

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - IDSS

ANO BASE 2019



# SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	09
04	ATENÇÃO À SAUDE	12
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	18
06	AVALIAÇÃO GERAL	22
07	ESTATÍSTICAS	25
08	CONCLUSÕES	28

# INTRODUÇÃO





## INTRODUÇÃO

### EMPRESA

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

### RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

A Unimed Ibitinga 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 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 Ibitinga com os serviços prestados pela Operadora.



### PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ibitinga, com 18 anos ou mais.

# METODOLOGIA





# 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.

### INDICADORES

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

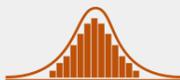
**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



### TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



### UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 12.828 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 10.082. Amostra total de 400 entrevistas. Margem de erro de 4,8% com nível de confiança de 95%.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 19/02/2020 a 09/03/2020.



## METODOLOGIA



## 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 Ibitinga é 12.828. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 10.082 cadastros. Foram abordados no total 3.139 beneficiários, classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	416
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	138
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	26
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.559
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>13%</b>

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

Em relação ao item (i), 16 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 contato, 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.



## METODOLOGIA



## 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, gerando a classificação conforme exigência da ANS.

# PERFIL DA AMOSTRA



# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO



Masculino  
44,25%

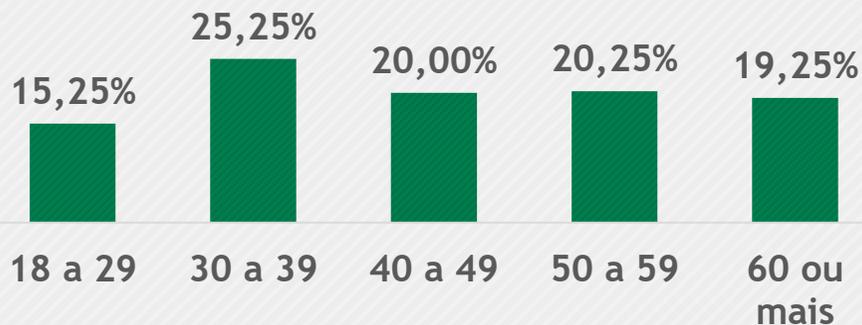


Feminino  
55,75%

## FAIXA ETÁRIA



Idade Média  
45 anos



## TIPO DE PLANO



PF  
28,75%



PJ  
71,25%

## PERFIL



Dependente  
21,00%



Titular  
79,00%

Base: 400 beneficiários

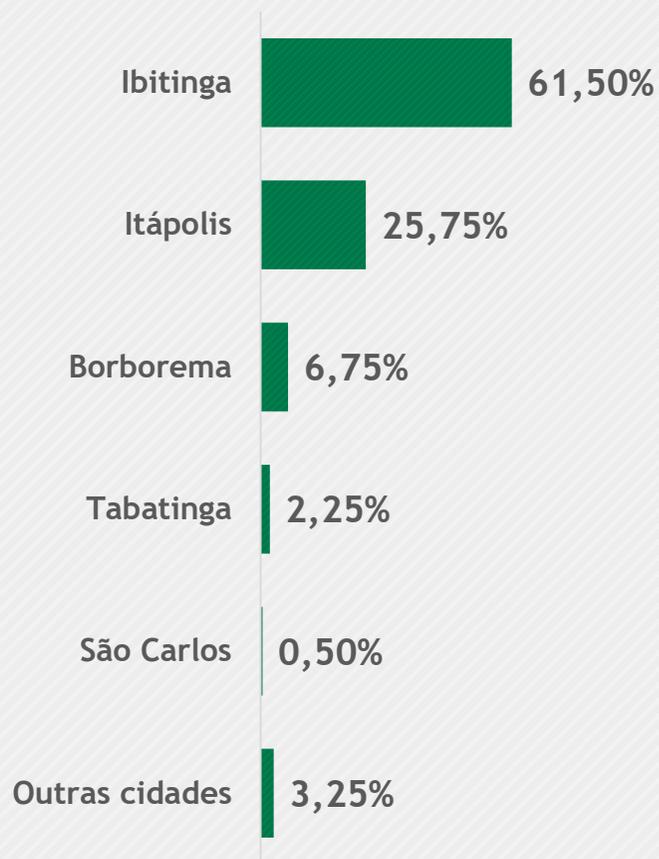
Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE QUE RESIDE



## MANIFESTAÇÃO



Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

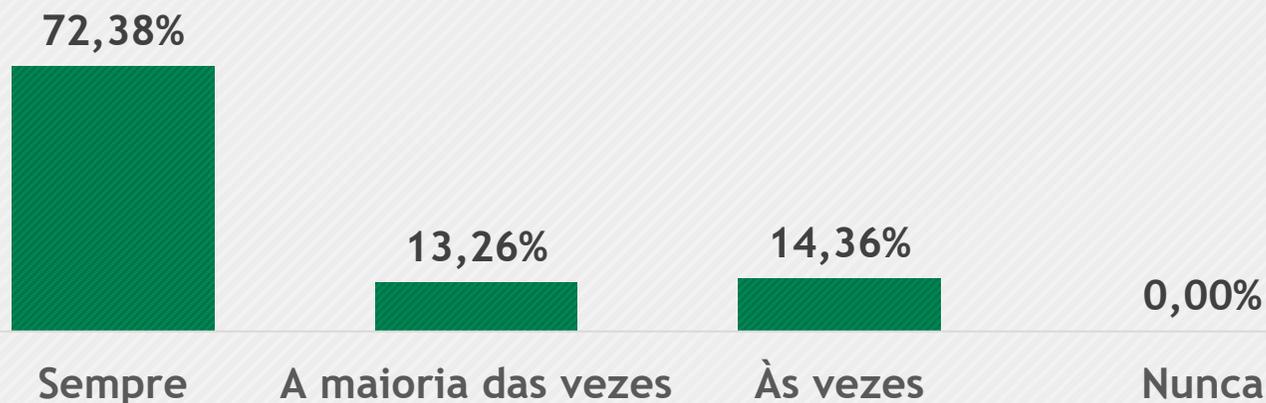


# ATENÇÃO À SAÚDE

# ATENÇÃO À SAÚDE

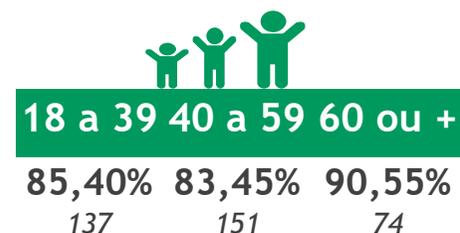
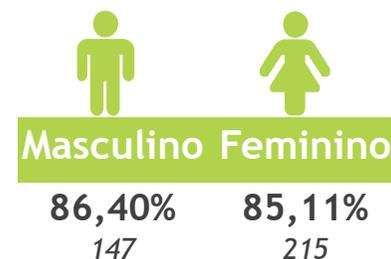
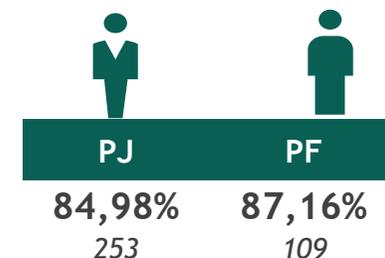


Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



A maioria dos beneficiários conseguiu acesso aos cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 38 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 9,5% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 362 beneficiários

Margem de erro: 5,1%

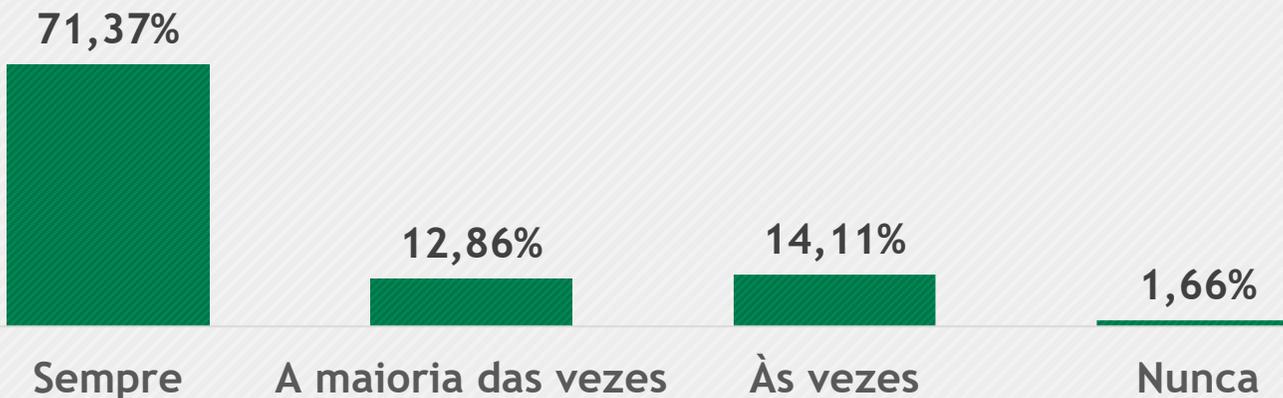
Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



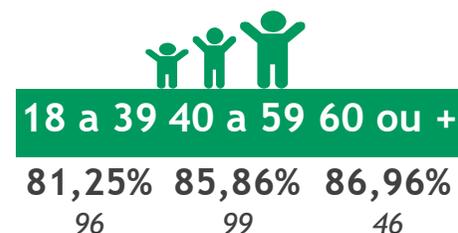
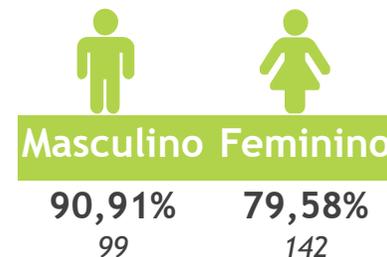
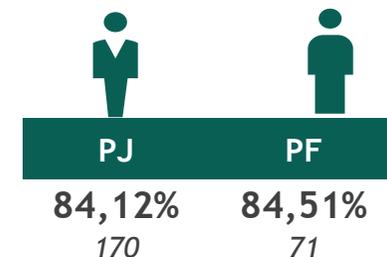
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Top2Box  Bottom2Box   
2019: 84,23%      2019: 15,77%



Dois quintos dos beneficiários não necessitou 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. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 159 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 40% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 241 beneficiários

Margem de erro: 6,2%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE

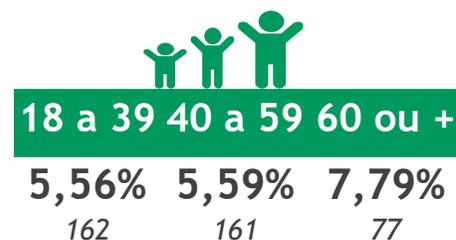
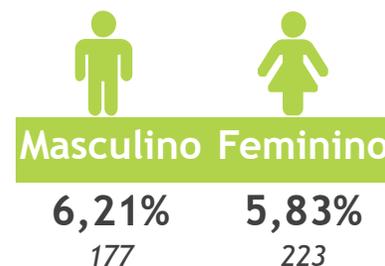
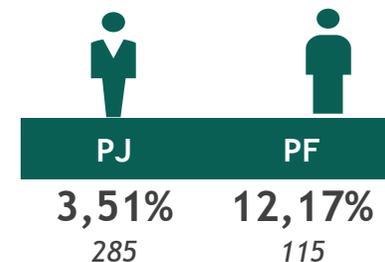


Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?



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

## % Se Sim Por Perfil



Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,8%  
Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE

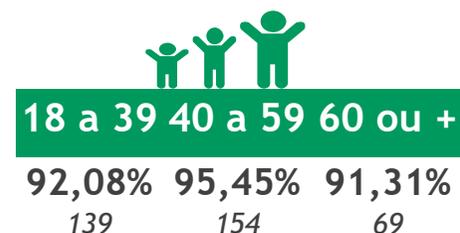
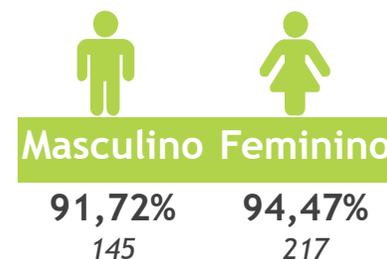
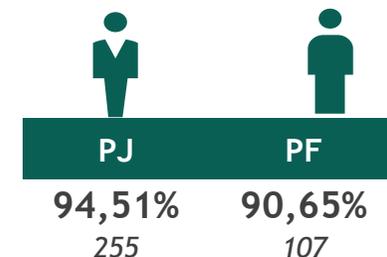


Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



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

## Top2Box Por Perfil



Nota: 38 entrevistados não avaliaram, o que representa 9,5% da amostra.

Base: 362 beneficiários

Margem de erro: 5,1%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE

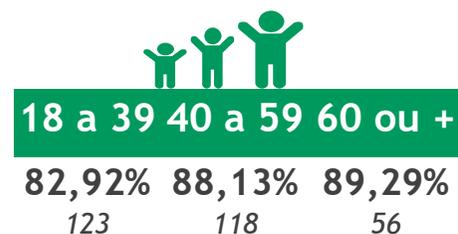
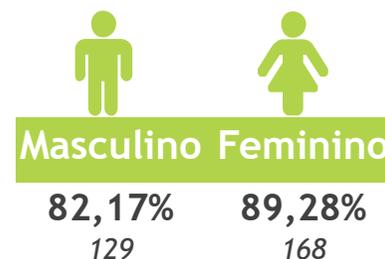
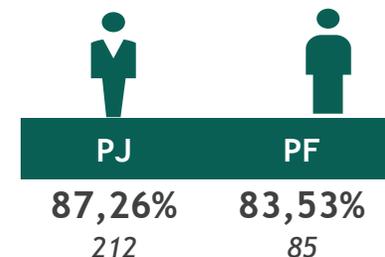


Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital ?



Um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 103 entrevistados não avaliaram, o que representa 26% da amostra.

Base: 297 beneficiários

Margem de erro: 5,6%

Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



# CANAIS DE ATENDIMENTO

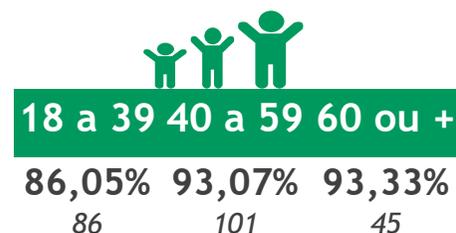
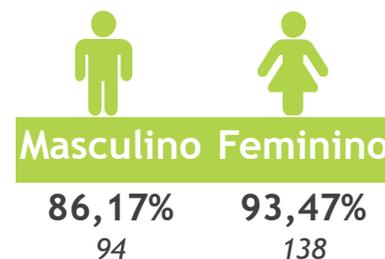
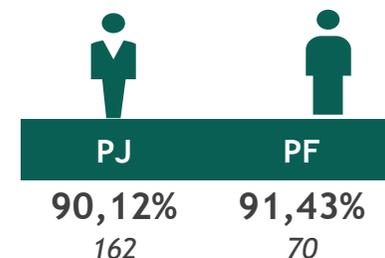


Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Pouco mais de dois quintos dos entrevistados não entraram em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 168 entrevistados não avaliaram, o que representa 42% da amostra.

Base: 232 beneficiários

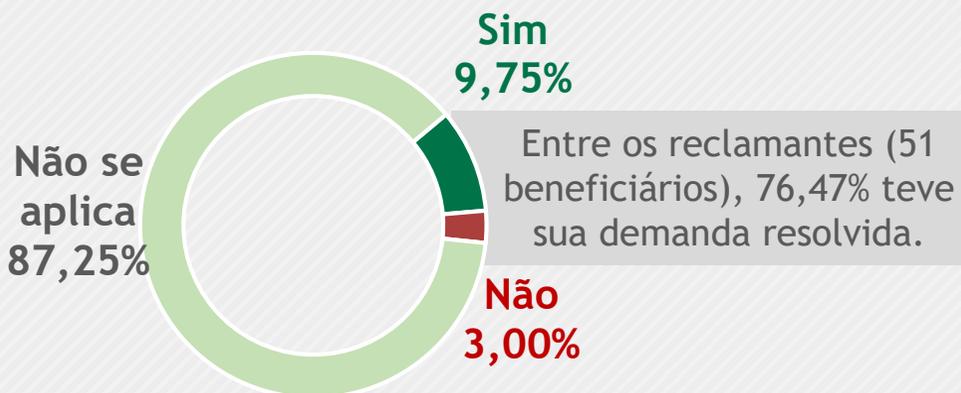
Margem de erro: 6,4%

Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora.

Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,8%  
Nível de confiança: 95%

## Por Perfil

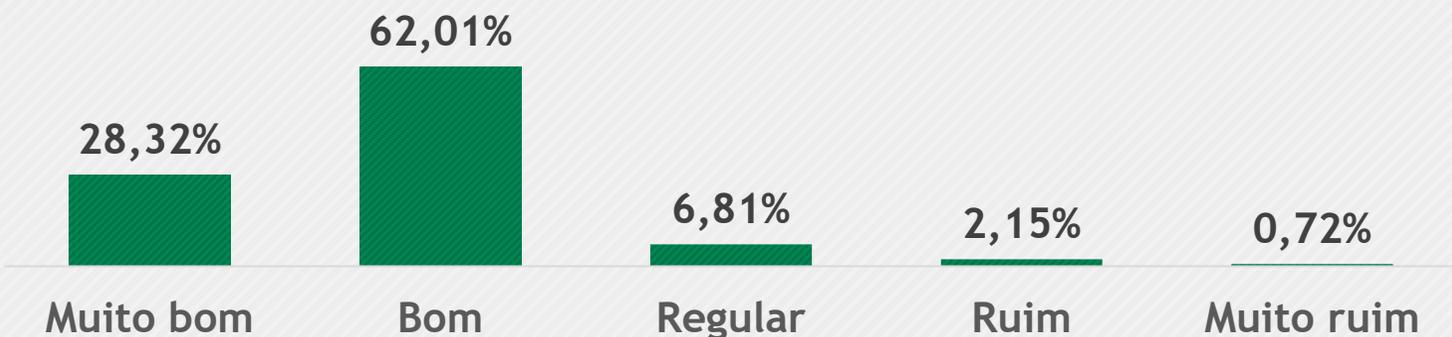
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	5,61%	20,00%	8,47%	10,76%
Não	1,40%	6,96%	2,26%	3,59%
NA	92,98%	73,04%	89,27%	85,65%
Base	285	115	177	223

	18 a 39	40 a 59	60 ou +
Sim	12,35%	8,70%	6,49%
Não	0,00%	4,35%	6,49%
NA	87,65%	86,96%	87,01%
Base	162	161	77

# CANAIS DE ATENDIMENTO

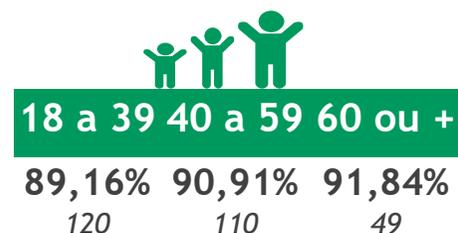
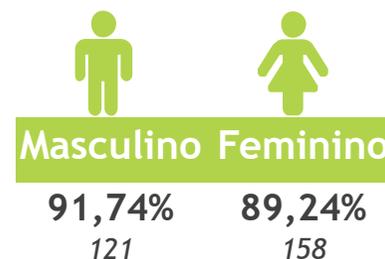
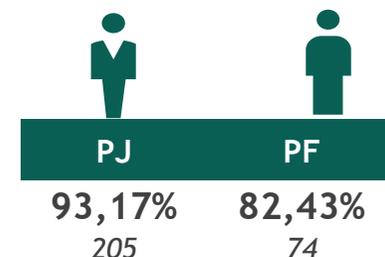


Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Quase um terço não soube avaliar a documentação exigida pela Operadora. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 121 entrevistados não avaliaram, o que representa 30% da amostra.

Base: 279 beneficiários

Margem de erro: 5,8%

Nível de confiança: 95%

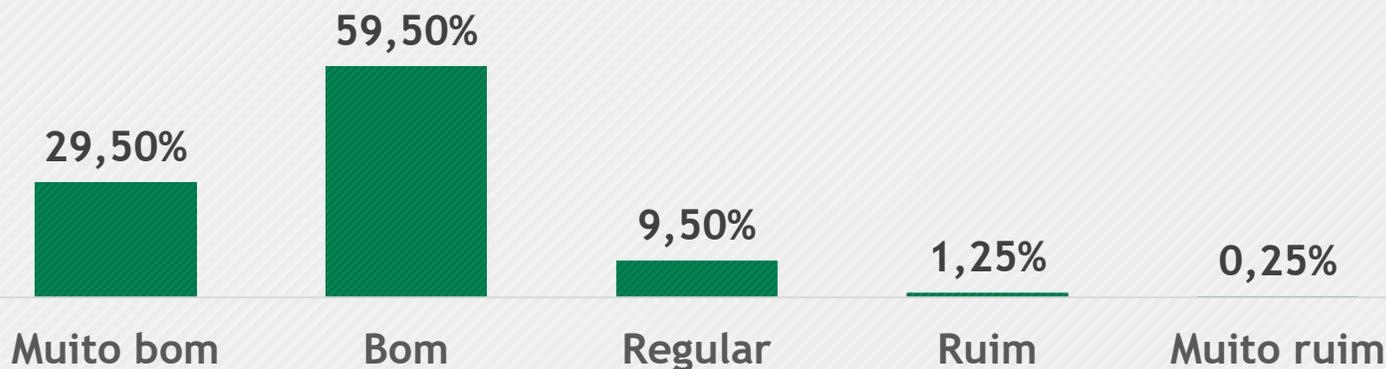
# AVALIAÇÃO GERAL



# AValiação GERAL

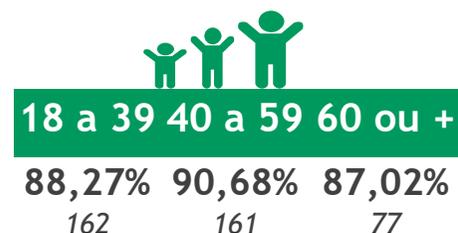
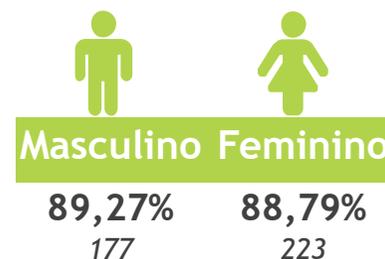
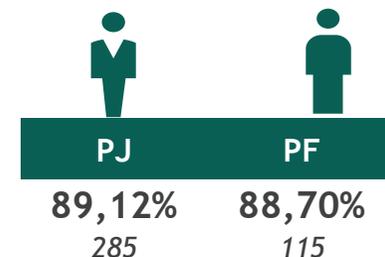


Como você avalia seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Ibitinga é elevada.  
A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

## Top2Box Por Perfil



# AValiação GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Recomendaria

2019: 84,50%

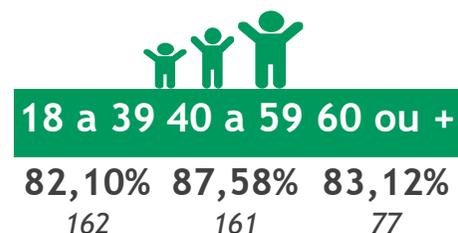
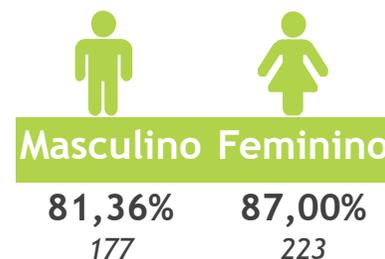
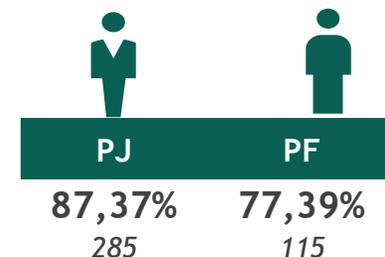
Não recomendaria

2019: 3,25%



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Ibitinga, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e uma pequena parcela não o recomendaria.

## Recomendaria Por Perfil



# ESTATÍSTICAS

# ESTATÍSTICAS

Para cálculo das estatísticas 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

*\*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.*

# ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	362	3,58	0,73	0,04	3,50	3,66
Frequência de atendimento de atenção imediata	241	3,54	0,80	0,05	3,44	3,64
Atenção em saúde recebida	362	4,38	0,65	0,03	4,31	4,44
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	297	4,10	0,75	0,04	4,01	4,18
Atendimento, considerando o acesso as informações	232	4,30	0,66	0,04	4,22	4,39
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	279	4,15	0,69	0,04	4,07	4,23
Avaliação do Plano	400	4,17	0,66	0,03	4,10	4,23
Recomendação	400	2,89	0,56	0,03	2,83	2,94

# CONCLUSÕES





## Conclusões

### ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Ibitinga. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 85,64%, considerando as respostas válidas.

Dois quintos da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 84,23%, considerando as respostas válidas.

Menos de um décimo 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 pelos prestadores de serviços credenciados, é elevada. O Top2Box obtido foi de 93,37%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quarto dos entrevistados não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. Considerando os que tiveram acesso à lista, o Top2Box obtido foi de 86,19%.



## Conclusões

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Cerca de dois quintos dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Ibitinga nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 90,52%, considerando as respostas válidas.

A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, a maior parte teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 90,33%, considerando as respostas válidas.



## Conclusões

### AVALIAÇÃO GERAL

A satisfação com o plano da Unimed Ibitinga é elevada. A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Ibitinga como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 9,50% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,50% das respostas. O Top2Box obtido foi de 89,00%.

O grau de recomendação da Unimed Ibitinga é expressivo: 84,50% dos entrevistados recomendariam o plano, 12,25% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,25% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

41 3092-7505

