

RELATÓRIO PESQUISA QUANTITATIVA



# PESQUISA IDSS

# SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ABRIL DE 2018

# ÍNDICE

**01** INTRODUÇÃO 03

---

**02** METODOLOGIA 05

---

**03** PERFIL DA AMOSTRA 08

---

**04** RESULTADOS 11

---

**05** CONCLUSÕES 30

---



# INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS





## INTRODUÇÃO

## CENÁRIO

A Unimed Ribeirão Preto 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.

### 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

Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



### OBJETIVO

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



### PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ribeirão Preto, acima de 18 anos.



# METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



## 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.

### TIPO DA AMOSTRA



Probabilística e proporcional.

### AMOSTRA E MARGEM DE ERRO



Total de entrevistas: 600.  
Erro de 4,0%, com Nível de confiança de 95%, considerado um universo de 104.301 beneficiários acima de 18 anos.

### CÁLCULO DOS INDICADORES



Para interpretação dos resultados, adotou-se 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.

### TÉCNICA



Entrevistas por telefone (CATI).

### INSTRUMENTO



Questionário estruturado fornecido pela ANS.

### PERÍODO DA COLETA



De 14/03/2018 a 24/03/2018.



## 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.

Dos 104.301 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Ribeirão Preto, foram abordados no total 5.845 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	616
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	142
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	5.087

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 para participar, item (ii), o entrevistador registrava a informação no mailing e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iii), 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.



## PERFIL DA AMOSTRA



# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO

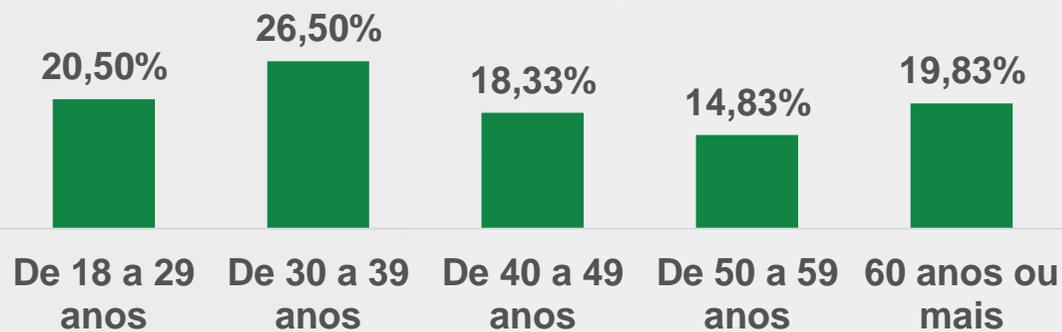
Masculino  
45,00%



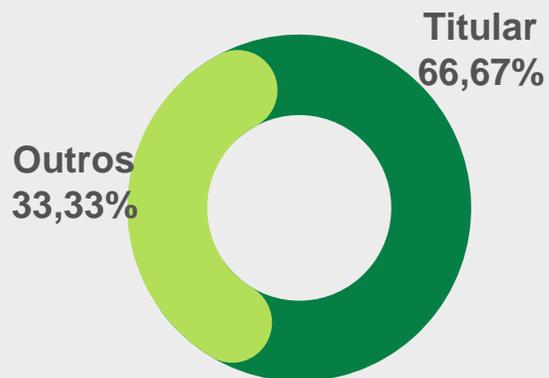
Feminino  
55,00%

## FAIXA ETÁRIA

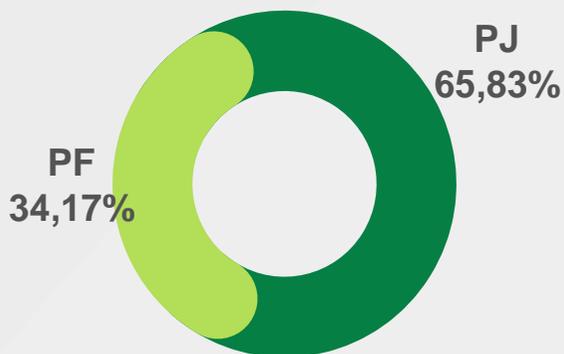
Idade Média  
44 anos



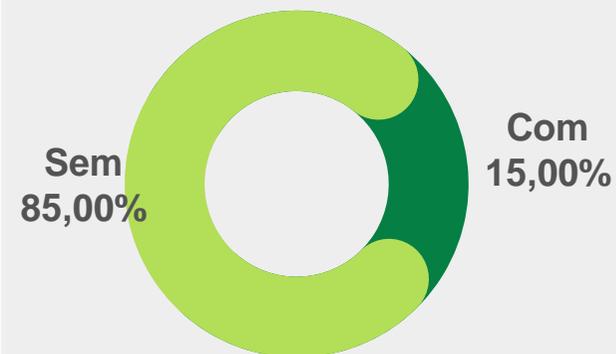
## PERFIL



## TIPO DE PLANO



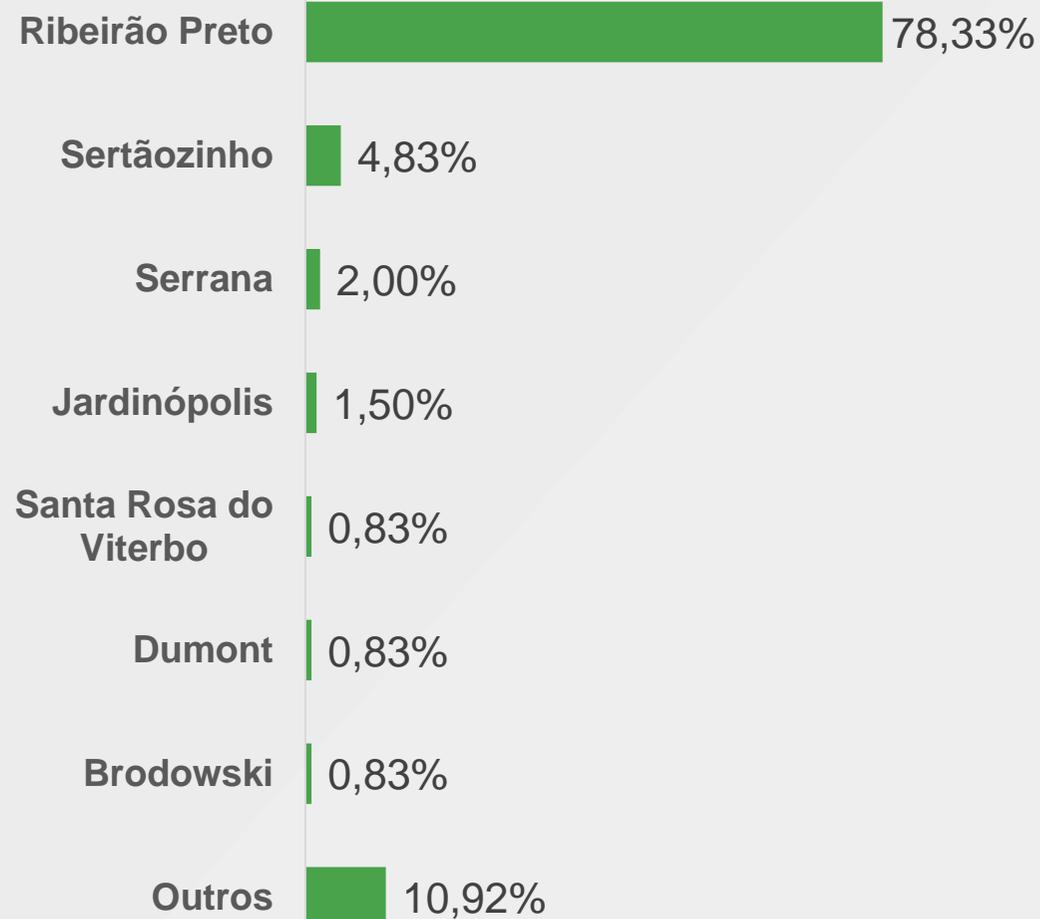
## MANIFESTAÇÃO



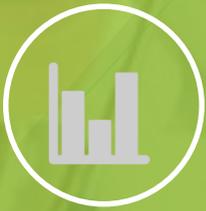
Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# PERFIL DA AMOSTRA

## MUNICÍPIO



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

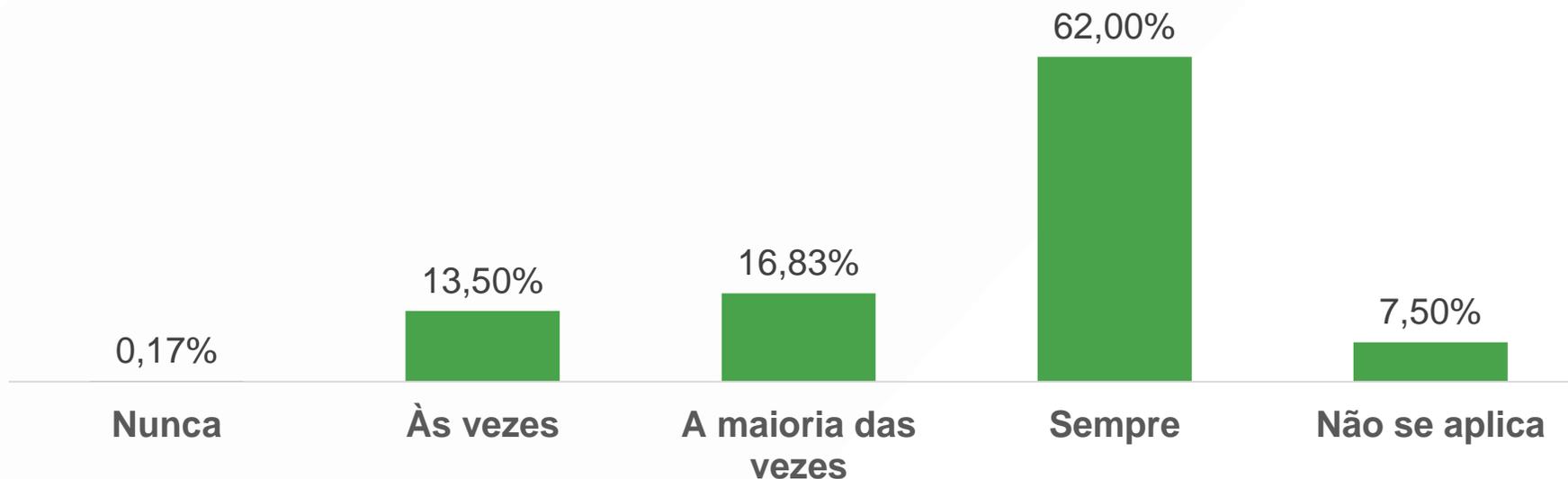


# RESULTADOS

# RESULTADOS

1

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



A maior parte dos entrevistados, que necessitou de cuidados com a saúde, sempre obteve atendimento por meio do plano (62,00%) ou na maioria das vezes (16,83%). Apenas 7,50% não precisou de cuidados de saúde nos últimos 12 meses.



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



## SEGMENTAÇÃO

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

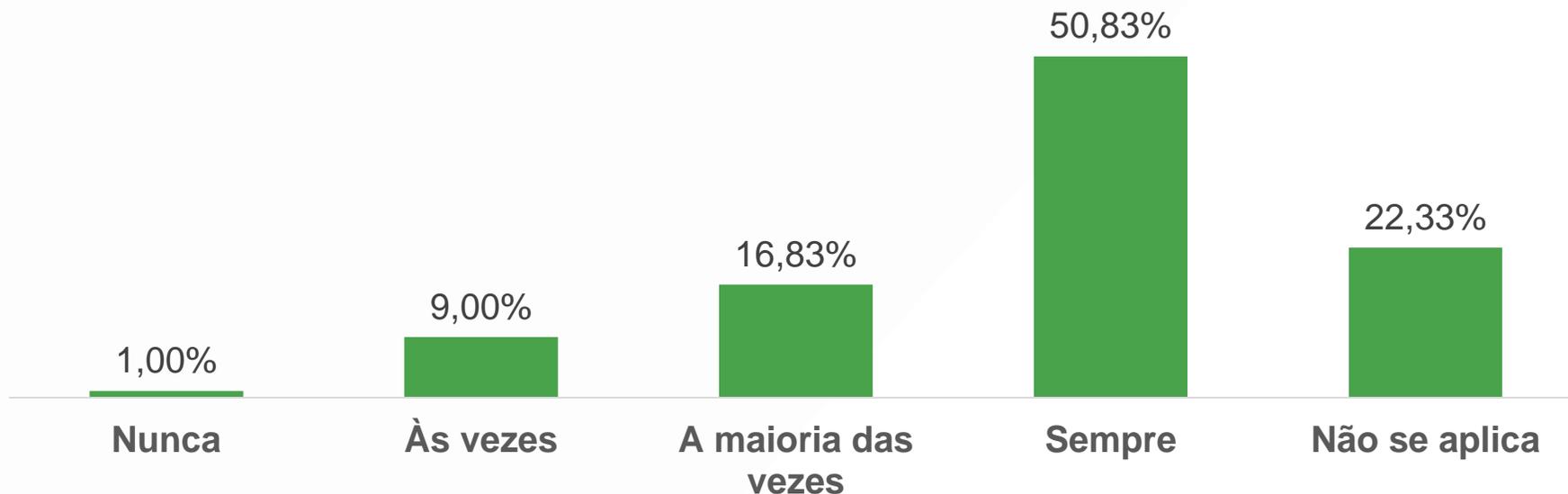
## POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Nunca</b>	0,17%	0,25%	0,00%
<b>Às vezes</b>	13,50%	15,95%	8,78%
<b>A maioria das vezes</b>	16,83%	18,73%	13,17%
<b>Sempre</b>	62,00%	56,96%	71,71%
<b>Não se aplica</b>	7,50%	8,10%	6,34%
<i>Base</i>	600	395	205

# RESULTADOS

2

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Dois terços dos entrevistados obtiveram atendimento por meio do plano de saúde sempre (50,83%) ou na maioria das vezes (16,83%) que necessitou de atenção imediata. Quase um quarto (22,33%) não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.



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



## SEGMENTAÇÃO

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

### POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Nunca</b>	1,00%	1,52%	0,00%
<b>Às vezes</b>	9,00%	10,13%	6,83%
<b>A maioria das vezes</b>	16,83%	17,72%	15,12%
<b>Sempre</b>	50,83%	49,87%	52,68%
<b>Não se aplica</b>	22,33%	20,76%	25,37%
<i>Base</i>	600	395	205

# RESULTADOS

3

Nos últimos 12 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, etc.?



Menos de um décimo informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

## POR TIPO DE PLANO

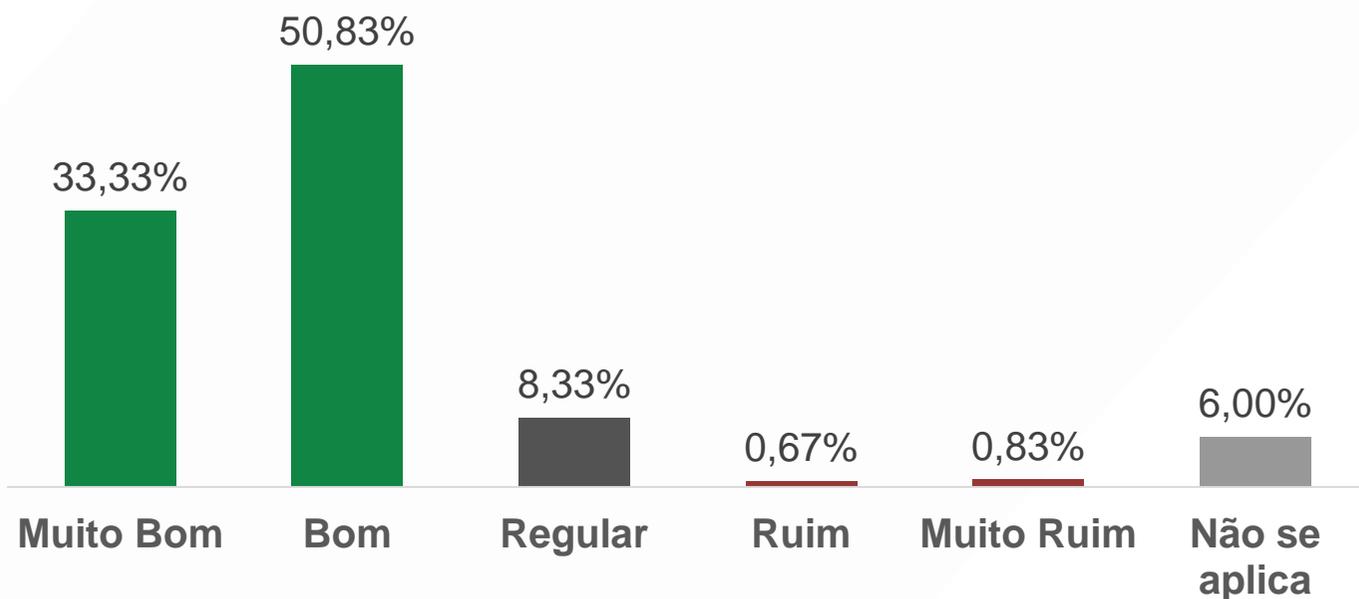
	PJ	PF
Sim	6,08%	10,73%
Não	93,92%	89,27%
Base	395	205

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

# RESULTADOS

4

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



Top2Box: **89,54%**



Bottom2Box: **1,60%**

*\*Considerando a base de respostas válidas (564).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem a atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde: 50,83% atribuíram Bom e 33,33% Muito Bom. O Top2Box foi de 89,54%, considerando-se as respostas válidas.



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



## SEGMENTAÇÃO

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

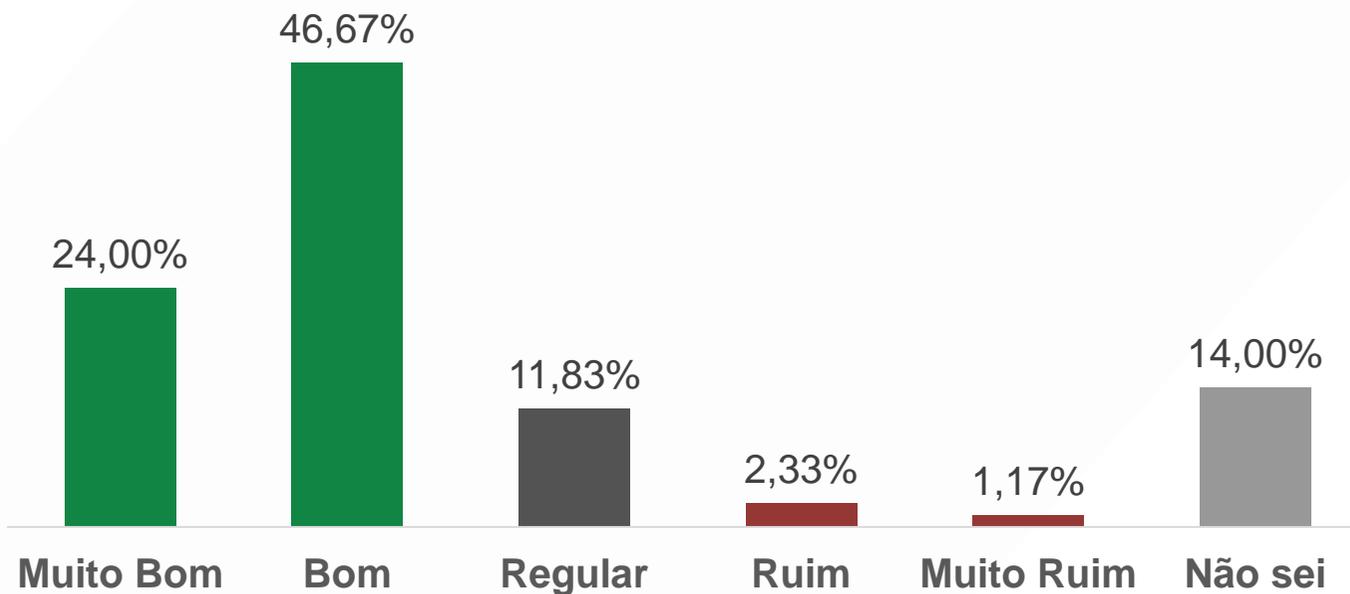
## POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Muito Bom</b>	33,33%	30,38%	39,02%
<b>Bom</b>	50,83%	53,16%	46,34%
<b>Regular</b>	8,33%	8,35%	8,29%
<b>Ruim</b>	0,67%	0,76%	0,49%
<b>Muito Ruim</b>	0,83%	0,76%	0,98%
<b>Não se aplica</b>	6,00%	6,58%	4,88%
<i>Base</i>	600	395	205
<b>Top2Box</b>	89,54%	89,43%	89,74%
<b>Bottom2Box</b>	1,60%	1,63%	1,54%
<i>Base</i>	564	369	195

# RESULTADOS

5

Como você avalia o 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)?



Top2Box: **82,17%**



Bottom2Box: **4,07%**

*\*Considerando a base de respostas válidas (516).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem o acesso, físico ou digital, à lista de prestadores de serviços credenciados: 46,67% atribuíram Bom e 24,00% Muito Bom. Pouco mais de um décimo não soube avaliar (14,00%). O Top2Box foi de 82,17%, considerando-se as respostas válidas.

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



## SEGMENTAÇÃO

Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

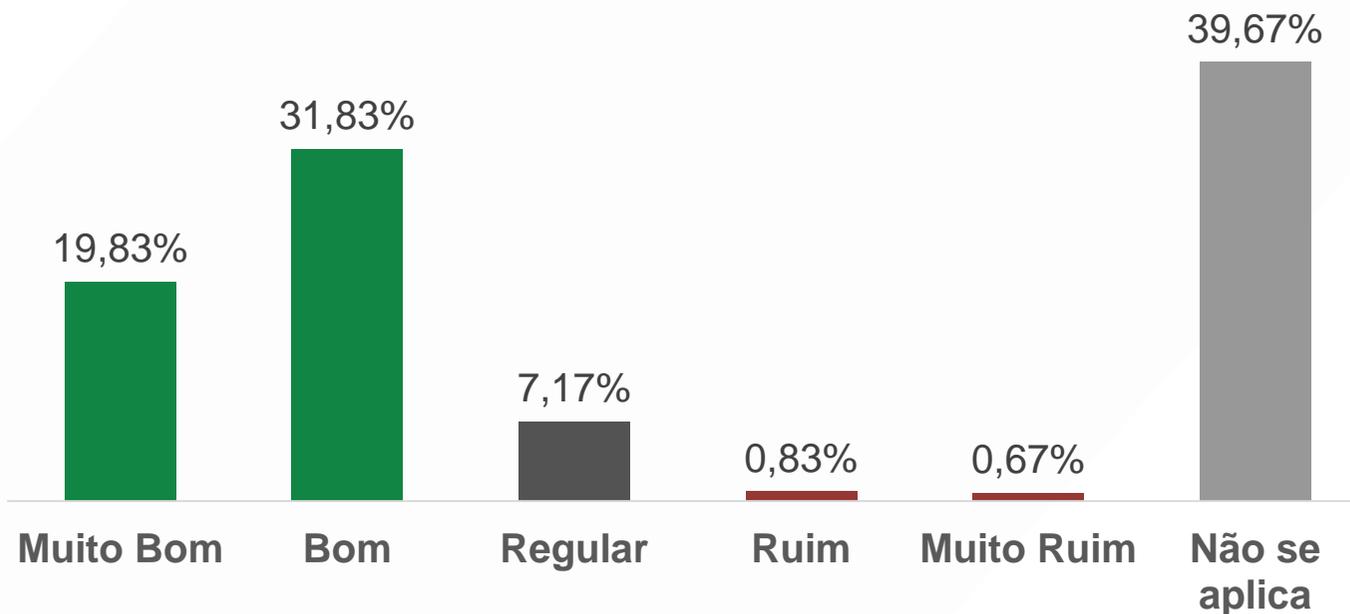
### POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Muito Bom</b>	24,00%	23,80%	24,39%
<b>Bom</b>	46,67%	48,35%	43,41%
<b>Regular</b>	11,83%	11,65%	12,20%
<b>Ruim</b>	2,33%	2,28%	2,44%
<b>Muito Ruim</b>	1,17%	1,27%	0,98%
<b>Não sei</b>	14,00%	12,66%	16,59%
<i>Base</i>	600	395	205
<b>Top2Box</b>	82,17%	82,61%	81,29%
<b>Bottom2Box</b>	4,07%	4,06%	4,09%
<i>Base</i>	516	345	171

# RESULTADOS

6

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a Operadora (SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Top2Box: **85,64%**



Bottom2Box: **2,49%**

*\*Considerando a base de respostas válidas (362).*

A maioria dos beneficiários que acessou os canais SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico atribuiu Bom (31,83%) ou Muito Bom (19,83%) para o atendimento recebido. Dois quintos (39,67%) não entraram em contato com a Operadora. O Top2Box foi de 85,64%, considerando-se as respostas válidas.

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



## SEGMENTAÇÃO

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a Operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

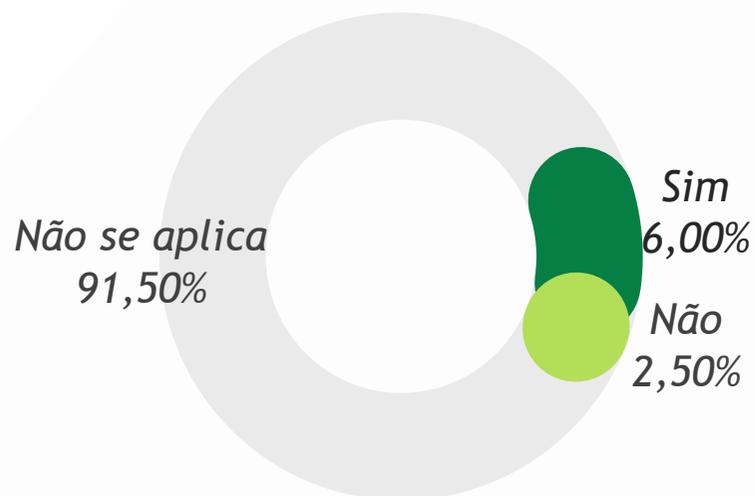
## POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Muito Bom</b>	19,83%	20,00%	19,51%
<b>Bom</b>	31,83%	31,39%	32,68%
<b>Regular</b>	7,17%	6,84%	7,80%
<b>Ruim</b>	0,83%	0,76%	0,98%
<b>Muito Ruim</b>	0,67%	0,51%	0,98%
<b>Não se aplica</b>	39,67%	40,51%	38,05%
<i>Base</i>	600	395	205
<b>Top2Box</b>	85,64%	86,38%	84,25%
<b>Bottom2Box</b>	2,49%	2,13%	3,15%
<i>Base</i>	362	235	127

# RESULTADOS

7

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua Operadora, você teve sua demanda resolvida?



A maioria dos entrevistados (91,50%) não registrou nenhuma reclamação na Operadora nos últimos 12 meses.

Dos que fizeram (8,50%), a maior parte teve sua demanda resolvida.

## POR TIPO DE PLANO

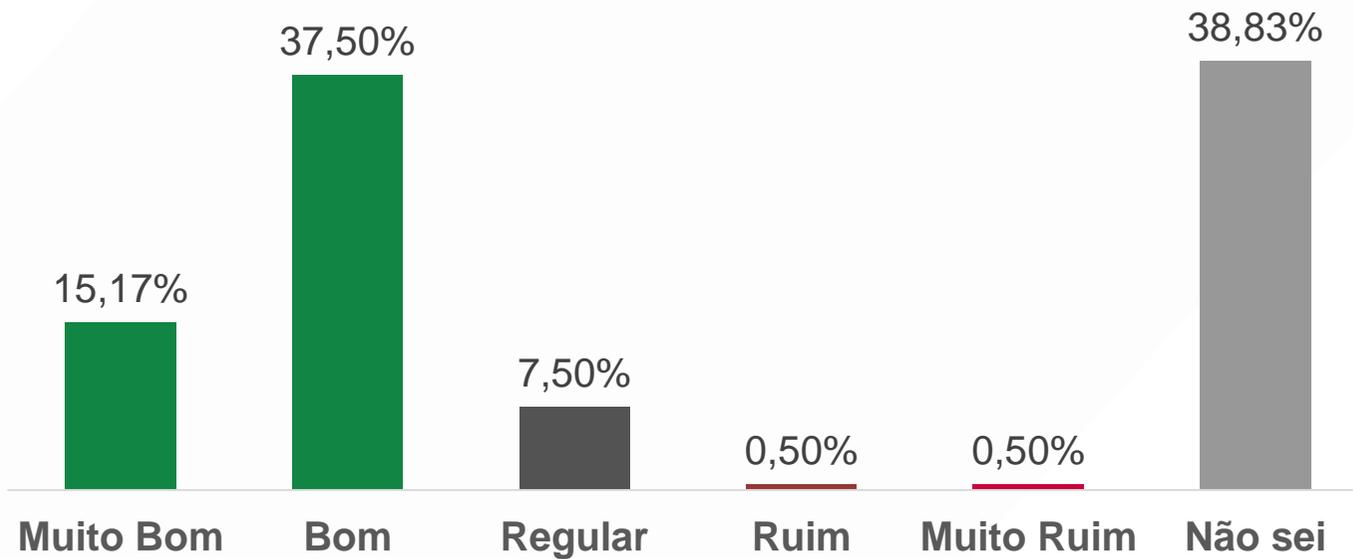
	PJ	PF
Sim	5,82%	6,34%
Não	1,27%	4,88%
Não se aplica	92,91%	88,78%
Base	395	205

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

# RESULTADOS

8

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



Top2Box: **86,10%**



Bottom2Box: **1,63%**

*\*Considerando a base de respostas válidas (367).*

A maioria dos beneficiários atribuiu Bom (37,50%) ou Muito Bom (15,17%) para a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde. Quase dois quintos (38,83%) não souberam avaliar a documentação exigida. O Top2Box foi de 86,10%, considerando-se as respostas válidas.



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



## SEGMENTAÇÃO

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

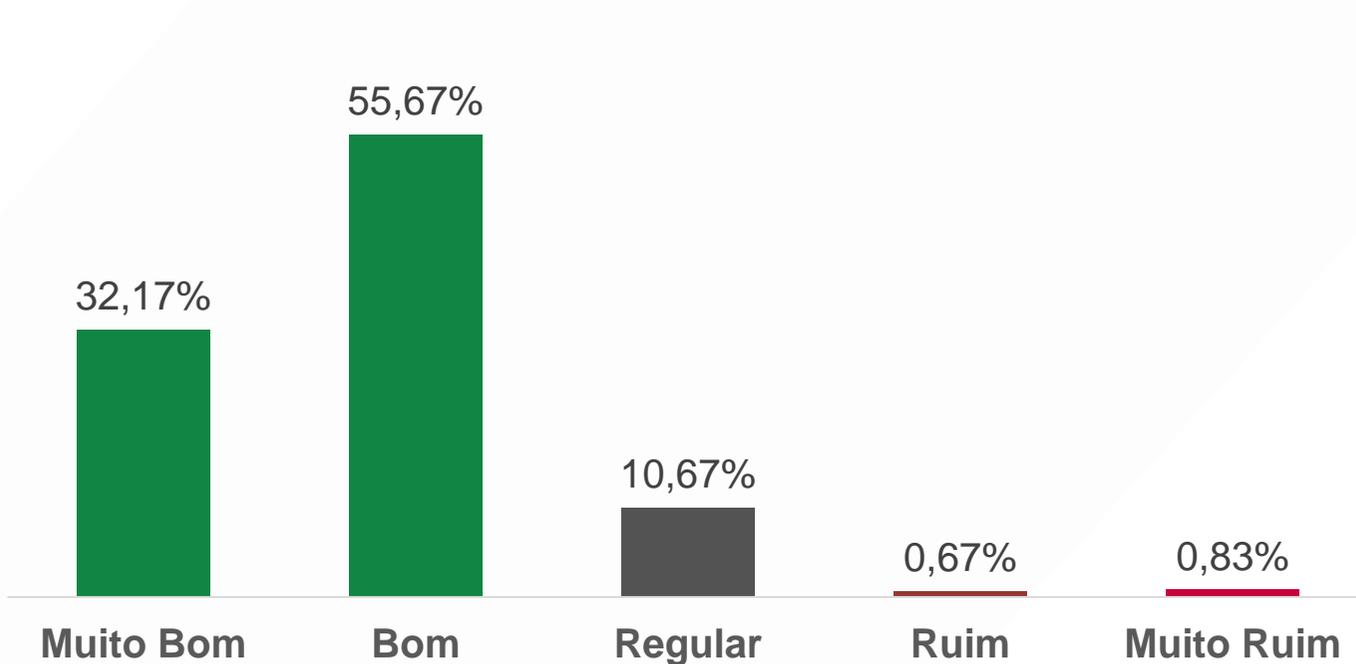
### POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Muito Bom</b>	15,17%	14,68%	16,10%
<b>Bom</b>	37,50%	40,51%	31,71%
<b>Regular</b>	7,50%	7,34%	7,80%
<b>Ruim</b>	0,50%	0,51%	0,49%
<b>Muito Ruim</b>	0,50%	0,51%	0,49%
<b>Não sei</b>	38,83%	36,46%	43,41%
<i>Base</i>	600	395	205
<b>Top2Box</b>	86,10%	86,85%	84,48%
<b>Bottom2Box</b>	1,63%	1,59%	1,72%
<i>Base</i>	367	251	116

# RESULTADOS

9

Como você qualifica o seu plano?



Top2Box: **87,84%**



Bottom2Box: **1,50%**

A avaliação do plano Unimed Ribeirão Preto é elevada.  
O Top2Box foi de 87,84%, considerando-se as respostas válidas.



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



## SEGMENTAÇÃO

Como você qualifica  
o seu plano?

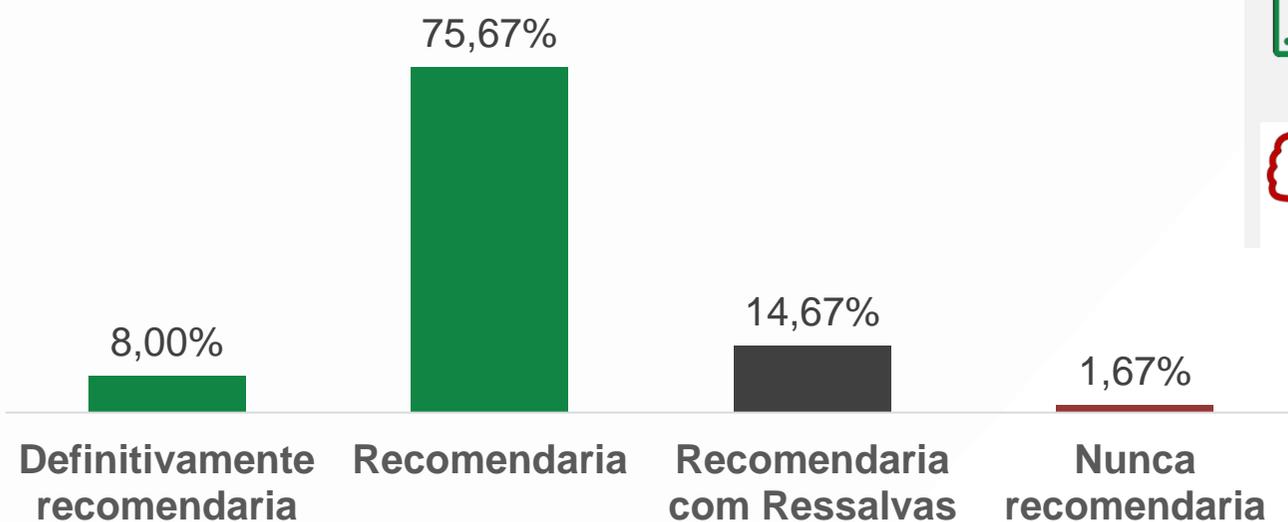
### POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	32,17%	29,11%	38,05%
Bom	55,67%	58,73%	49,76%
Regular	10,67%	11,39%	9,27%
Ruim	0,67%	0,25%	1,46%
Muito Ruim	0,83%	0,51%	1,46%
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>395</i>	<i>205</i>
Top2Box	87,84%	87,84%	87,81%
Bottom2Box	1,50%	0,76%	2,92%

# RESULTADOS

10

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria: **83,67%**



Não recomendaria: **1,67%**

A maioria dos beneficiários (83,67%) recomendaria o plano Unimed, 14,67% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,67% não o recomendariam.

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



## SEGMENTAÇÃO

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

### POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
<b>Definitivamente recomendaria</b>	8,00%	7,59%	8,78%
<b>Recomendaria</b>	75,67%	76,20%	74,63%
<b>Recomendaria com Ressalvas</b>	14,67%	14,68%	14,63%
<b>Nunca recomendaria</b>	1,67%	1,52%	1,95%
<i>Base</i>	600	395	205



# CONCLUSÕES





## CONCLUSÕES

### ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Ribeirão Preto. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um décimo declara que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Aproximadamente um quarto 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 emergencial.

Menos de um décimo dos beneficiários informou ter recebido comunicação do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é bastante positiva. O Top2Box obtido foi de 89,54%, baseando-se nas respostas válidas.

A lista dos prestadores de serviços credenciados foi bem avaliada em relação à facilidade de compreensão e acesso. O Top2Box obtido foi de 82,17%, considerando as respostas válidas.



## CONCLUSÕES

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Cerca de dois quintos dos entrevistados não acessaram os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses.

Considerando os beneficiários que avaliaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao respeito e ao acesso às informações ou à ajuda que precisava. O Top2Box obtido foi de 85,64%, considerando as respostas válidas.

Pouco menos de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria 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 86,10%, considerando as respostas válidas. Pouco menos de dois quintos dos beneficiários não souberam avaliar a documentação exigida.



## CONCLUSÕES

### AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Ribeirão Preto como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 10,67% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,50% das respostas. O Top2Box obtido foi de 87,84%, considerando as respostas válidas.

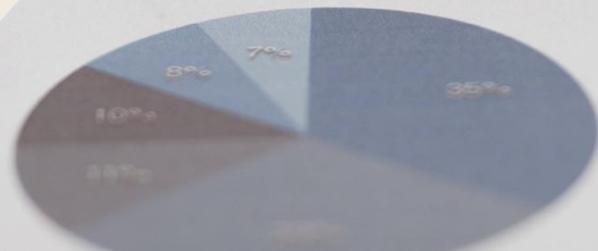
A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Unimed Ribeirão Preto (83,67%). Um pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação (14,67%). A contraindicação atinge apenas 1,67% das respostas.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

**41.3092-7505**

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

A table is visible in the background, with columns labeled "DATE", "TIME (MINUTES)", and "PACE (MINUTES/MILE)". The table contains several rows of data, including dates like 4/1, 4/3, 4/10, 4/12, 4/14, 4/18, 4/19, 4/20, 4/22, 4/23, 4/24, 4/25, 4/26, 4/27, 4/28, 4/29, 4/30, 5/1, 5/2, 5/3, 5/4, 5/5, 5/6, 5/7, 5/8, 5/9, 5/10, 5/11, 5/12, 5/13, 5/14, 5/15, 5/16, 5/17, 5/18, 5/19, 5/20, 5/21, 5/22, 5/23, 5/24, 5/25, 5/26, 5/27, 5/28, 5/29, 5/30, 5/31, 6/1, 6/2, 6/3, 6/4, 6/5, 6/6, 6/7, 6/8, 6/9, 6/10, 6/11, 6/12, 6/13, 6/14, 6/15, 6/16, 6/17, 6/18, 6/19, 6/20, 6/21, 6/22, 6/23, 6/24, 6/25, 6/26, 6/27, 6/28, 6/29, 6/30, 7/1, 7/2, 7/3, 7/4, 7/5, 7/6, 7/7, 7/8, 7/9, 7/10, 7/11, 7/12, 7/13, 7/14, 7/15, 7/16, 7/17, 7/18, 7/19, 7/20, 7/21, 7/22, 7/23, 7/24, 7/25, 7/26, 7/27, 7/28, 7/29, 7/30, 7/31, 8/1, 8/2, 8/3, 8/4, 8/5, 8/6, 8/7, 8/8, 8/9, 8/10, 8/11, 8/12, 8/13, 8/14, 8/15, 8/16, 8/17, 8/18, 8/19, 8/20, 8/21, 8/22, 8/23, 8/24, 8/25, 8/26, 8/27, 8/28, 8/29, 8/30, 8/31, 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, 9/7, 9/8, 9/9, 9/10, 9/11, 9/12, 9/13, 9/14, 9/15, 9/16, 9/17, 9/18, 9/19, 9/20, 9/21, 9/22, 9/23, 9/24, 9/25, 9/26, 9/27, 9/28, 9/29, 9/30, 10/1, 10/2, 10/3, 10/4, 10/5, 10/6, 10/7, 10/8, 10/9, 10/10, 10/11, 10/12, 10/13, 10/14, 10/15, 10/16, 10/17, 10/18, 10/19, 10/20, 10/21, 10/22, 10/23, 10/24, 10/25, 10/26, 10/27, 10/28, 10/29, 10/30, 10/31, 11/1, 11/2, 11/3, 11/4, 11/5, 11/6, 11/7, 11/8, 11/9, 11/10, 11/11, 11/12, 11/13, 11/14, 11/15, 11/16, 11/17, 11/18, 11/19, 11/20, 11/21, 11/22, 11/23, 11/24, 11/25, 11/26, 11/27, 11/28, 11/29, 11/30, 12/1, 12/2, 12/3, 12/4, 12/5, 12/6, 12/7, 12/8, 12/9, 12/10, 12/11, 12/12, 12/13, 12/14, 12/15, 12/16, 12/17, 12/18, 12/19, 12/20, 12/21, 12/22, 12/23, 12/24, 12/25, 12/26, 12/27, 12/28, 12/29, 12/30, 12/31. The table also includes a "PACE (MINUTES/MILE)" column with values ranging from 10.00 to 12.00.