

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 05
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 08
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 14
AVALIAÇÃO GERAL	slide 18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 21



Introdução

A Unimed Paranauaí contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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 Geral

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Paranauaí com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Paranauaí



Operadora

UNIMED DE PARANAVAI COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO
Registrada sob n.º 320862 na ANS.



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: AKN Consultoria Estatística
Responsável: Andressa Kutschenko Nahas

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.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Universo e Amostra

Universo: 17.363

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,8%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.

Planejamento da Pesquisa

Início em 08/01/2024.

Período da Coleta

29/01/2024 a 27/02/2024.





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.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Perfil da Amostra



zoom

Inteligência em Pesquisas

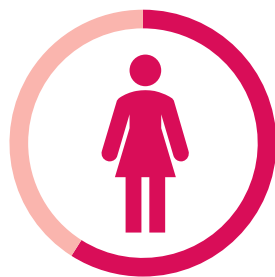
Perfil da Amostra



Gênero



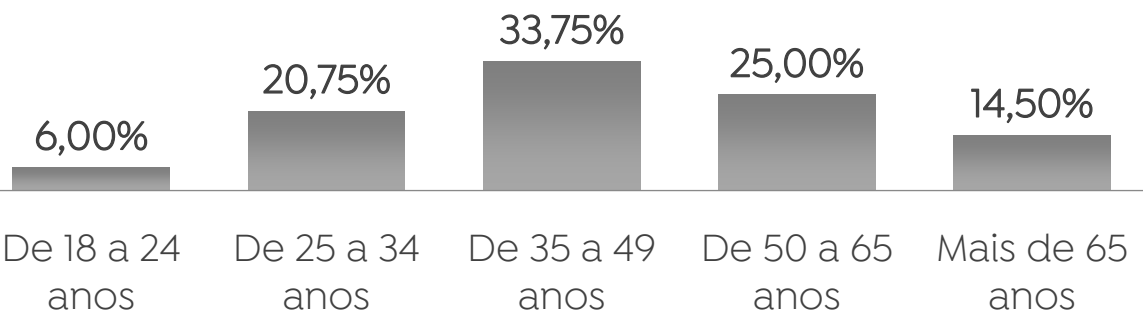
41,25%



58,75%



Faixa Etária



Média
46 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
59,00%



Dependente
41,00%



Tipo de Plano

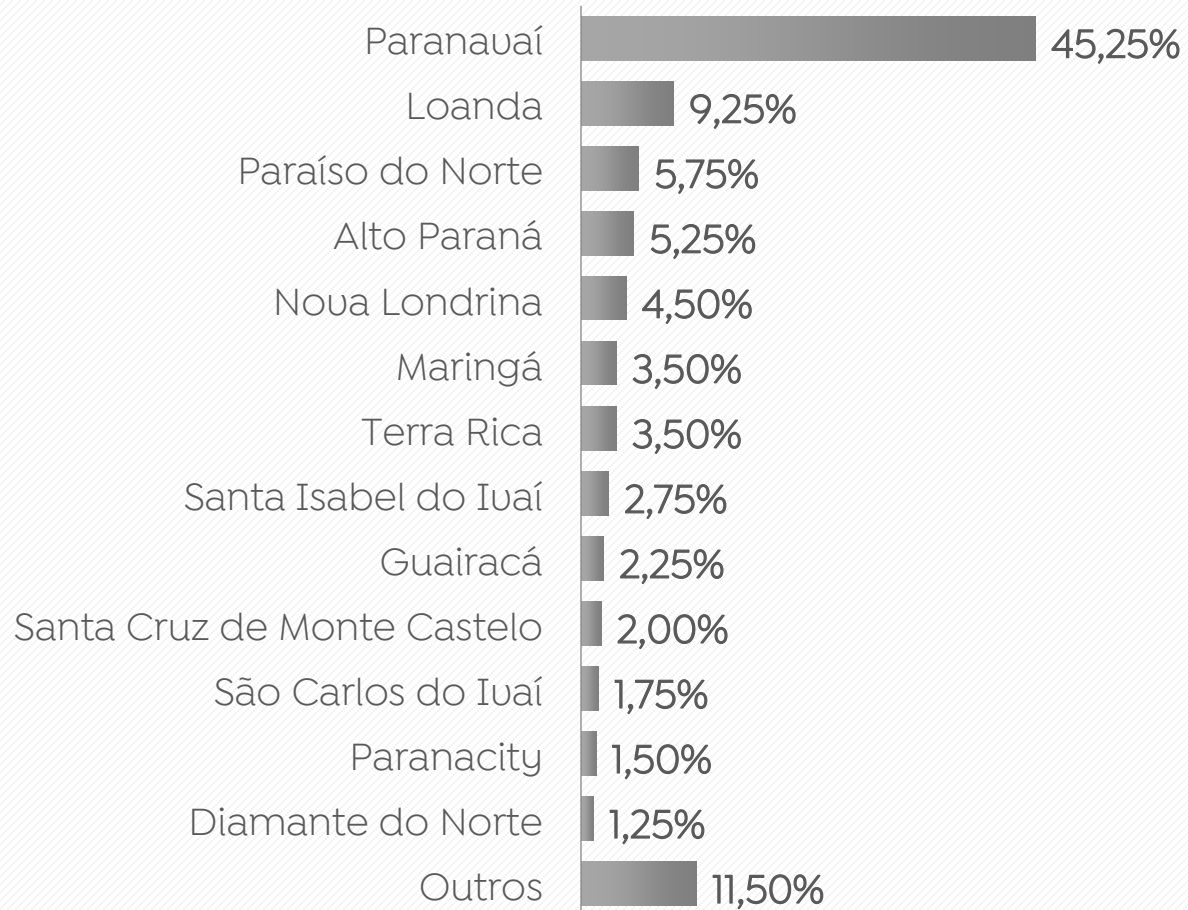
PJ
58,75%



PF
41,25%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde



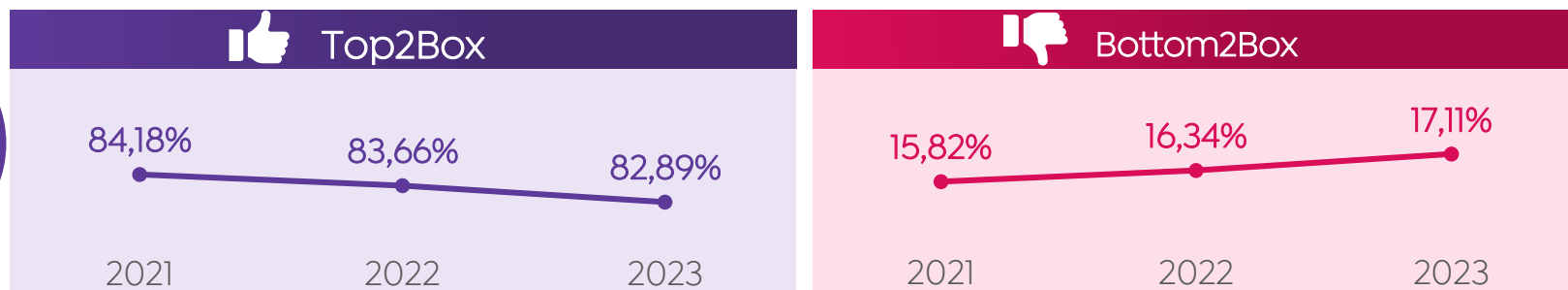
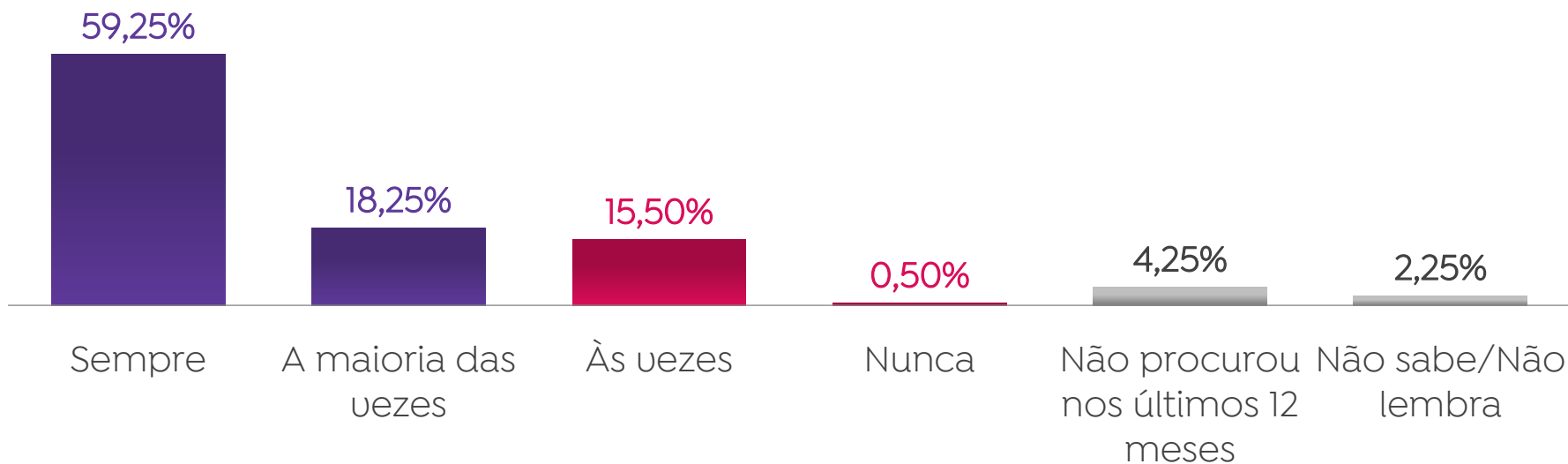
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
82,89%

Bottom2Box
17,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (374)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	82,06%	223
PF	84,11%	151

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	80,69%	145
Feminino	84,28%	229

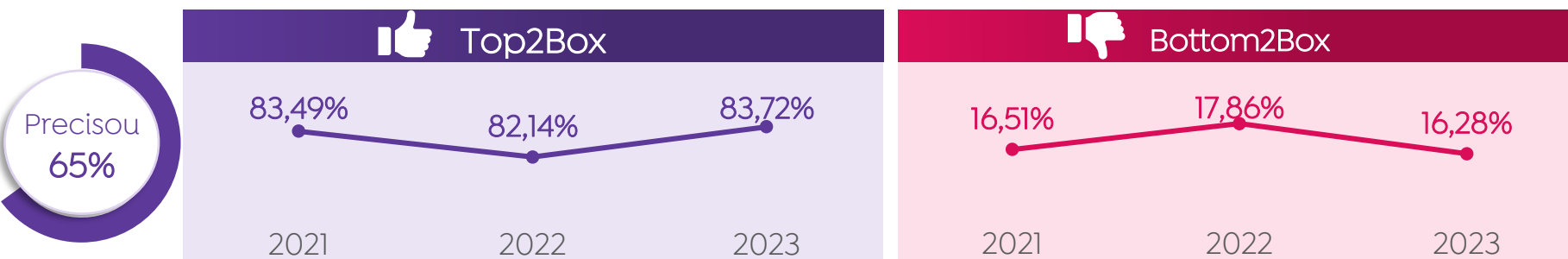
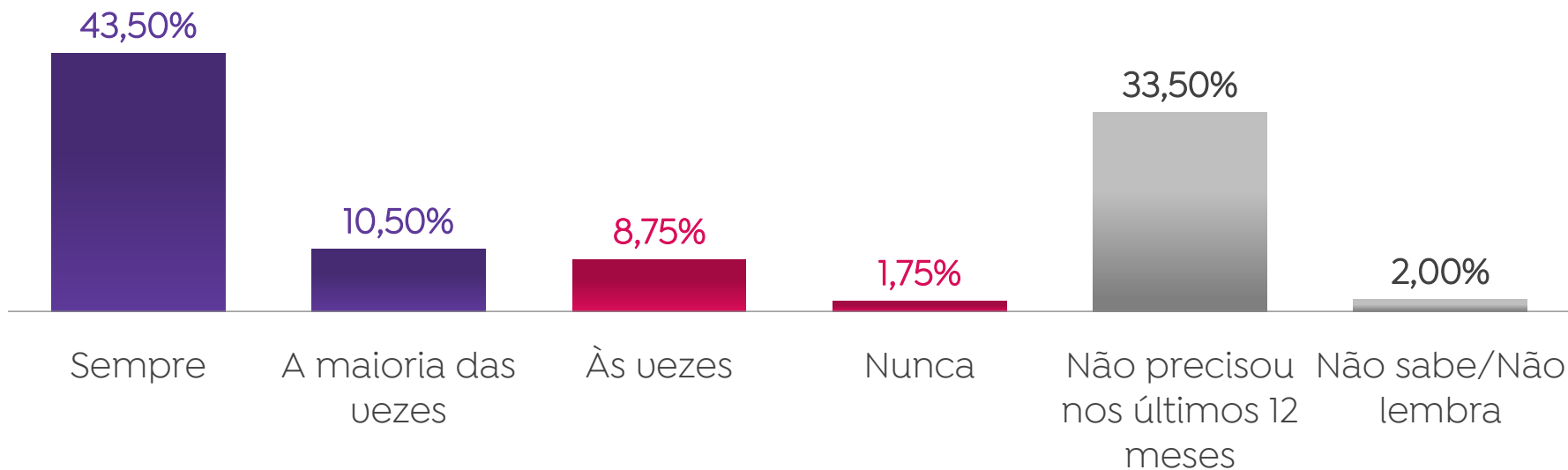
Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 35	81,31%	107
De 36 a 55	82,35%	153
56 ou mais	85,09%	114

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Paranauá	86,71%	173
Outras cidades	79,60%	201

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Precisou
65%

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
83,72%

Bottom2Box
16,28%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (258)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box (%)	Beneficiários
PJ	81,17%	154
PF	87,50%	104

Gênero

Masculino	80,22%	91
Feminino	85,63%	167

Idade

De 18 a 35	78,38%	74
De 36 a 55	84,55%	110
56 ou mais	87,84%	74

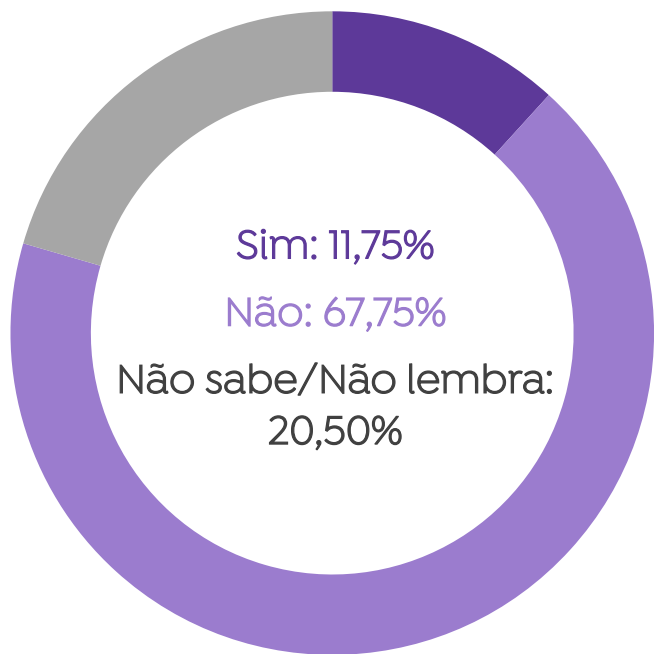
Cidade

Paranauá	83,61%	122
Outras cidades	83,82%	136

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?



	2021	2022	2023
Sim	12,75%	13,75%	11,75%
Não	71,25%	72,25%	67,75%
Não sabe/Não lembra	16,00%	14,00%	20,50%

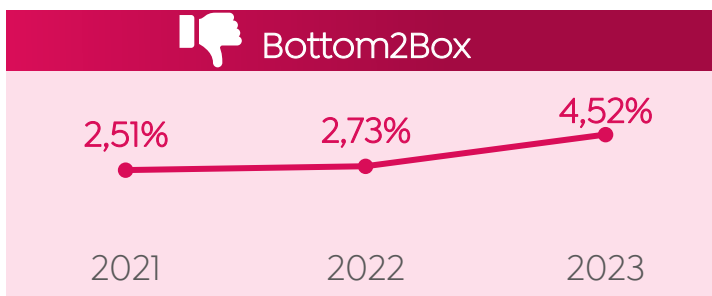
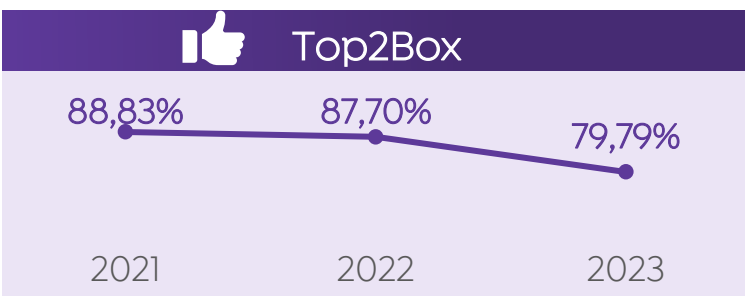
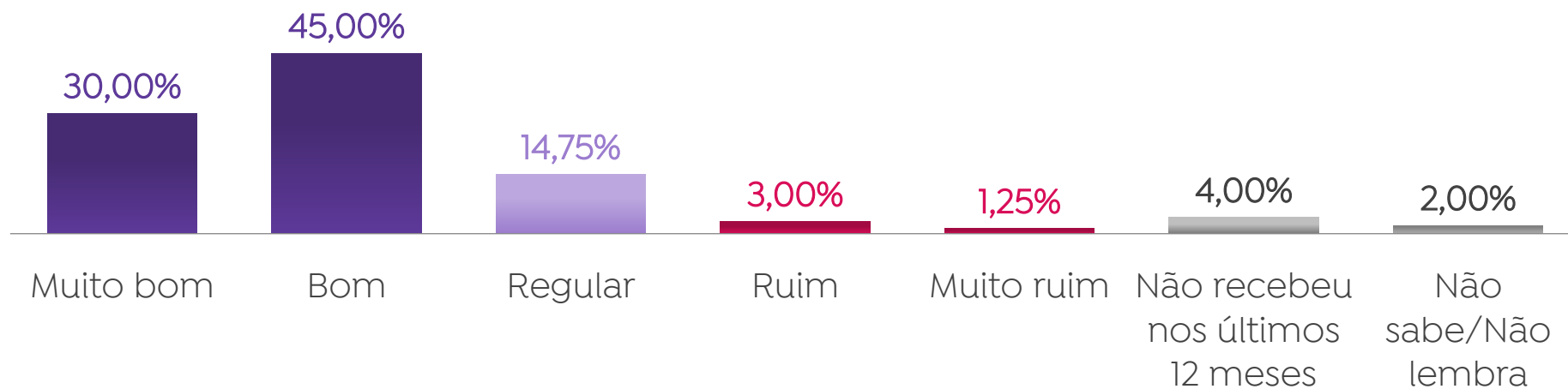
[Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Contagem
	Plano		
	PJ	9,36%	235
	PF	15,15%	165
	Gênero		
	Masculino	13,33%	165
	Feminino	10,64%	235
	Idade		
	De 18 a 35	11,30%	115
	De 36 a 55	5,56%	162
	56 ou mais	20,33%	123
	Cidade		
	Paranauaí	9,39%	181
	Outras cidades	13,70%	219

Atenção à Saúde



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



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,79%

Bottom2Box
4,52%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (376)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	78,73%	221
PF	81,29%	155

Gênero

Masculino	78,67%	150
Feminino	80,53%	226

Idade

De 18 a 35	81,90%	105
De 36 a 55	71,71%	152
56 ou mais	88,24%	119

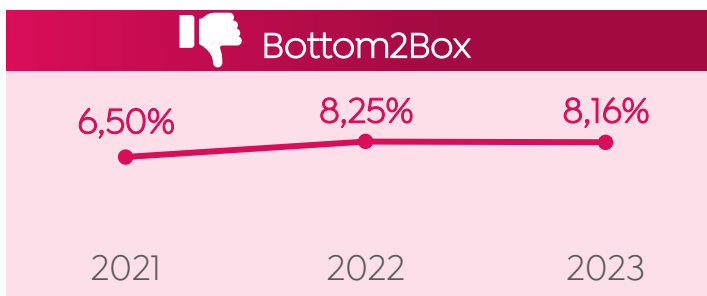
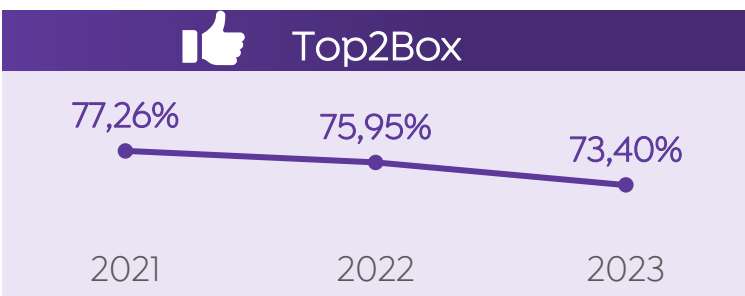
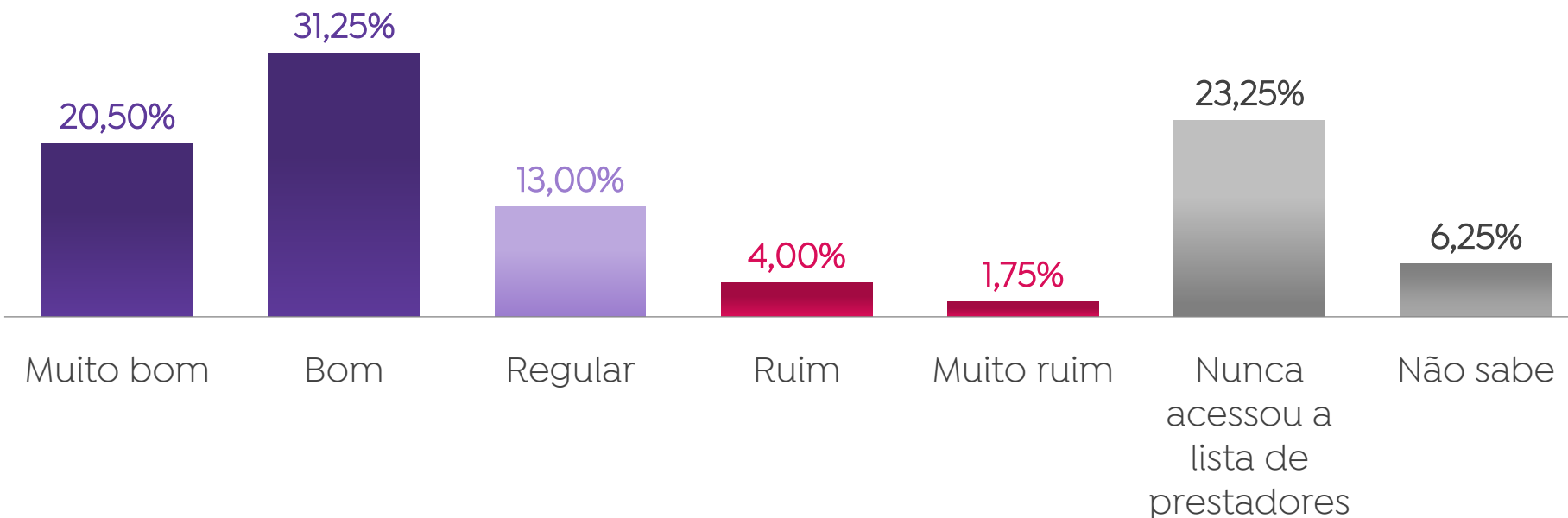
Cidade

Paranauá	73,71%	175
Outras cidades	85,07%	201

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
73,40%

Bottom2Box
8,16%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (282)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Respostas
PJ	70,81%	161
PF	76,86%	121

Gênero	Top2Box	Respostas
Masculino	73,45%	113
Feminino	73,37%	169

Idade	Top2Box	Respostas
De 18 a 35	67,44%	86
De 36 a 55	71,05%	114
56 ou mais	82,93%	82

Cidade	Top2Box	Respostas
Paranauai	66,91%	136
Outras cidades	79,45%	146

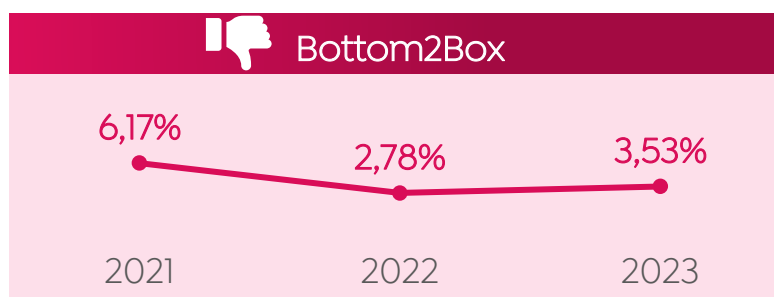
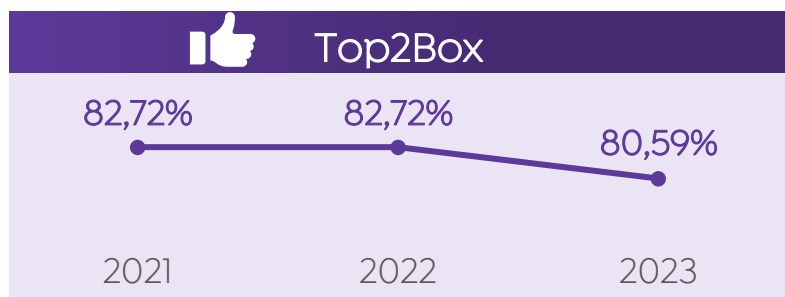
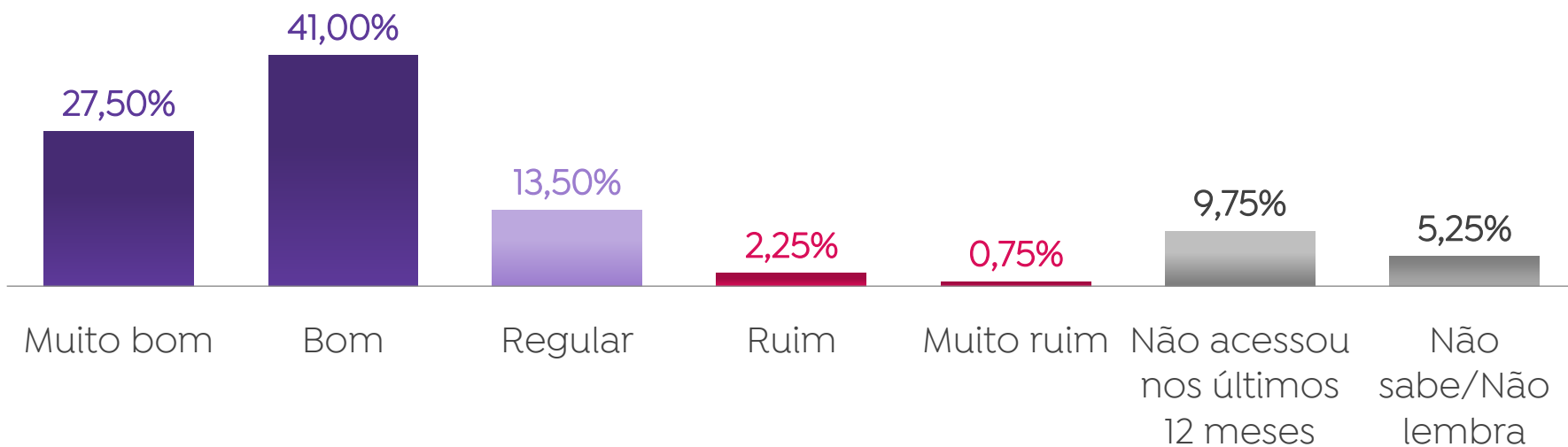
Canais de Atendimento



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
80,59%

Bottom2Box
3,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (340)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,19%	202
PF	79,71%	138

Gênero

Masculino	80,58%	139
Feminino	80,60%	201

Idade

De 18 a 35	78,79%	99
De 36 a 55	75,69%	144
56 ou mais	89,69%	97

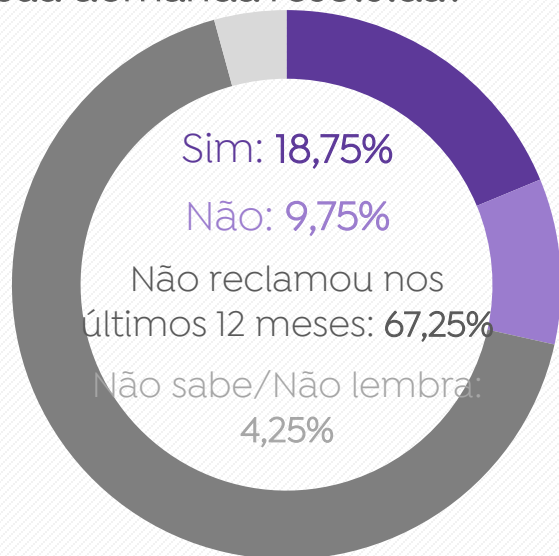
Cidade

Paranauá	79,25%	159
Outras cidades	81,77%	181

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



	2021	2022	2023
Sim	18,00%	16,75%	18,75%
Não	5,50%	6,00%	9,75%
Não reclamou	73,50%	74,50%	67,25%
Não sabe/Não lembra	3,00%	2,75%	4,25%
Demanda resolvida	76,60%	73,63%	65,79%

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	20,85%	9,79%	64,68%	4,68%	235
PF	15,76%	9,70%	70,91%	3,64%	165

Gênero	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Masculino	13,33%	7,88%	75,76%	3,03%	165
Feminino	22,55%	11,06%	61,28%	5,11%	235

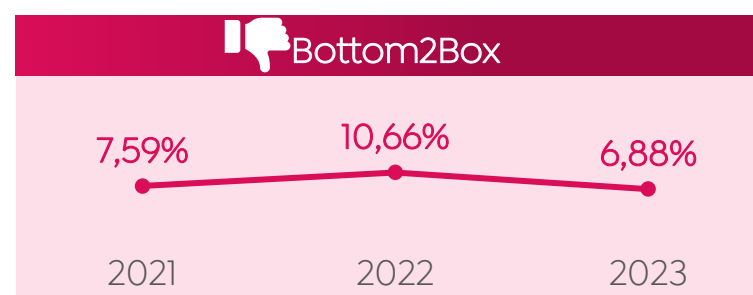
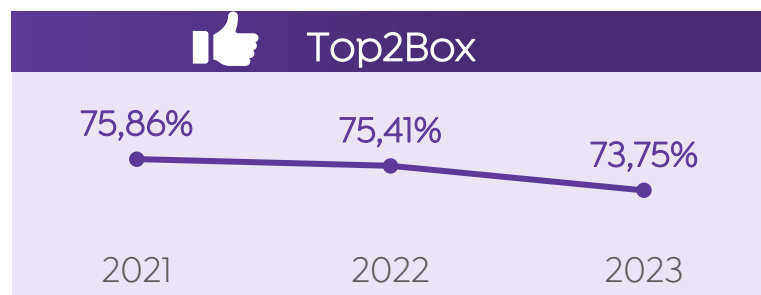
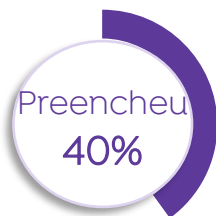
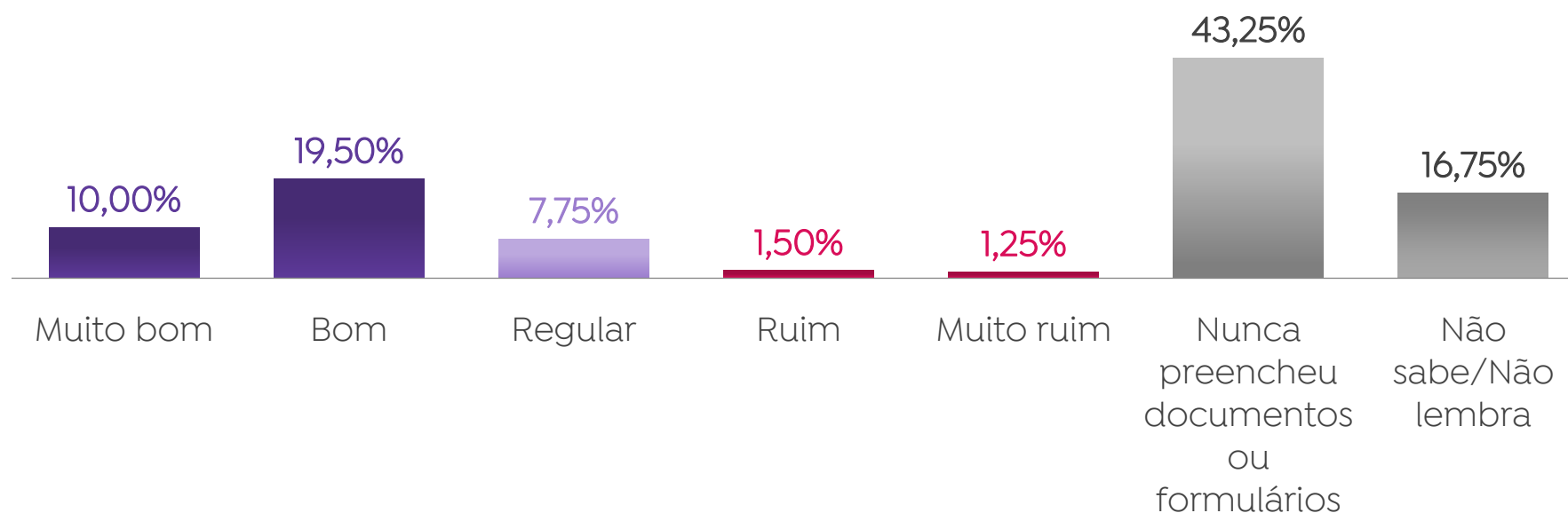
Idade	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
De 18 a 35	14,78%	7,83%	70,43%	6,96%	115
De 36 a 55	20,99%	10,49%	66,05%	2,47%	162
56 ou mais	19,51%	10,57%	65,85%	4,07%	123

Cidade	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Paranauá	14,92%	11,05%	68,51%	5,52%	181
Outra cidade	21,92%	8,68%	66,21%	3,20%	219

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
73,75%

Bottom2Box
6,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (160)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box (%)	Beneficiários
PJ	72,73%	99
PF	75,41%	61

Gênero	Top2Box (%)	Beneficiários
Masculino	77,94%	68
Feminino	70,65%	92

Idade	Top2Box (%)	Beneficiários
De 18 a 35	62,50%	56
De 36 a 55	75,76%	66
56 ou mais	86,84%	38

Cidade	Top2Box (%)	Beneficiários
Paranauá	74,60%	63
Outras cidades	73,20%	97

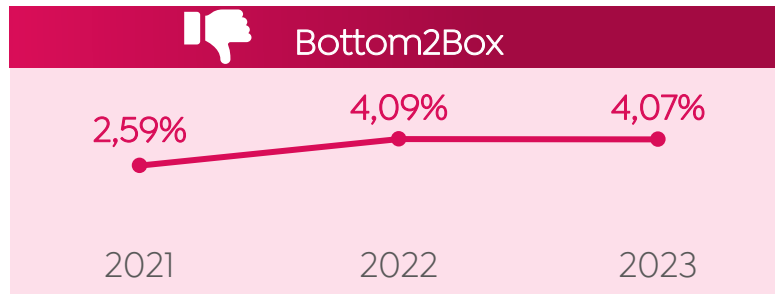
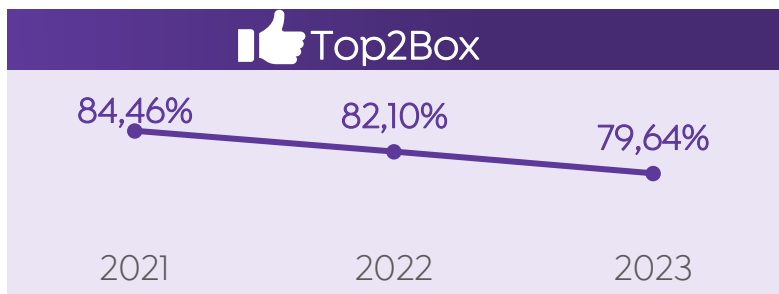
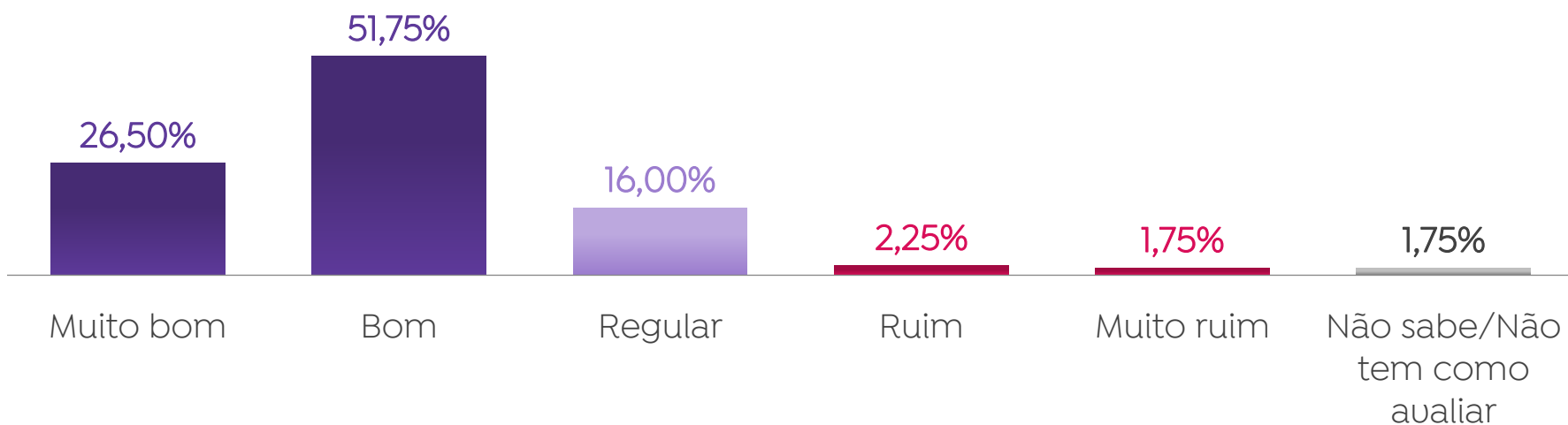
Avaliação Geral



Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,64%

Bottom2Box
4,07%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (393)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box (%)	Beneficiários
PJ	78,79%	231
PF	80,86%	162

Gênero

Masculino	81,37%	161
Feminino	78,45%	232

Idade

De 18 a 35	82,88%	111
De 36 a 55	71,43%	161
56 ou mais	87,60%	121

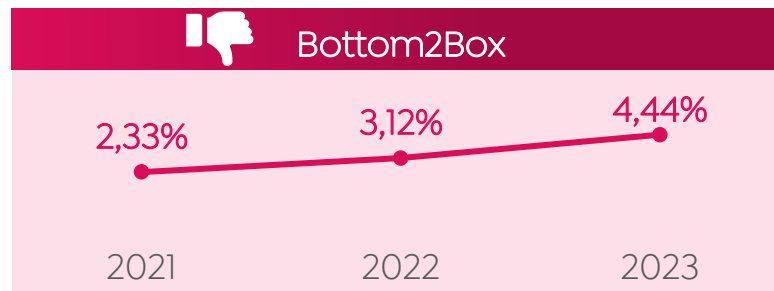
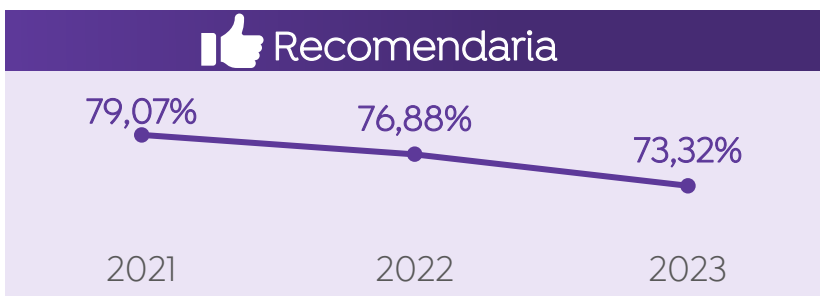
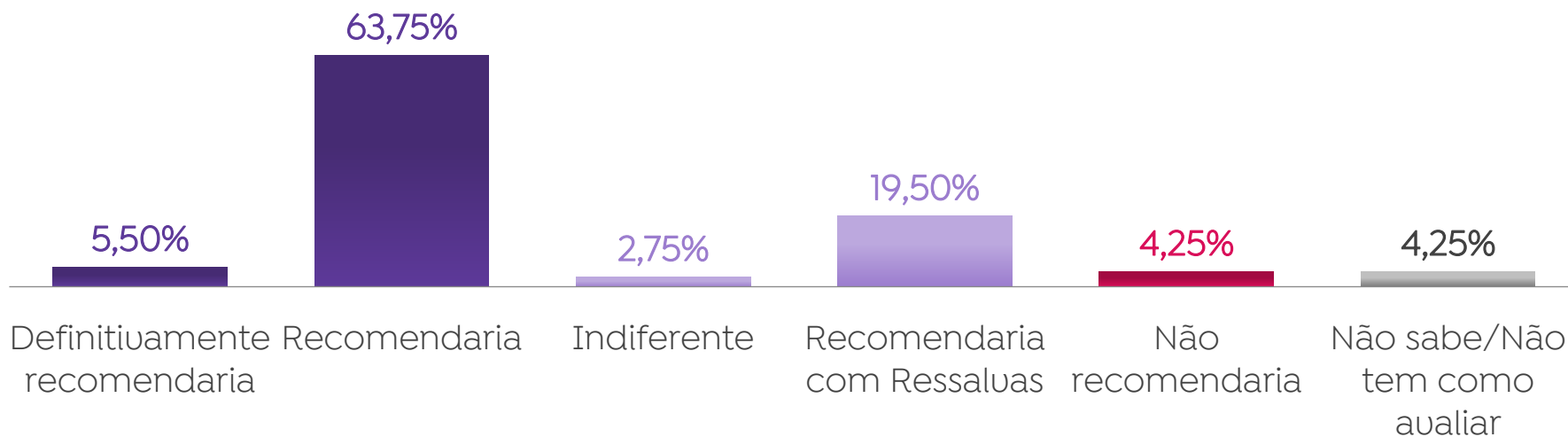
Cidade

Paranauá	73,03%	178
Outras cidades	85,12%	215

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
72,32%

Não recomendaria
4,44%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (383)

Zona de Atenção

Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Nº
PJ	71,11%	225
PF	74,05%	158

Gênero	Recomendaria	Nº
Masculino	74,68%	158
Feminino	70,67%	225

Idade	Recomendaria	Nº
De 18 a 35	72,73%	110
De 36 a 55	65,61%	157
56 ou mais	81,03%	116












Cidade	Recomendaria	Nº
Paranauá	64,91%	171
Outras cidades	78,30%	212

Considerações Finais



Considerações Finais

Evolução dos Indicadores

	2021	2022	2023
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	84,18%	83,66%	82,89%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	83,49%	82,14%	83,72%
 Recebeu alguma comunicação	12,75%	13,75%	11,75%
 Atenção em saúde recebida	88,83%	87,70%	79,79%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	77,26%	75,95%	73,40%
 Atendimento dos canais	82,72%	82,72%	80,59%
 Fez alguma reclamação	23,50%	22,75%	28,50%
 Teve a demanda resolvida	76,60%	73,63%	65,79%
 Facilidade no preenchimento de documentos	75,86%	75,41%	73,75%
 Qualificação do plano	84,46%	82,10%	79,64%
 Recomendação do plano	79,07%	76,88%	72,32%

Considerações Finais

- A avaliação do acesso à atenção em saúde apresentou retração no Top2Box pelo segundo ano, de 83,66% em 2022 para 82,89% em 2023, mantendo o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação do acesso à atenção imediata apresentou evolução, de 82,14% em 2022 para 83,72% em 2023, e se manteve na Zona de Satisfação.
- Houve leve retração no percentual de beneficiários que receberam comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção recebida em hospitais, laboratórios e clínicas e apresentou queda expressiva, de 87,70% para 79,79%, migrando para a Zona de Atenção.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde apresentou retração, de 75,95% para 73,40%, mantendo o indicador na Zona de Atenção.
- No que diz respeito aos canais de atendimento, a avaliação do acesso as informações de que precisava através dos canais apresentou retração, de 82,72% para 80,59%, porém se manteve na Zona de Satisfação.
- Nota-se leve aumento no número de beneficiários reclamantes e retração na taxa de resolutividade das demandas.
- A avaliação da facilidade de preenchimento e envio dos documentos e formulários preenchidos pelos beneficiários apresentou leve retração, de 75,41% para 73,75%, mantendo o indicador na Zona de Atenção.
- A avaliação geral do plano apresentou queda, de 82,10% para 79,64%, migrando para a Zona de Atenção.
- A probabilidade de recomendar o plano também apresentou retração, de 76,88% para 72,32%, mantendo o indicador na Zona de Atenção.
- Pode-se concluir que a avaliação da Unimed Paranavaí é estável, pois a maioria das variações ocorridas está dentro da margem de erro da pesquisa. Recomenda-se maior atenção aos indicadores que estão posicionados na Zona de Atenção.



(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br