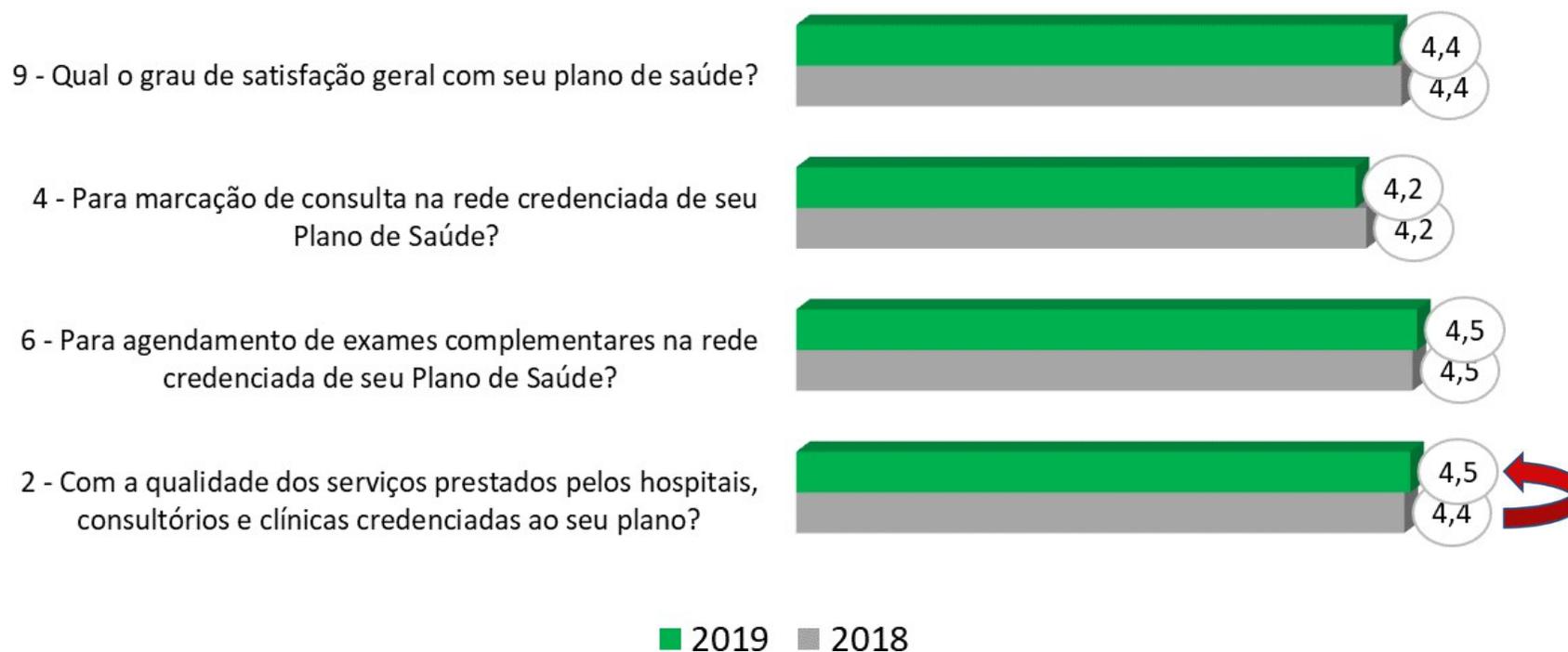


1-Muito Insatisfeito
2-Insatisfeito
3-Não sei
4-Satisfeito
5-Muito Satisfeito

Para a nota média foi desconsiderada a nota 3  
Satisfação Geral é a média aritmética de todos os atributos

# Resumo

2019 X 2018

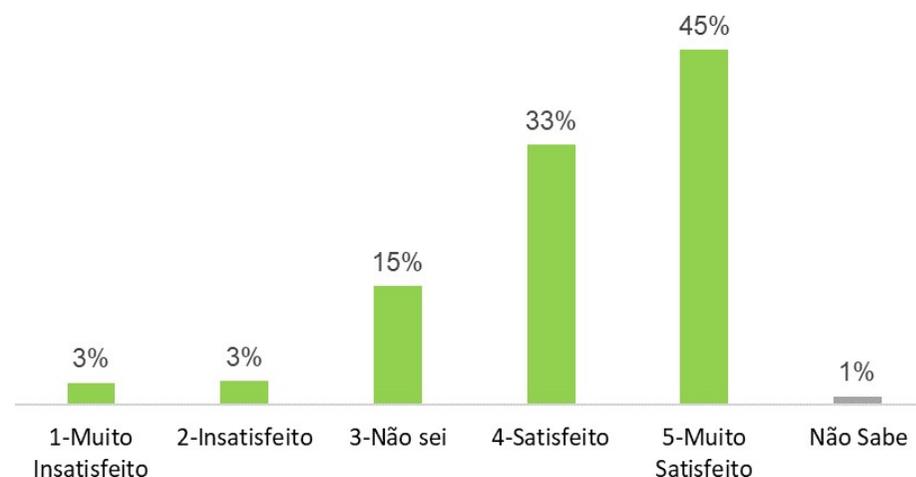


# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

1 - Com as opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	11	3%
2-Insatisfeito	12	3%
3-Não sei	61	15%
4-Satisfeito	134	33%
5-Muito Satisfeito	183	45%
Não Sabe	4	1%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

1 - Com as opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano?

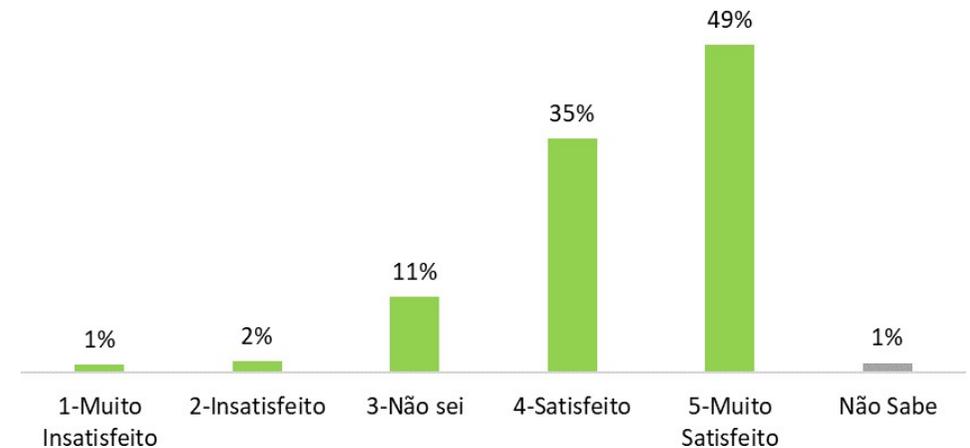


# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

2 - Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	5	1%
2-Insatisfeito	7	2%
3-Não sei	46	11%
4-Satisfeito	142	35%
5-Muito Satisfeito	199	49%
Não Sabe	6	1%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

2 - Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano?

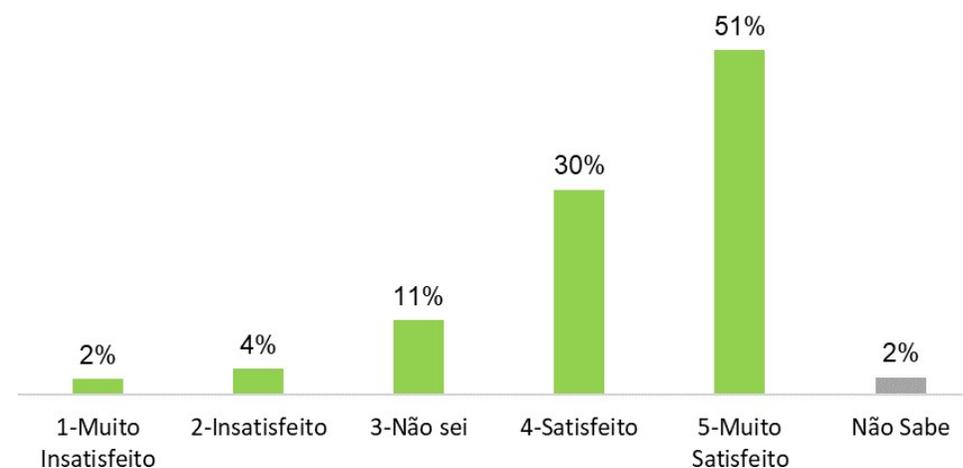


# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

3 - Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	9	2%
2-Insatisfeito	15	4%
3-Não sei	44	11%
4-Satisfeito	122	30%
5-Muito Satisfeito	205	51%
Não Sabe	10	2%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

3 - Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?

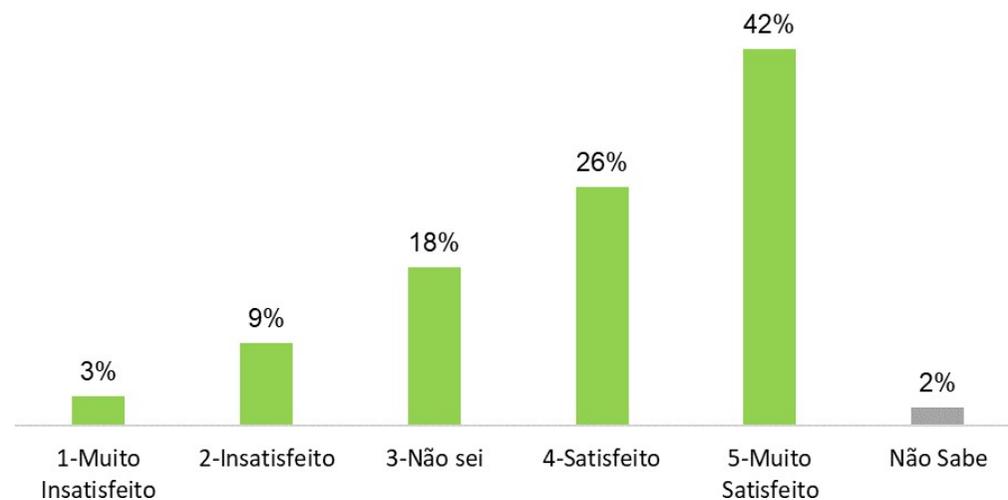


# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

4 - Para marcação de consulta na rede credenciada de seu Plano de Saúde?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	13	3%
2-Insatisfeito	37	9%
3-Não sei	71	18%
4-Satisfeito	107	26%
5-Muito Satisfeito	169	42%
Não Sabe	8	2%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

4 - Para marcação de consulta na rede credenciada de seu Plano de Saúde?



# Análise

**5 - Existe alguma especialidade médica em que o senhor tem maior dificuldade para marcar?**



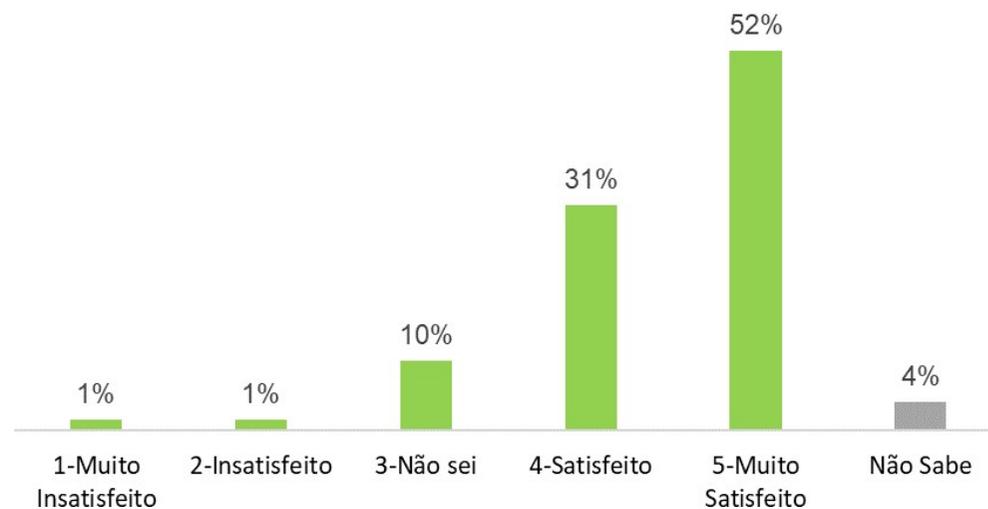
5 - Se sim, qual especialidade?		
	Frequência	Porcentagem
Ginecologia	32	20%
Obstetrícia	31	19%
Cardiologia	29	18%
Oftalmologia	21	13%
Psiquiatria	21	13%
Neurologia	17	11%
Pediatria	13	8%
Dermatologia	13	8%
Psicoterapia	12	8%
Nutrologia	6	4%
Outros	15	9%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a :

6 - Para agendamento de exames complementares na rede credenciada de seu Plano de Saúde?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	6	1%
2-Insatisfeito	6	1%
3-Não sei	39	10%
4-Satisfeito	126	31%
5-Muito Satisfeito	212	52%
Não Sabe	16	4%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

6 - Para agendamento de exames complementares na rede credenciada de seu Plano de Saúde?



# Análise

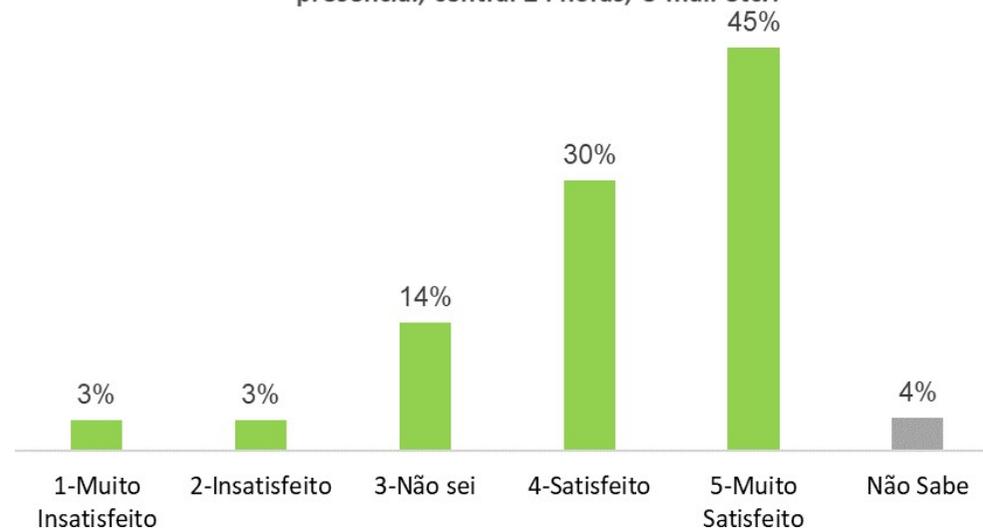
7 - Qual tipo de exame considera mais difícil de agendar/realizar?		
	Frequência	Porcentagem
Imagens: RX / ultrassom / tomografia / ressonância	111	27%
Neurológicos: Eletroencefalograma / eletroneuromiografia	46	11%
Cardiológicos: Eletro / holter	37	9%
Laboratoriais	11	3%
Outros	24	6%
Não Respondeu/Não Sabe	182	45%
Total	405	100%

# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a :

8 - A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo: atendimento presencial, central 24 horas, e-mail etc.?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	14	3%
2-Insatisfeito	14	3%
3-Não sei	58	14%
4-Satisfeito	122	30%
5-Muito Satisfeito	182	45%
Não Sabe	15	4%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

8 - A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo: atendimento presencial, central 24 horas, e-mail etc.?

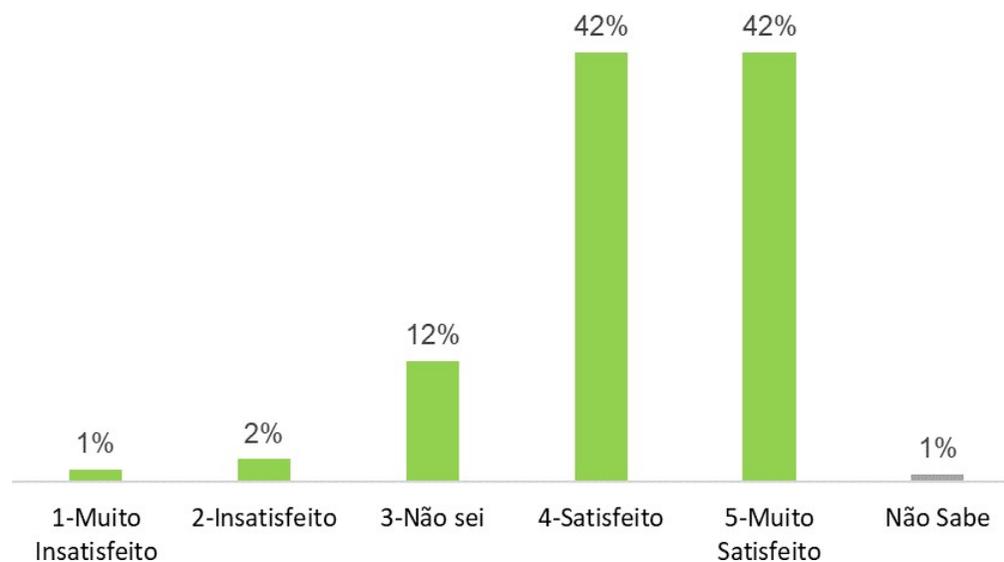


# Análise

Qual seu grau de satisfação com relação a :

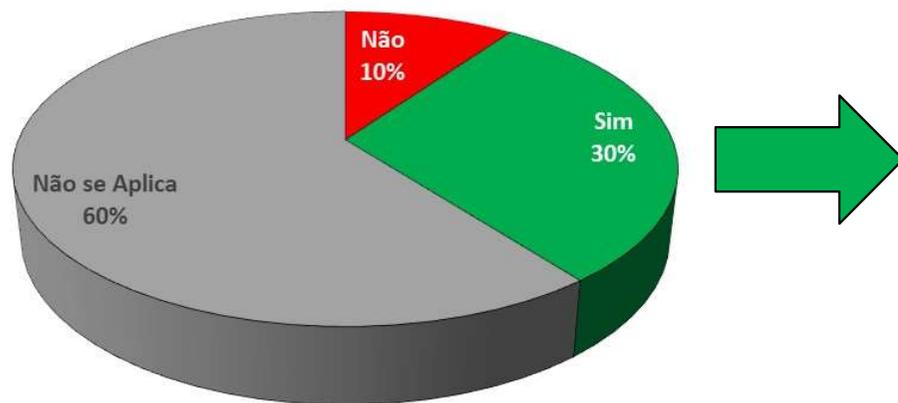
9 - Qual o grau de satisfação geral com seu plano de saúde?		
	Frequência	Porcentagem
1-Muito Insatisfeito	5	1%
2-Insatisfeito	9	2%
3-Não sei	48	12%
4-Satisfeito	170	42%
5-Muito Satisfeito	170	42%
Não Sabe	3	1%
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>

9 - Qual o grau de satisfação geral com seu plano de saúde?

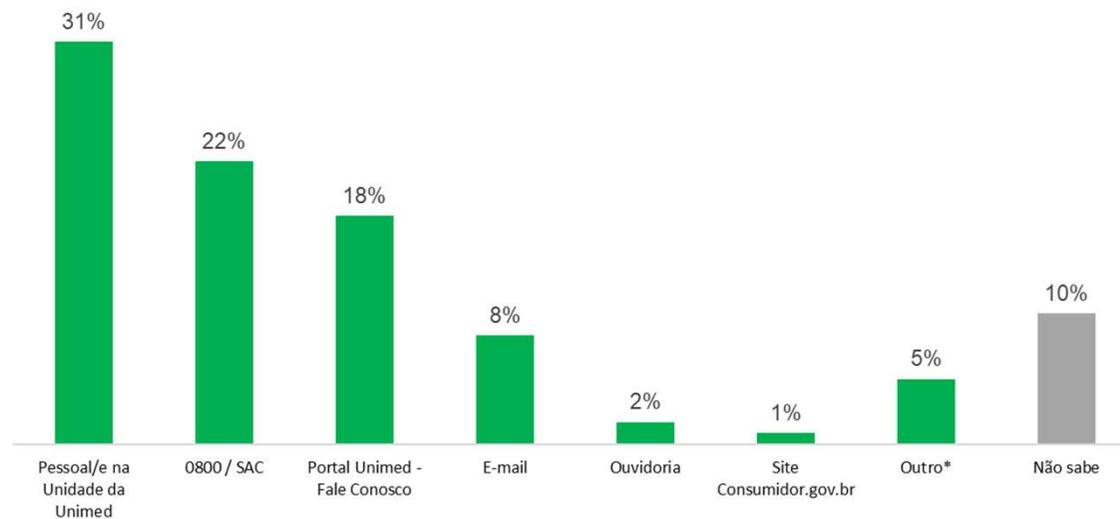


# Análise

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



11 - (Se registrou reclamação) Onde Registrou sua reclamação?



\* : Whatsapp, não quis citar

# Análise

12 - Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?



# Análise

13 - Recomendaria seu plano de saúde?



# Anexo Questionário

#### Questionário RN 277 – Dimensão 4

Código da Operadora:

Código do Contrato do Beneficiário:XXXXXXX

Telefone do Beneficiário: XX XXXX-XXXX

Nome:

Atendente:

Bom dia/Boa tarde/Boa noite!

Poderia falar com Sr(a) \_\_\_\_\_

Meu nome é \_\_\_\_\_, estou a serviço da Unimed Araguaia. Estamos entrando em contato para realizar a pesquisa de satisfação do ano de 2019.

Esta pesquisa é composta por perguntas que seguem as diretrizes estabelecidas pela Agencia Nacional de Saúde, ANS, e tem como objetivo avaliar seu grau de satisfação com o nosso atendimento realizado nos últimos 12 meses.

A pesquisa é rápida, serão menos de 5 minutos. O senhor (a) concorda em participar?

( )sim

( )não

Se sim: Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo. Em seguida, dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1- Muito insatisfeito, 2 – insatisfeito, 3 – Não Sei, 4 – satisfeito e 5 – Muiotosatisfação.

Qual seu grau de satisfação com relação a facilidade:

1 2 3 4 5  
1. Com a facilidade de acesso aos hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano :

1 2 3 4 5  
2. Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano

1 2 3 4 5  
3. Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano

#### Questionário RN 277 – Dimensão 4

##### COMBO COM AS ESPECIALIDADES

4. Para marcação de consulta na rede credenciada de seu Plano de Saúde:

1            2            3            4            5

5. Existe alguma especialidade médica em que o senhor tem maior dificuldade para agendar consultas?

sim     não

Se sim, qual especialidade?

##### COMBO COM AS ESPECIALIDADES

6. Para agendamento de exames complementares na rede credenciada de seu Plano de Saúde.

1            2            3            4            5

7. Qual tipo de exame considera mais difícil de agendar/realizar?

##### GRUPO DOS EXAMES - OPÇÕES

Ainda na escala de "1" a "5", dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 como muito insatisfeito e 5 como muito insatisfeito.

8. A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo: atendimento presencial, central 24 horas, e-mail etc.

1            2            3            4            5

9. Qual o grau de satisfação geral com seu plano de saúde

1            2            3            4            5

**Questionário RN 277 – Dimensão 4**

Para as próximas perguntas, responda “SIM” ou “NÃO”:

10. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?  
SIM / NÃO / Não se aplica

11. (Se registrou reclamação) Onde registrou sua reclamação? (ESPONTÂNEA) (RESPOSTA MÚLTIPLA)

1. 0800 / SAC 2. Portal Unimed - Canal Fale Conosco 3. E-mail 4. Pessoalmente na Unidade da Unimed 5. Ouvidoria 6. Site Consumidor.gov.br 7. ANS 8. Outro. Especifique: \_\_\_\_\_  
9. Não sabe

12. Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?

Sim  Não sabe/Não quis responder (NÃO LER)  Não

13. O(a) Sr(a) recomendaria seu plano de saúde?

Sim  Não sabe/Não quis responder (NÃO LER)  Não