

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
BENEFICIÁRIOS DA UNIMED
SALTO/ITU - 2018**



Entrevistas

Por telefone; entrevistadores devidamente treinados e identificados.

Coleta das informações

Entre os dias 15 de Outubro e 05 de Dezembro de 2018.

Equipe

1 coordenador, 2 entrevistadores e 1 estatístico responsável.

Questionário

Aplicado conforme os padrões exigidos pela empresa e pela Agência Nacional de Saúde.

Metodologia

População: todos os beneficiários da Unimed Salto/Itu, incluindo planos coletivos e individuais, conforme banco de dados fornecido.

Amostra: calculada a partir de um erro amostral 5,22% com um grau de confiança de 95%.

AMOSTRA



340

RESPONDENTES

Metodologia

A pesquisa foi realizada com 340 respondentes válidos, estratificados conforme os percentuais verificados na população total, quanto à características de sexo, faixa etária e tipo de plano (coletivo ou individual).

Algumas médias são calculadas levando-se em conta a amostra de 340 pessoas e outras com amostras menores, isto é, as médias das respostas das questões foram calculadas baseadas no número de respondentes que deram uma resposta diferente de “Não se aplica - NA”. O total de respondentes (amostra) que compõe a média está descrito em cada questão na igualdade de “x”.

A amostragem foi feita a partir de uma Amostra Aleatória Estratificada da população (pessoas que têm plano, seja coletivo ou individual).

População

A população considerada para a pesquisa teve como sistema de referência o banco de dados com todos os beneficiários do plano de saúde tanto individual como coletivo, perfazendo um total de 17.275.

A amostra foi calculada a partir de um erro amostral 5% com um grau de confiança de 95%.

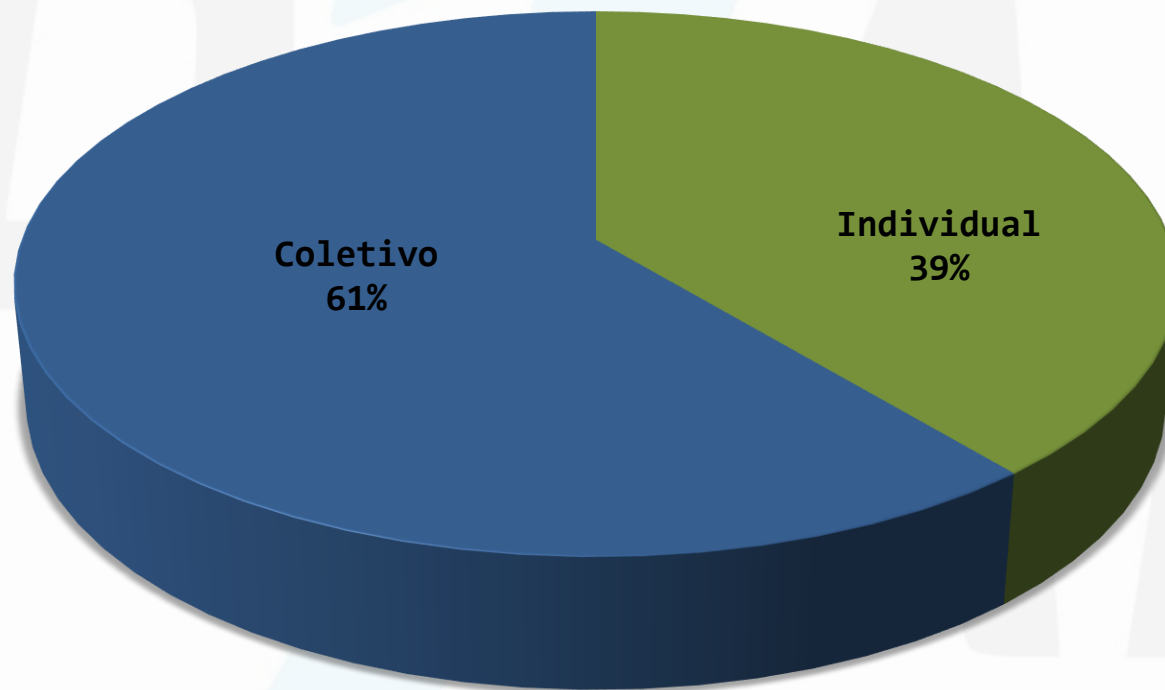
População

17.275 beneficiários

Amostra (respondentes)

340 beneficiários

Amostra (340 beneficiários)



- 61% dos respondentes são beneficiários do plano coletivo;
- 39% dos respondentes são beneficiários do plano individual;

DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA TOTAL (340) (%)

IDADE

18 à 27 anos	→	55	(16,17%)
28 à 37 anos	→	50	(14,70%)
38 à 47 anos	→	63	(18,52%)
48 à 57 anos	→	58	(17,06%)
58 à 67 anos	→	49	(14,42%)
Mais de 67 anos	→	65	(19,11%)



FEMININO → **155** (45,58%)



MASCULINO → **185** (54,42%)

Plano Individual → **134** (39%)

Plano Coletivo → **206** (61%)

RESULTADOS GERAIS

2018

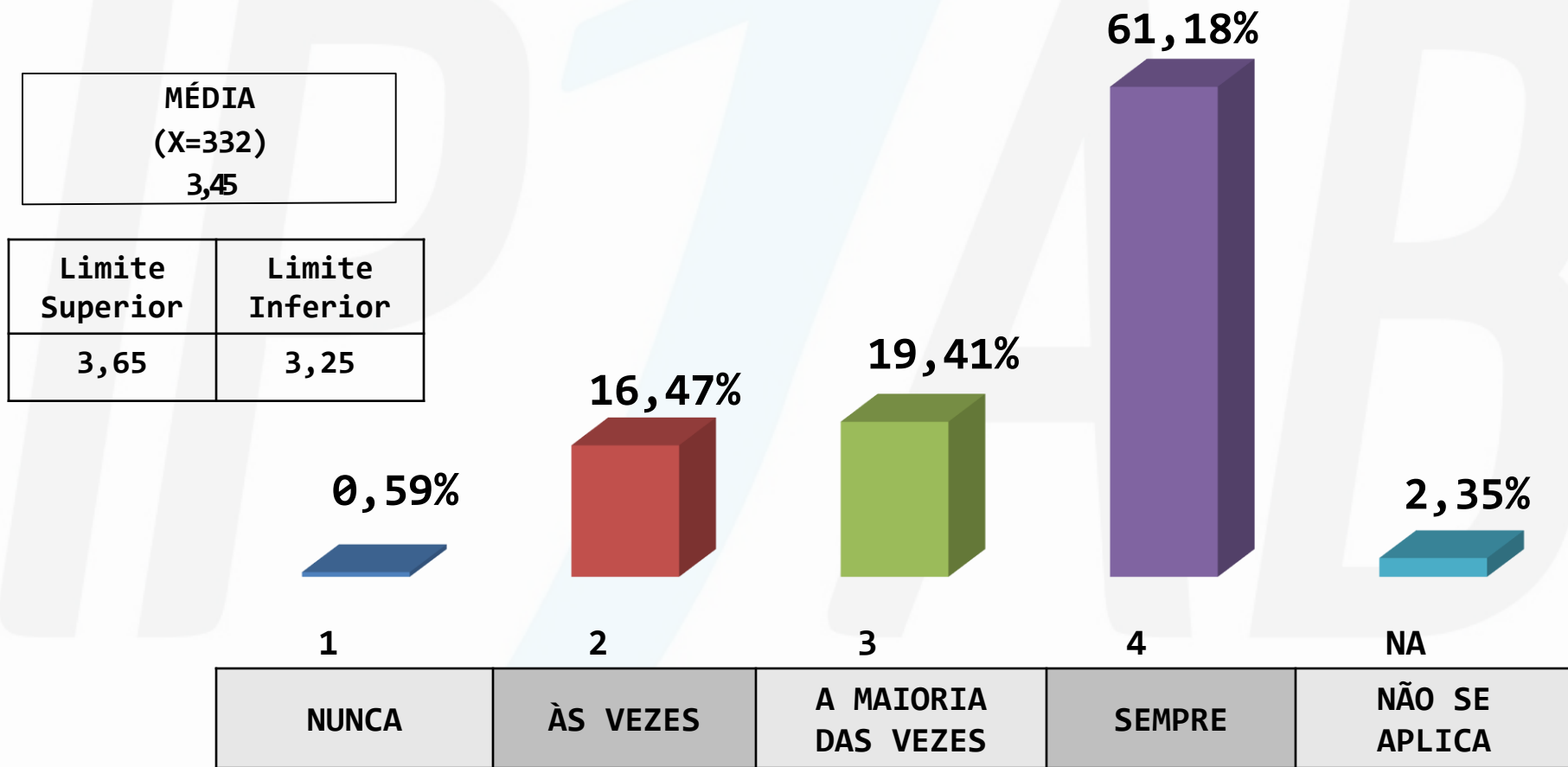
340 Respondentes

INSTITUTO DE PESQUISA
DE JABOTICABAL

A. Atenção à Saúde

INSTITUTO DE PESQUISA
DE JABOTICABAL

Q.1: Nos últimos doze meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



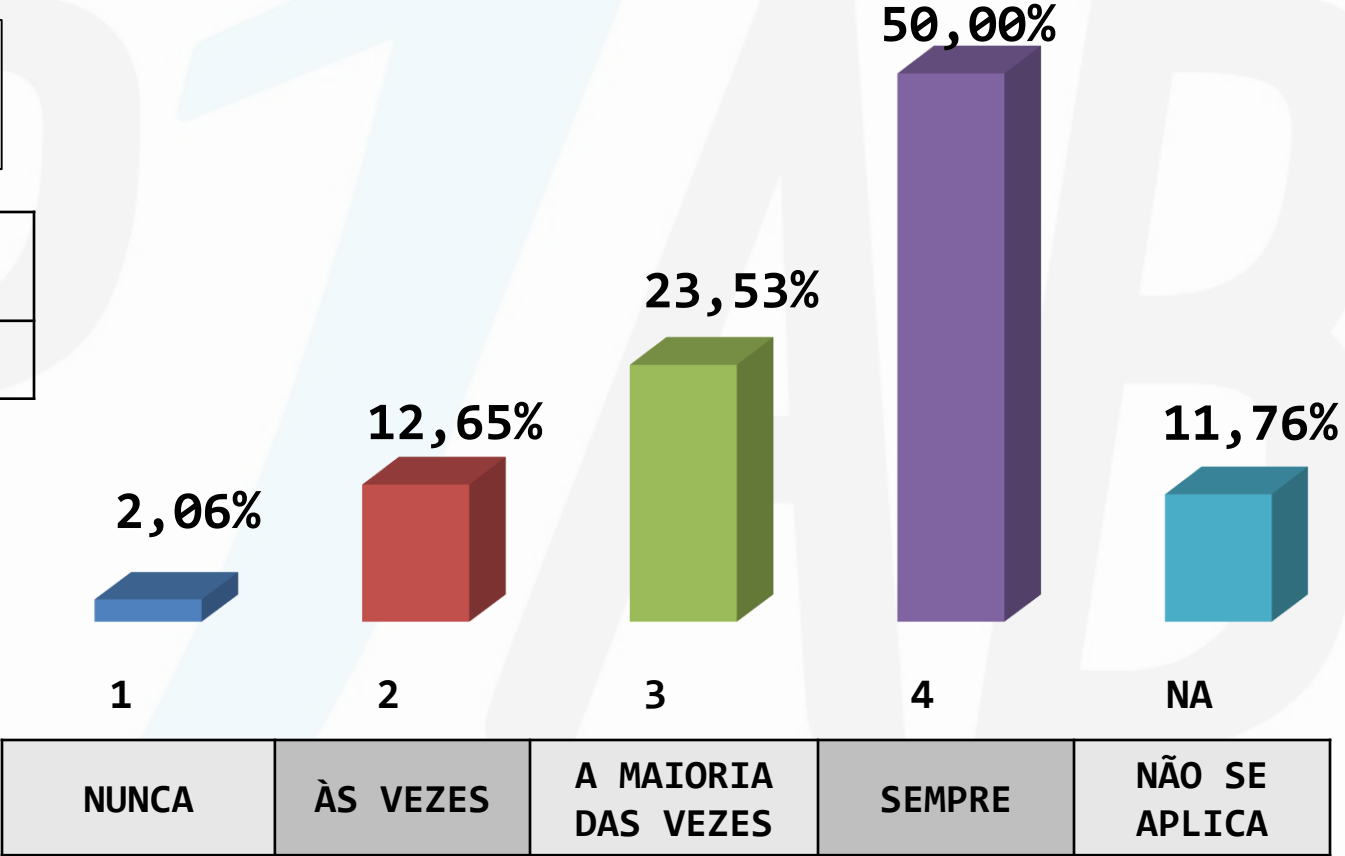
Houve sugestões para uma maior compatibilidade de horários com os médicos, pois sempre precisa marcar em horário de serviço e com muita demora.

Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.2 Nos últimos doze meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

MÉDIA
(X=300)
3,38

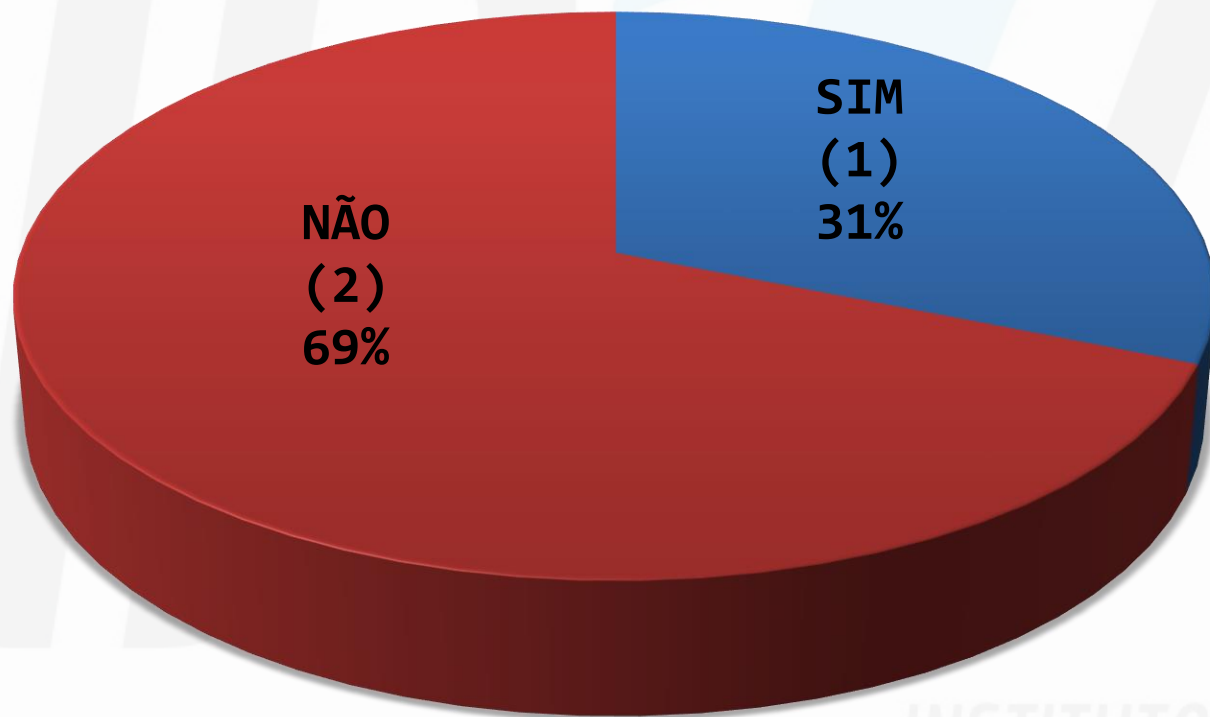
Limite Superior	Limite Inferior
3,58	3,18



Houveram diversas reclamações a respeito da demora no pronto-atendimento de Salto, principalmente no tocante a casos “menos graves”.

Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.3 Nos últimos doze meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



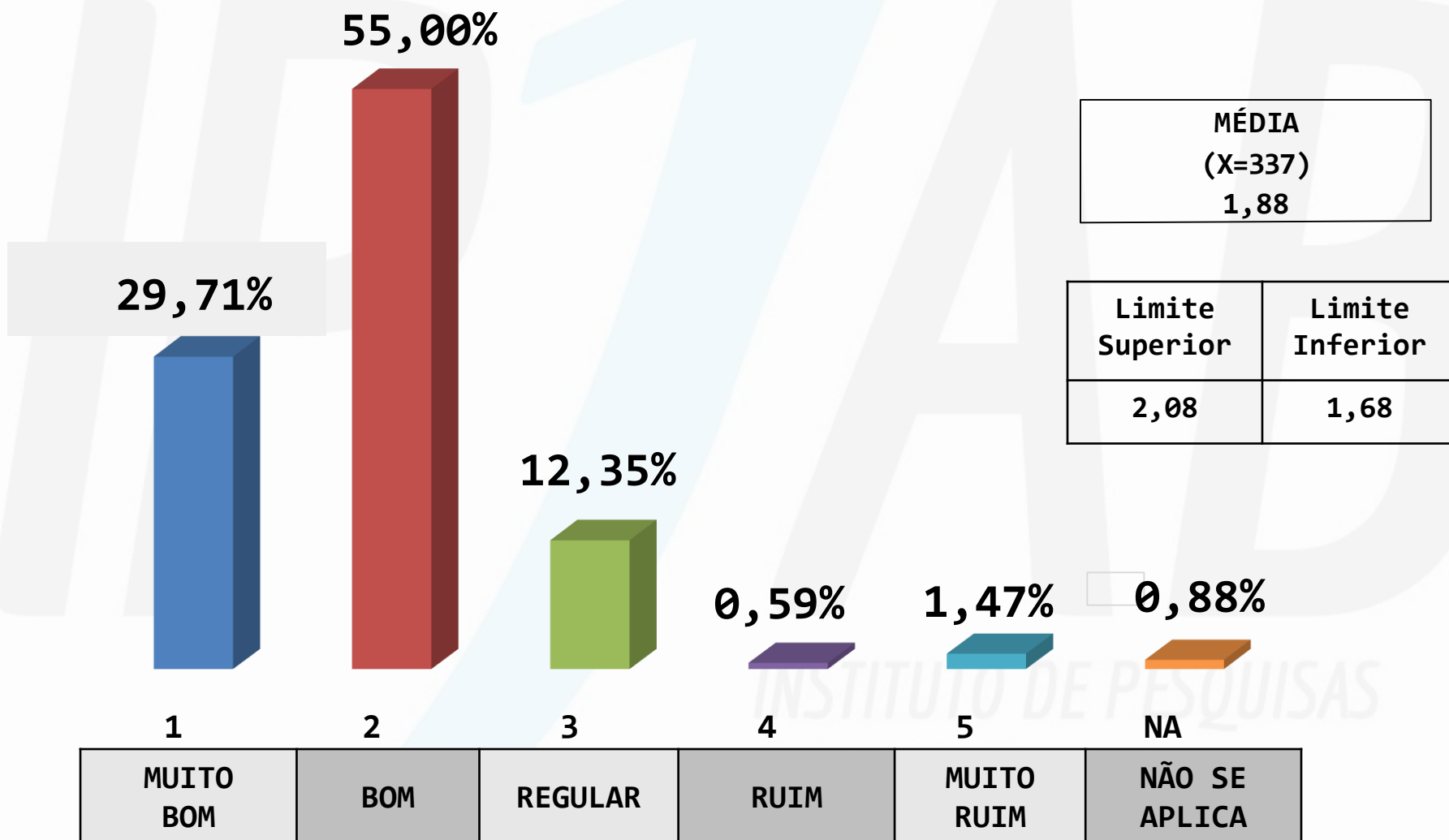
MÉDIA (X=340) 1,69

Limite Superior	Limite Inferior
1,89	1,49

Grande parte dos respondentes desconhecia a preocupação da Unimed com a prevenção. Deste modo, a sugestão são ações mais efetivas de divulgação e contato para com os beneficiários.

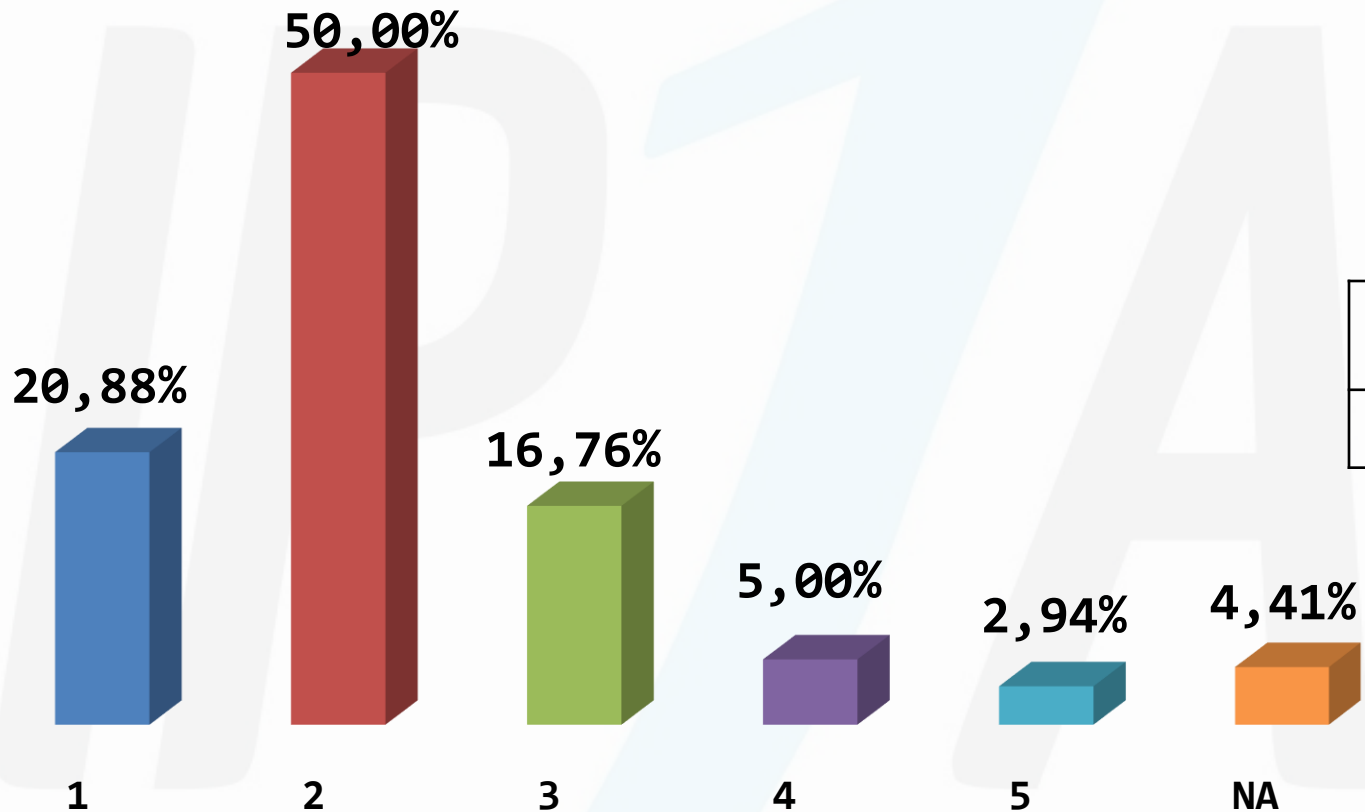
Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.4 Nos últimos doze meses, como você avalia a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.5 Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc.)?



MÉDIA (X=325) 2,15

Limite Superior	Limite Inferior
2,35	1,95

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
-----------	-----	---------	------	------------	---------------

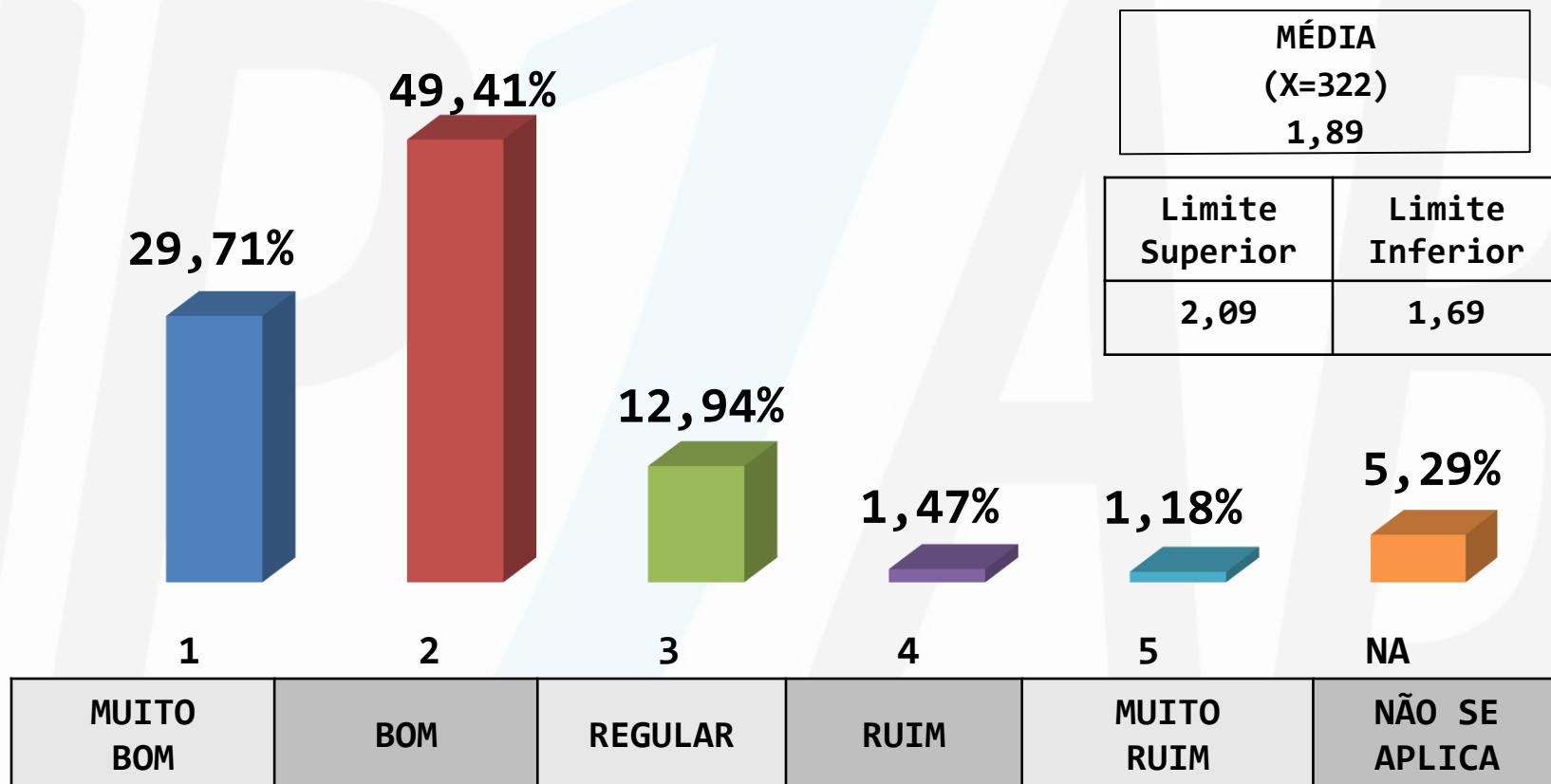
Diversos respondentes comentaram que não há mais o livro físico com os contatos dos médicos, sendo a lista virtual de difícil acesso e desatualizada.

Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

B. Canais de Atendimento

*INSTITUTO DE PESQUISA
DE JABOTICABAL*

Q.6 Nos últimos doze meses, ao acessar a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Muita demora nos atendimentos telefônicos e por e-mail. Algumas pessoas afirmaram preferir ir até a Unimed do que ligar. Sugeriram que a Unimed Salto/Itu desenvolva um 0800 para facilitar aos beneficiários de outros municípios.

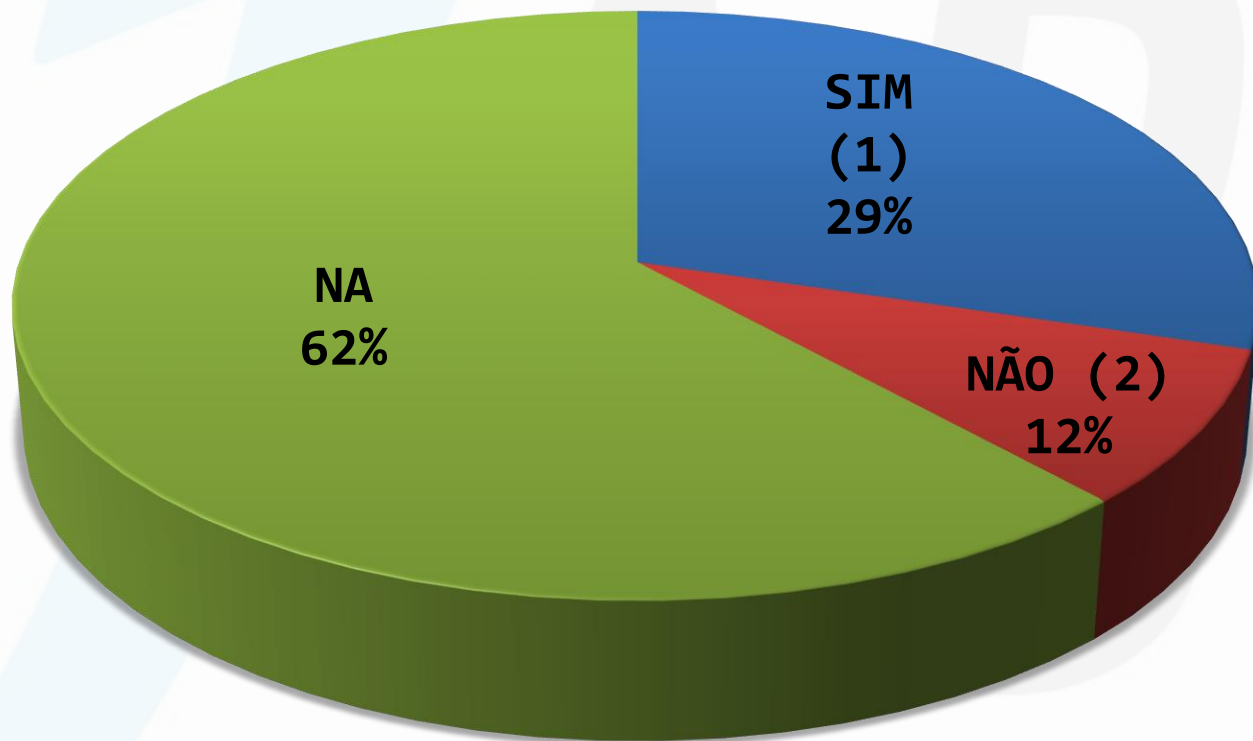
Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.7 Nos últimos doze meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, teve sua demanda resolvida?

NA REPRESENTA “NÃO SE APLICA”

MÉDIA
(X=141)
1,22

Limite Superior	Limite Inferior
1,42	1,02



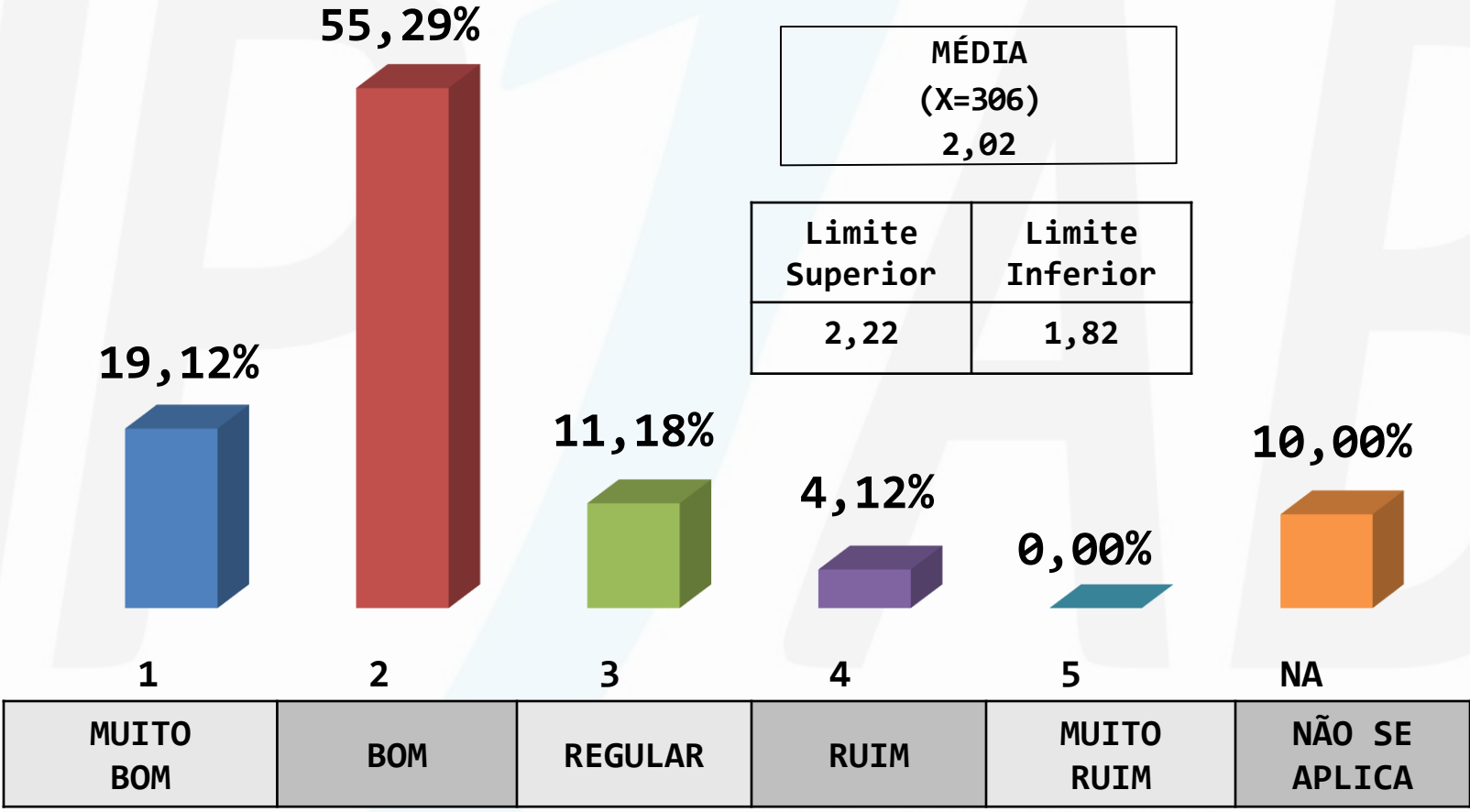
A maioria dos entrevistados não realizou nenhuma reclamação ou tipo de contato com a operadora no período. Dentre os entrevistados que entraram em contato a maioria teve sua respectiva demanda resolvida.

Amostra base 340

Erro padrão +/- 5%

Grau de confiança
95%

Q.8 Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



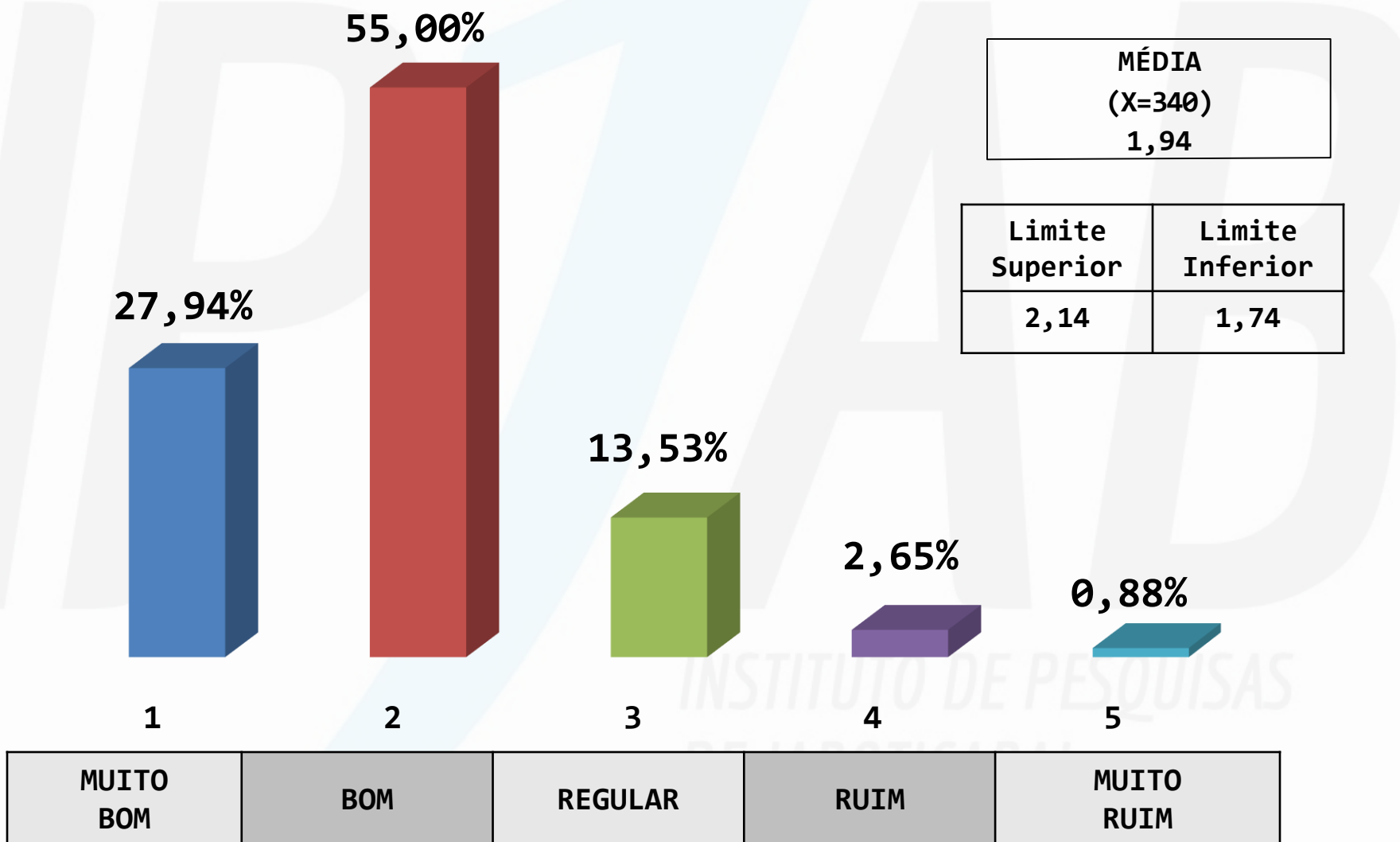
Foram sugeridas melhoria nos formulários a serem preenchidos. Como já há um cadastro, não deveria ser necessária a exigência dos números de documentos, endereço e outras informações em todo atendimento.

Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

C. Avaliação Geral

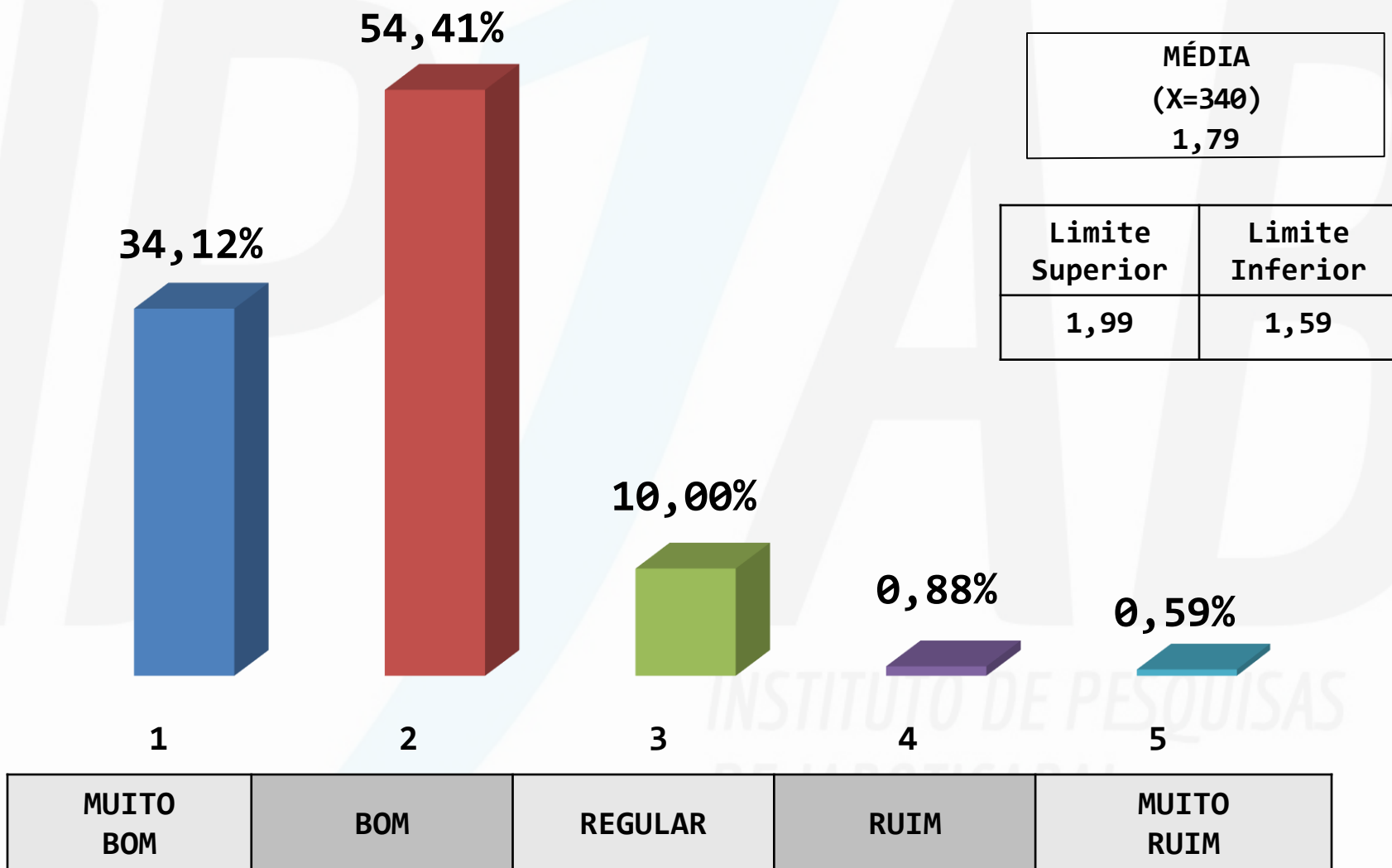
*INSTITUTO DE PESQUISA
DE JABOTICABAL*

Q.9 Que nota você usaria para qualificar seu plano?



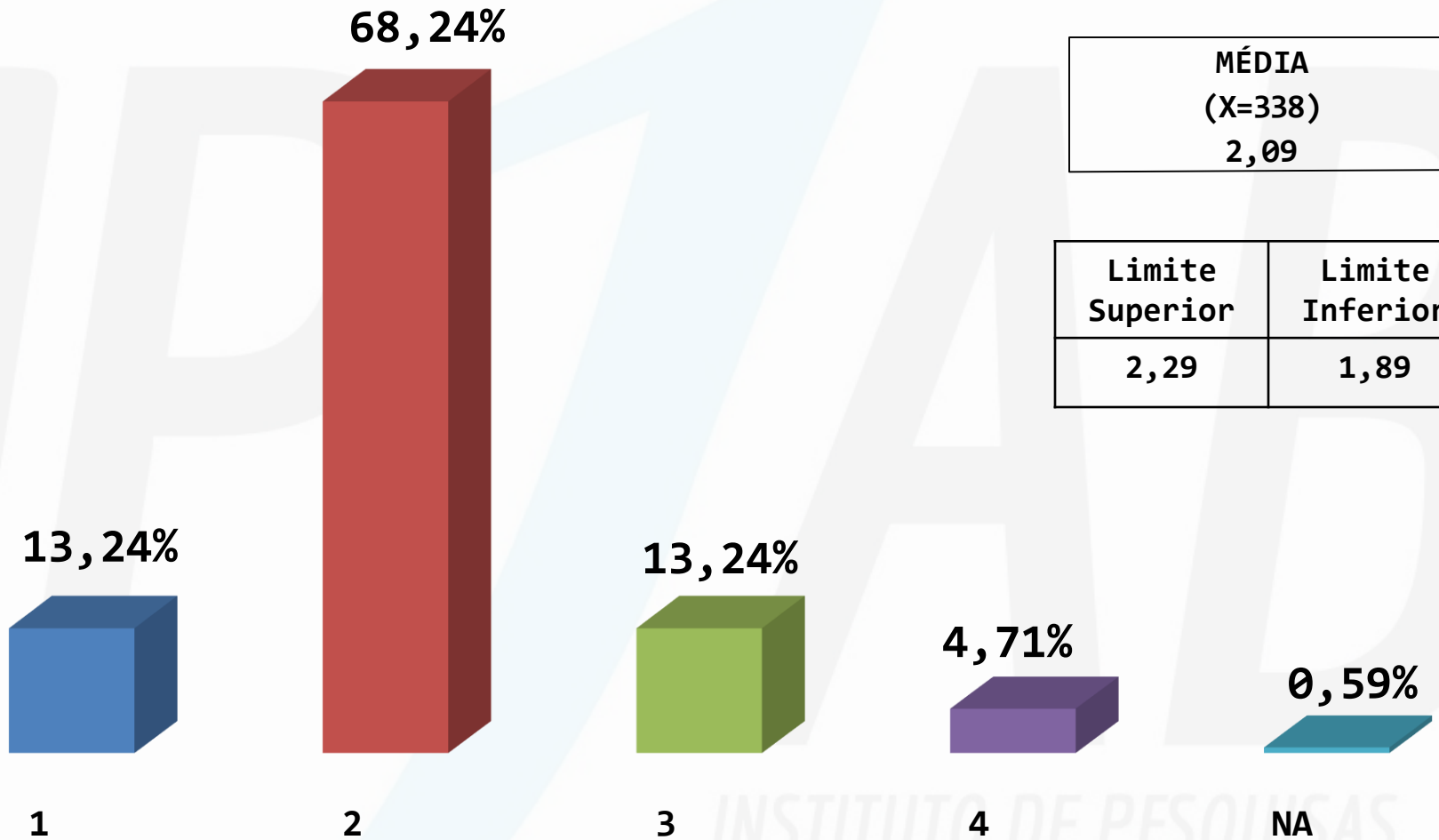
Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.9.1. Que nota você daria em relação à credibilidade da marca UNIMED?



Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Q.10 Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



MÉDIA
(X=338)
2,09

Limite Superior	Limite Inferior
2,29	1,89

DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NUNCA RECOMENDARIA
------------------------------	--------------	----------------------------	--------------------

Amostra base 340	Erro padrão +/- 5%	Grau de confiança 95%
------------------	--------------------	-----------------------

Conclusões

A. ATENÇÃO À SAÚDE:

- No geral, a atenção à saúde foi bem avaliada. A maioria das questões recebeu notas positivas e próximas à nota máxima.
- A maioria dos respondentes obteve atenção em saúde na frequência necessitada nos últimos doze meses, porém houve reclamações sobre a demora no pronto atendimento para casos menos graves.
- Grande parte dos entrevistados afirmou não receber nenhum tipo de comunicação ou esclarecimentos sobre consultas e exames preventivos.
- Também foram apresentadas queixas sobre a não divulgação da lista física dos profissionais credenciados, sendo a lista digital desatualizada e de difícil acesso

Conclusões

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

- Em relação aos canais de atendimento, os resultados obtidos apresentaram bom índice de satisfação.
- Este aspecto apresentou os maiores índices de respostas “não se aplica”, sugerindo que muitos respondentes não utilizaram ou não possuíam conhecimento do canal de comunicação.
- Houve queixas por parte dos respondentes a respeito do demorado atendimento por telefone.
- Os documentos e formulários exigidos foram bem avaliados, porém, há espaço para melhorias.

Conclusões

C. AVALIAÇÃO GERAL

- De forma geral, a pesquisa apresentou resultados satisfatórios.
- Na qualificação geral do plano, a média das respostas se enquadrou entre 'bom' e 'muito bom' e aproximadamente 3% dos entrevistados classificaram seu plano como ruim.
- Além da qualidade ser ressaltada, a maioria dos respondentes recomendaria o plano para seus amigos e familiares.
- Há um grande número de respostas "Bom", mostrando que há espaço para melhorias a cerca das expectativas dos beneficiários.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS DA UNIMED SALTO/ITU 2018

Estatístico Responsável: **Guilherme José da Fonseca**
Registro no CONRE-3: **8596-A**

Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB
Rua São Sebastião, 179
Jaboticabal/SP
(16)3212-8405
(16)3204-1875