

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - RN 277

ANO BASE 2019



SUMÁRIO



01	INTRODUÇÃO	03
<hr/>		
02	METODOLOGIA	05
<hr/>		
03	PERFIL DA AMOSTRA	09
<hr/>		
04	RESULTADOS	12
<hr/>		
05	CONCLUSÕES	26
<hr/>		

INTRODUÇÃO





INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Ribeirão Preto contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 4 do Programa de Acreditação de OPS, 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 Ribeirão Preto com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ribeirão Preto, com 18 anos ou mais.

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 resultados estão sendo comparados com as pesquisas do Ano Base 2017 e 2018.

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.

Classificação das perguntas no questionário:

Resposta Única: Aceita apenas uma resposta

RU

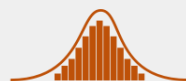
Resposta Múltipla: Aceita mais de uma resposta

RM



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 145.337 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 123.671.

Amostra total de 600 entrevistas. Margem de erro de 4,0% com nível de confiança de 95%.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 29/01/2020 a 28/02/2020.



METODOLOGIA



CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

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 Ribeirão Preto é 145.337. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 123.671 cadastros. Foram abordados no total 5.662 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	630
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	141
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	41
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	4.850
Taxa de respondentes	11%

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

Em relação ao item (i), 30 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 o CCO - Código de Controle Operacional.

PERFIL DA AMOSTRA



PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

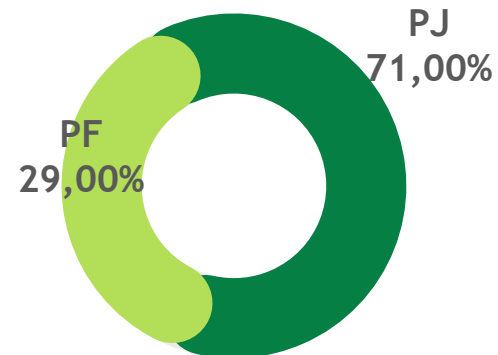


Masculino
46,50%



Feminino
53,50%

TIPO DE PLANO



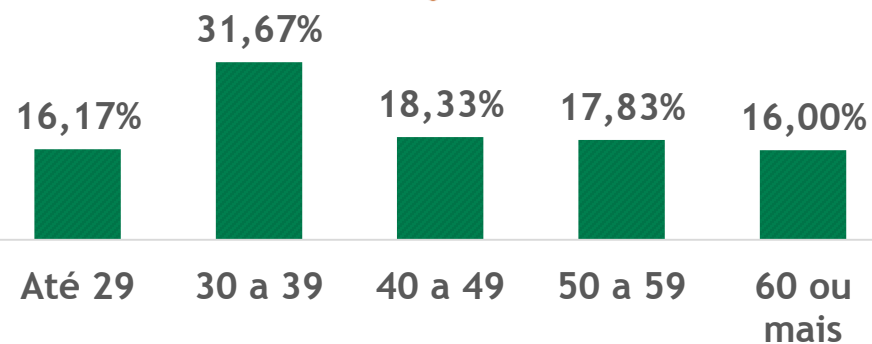
PERFIL



FAIXA ETÁRIA



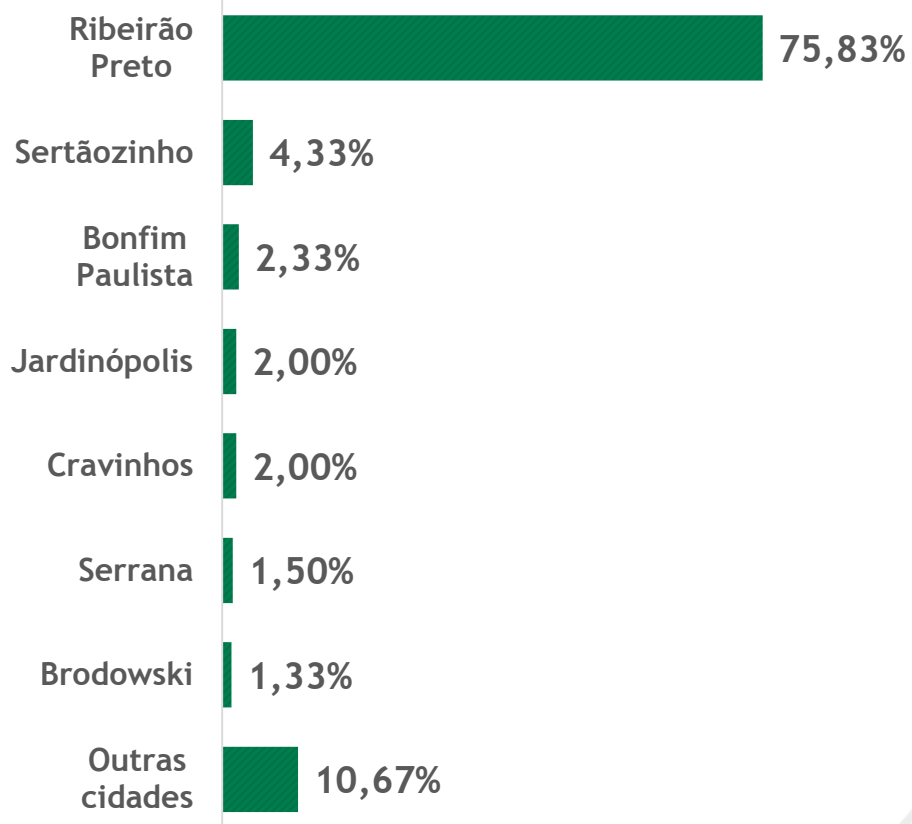
Idade Média
43 anos



PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE QUE RESIDE



MANIFESTAÇÃO



RESULTADOS

RESULTADOS



Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?

Top2Box

2019: 89,21%

2018: 89,36%

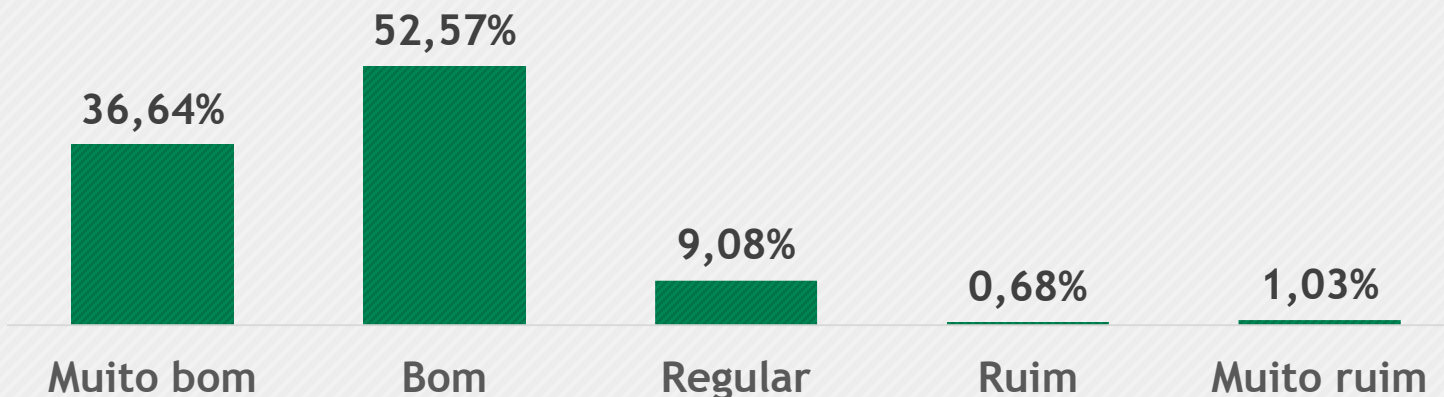
2017: 89,10%

Bottom2Box

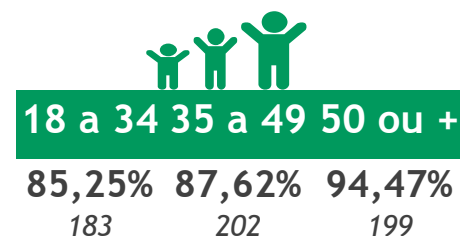
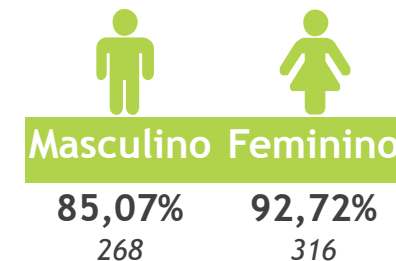
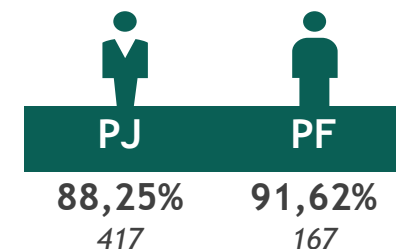
2019: 1,71%

2018: 1,95%

2017: 1,21%



Top2Box Por Perfil



Base: 584*

*Beneficiários que souberam avaliar.

RESULTADOS



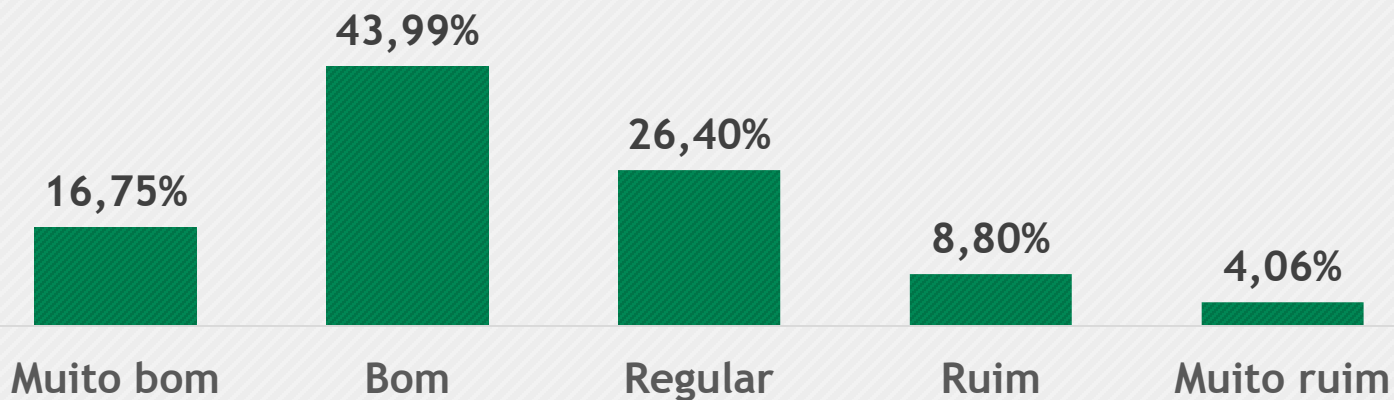
Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?

Top2Box

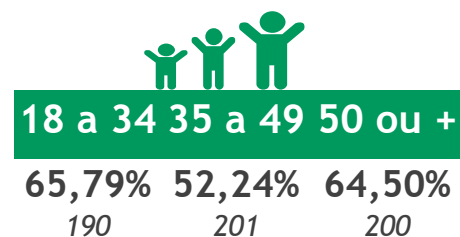
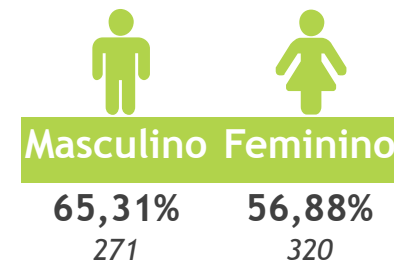
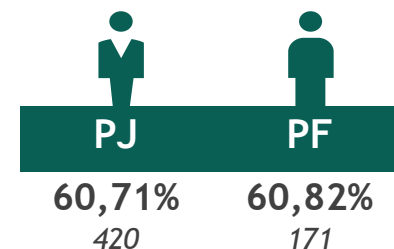
60,74%

Bottom2Box

12,86%



Top2Box Por Perfil



Base: 591*

*Beneficiários que souberam avaliar.

Nota: Não há comparativo, pois nas pesquisas anteriores exames e consultas foram avaliados em uma única questão.

RESULTADOS



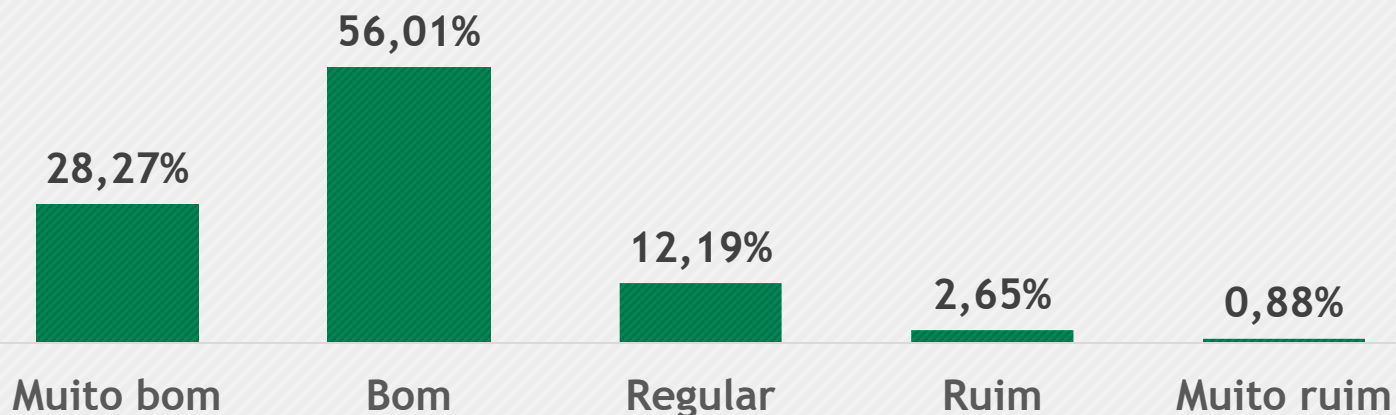
Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?

Top2Box

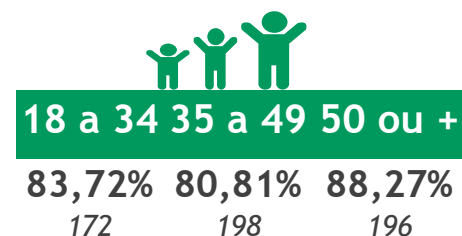
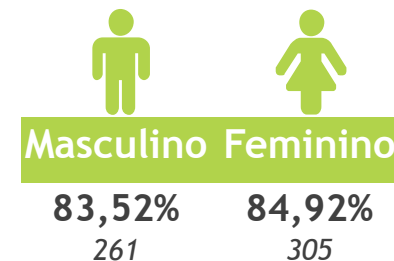
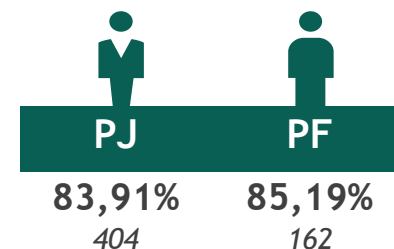
84,28%

Bottom2Box

3,53%



Top2Box Por Perfil



Base: 566*

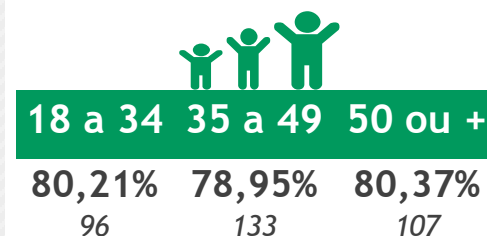
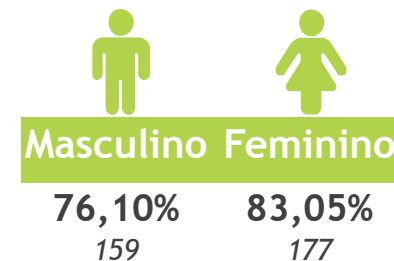
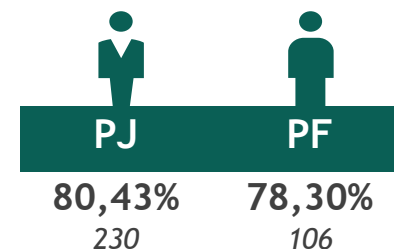
*Beneficiários que realizaram a marcação de exames complementares e avaliaram.

Nota: Não há comparativo, pois nas pesquisas anteriores exames e consultas foram avaliados em uma única questão.

RESULTADOS

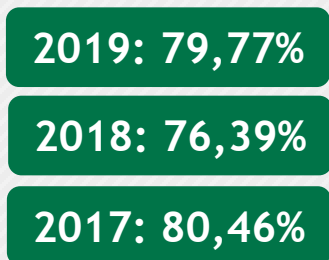


Top2Box Por Perfil

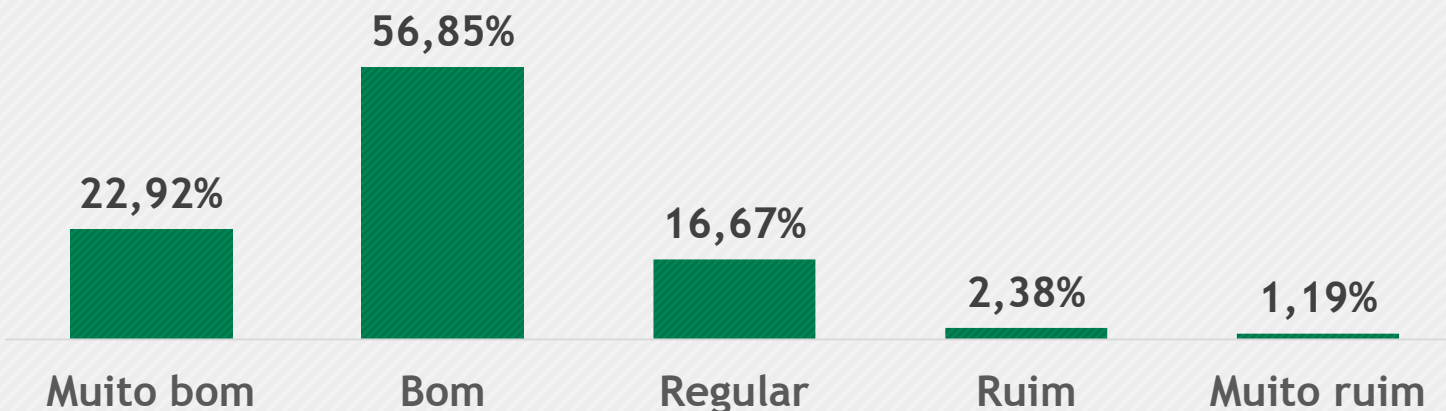
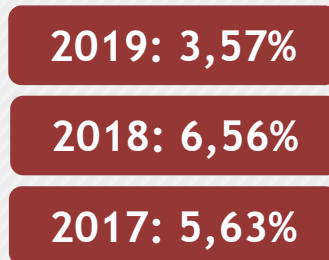


Como você avalia sua satisfação em relação a todos os canais de comunicação disponibilizado pela sua Operadora, como, por exemplo, 0800, telefone da operadora, central de agendamento, e-mail, WhatsApp e portal?

Top2Box



Bottom2Box



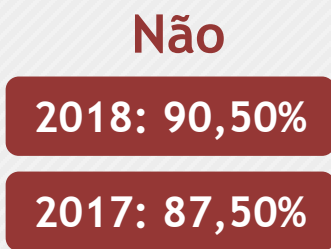
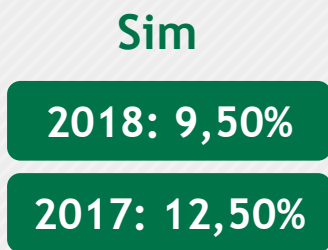
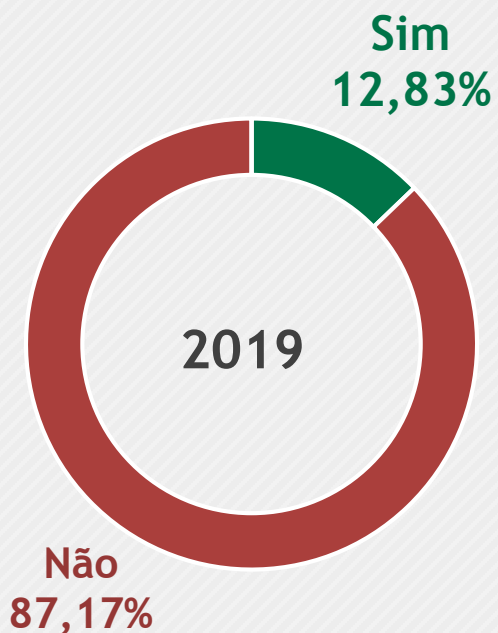
Base: 336*

*Beneficiários que utilizaram os canais de atendimento e avaliaram.

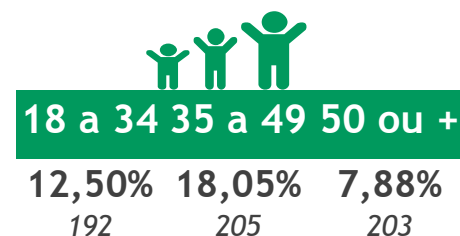
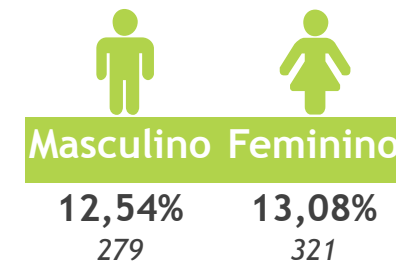
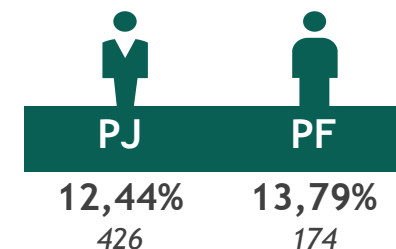
RESULTADOS



Nos últimos 12 meses, você registrou alguma reclamação, sugestão, elogio ou solicitação através dos canais de atendimento da Unimed Ribeirão Preto?



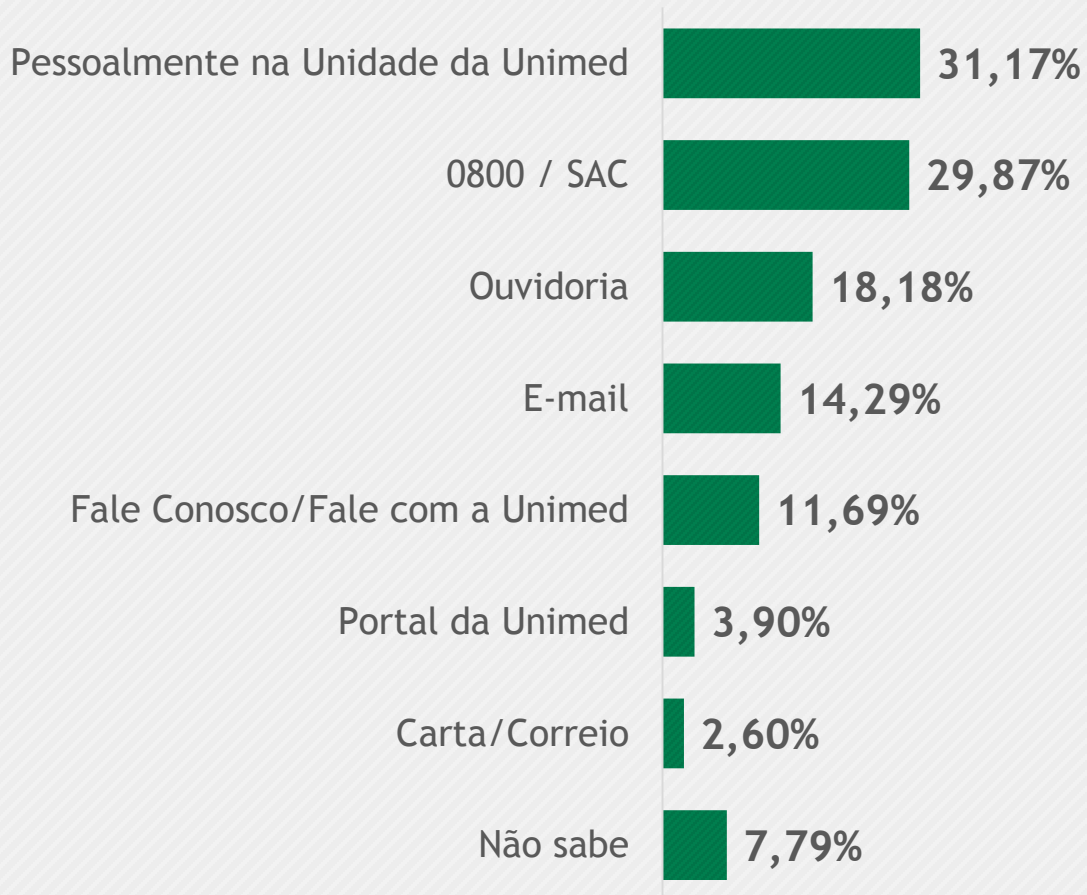
% de Sim Por Perfil



RESULTADOS



(Se registrou) Em qual canal sua solicitação foi registrada?



Base: 77*

*Beneficiários que registraram reclamação, sugestão, elogio ou solicitação.

RESULTADOS



Como você avalia a solução dada pela Unimed Ribeirão Preto para a sua solicitação?

Top2Box

2019: 35,30%

2018: 40,43%

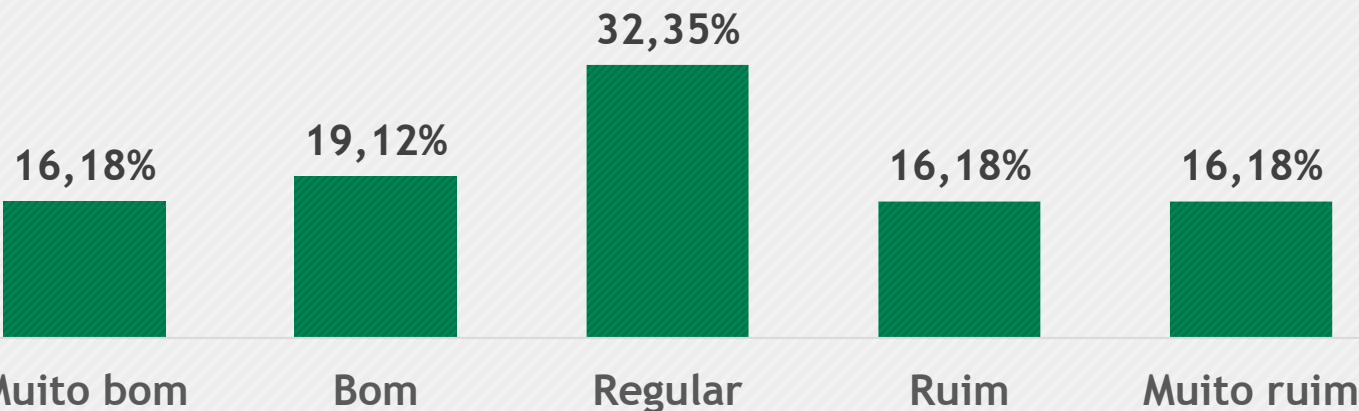
2017: 52,38%

Bottom2Box

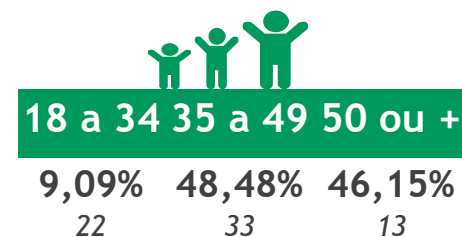
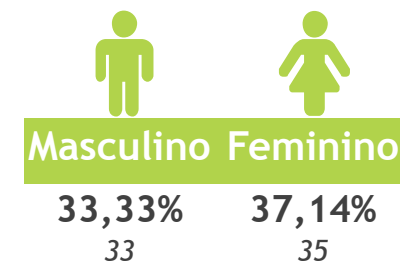
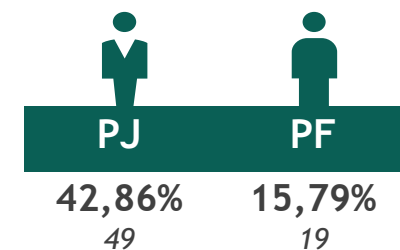
2019: 32,36%

2018: 48,94%

2017: 23,81%



% de Sim Por Perfil



Base: 68*

*Beneficiários que registraram reclamação, sugestão, elogio ou solicitação e souberam avaliar.

RESULTADOS

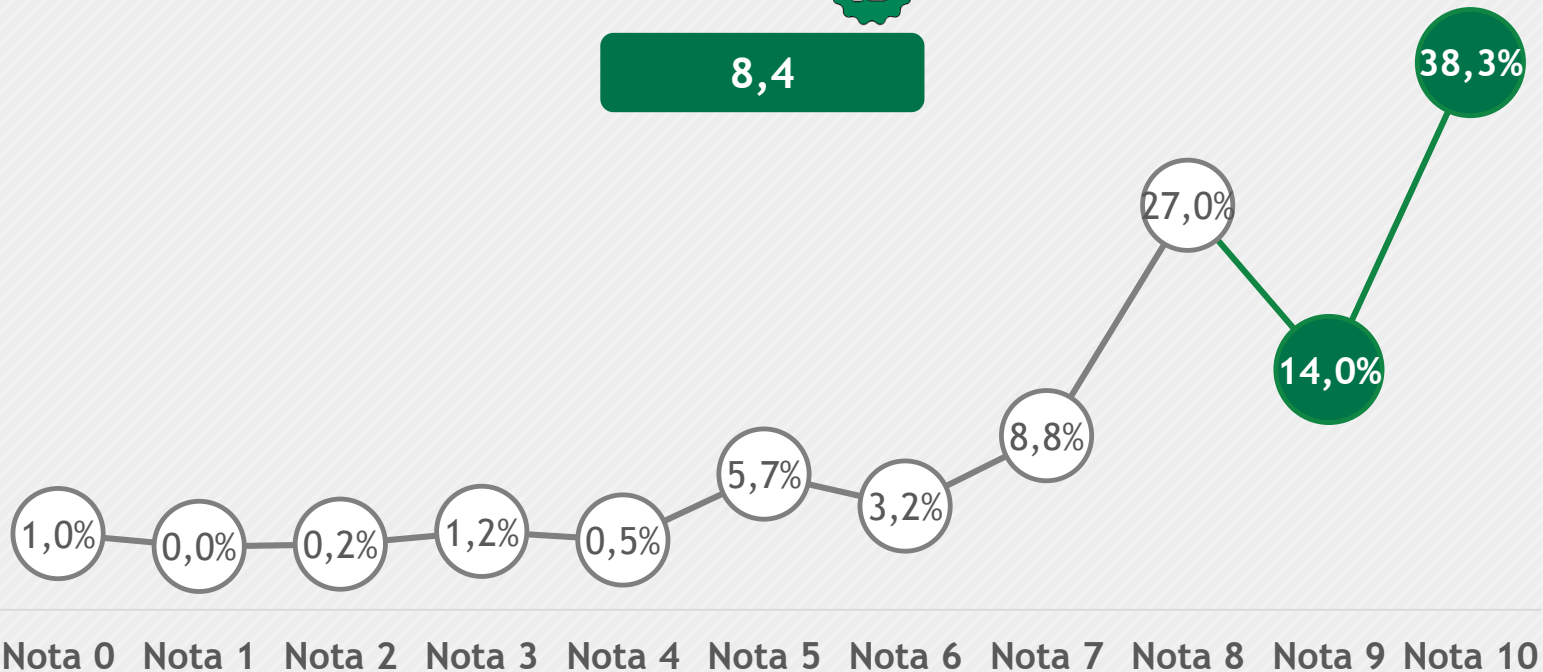


De 0 a 10, onde 0 significa pouco provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de você indicar a Unimed Ribeirão Preto para amigos ou familiares?

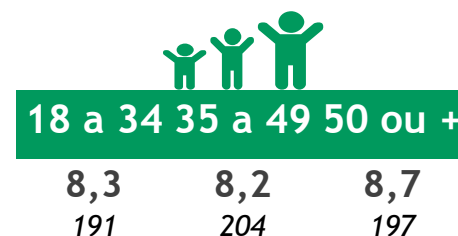
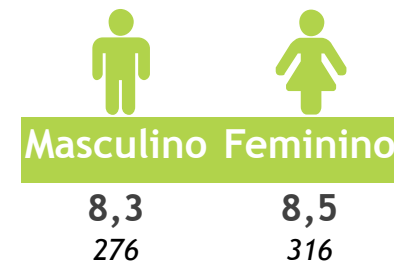
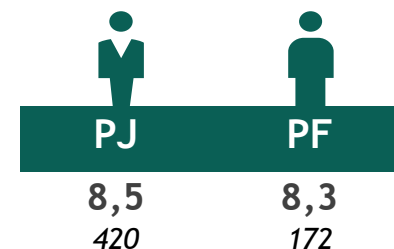
Média



8,4



Média Por Perfil



Base: 592*

*Beneficiários que souberam avaliar.

NPS (Net Promoter Score)

Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.

O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

“De 0 a 10, onde 0 significa pouco provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de você indicar a Unimed Ribeirão Preto para amigos ou familiares?”

Os clientes são classificados de três maneiras:

Detratores (notas de 0 a 6)

São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.

Neutros (notas 7 e 8)

Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.

Promotores (notas 9 e 10)

Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

% Clientes Promotores

-

% Clientes Detratores

=

NPS

NPS (Net Promoter Score)

Classificação NPS:



Zona de Excelência (76-100 pontos): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.



Zona de Qualidade (51-75 pontos): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.



Zona de Aperfeiçoamento (1-50 pontos): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.



Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

NPS (Net Promoter Score)

Detratores

Neutros

Promotores



310 Promotores 52,36%

212 Neutros 35,82%

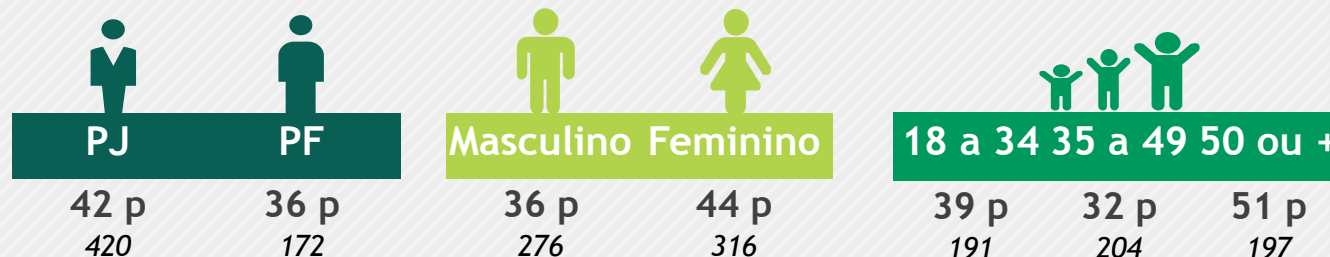
70 Detratores 11,82%

Net Promoter Score (NPS)



41 pontos

Zona de Aperfeiçoamento

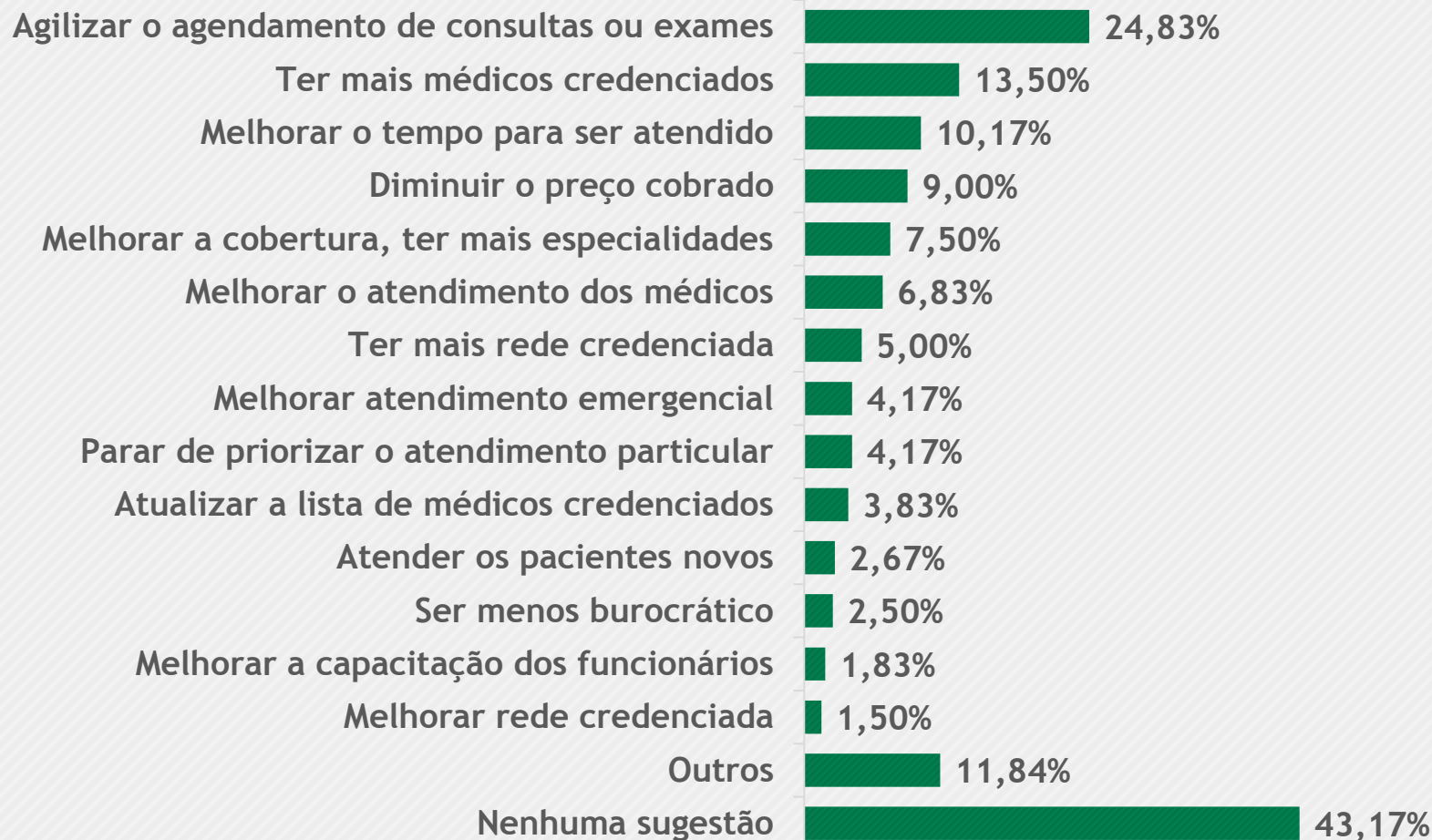


Base: 592

RESULTADOS



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Ribeirão Preto?



RESULTADOS



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Ribeirão Preto?
- Por Segmento -

	TOTAL	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou +
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	24,83%	23,71%	27,59%	21,15%	28,04%	21,35%	33,66%	19,21%
Ter mais médicos credenciados	13,50%	12,44%	16,09%	11,47%	15,26%	8,85%	15,12%	16,26%
Melhorar o tempo para ser atendido	10,17%	10,56%	9,20%	12,54%	8,10%	9,90%	13,17%	7,39%
Diminuir o preço cobrado	9,00%	8,22%	10,92%	10,75%	7,48%	5,73%	8,29%	12,81%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	7,50%	6,57%	9,77%	6,45%	8,41%	6,25%	10,24%	5,91%
Melhorar o atendimento dos médicos	6,83%	6,81%	6,90%	5,73%	7,79%	7,81%	10,24%	2,46%
Nenhuma sugestão	43,17%	45,77%	36,78%	45,16%	41,43%	49,48%	33,66%	46,80%
<i>Base</i>	600	426	174	279	321	192	205	203

CONCLUSÕES





Conclusões

RESULTADOS 2019

O atendimento prestado pela rede credenciada é bem avaliado pelos beneficiários. O Top2Box obtido, considerando as respostas válidas, foi de 89,21%.

A satisfação com a facilidade para marcação de consultas é moderada. O Top2Box foi de 60,74%. Já a facilidade para a marcação de exames complementares na rede credenciada é bem avaliada, alcançando o Top2Box de 84,28%, ou seja, 23,54% superior à marcação de consultas.

Mais da metade dos beneficiários não acessou os canais de atendimento da Operadora. Os entrevistados que entraram em contato se mostraram satisfeitos com o atendimento recebido. O Top2Box obtido foi de 79,77%.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários registrou algum tipo de manifestação na Unimed Ribeirão Preto. Os principais canais utilizados para registro da manifestação são: pessoalmente nas unidades, 0800/SAC e Ouvidoria. A satisfação com a solução dada pela Operadora às manifestações é reduzida. O Top2Box foi de 35,30%.

O NPS da Unimed Ribeirão Preto alcançou 41 pontos, posicionando a marca na Zona de Aperfeiçoamento.

Mais de dois quintos dos entrevistados não sugeriram melhorias para a Unimed Ribeirão Preto. No entanto, há uma demanda por maior agilidade no agendamento de consultas e exames, maior número de médicos e melhoria no tempo para ser atendido.



Conclusões

COMPARATIVO

No geral, os resultados obtidos em 2019 demonstram pequenas variações quando comparados às pesquisas realizadas em 2018 e 2017.

O atendimento prestado na rede credenciada manteve-se estável. O Top2Box permanece, desde 2017, em 89%.

Nos canais de atendimento da Operadora, o Top2Box cresceu de 76,39% em 2018 para 79,77% em 2019, aproximando-se do desempenho de 2017, onde obteve 80,46% de satisfação.

Constatou-se um aumento no registro de manifestações em 2019 de 9,50% para 12,83%, aproximando-se do percentual obtido em 2017.

Vale ressaltar que a satisfação com a solução dada pela Unimed vem apresentando queda nos últimos dois anos. O Top2Box caiu de 52,38% em 2017 para 40,43% em 2018 e em 2019 obteve o desempenho mais baixo com 35,30% de satisfação.

Pode-se concluir que a avaliação da Unimed Ribeirão Preto é estável, pois as variações ocorridas estão dentro da margem de erro da pesquisa.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

