## Pesquisa Quantitativa SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS







INTRODUÇÃO slide 03

METODOLOGIA slide 04

PERFIL DA AMOSTRA slide 09

ATENÇÃO À SAUDE slide 12

CANAIS DE Slide 18

AVALIAÇÃO GERAL slide 22

ESTATÍSTICAS slide 25

CONCLUSÕES slide 32

# Índice



# Introdução



A Unimed Noroeste/RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 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.



### Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.

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

\*A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde teve início antes da publicação do Documento Técnico ano-base 2020, portanto para a condução da pesquisa foram seguidas as diretrizes estabelecidas na versão do ano-base 2019.



#### Público-Alvo

Beneficiários da Unimed Noroeste/RS, com 18 anos ou mais.



#### Período da Coleta

Setembro a outubro de 2020.



### Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A





### 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.



## Amostra e Margem de erro

Total de entrevistas: 600 Erro de 4,0%, com nível de confiança de 95%, considerado o universo de 41.880 beneficiários com 18 anos ou mais.



## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).



### **Instrumento:**

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.



## Período da Coleta:

Setembro a outubro de 2020.

#### **INDICADORES**

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno 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.

O número total de beneficiários da Unimed Noroeste/RS é 52.336. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 41.880 cadastros. Foram abordados 7.127 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	619
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	228
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	95
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.185
Beneficiário não contatado	34.753
Taxa de respondentes	8%

<sup>\*</sup>Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 19 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contanto, item (iv), 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.

5



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
- manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
- devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.



## CONDUÇÃO DA PESQUISA

#### Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

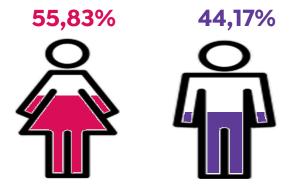


# Perfil da Amostra

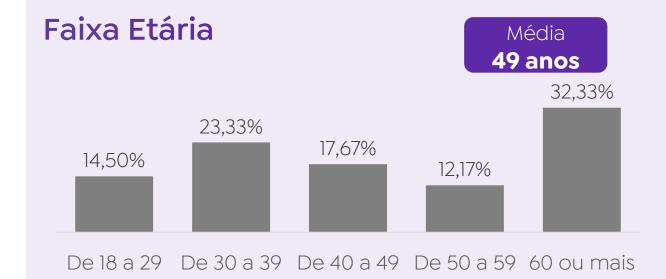
# Perfil da Amostra













Resposta Única Base: 600 beneficiários

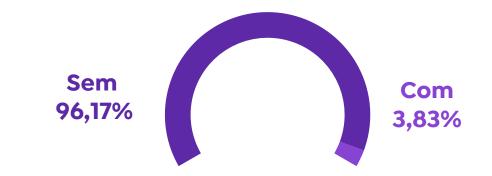
Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

## Perfil da Amostra







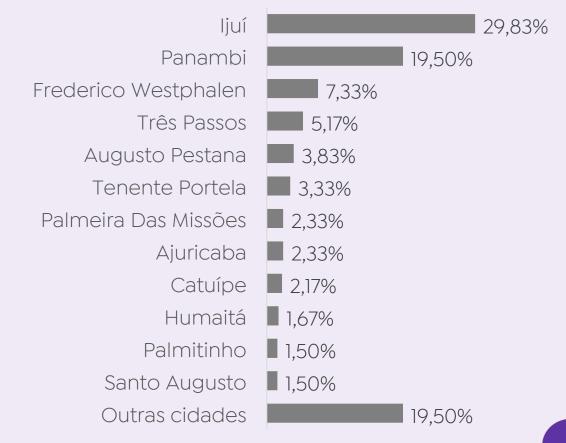


Resposta Única Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

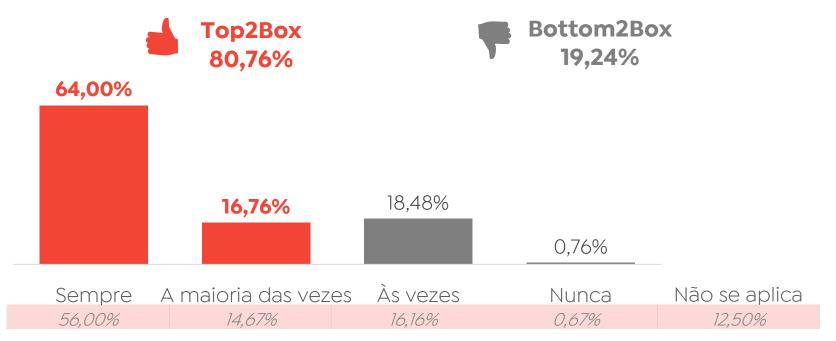
## Cidade







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



A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
80,18%	83,95%
444	81

#### Gênero

**Masculino Feminino** 

**78,70% 82,20%** 

#### Faixa Etária

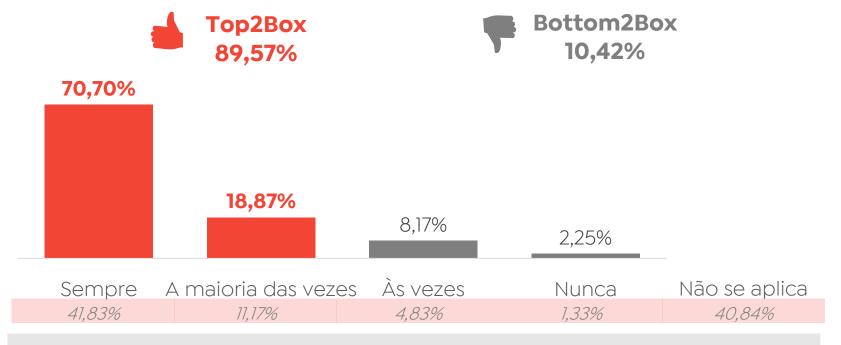
 18 a 35
 36 a 55
 56 +

 75,17%
 80,33%
 85,49%

 149
 183
 193



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



Dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
89,51%	90,00%
305	50

#### Gênero

**Masculino Feminino** 

87,50%

91,14%

#### Faixa Etária

18 a 35 36 a 55 56 +

90,11% 88,71% 90,00%
91 124 140



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 com urologista, etc.?



Cerca de um terço dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
32,16%	31,11%
510	90

#### Gênero

### **Masculino Feminino**

31,70%

32,24%

#### Faixa Etária

18 a 35 36 a 55 56 +

13,89% 30,39% 48,61%

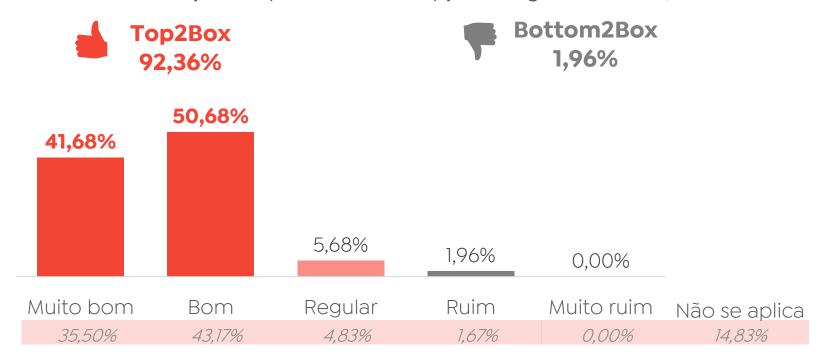
180 204 216

Resposta Única

Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0%



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



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom. Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
92,63%	90,91%
434	77

#### Gênero

### **Masculino Feminino**

**91,36% 93,13%** *220 291* 

#### Faixa Etária

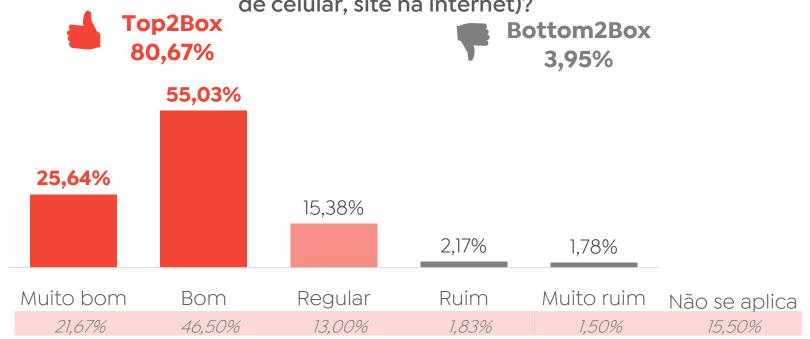
18 a 35	36 a 55	56+
93,84%	91,01%	92,51%
146	178	187

Resposta Única Base: 511 beneficiários Margem de erro: 4,3% Nota: 89 entrevistados não avaliaram, o que representa 15% da amostra.

Nível de confiança: 95%



Como você avalia a facilidade de 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)?



Mais de um décimo não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista. Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
79,49%	87,17%
429	78

#### Gênero

### **Masculino Feminino**

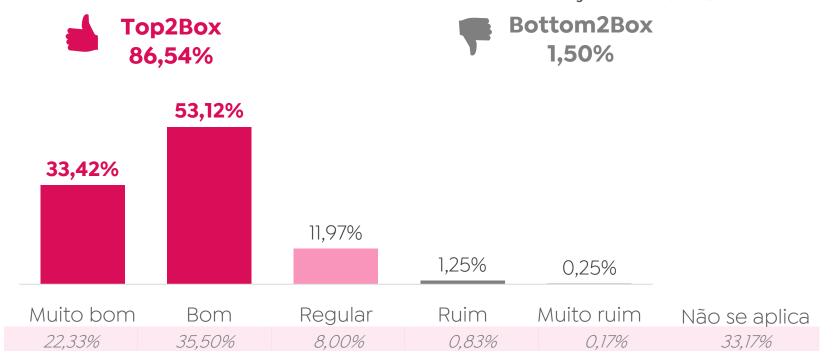
**80,18% 81,05%** 

18 a 35	36 a 55	56+
80,64%	78,41%	82,96%
155	176	176





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



Um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
86,76%	85,25%
340	61

#### Gênero

### **Masculino Feminino**

**86,83% 86,33%** 

18 a 35	36 a 55	56+
82,41%	87,22%	88,76%
108	133	160



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



Cerca de um quarto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 72% tiveram a sua demanda resolvida.

# Por Segmentos Plano

PJ	PF
15,10%	23,33%
5,88%	10,00%
79,02%	66,67%
510	90

#### **Gênero**

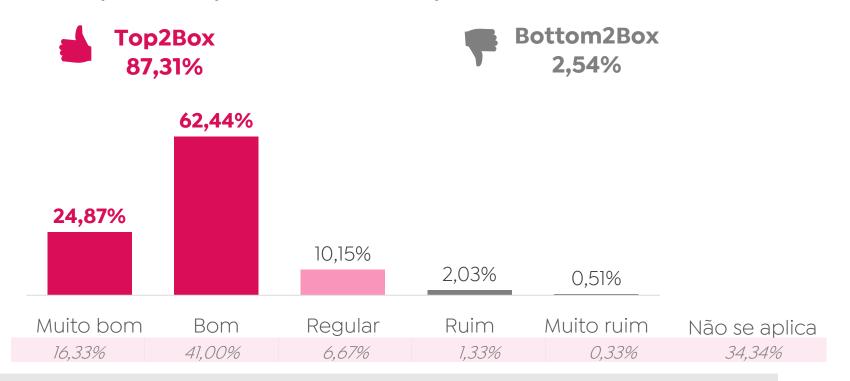
# Masculino Feminino 14,34% 17,91%

7,17% 5,97% 78,49% 76,12% 265 335

18 a 35	36 a 55	56+
13,89%	16,67%	18,06%
4,44%	6,37%	8,33%
81,67%	76,96%	73,61%
180	204	216



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



Pouco mais de um terço não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio.

Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
86,51%	92,46%
341	53

#### Gênero

### **Masculino Feminino**

85,79% 88,53%

18 a 35	36 a 55	56+
89,91%	82,96%	89,29%
119	135	140

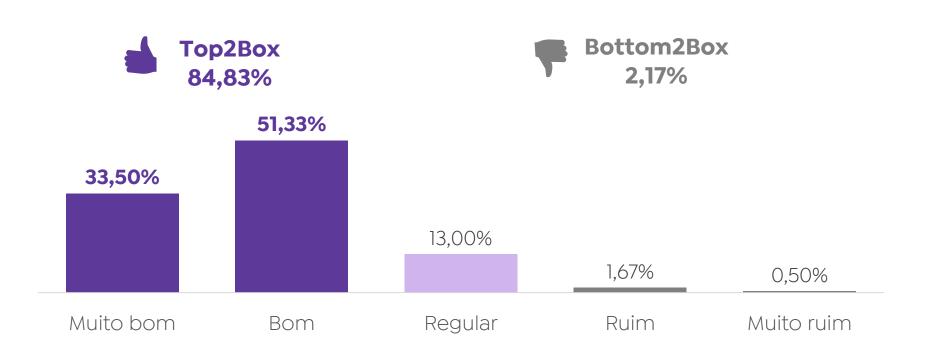


Avaliação Geral

# Avaliação Geral







A satisfação com o plano da Unimed Noroeste/RS é elevada. 84,83% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano. Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
84,91%	84,45%
510	90

#### Gênero

**Masculino Feminino** 

84,53%

85,07%

335

#### **Faixa Etária**

18 a 35 36 a 55 56 +

88,33% 84,80% 81,94%

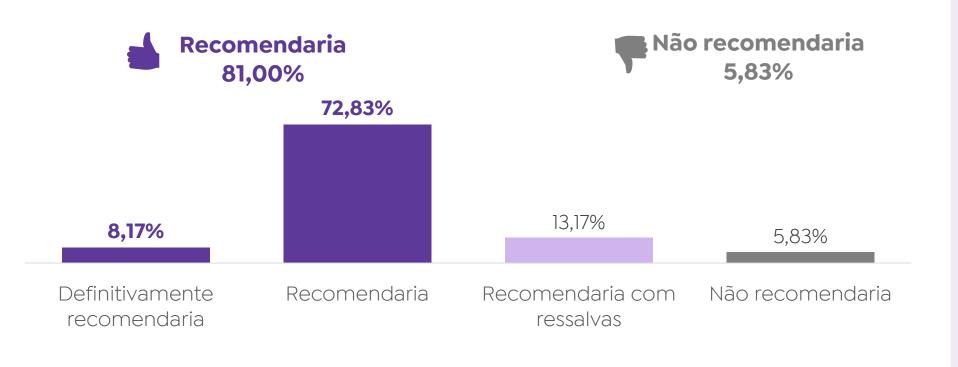
180 204 216

Resposta Única Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0% Nível de confiança: 95%

# Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Noroeste/RS, 13,17% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 5,83% não recomendariam.

Recomendaria Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
82,16%	74,44%
510	90

#### Gênero

## Masculino Feminino

**78,11% 83,28%** *265 335* 

#### **Faixa Etária**

18 a 35	36 a 55	56+
85,56%	75,98%	81,94%
180	204	216

24





### 1 - Cuidados de saúde

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Sempre	336	64,00%	59,89%	68,11%	2,09%
A maioria das vezes	88	16,76%	13,57%	19,96%	1,63%
Às vezes	97	18,48%	15,16%	21,80%	1,69%
Nunca	4	0,76%	0,02%	1,51%	0,38%

### 2- Atenção imediata

	Base	Proporção	Limite inferior	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Sempre	251	70,70%	65,97%	75,44%	2,42%
A maioria das vezes	67	18,87%	14,80%	22,94%	2,08%
Às vezes	29	8,17%	5,32%	11,02%	1,45%
Nunca	8	2,25%	0,71%	3,80%	0,79%

### 3 - Comunicação

	Base	Proporção	Limite inferior	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Sim	192	32,00%	28,27%	35,73%	1,90%
Não	408	68,00%	64,27%	71,73%	1,90%



## 4 - Atenção em saúde recebida

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	213	41,68%	37,41%	45,96%	2,18%
Bom	259	50,68%	46,35%	55,02%	2,21%
Regular	29	5,68%	3,67%	7,68%	1,02%
Ruim	10	1,96%	0,76%	3,16%	0,61%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

### 5 - Lista de prestadores

	Base	Proporção	Limite inferior	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Muito bom	130	25,64%	21,84%	29,44%	1,94%
Bom	279	55,03%	50,70%	59,36%	2,21%
Regular	78	15,38%	12,24%	18,53%	1,60%
Ruim	11	2,17%	0,90%	3,44%	0,65%
Muito ruim	9	1,78%	0,63%	2,92%	0,59%



#### 6 - Atendimento nos canais

	Base	Proporção	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Muito bom	134	33,42%	28,80%	38,03%	2,36%
Bom	213	53,12%	48,23%	58,00%	2,49%
Regular	48	11,97%	8,79%	15,15%	1,62%
Ruim	5	1,25%	0,16%	2,33%	0,55%
Muito ruim	1	0,25%	0,00%	0,74%	0,25%

## 7 - Resolutividade reclamações

	Base	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Sim	98	16,33%	13,38%	19,29%	1,51%
Não	39	6,50%	4,53%	8,47%	1,01%
Não se aplica	463	77,17%	73,81%	80,53%	1,71%

### 8 - Documentos e formulários

	Base	Proporção	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Muito bom	98	24,87%	20,60%	29,14%	2,18%
Bom	246	62,44%	57,65%	67,22%	2,44%
Regular	40	10,15%	7,17%	13,13%	1,52%
Ruim	8	2,03%	0,64%	3,42%	0,71%
Muito ruim	2	0,51%	0,00%	1,21%	0,36%



### 9 - Avaliação geral

	Base	Proporção	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	Erro padrão
Muito bom	201	33,50%	29,72%	37,28%	1,93%
Bom	308	51,33%	47,33%	55,33%	2,04%
Regular	78	13,00%	10,31%	15,69%	1,37%
Ruim	10	1,67%	0,64%	2,69%	0,52%
Muito ruim	3	0,50%	0,00%	1,06%	0,29%

### 10 - Recomendação

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	49	8,17%	5,98%	10,36%	1,12%
Recomendaria	437	72,83%	69,27%	76,39%	1,82%
Recomendaria com ressalvas	79	13,17%	10,46%	15,87%	1,38%
Não recomendaria	35	5,83%	3,96%	7,71%	0,96%



Para cálculo dos indicadores as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1

Resposta	Peso
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com ressalvas	2
Não recomendaria	1

<sup>\*</sup>Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica. Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.



	Base	Média	Desvio padrão	Erro padrão	Limite inferior	Limite superior
1 - Cuidados de saúde	525	3,44	0,81	0,04	3,37	3,51
2 - Atenção imediata	355	3,58	0,74	0,04	3,50	3,66
4- Atenção em saúde recebida	511	4,32	0,67	0,03	4,26	4,38
5 - Lista de prestadores	507	4,01	0,81	0,04	3,94	4,08
6 - Atendimento nos canais	401	4,18	0,70	0,04	4,11	4,25
8 - Documentos ou formulários	394	4,09	0,69	0,03	4,02	4,16
9 - Avaliação geral	600	4,16	0,74	0,03	4,10	4,22
10 - Recomendação	600	2,83	0,65	0,03	2,78	2,89

<sup>\*</sup>Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica. Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.



# Conclusões



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Noroeste/RS. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 80,76%.

Dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 89,57%.

Aproximadamente um terço dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é alta. O Top2Box obtido foi de 92,36%.

Pouco mais de um décimo não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 80,67%, com base nas respostas válidas.



Um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Noroeste/RS nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 86,54%.

Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Cerca de um terço dos beneficiários não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 87,31%.

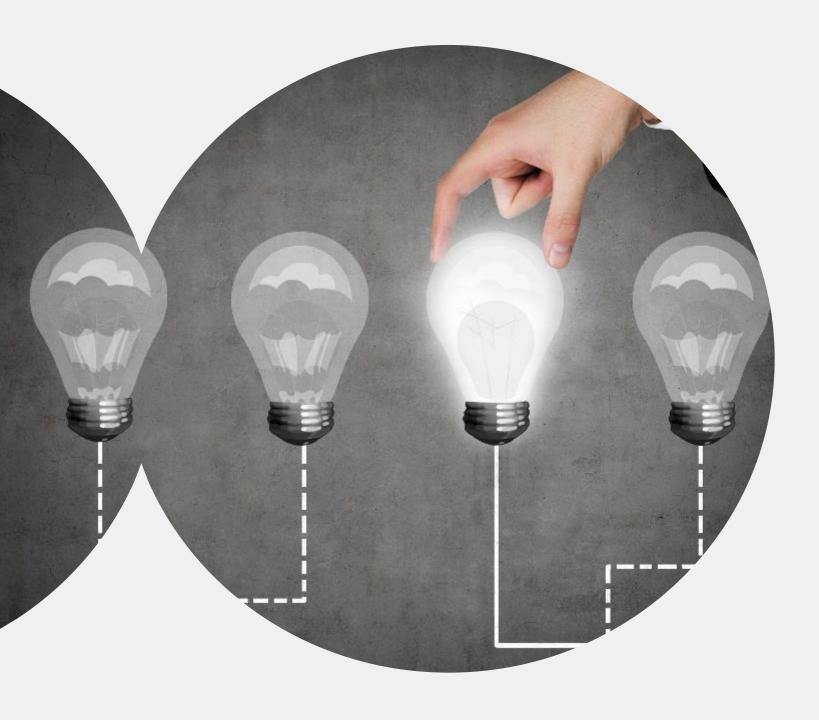
# Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Noroeste/RS é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 13,00% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,17% das respostas. O Top2Box obtido foi de 84,83%.

81,00% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Noroeste/RS, 13,17% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 5,83% não recomendariam.



Zeem

Inteligência em Pesquisas

(41) 3092-7505 zoom@zoompesquisas.com.br Rua Acyr Guimarāes, 436, Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br

## Pesquisa Quantitativa SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS NOTA TÉCNICA







NOTA TÉCNICA slide 03

PLANO AMOSTRAL slide 15

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA slide 18

TERMO DE RESPONSABILIDADE slide 23

Índice

zeem





### NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS fossem respeitados. A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde teve início antes da publicação do Documento Técnico anobase 2020, portanto para a condução da pesquisa foram seguidas as diretrizes estabelecidas na versão do ano-base 2019.

#### a) ITENS GERAIS:

#### - Período de realização da pesquisa:

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Noroeste/RS, foi realizada nos meses setembro e outubro de 2020, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que "o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses" (ANS, 2019).

#### - Unidade de análise e resposta:

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) "são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado". No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Noroeste/RS, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento técnico da ANS.



### - População alvos e os estratos adotados:

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 35 / 36 a 55 / 56 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (PF e PJ) e
- Cidade (Augusto Pestana, Frederico Westphalen, Ijuí, Panambi, Tenente Portela, Três Passos e Outras Cidades)

#### - Sistemas de referência:

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Unimed Noroeste/RS, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

#### - Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS através da proporção, que é definida pela razão entre número de elementos com determinada característica pelo número total de ocorrências registradas no conjunto (de todos os valores que a variável pode assumir).



### - Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Noroeste/RS, com de 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.

#### - Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada.

Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas questões complementares. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e quais eram as questões adicionais da Operadora.



### - Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS.

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.



### - Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Noroeste/RS foi de 4,0%, tendo em vista o universo de 41.880 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 600 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, devese procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N.Z^2.p.(1-p)}{Z^2.p.(1-p) + e^2.(N-1)}$$

Onde:

n – amostra calculada

N - população

Z – variável normal padronizada associada ao

nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral



#### - Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

Proporção 
$$\hat{p}=\frac{X}{n}$$
 X - número de elementos com determinada característica n - tamanho da amostra  $Z$  - variável normal padronizada associada ao nível de confiança p - verdadeira probabilidade do evento n - tamanho da amostra

#### - Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

### - Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra. Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação. Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.



### - Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão. O controle de qualidade interno 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.

O número total de beneficiários da Unimed Noroeste/RS é 52.336. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 41.880 cadastros. Foram abordados 7.127 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	619
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	228
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	95
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.185
Beneficiário não contatado	34.753
Taxa de respondentes	8%

<sup>\*</sup>Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 19 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contanto, item (iv), 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.



#### - Condução da pesquisa:

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidos pelo supervisor de pesquisa.



### - Política de segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
- manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
- devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.



#### - Relatório final com os resultados da pesquisa:

A Unimed Noroeste/RS recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões complementares foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

### a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

#### b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Inteligência em Pesquisas.

### c) Descrição do universo amostral:

41.880 beneficiários com 18 anos ou mais.

### d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Noroeste/RS, com 18 anos ou mais.

### e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

600 entrevistas, erro amostral de 4,0%, com nível de confiança de 95%.

A coleta dos dados foi realizada meses setembro e outubro de 2020.



#### f) Forma de coleta de dados:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

### g) Taxa de respondentes:

Considerando o total de 7.127 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 600 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 8%.

#### h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado:

Descrito na página 10 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 - Metodologia do Relatório da Pesquisa.

#### i) Estatística descritiva para cada quesito do questionário:

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas nos Capítulos 4, 5, 6 e 8 do Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados 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.

j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário: Descrito no Capítulo - Estatísticas do Relatório da Pesquisa.



Plano Amostral

### Plano Amostral



Gênero	Univ	/erso	Amostra		
dellelo	Freq	%	Freq	%	
Feminino	23405	55,9%	335	55,8%	
Masculino	18475	44,1%	265	44,2%	
Total	41880	100%	600	100%	

Faixa Etária	Univ	erso erso	Amostra		
FAIXA ELAITA	Freq	%	Freq	%	
De 18 a 35	12533	29,9%	180	30,0%	
De 36 a 55	14238	34,0%	204	34,0%	
56 anos ou mais	15109	36,1%	216	36,0%	
Total	41880	100%	600	100%	

Perfil	Univ	rerso erso	Amostra		
Pelli	Freq	%	Freq	%	
Titular	27983	66,8%	400	66,7%	
Dependente	13897	33,2%	200	33,3%	
Total	41880	100%	600	100%	

### Plano Amostral



Tino do plano	Univ	rerso erso	Amostra		
Tipo de plano	Freq	%	Freq	%	
PJ	35500	84,8%	510	85,0%	
PF	6380	15,2%	90	15,0%	
Total	41880	100%	600	100%	

Cidade	Univ	verso	Amostra		
Cidade	Freq	%	Freq	%	
ljuí	12664	30,2%	179	29,8%	
Panambi	8022	19,2%	117	19,5%	
Frederico Westphalen	3031	7,2%	44	7,3%	
Três Passos	2120	5,1%	31	5,2%	
Augusto Pestana	1460	3,5%	23	3,8%	
Tenente Portela	1451	3,5%	20	3,3%	
Outras cidades	13132	31,4%	186	31,0%	
Total	41880	100%	600	100%	





### APRESENTAÇÃO

Estamos convidando-o para participar da pesquisa de satisfação de usuários dos planos de saúde da Unimed Noroeste/RS, composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS. Para esta avaliação precisamos apenas de alguns minutos do seu tempo.

Reiteramos que a ligação está sendo gravada e todas as suas respostas serão mantidas em sigilo, sendo utilizadas somente para fins estatísticos no cômputo geral da pesquisa, sem qualquer possibilidade de identificação pessoal.

Agradecemos antecipadamente sua colaboração!

### BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

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

- 1. Sempre
- 2. A maioria das vezes
- 3. Às vezes
- 4. Nunca
- 5. Não se aplica

12. Nos últimos 12 meses, quando 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?

- 1. Sempre
- 2. A maioria das vezes
- 3. Às vezes
- 4. Nunca
- 5. Não se aplica



13. 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, etc.?

- 1. Sim
- 2. Não

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

- 1. Muito Bom
- 2. Bom
- 3. Regular
- 4. Ruim
- 5. Muito Ruim
- 6. NA/Não se aplica

15. Como você avalia a facilidade de 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)?"

- 1. Muito Bom
- 2. Bom
- 3. Regular
- 4. Ruim
- 5. Muito Ruim



#### BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

16. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (por exemplo SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- 1. Muito Bom
- 2. Bom
- 3. Regular
- 4. Ruim
- 5. Muito Ruim
- 6. NA/Não se aplica

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

- 1. Sim
- 2. Não
- 3. NA/Não se aplica

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

- 1. Muito Bom
- 2. Bom
- 3. Regular
- 4. Ruim
- 5. Muito Ruim
- 6. NA/Não se aplica



### BLOCO C. AVALIAÇÃO GERAL

- 19. Como você avalia o seu plano de saúde?
- 1. Muito Bom
- 2. Bom
- 3. Regular
- 4. Ruim
- 5. Muito Ruim
- 110. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
- 1. Definitivamente recomendaria
- 2. Recomendaria
- 3. Recomendaria com Ressalvas
- 4. Não recomendaria

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	
Idade:	
Gênero:	
Tipo de plano:	
Cidade:	

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da Unimed Noroeste/RS e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!



### Termo

### Termo Responsável Técnico



#### ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

#### RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

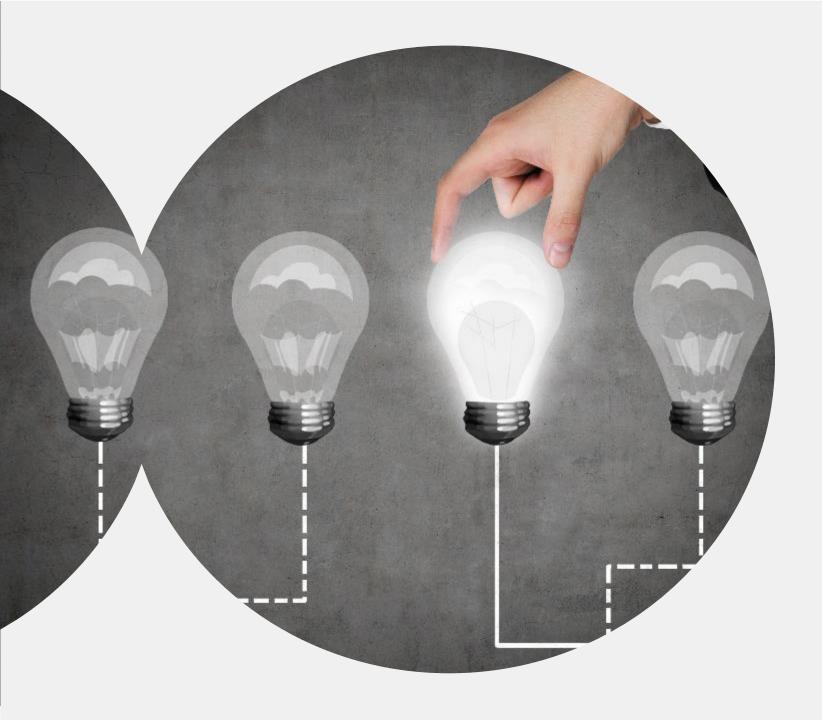
- Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3092-7505, priscila@zoompesquisas.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 025647369-20, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Unimed Noroeste/RS, registrada sob o nº 357260 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:
- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado; spons ABLIDADE DA PESQUIRA DE SATISPAÇÃO
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:
- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou impericia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juizo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Curitiba, 16 de outubro de 2020.

PRISCILA ALVES BATISTA REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A

ZOOM AGENCIA DE PESQUISARI FRANCIS 875/0001-437

UA VERDE - CEP 80240.230



Zeem

Inteligência em Pesquisas

(41) 3092-7505 zoom@zoompesquisas.com.br Rua Acyr Guimarāes, 436, Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br

### Pesquisa Quantitativa SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS







INTRODUÇÃO slide 03

METODOLOGIA slide 04

PERFIL DA AMOSTRA slide 05

AVALIAÇÃO DO PLANO slide 08

CANAIS DE ATENDIMENTO slide 18

SATISFAÇÃO GERAL slide 30

ESTATÍSTICAS slide 34

CONCLUSÕES slide 37

### Índice



### Introdução



A Unimed Noroeste/RS 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 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.

Os resultados estão sendo comparados com a pesquisa realizada em 2019 e 2018.



### Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.



#### Público-Alvo

Beneficiários da Unimed Noroeste/RS, com 18 anos ou mais.



#### Período da Coleta

Setembro a outubro de 2020.



### Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A

### 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.



### Amostra e Margem de erro

Total de entrevistas: 600 Erro de 4,0%, com nível de confiança de 95%, considerado o universo de 41.880 beneficiários com 18 anos ou mais.



### Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).



### **Instrumento:**

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.



### Período da Coleta:

Setembro a outubro de 2020.

#### **INDICADORES**

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

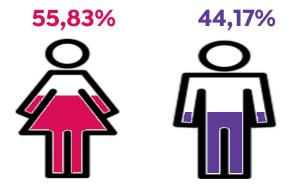


### Perfil da Amostra

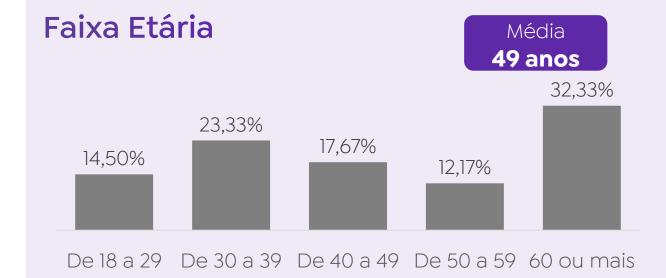
### Perfil da Amostra













Resposta Única Base: 600 beneficiários

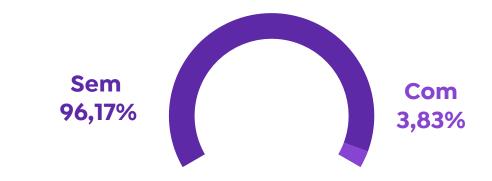
Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

### Perfil da Amostra

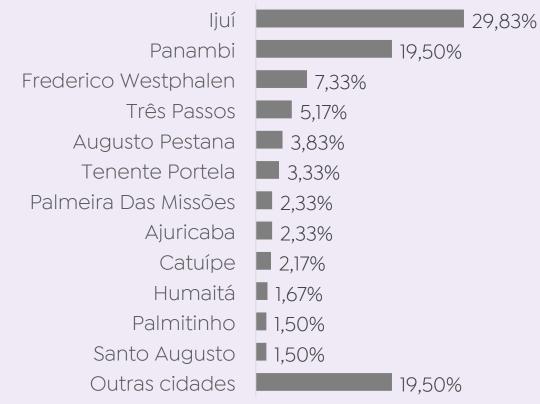








### Cidade



Resposta Única Base: 600 beneficiários

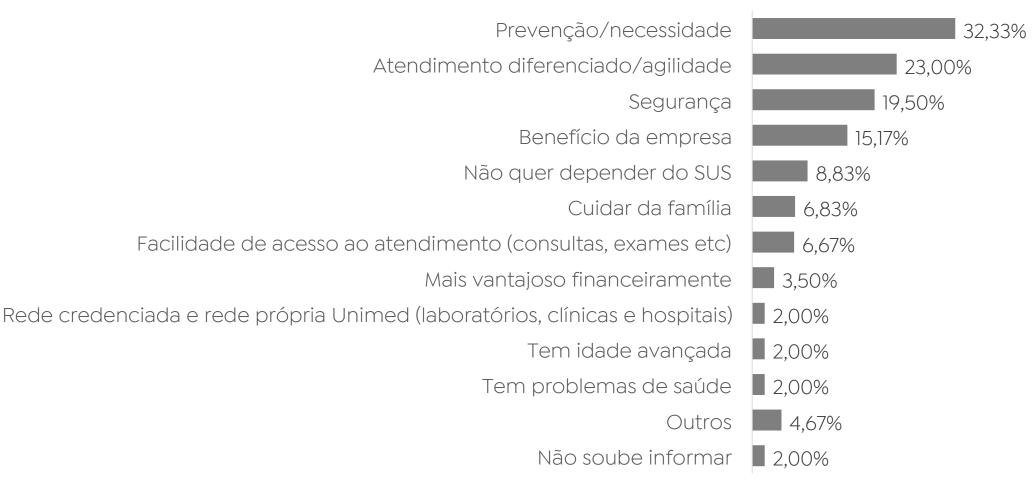
Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%





### Por quais motivos você possui plano de saúde?



Resposta múltipla e espontânea

Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0%

)%

Nível de confiança: 95%

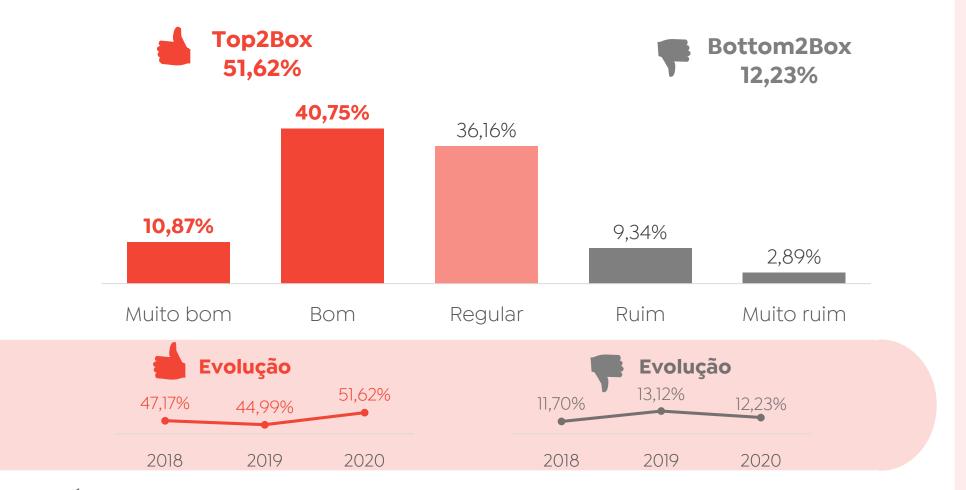


### Por quais motivos você possui plano de saúde?

		Pla	ano	Gêı	nero	F	aixa Etár	<u>'ia</u>
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 35	36 a 55	56 ou mais
Prevenção/necessidade	32,33%	32,35%	32,22%	36,60%	28,96%	25,56%	34,80%	35,65%
Atendimento diferenciado/agilidade	23,00%	22,55%	25,56%	16,60%	28,06%	22,78%	22,06%	24,07%
Segurança	19,50%	19,02%	22,22%	26,79%	13,73%	17,22%	22,06%	18,98%
Benefício da empresa	15,17%	17,06%	4,44%	15,09%	15,22%	25,00%	16,18%	6,02%
Não quer depender do SUS	8,83%	8,24%	12,22%	8,30%	9,25%	10,00%	9,31%	7,41%
Cuidar da família	6,83%	7,45%	3,33%	5,66%	7,76%	11,11%	7,84%	2,31%
Facilidade de acesso ao atendimento (consultas, exames etc)	6,67%	6,27%	8,89%	3,77%	8,96%	8,33%	9,31%	2,78%
Base	600	510	90	265	335	180	204	216







Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
54,49%	35,23%
501	88

#### Gênero

### **Masculino Feminino**

**50,00% 52,90%** 

#### Faixa Etária

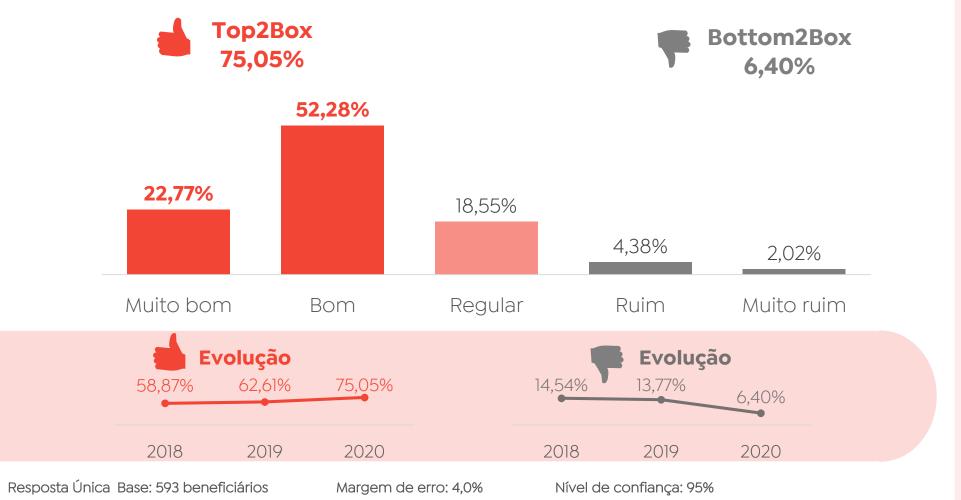
18 a 35 36 a 55 56 +

62,14% 49,00% 45,28%

177 200 212



Qual a sua avaliação em relação à facilidade para marcação de consultas na rede prestadora?



Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
76,24%	68,18%
505	88

### Gênero

### **Masculino Feminino**

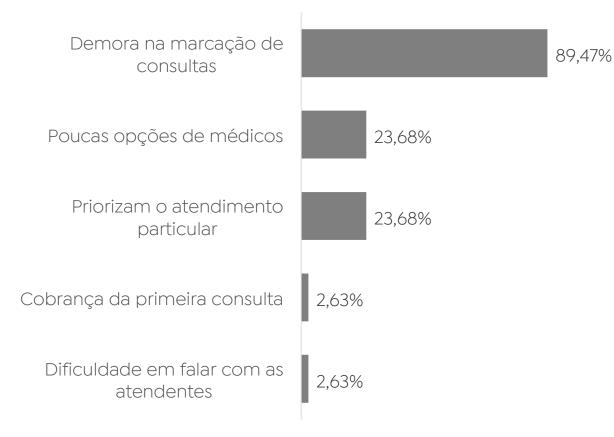
**75,77% 74,47%** *260 333* 

### Faixa Etária

18 a 35	36 a 55	56+
76,13%	71,43%	77,57%
176	203	214

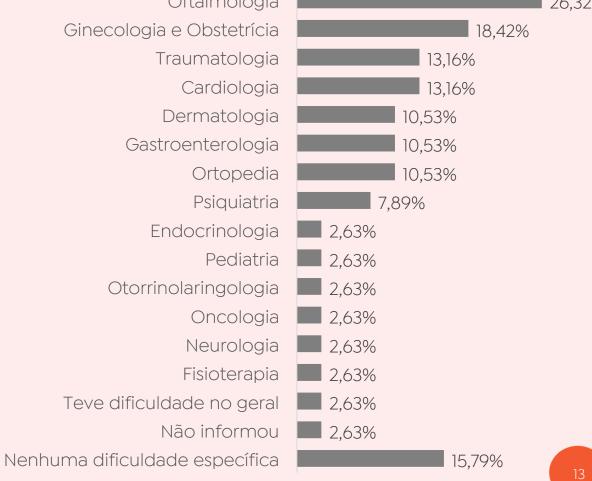


(Se Ruim ou Muito ruim) Por qual(is) motivo(s) está insatisfeito com a facilidade para marcação de consultas na rede prestadora?



Teve maior dificuldade na marcação de consultas de alguma especialidade médica na rede prestadora?

Oftalmologia 26,32%



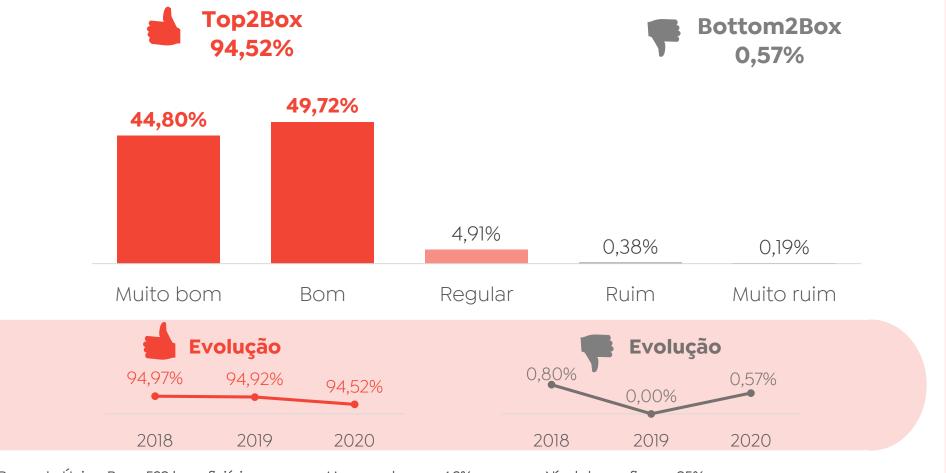
Resposta múltipla e espontânea

Base: 38 beneficiários Margem de erro: 15,9%

Nível de confiança: 95%



Qual seu grau de satisfação em relação à facilidade para marcação de exames na rede própria (Como Centro de Diagnóstico por Imagem em Ijuí, Laboratório Unimed e Hospital Unimed em Ijuí)?



Top2Box Por Segmentos

### **Plano**

PJ	PF
94,41%	95,12%
447	82

### Gênero

**Masculino Feminino** 

94,90% 94.04%

### Faixa Etária

18 a 35 36 a 55 56+ 94,80% 95,50% 93,40%



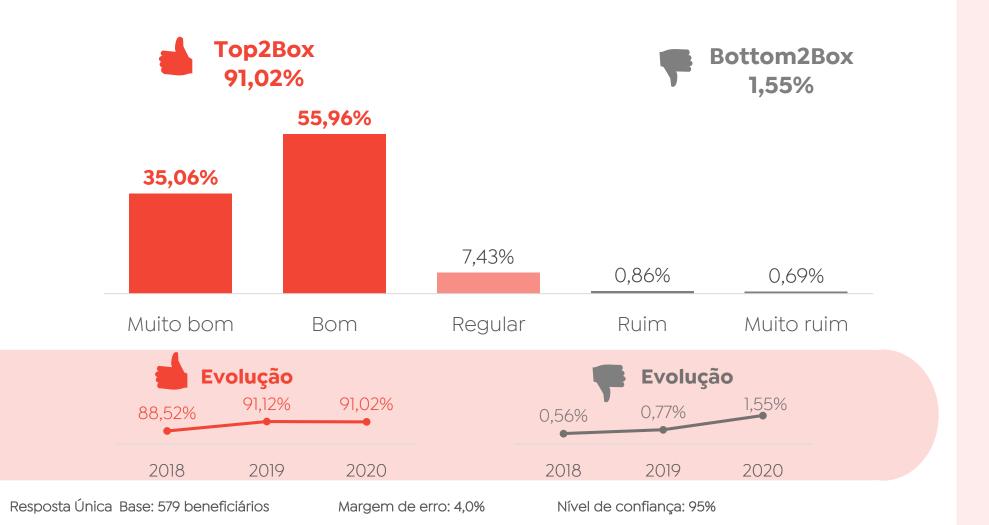
(Se Ruim ou Muito Ruim) Por qual(is) motivo(s) está insatisfeito com a facilidade para marcação de exames na rede própria?

Qual(is) local(is) teve maior dificuldade para marcação de exames da rede própria?

- Atendimento ruim no agendamento Hospital Unimed em Ijuí
- É muito longe da cidade que mora CDI em ljuí
- Sistema ruim para marcação de exames Laboratório



Qual seu grau de satisfação em relação à facilidade para marcação de exames na rede credenciada?



Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
91,28%	89,54%
493	86

### Gênero

Masculino Feminino

**91,30%** 

**90,79%** *326* 

### Faixa Etária

 18 a 35
 36 a 55
 56 +

 90,53%
 92,89%
 89,67%

 169
 197
 213



(Se Ruim ou Muito Ruim) Por qual(is) motivo(s) está insatisfeito com a facilidade para marcação de exames na rede credenciada?

- Demora no agendamento de exames 8 citações
- Demora na liberação de exames 3
- Laboratórios com dias específicos para atender
   Unimed 1
- Falta laboratório que aceite Unimed 1

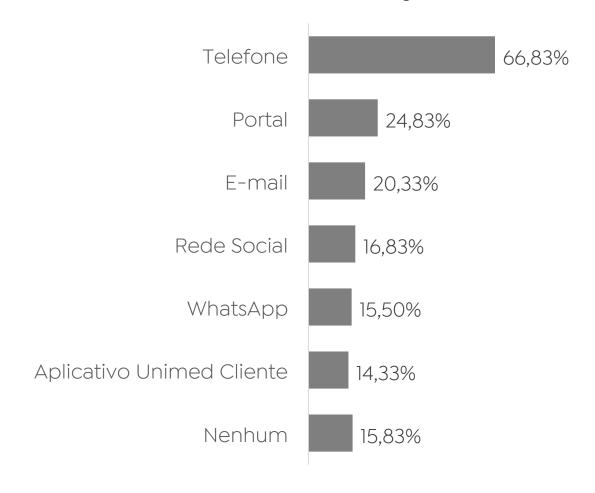
(Se Ruim ou Muito Ruim) Qual(is) local(is) teve maior dificuldade para marcação de exames na rede credenciada?

- ljuí 3 citações
- Consultórios credenciados 3
- Três Passos 2
- Laboratórios em geral 1
- Dificuldade de marcar na própria cidade 1
- Não especificou 1





Quais canais utiliza para contatar e receber informações sobre a Unimed e seu Plano de saúde?



Resposta múltipla e estimulada Base: 600 beneficiários

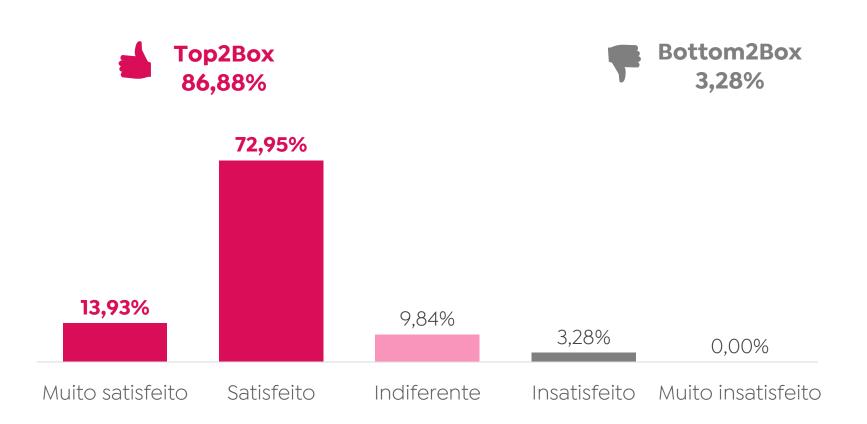


Quais canais utiliza para contatar e receber informações sobre a Unimed e seu Plano de saúde?

		PI	ano	Gêi	nero	Fa	ixa Etári	a
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 35	36 a 55	56 ou mais
Telefone	66,83%	65,69%	73,33%	63,77%	69,25%	56,67%	57,84%	83,80%
Portal	24,83%	23,73%	31,11%	22,26%	26,87%	30,56%	26,47%	18,52%
E-mail	20,33%	17,06%	38,89%	24,15%	17,31%	23,33%	23,04%	15,28%
Rede Social	16,83%	17,65%	12,22%	10,57%	21,79%	20,00%	18,63%	12,50%
WhatsApp	15,50%	13,92%	24,44%	12,83%	17,61%	16,11%	16,18%	14,35%
Aplicativo Unimed Cliente	14,33%	14,51%	13,33%	14,34%	14,33%	16,11%	16,67%	10,65%
Nenhum	15,83%	16,86%	10,00%	18,87%	13,43%	17,22%	20,10%	10,65%
Base	600	510	90	265	335	180	204	216



Qual a sua satisfação com o atendimento pelo E-mail da Unimed?



Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
85,05%	91,43%
87	35

### Gênero

### **Masculino Feminino**

**87,50% 86,21%** *58* 

### Faixa Etária

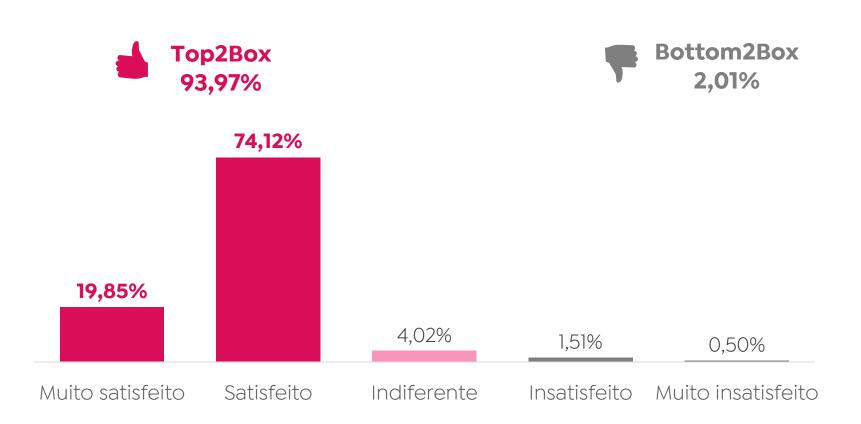
18 a 35 36 a 55 56 +

83,33% 91,49% 84,85%

42 47 33



Qual a sua satisfação com o atendimento pelo Telefone da Unimed?



Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
93,99%	93,84%
333	65

### Gênero

**Masculino Feminino** 

**95,78% 92,67%** 

### Faixa Etária

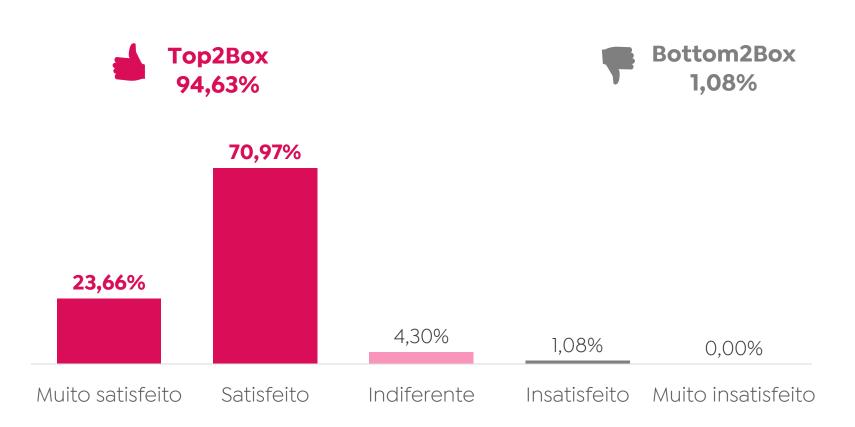
18 a 35 36 a 55 56 +

91,09% 97,46% 93,30%

101 118 179



Qual a sua satisfação com o atendimento pelo WhatsApp da Unimed?



Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
92,96%	100,00%
71	22

### Gênero

**Masculino Feminino** 

**91,18% 96,61%** 

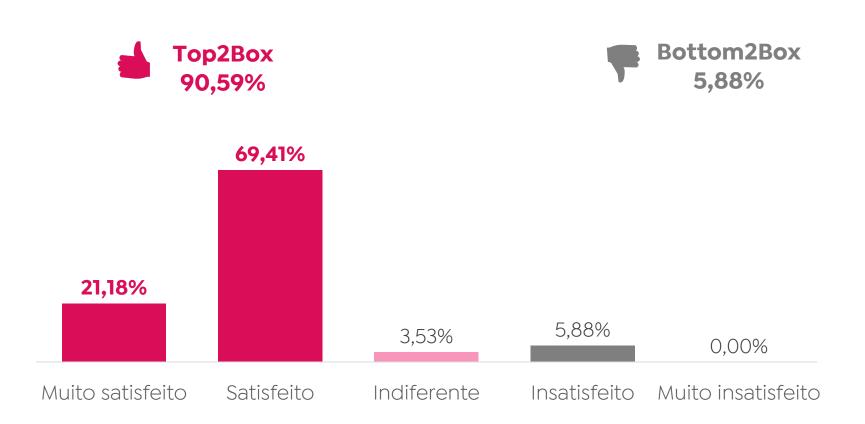
### Faixa Etária

18 a 35 36 a 55 56 +

93,11% 93,94% 96,77%
29 33 31







Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
90,54%	90,91%
74	77

### Gênero

**Masculino Feminino** 

**89,19% 91,67%** *48* 

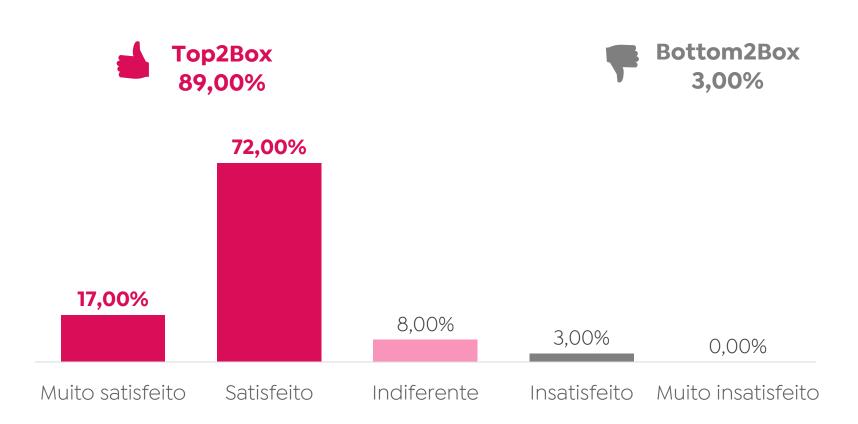
### Faixa Etária

18 a 35 36 a 55 56 +

86,20% 94,12% 90,91%
29 34 22







Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
88,77%	90,91%
89	77

### Gênero

**Masculino Feminino** 

**88,89% 89,04%** 

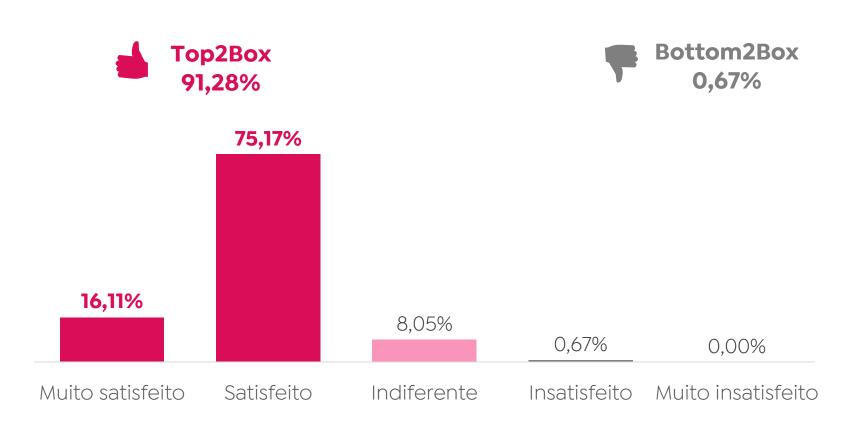
### Faixa Etária

18 a 35 36 a 55 56 +

86,11% 91,89% 88,88%
36 37 27



Qual a sua satisfação com a área de acesso ao cliente do Portal Unimed?



Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
91,73%	89,28%
121	28

### Gênero

**Masculino Feminino** 

**91,52% 91,11%** *90* 

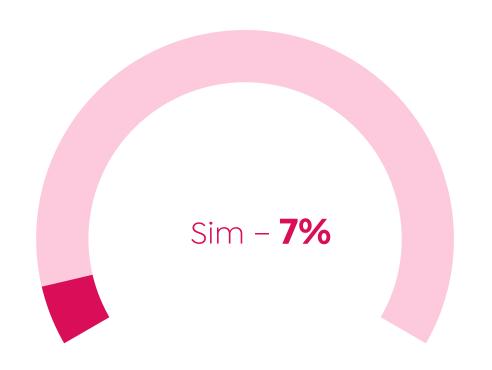
### **Faixa Etária**

18 a 35 36 a 55 56 +

87,27% 94,44% 92,50%
55 54 40



Utiliza outro canal para contatar e receber informações sobre a Unimed e seu Plano de saúde?



% Sim
Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
7,65%	3,33%
510	90

### Gênero

### Masculino Feminino

**7,17% 6,87%** *265 335* 

### **Faixa Etária**

18 a 35	36 a 55	56+
7,78%	9,31%	4,17%
180	204	216

Resposta Única

Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0%







Resposta múltipla e espontânea

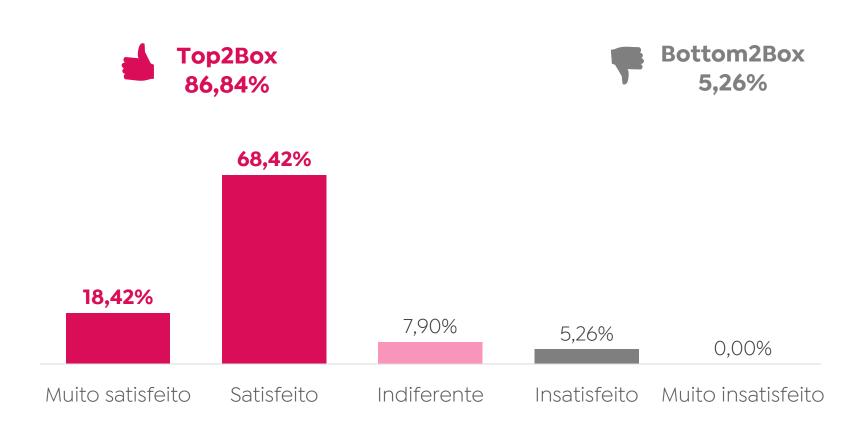
Base: 42 beneficiários\* Margem de erro: 15,1% Nível de

Nível de confiança: 95%

<sup>\*</sup>Beneficiários que utilizam outro canal para contatar e receber informações sobre a Unimed e seu Plano de saúde.







Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
88,57%	66,67%
35	3

### Gênero

Masculino Feminino 88,89% 85,00%

3,89% 85,00% 18 20

### **Faixa Etária**

18 a 35 36 a 55 56 +

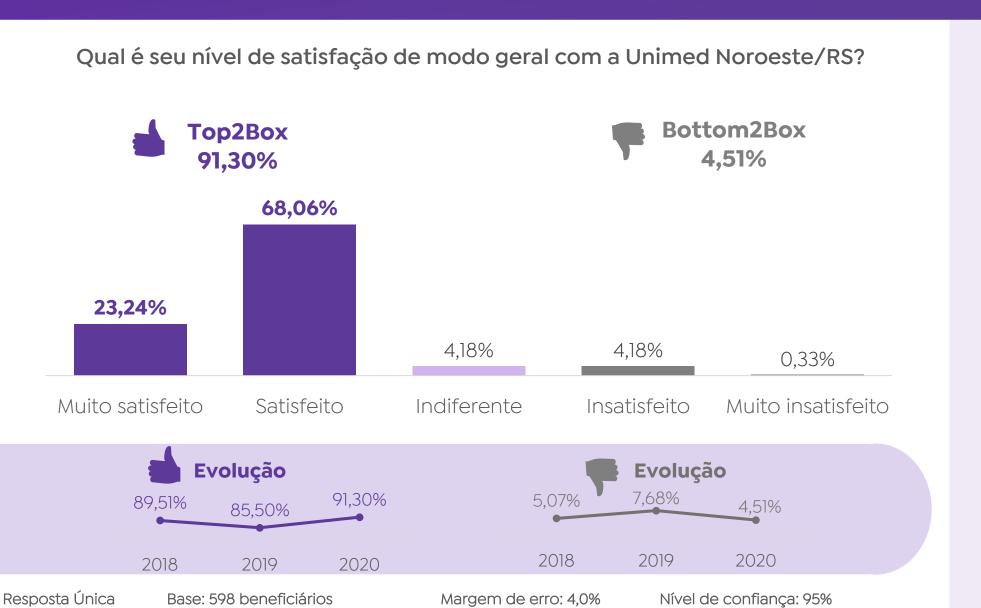
92,86% 81,25% 87,50%



# Satisfação Geral

# Satisfação Geral





Top2Box Por Segmentos

#### **Plano**

PJ	PF
90,76%	94,39%
509	89

### Gênero

Masculino Feminino

**92,83%** *265* 

90,09%

### **Faixa Etária**

18 a 35 36 a 55 56 +

92,18% 90,20% 91,62%

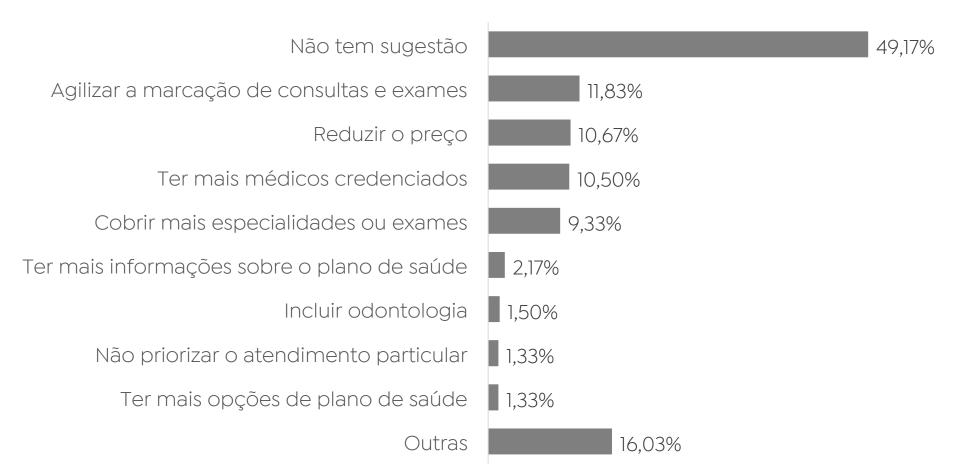
179 204 215

# Satisfação Geral



Gostaríamos de sugestões de como a Unimed pode seguir melhorando os serviços para a sua maior satisfação.

O que mais a Unimed pode fazer por você?



Resposta múltipla e espontânea Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

## Satisfação Geral



Gostaríamos de sugestões de como a Unimed pode seguir melhorando os serviços para a sua maior satisfação. O que mais a Unimed pode fazer por você?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		а
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 35	36 a 55	56 ou mais
Não tem sugestão	49,17%	49,80%	45,56%	49,81%	48,66%	58,33%	45,59%	44,91%
Agilizar a marcação de consultas e exames	11,83%	10,98%	16,67%	12,08%	11,64%	10,56%	14,22%	10,65%
Reduzir o preço	10,67%	10,20%	13,33%	9,81%	11,34%	3,33%	7,35%	19,91%
Ter mais médicos credenciados	10,50%	10,98%	7,78%	10,57%	10,45%	10,00%	13,73%	7,87%
Cobrir mais especialidades ou exames	9,33%	9,41%	8,89%	8,30%	10,15%	6,11%	10,78%	10,65%
Base	600	510	90	265	335	180	204	216

Resposta múltipla e espontânea



## Estatísticas

## Estatísticas



Para cálculo dos indicadores as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito ruim	1

Resposta	Peso
Muito satisfeito	5
Satisfeito	4
Indiferente	3
Insatisfeito	2
Muito insatisfeito	1

## Estatísticas



	Base	Média	Desvio padrão	Erro padrão	Limite inferior	Limite superior
Preço do plano	589	3,47	0,91	0,04	3,40	3,55
Marcação de consultas na rede prestadora	593	3,89	0,87	0,04	3,82	3,96
Marcação de exames na rede própria	529	4,39	0,62	0,03	4,33	4,44
Marcação de exames na rede credenciada	579	4,24	0,68	0,03	4,18	4,29
E-mail	122	3,98	0,61	0,06	3,87	4,08
Telefone	398	4,11	0,58	0,03	4,06	4,17
WhatsApp	93	4,17	0,54	0,06	4,06	4,28
Aplicativo Unimed Cliente	85	4,06	0,70	0,08	3,91	4,21
Rede Social	100	4,03	0,61	0,06	3,91	4,15
Portal Unimed	149	4,07	0,52	0,04	3,98	4,15
Outro Canal	38	4,00	0,70	0,11	3,78	4,22
Satisfação geral	598	4,10	0,68	0,03	4,04	4,15



# Conclusões

## Comparativo



No geral, os resultados obtidos em 2020 demonstram evolução positiva quando comparados à pesquisa realizada no ano base anterior.

A maioria dos beneficiários entrevistados possui plano de saúde principalmente por prevenção e segurança e pela agilidade no atendimento.

O preço do plano de saúde da Unimed Noroeste/RS foi considerado regular por mais de um terço dos beneficiários. Vale destacar que o Top2Box obtido evolui de 44,99% em 2019 para 51,62% em 2020.

A Facilidade de marcação de consultas na rede prestadora apresentou crescimento significativo, de 62,61% para 75,05% no Top2Box. Entre os insatisfeitos (6,40%), a demora no agendamento foi o principal motivo de insatisfação. A maior dificuldade para agendamento se encontra nas especialidades médicas de Oftalmologia e Ginecologia/Obstetrícia.

A avaliação da Facilidade para marcação de exames tanto na rede própria quanto na rede prestadora foi elevada e praticamente não apresentou variação comparada ao ano anterior.

## Comparativo

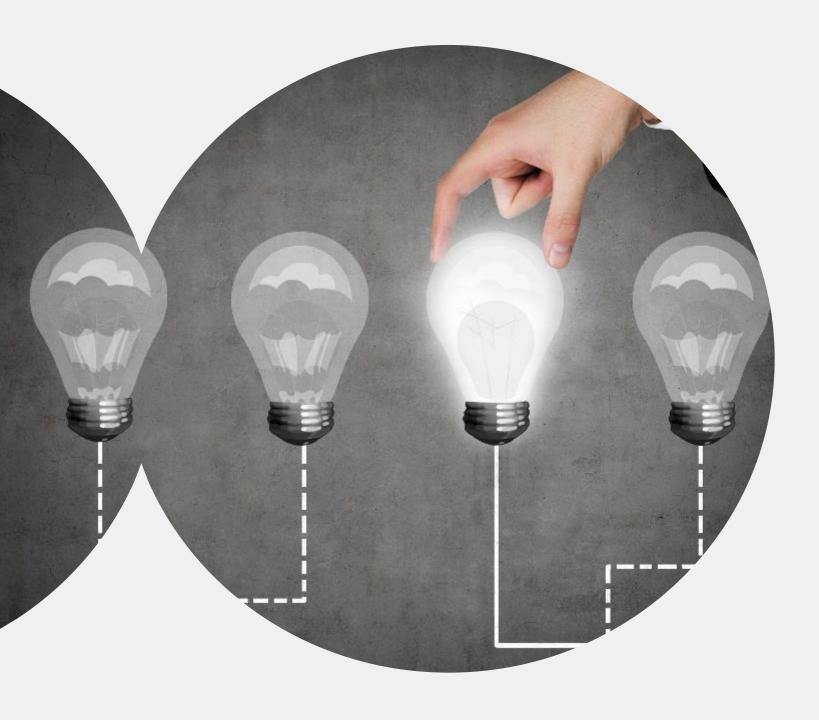


O telefone é o canal mais utilizado para contatar e receber informações sobre a Unimed. No geral, os beneficiários estão satisfeitos com o atendimento através dos canais da Operadora.

A satisfação geral dos beneficiários com a Unimed Noroeste/RS é elevada e apresentou crescimento em 2020. O Top2Box foi de 85,50% em 2019 para 91,30% em 2020, considerando as respostas válidas.

A maioria dos entrevistados não sugeriu melhorias para a Unimed Noroeste/RS.

No entanto, há uma demanda pela agilidade na marcação de consultas e exames, reduzir o preço e ter mais médicos credenciados.



Zeem

Inteligência em Pesquisas

(41) 3092-7505 zoom@zoompesquisas.com.br Rua Acyr Guimarāes, 436, Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br