

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS

2023





INTRODUÇÃO DA PESQUISA

JUSTIFICATIVA

A **Unimed Vale do Corumbá Cooperativa de Trabalho Médico**, registrada na ANS sob o número **302228**, conduziu uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos usuários dos seus planos de saúde. Esta iniciativa foi realizada em conformidade com os requisitos da Instrução Normativa DIDES 10/2022, estabelecida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo principal desta pesquisa é cumprir com as demandas da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). Os insights adquiridos com esta pesquisa são essenciais para impulsionar o processo de melhoria contínua na qualidade dos serviços oferecidos pela operadora de planos de saúde privados. Além disso, os resultados fornecerão suporte valioso para as ações regulatórias implementadas pela ANS.



INTRODUÇÃO DA PESQUISA

1

OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Vale do Corumbá Cooperativa de Trabalho Médico, registro ANS nº 302228, com os serviços prestados pela Operadora.

2

EMPRESA

A Unimed Federação Centro Brasileira elaborou e executou a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários da Unimed Vale do Corumbá.

3

PÚBLICO-ALVO

Todos os 6.164 beneficiários da Unimed Vale do Corumbá maiores de 18 anos.

4

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Lucas Siqueira Cheim
CONRE-1: 10732

5

AUDITOR INDEPENDENTE RESPONSÁVEL

Fernando Jorge Bortoletto
FJB Gestão Estratégica e Auditoria
CNPJ: 28.857.115/0001-16





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

UNIVERSO AMOSTRAL

Todos os 6.164 beneficiários da Unimed Vale do Corumbá com idade igual ou superior a 18 anos.

ANÁLISE PRELIMINAR QUANTO À QUALIDADE DOS DADOS DO CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS

Durante a análise, não foram identificadas inconsistências que demandassem uma revisão mais aprofundada nos cadastros mantidos pela operadora.

POPULAÇÃO AMOSTRADA

A população amostrada é composta por 6.164 beneficiários da Unimed Vale do Corumbá, com idade superior a 18 anos. Nesta população, 2.794 (45%) dos beneficiários são homens e 3.370 (55%) são mulheres. A idade média dos beneficiários é de 43 anos.





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

MÉTODO DA PESQUISA

Nessa pesquisa o método adotado é o quantitativo. Esse método possibilita gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo a análise estatística e a projeção dos resultados.

AMOSTRAGEM

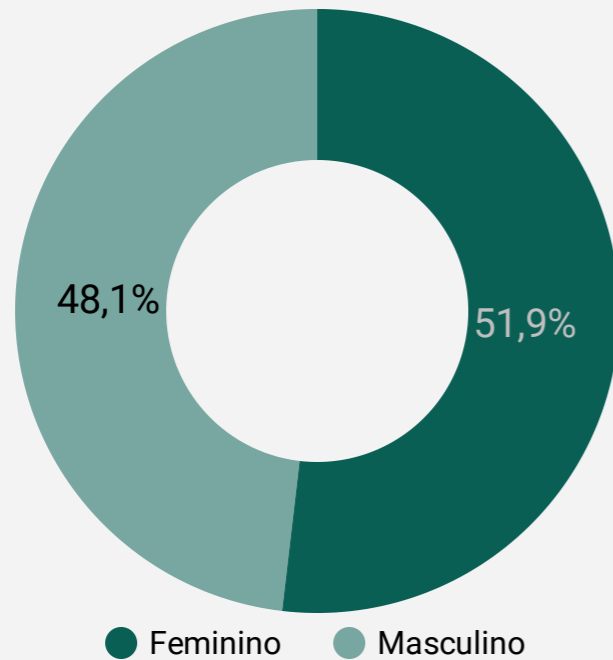
Neste estudo adotou-se a amostra aleatória estratificada para proporção de população finita com alocação proporcional nos estratos de faixa etária e sexo. Este tipo de amostra é a ideal quando se busca representar grupos diversos da população. Ela divide a população em estratos homogêneos, como faixa etária e gênero, garantindo que cada grupo seja representado proporcionalmente. Isso aumenta a precisão das estimativas para cada estrato, permitindo comparações significativas entre grupos e melhorando a representatividade da amostra como um todo.



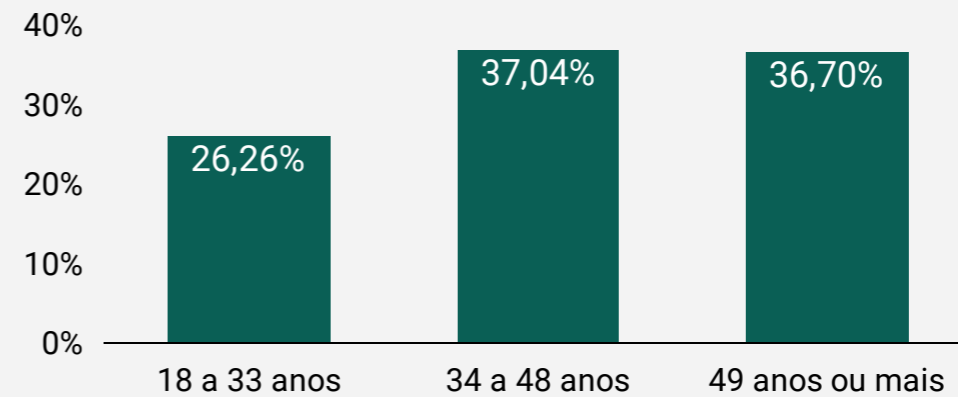


PERFIL DA AMOSTRA

Sexo



Faixa etária





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

AMOSTRA e MARGEM DE ERRO

Tamanho da amostra: 297 entrevistas
Erro amostral: 4,64%
Nível de confiança: 90%

INSTRUMENTO E TÉCNICA

Questionário estruturado contendo 10 questões, realizadas seguindo as questões do questionário estruturado fornecido pela ANS. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário online com Chatbot de texto, enviado aos beneficiários por links específicos enviados via e-mail e WhatsApp. Além disso, foram realizadas entrevistas por telefone por intermédio de entrevistadores.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Período de planejamento da pesquisa: 1/2/2024 a 6/2/2024
Período de coleta das informações: 7/2/2024 a 16/2/2024





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA

Através da plataforma SurveyMonkey, os entrevistados recebem links únicos para acessar o questionário, permitindo uma única resposta por participante. Após a conclusão das entrevistas, os dados são armazenados em bancos de dados restritos. O tempo entre a primeira e última pergunta é analisado estatisticamente, sendo descartado qualquer tempo de resposta que se distancie 3 desvios padrões do tempo médio. No caso das entrevistas conduzidas por telefone, um controle de qualidade interno é responsável por verificar o processo das entrevistas. Qualquer anomalia ou questão identificada é registrada para análise. Se houver necessidade, a entrevista em questão é descartada do conjunto de dados, mantendo a integridade e confiabilidade das informações coletadas. Por fim, ressalta-se que não foi identificada nenhuma circunstância de participação fraudulenta ou desatenta nesta pesquisa.

ERROS NÃO AMOSTRAIS

Não foram observados erros não amostrais que ensejassem a adoção de medidas de adequação.

TENTATIVAS DE ABORDAGEM

Para cada entrevistado foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Tendo por base estudos anteriores, percebemos que esta quantidade é a máxima que não gera reclamações posteriormente respectivas à pesquisa.





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

TAXA DE RESPONDENTES

A taxa de respondentes foi de 8,47%.

SITUAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS CONTATADOS

Situação	Quantidade	%
Questionário concluído	297	8,47%
O beneficiário não aceitou participar	7	0,20%
Pesquisa incompleta	39	1,11%
Não foi possível localizar o beneficiário	140	3,99%
Outros* - demais classificações	3024	86,23%



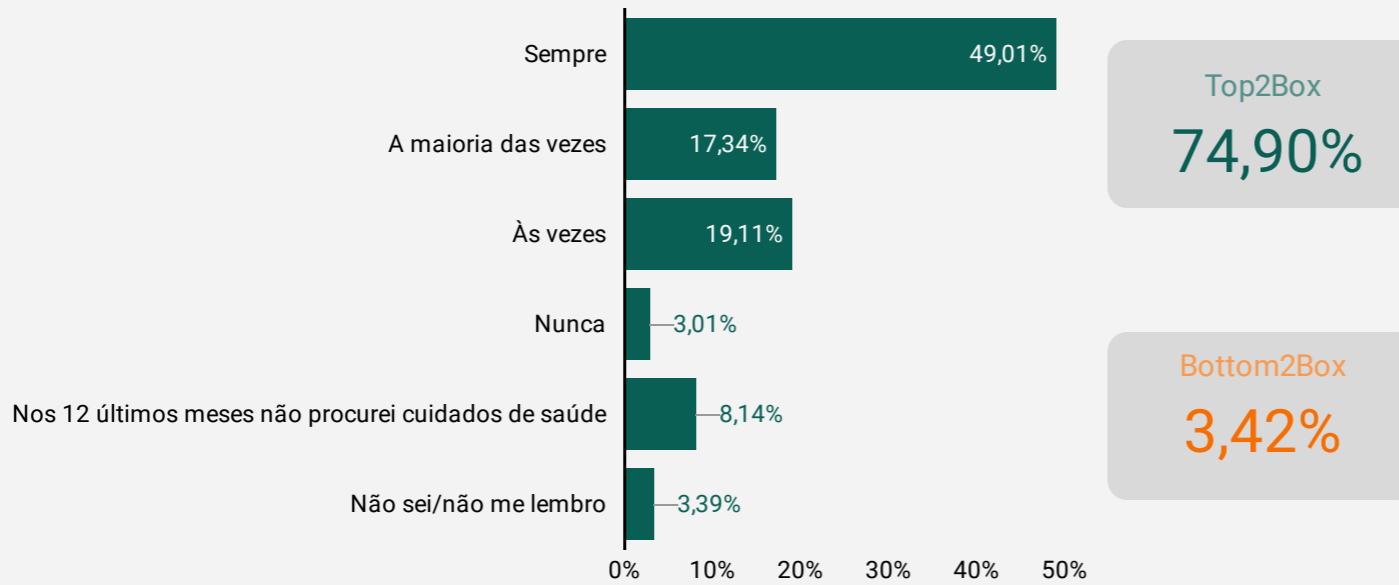


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

1

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?



Com 66,35% dos usuários tendo sempre ou na maioria das vezes acesso aos cuidados de saúde necessários, a Unimed Vale do Corumbá demonstra eficiência em fornecer serviços essenciais de saúde. Este resultado positivo reflete a confiabilidade do plano em atender as necessidades de saúde dos seus beneficiários.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sempre	146	49,01%	2,85%	4,71%	10%	44,3%	53,72%
2. A maioria das vezes	51	17,34%	2,2%	3,63%	10%	13,71%	20,97%
3. Às vezes	57	19,11%	2,27%	3,74%	10%	15,37%	22,85%
4. Nunca	9	3,01%	0,98%	1,62%	10%	1,39%	4,63%
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	24	8,14%	1,52%	2,51%	10%	5,63%	10,65%
6. Não sei/não me lembro	10	3,39%	1,05%	1,74%	10%	1,65%	5,13%

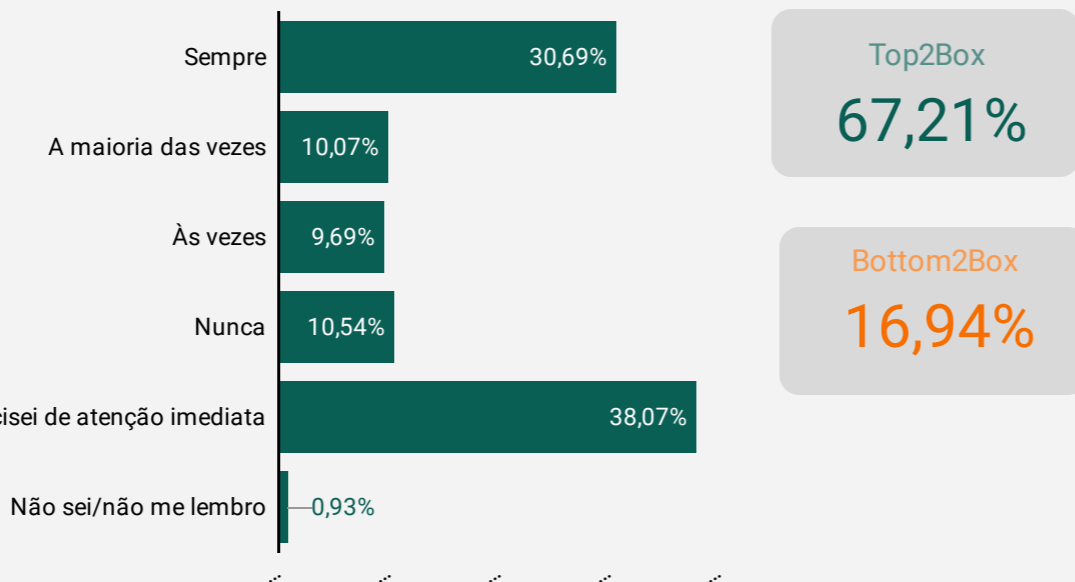


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

2

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



Embora 40,76% dos usuários tenham sido sempre ou frequentemente atendidos em emergências, a presença de 10,54% que nunca foram atendidos de forma imediata sugere que há espaço para melhorias no atendimento urgente.

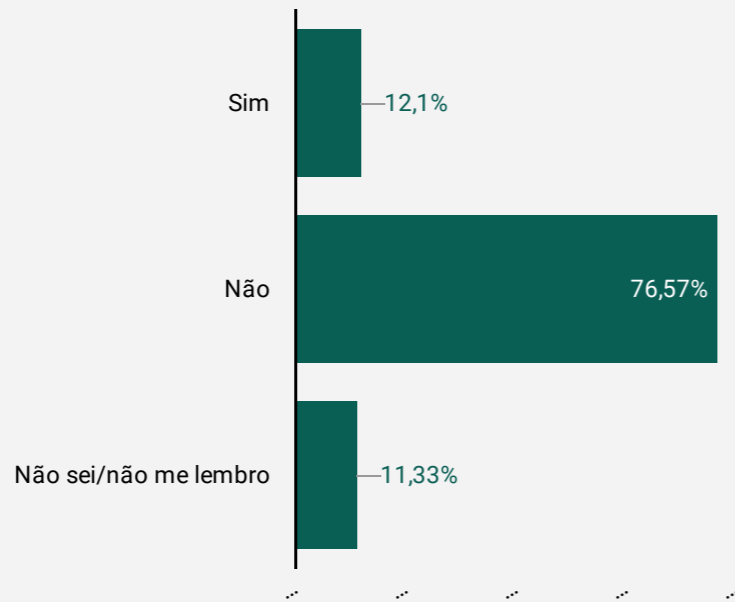
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sempre	93	30,69%	2,62%	4,33%	10%	26,37%	35,02%
2. A maioria das vezes	30	10,07%	1,74%	2,88%	10%	7,19%	12,95%
3. Às vezes	29	9,69%	1,7%	2,81%	10%	6,88%	12,5%
4. Nunca	31	10,54%	1,77%	2,93%	10%	7,62%	13,47%
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	111	38,07%	2,81%	4,63%	10%	33,44%	42,7%
6. Não sei/não me lembro	3	0,93%	0,53%	0,88%	10%	0,06%	1,81%



Atenção à Saúde

3

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, consulta preventiva com dentista, etc?



Apenas 12,10% dos usuários receberam comunicações sobre cuidados preventivos, indicando uma área significativa para o aprimoramento na promoção de saúde preventiva pela Unimed Vale do Corumbá.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sim	36	12,10%	1,88%	3,11%	10%	8,99%	15,21%
2. Não	228	76,57%	2,47%	4,07%	10%	72,5%	80,65%
3. Não sei/não me lembro	33	11,33%	1,85%	3,06%	10%	8,28%	14,39%



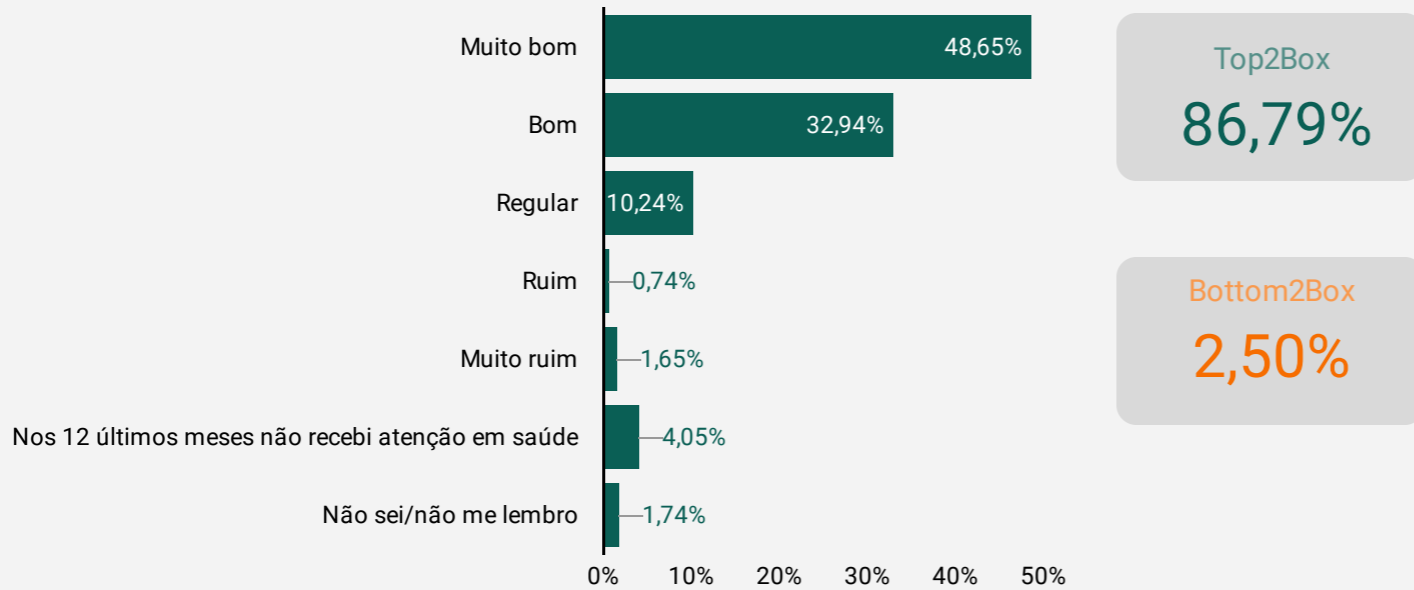
RESULTADOS DA PESQUISA



Atenção à Saúde

4

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



Uma maioria expressiva (81,59%) dos usuários avaliou a atenção em saúde como 'Muito boa' ou 'Boa', indicando satisfação com a qualidade dos serviços de saúde oferecidos.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	146	48,65%	2,88%	4,75%	10%	43,9%	53,39%
2. Bom	97	32,94%	2,73%	4,51%	10%	28,43%	37,46%
3. Regular	30	10,24%	1,77%	2,93%	10%	7,31%	13,17%
4. Ruim	2	0,74%	0,52%	0,85%	10%	0%	1,59%
5. Muito ruim	5	1,65%	0,73%	1,21%	10%	0,44%	2,86%
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	12	4,05%	1,12%	1,85%	10%	2,2%	5,9%
7. Não sei/não me lembro	5	1,74%	0,77%	1,27%	10%	0,47%	3,01%

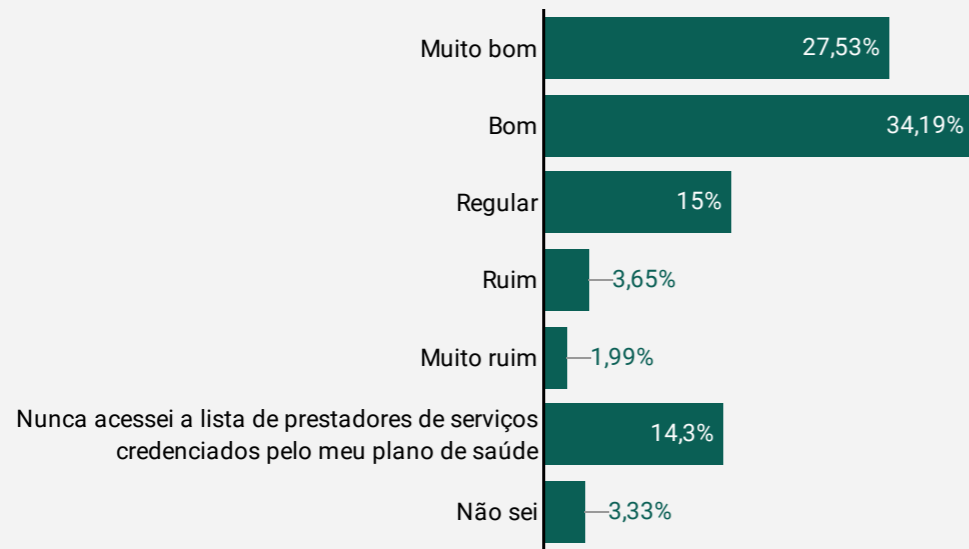


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

5

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, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box
75,10%

Bottom2Box
6,94%

Mais de 61% dos usuários acharam o acesso à lista de prestadores credenciados fácil ou muito fácil, destacando a eficácia do plano em fornecer informações acessíveis sobre os serviços disponíveis.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	83	27,53%	2,57%	4,24%	10%	23,29%	31,77%
2. Bom	101	34,19%	2,77%	4,56%	10%	29,63%	38,76%
3. Regular	44	15,00%	2,09%	3,44%	10%	11,56%	18,44%
4. Ruim	11	3,65%	1,07%	1,77%	10%	1,89%	5,42%
5. Muito ruim	6	1,99%	0,8%	1,32%	10%	0,66%	3,31%
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	42	14,30%	2,03%	3,35%	10%	10,95%	17,65%
7. Não sei	10	3,33%	1,04%	1,72%	10%	1,62%	5,05%

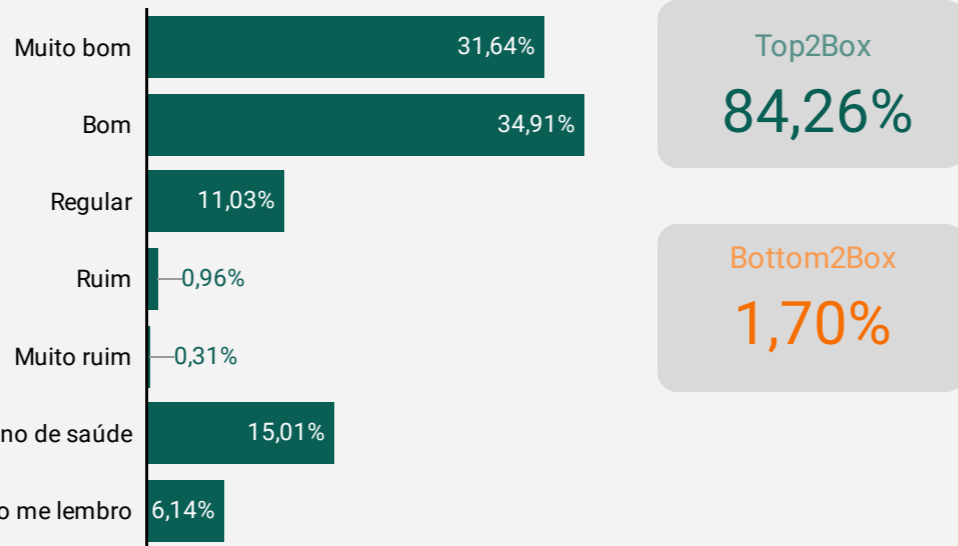


RESULTADOS DA PESQUISA

Canais de Relacionamento

6

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 às informações de que precisava?



A experiência com o atendimento ao cliente foi predominantemente positiva, com 66,55% dos usuários avaliando como 'Muito bom' ou 'Bom', refletindo um serviço ao cliente eficiente e responsivo.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	95	31,64%	2,67%	4,4%	10%	27,24%	36,04%
2. Bom	103	34,91%	2,77%	4,56%	10%	30,35%	39,48%
3. Regular	33	11,03%	1,82%	3%	10%	8,03%	14,03%
4. Ruim	3	0,96%	0,55%	0,91%	10%	0,05%	1,87%
5. Muito ruim	1	0,31%	0,3%	0,5%	10%	0%	0,81%
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	44	15,01%	2,03%	3,36%	10%	11,65%	18,37%
7. Não sei/não me lembro	18	6,14%	1,4%	2,31%	10%	3,83%	8,46%

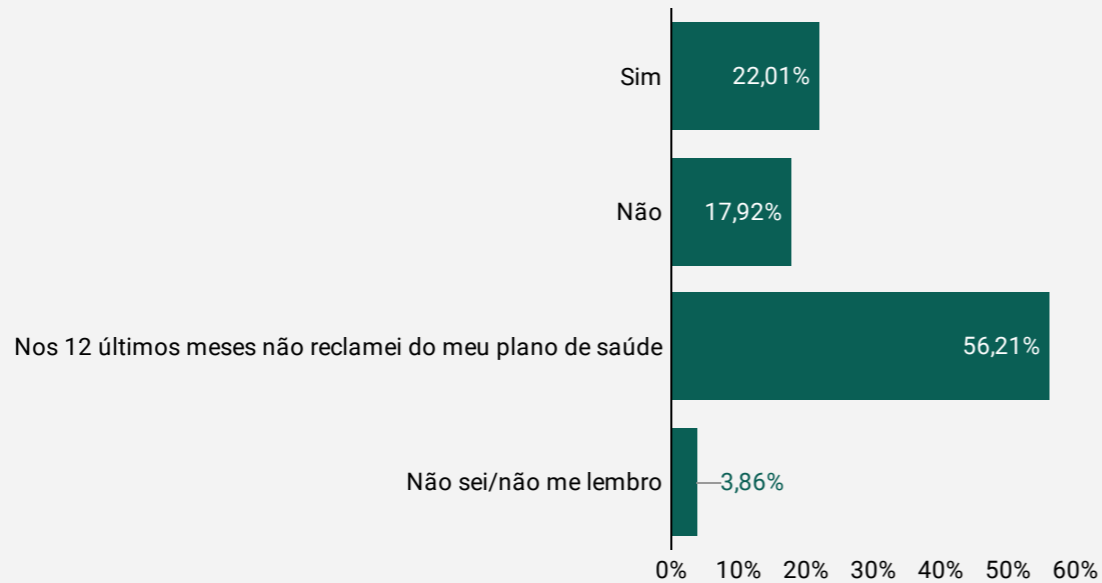


RESULTADOS DA PESQUISA

Canais de Relacionamento

7

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?



Entre os usuários que fizeram reclamações, 22,01% tiveram suas demandas resolvidas, enquanto a maioria não teve motivos para reclamações, indicando um bom nível de satisfação geral com o plano.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sim	66	22,01%	2,36%	3,89%	10%	18,12%	25,9%
2. Não	54	17,92%	2,18%	3,6%	10%	14,32%	21,52%
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	165	56,21%	2,84%	4,69%	10%	51,52%	60,91%
4. Não sei/não me lembro	12	3,86%	1,08%	1,79%	10%	2,07%	5,64%

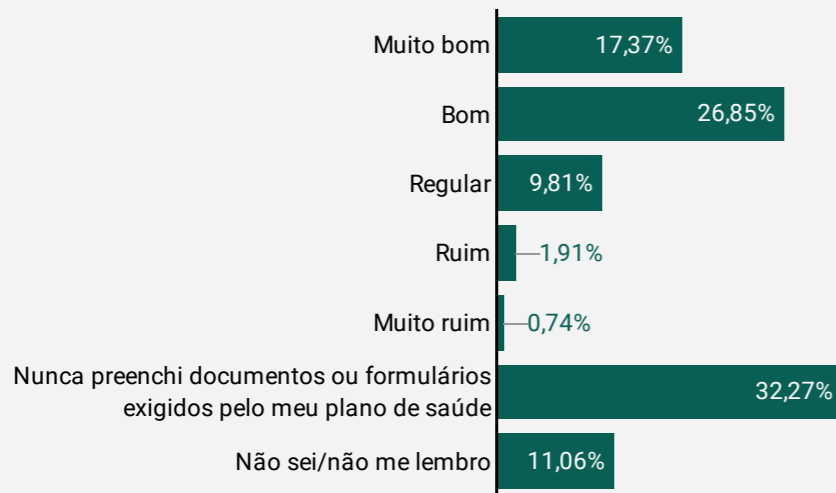


RESULTADOS DA PESQUISA

Canais de Relacionamento

8

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?



Top2Box

78,11%

Bottom2Box

4,73%

Uma proporção substancial de usuários (44,22%) achou os documentos fáceis de lidar, destacando uma gestão administrativa eficaz e amigável ao usuário.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	52	17,37%	2,19%	3,61%	10%	13,76%	20,98%
2. Bom	80	26,85%	2,57%	4,23%	10%	22,62%	31,08%
3. Regular	29	9,81%	1,72%	2,84%	10%	6,97%	12,64%
4. Ruim	6	1,91%	0,77%	1,27%	10%	0,64%	3,17%
5. Muito ruim	2	0,74%	0,52%	0,85%	10%	0%	1,59%
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	96	32,27%	2,71%	4,47%	10%	27,8%	36,74%
7. Não sei/não me lembro	32	11,06%	1,84%	3,03%	10%	8,02%	14,09%

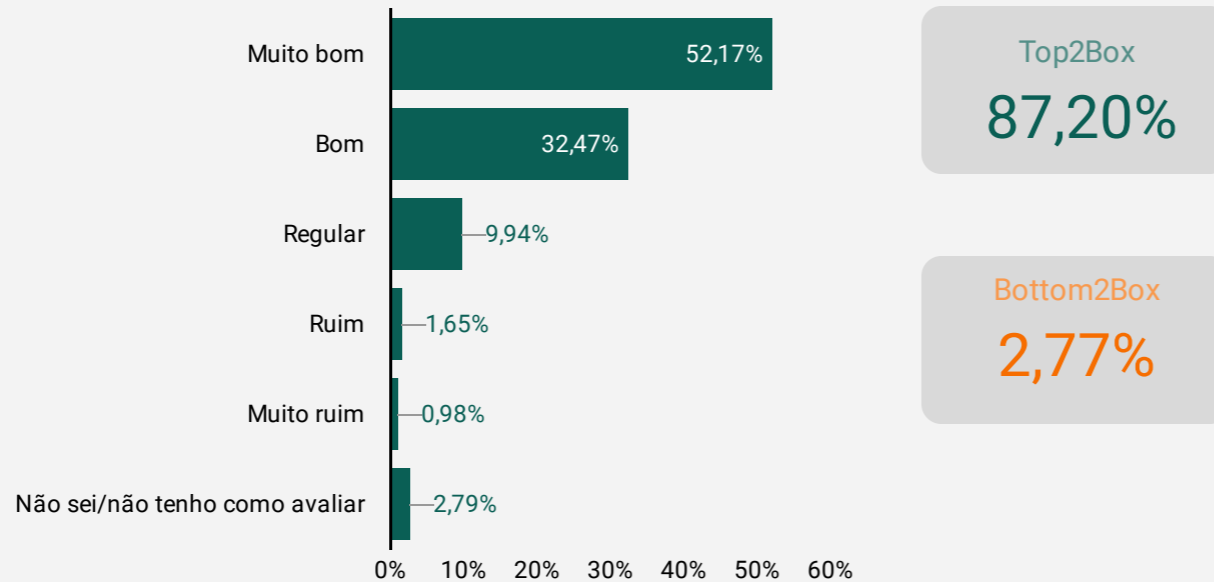


RESULTADOS DA PESQUISA

Avaliação Geral

9

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



A avaliação geral do plano de saúde é bastante positiva, com 84,64% dos usuários classificando-o como 'Muito bom' ou 'Bom', mostrando um alto grau de satisfação com o plano de saúde.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	156	52,17%	2,9%	4,79%	10%	47,38%	56,97%
2. Bom	96	32,47%	2,73%	4,5%	10%	27,97%	36,97%
3. Regular	29	9,94%	1,75%	2,89%	10%	7,05%	12,82%
4. Ruim	5	1,65%	0,73%	1,21%	10%	0,44%	2,86%
5. Muito ruim	3	0,98%	0,56%	0,93%	10%	0,05%	1,91%
6. Não sei/não tenho como avaliar	8	2,79%	0,97%	1,6%	10%	1,2%	4,39%



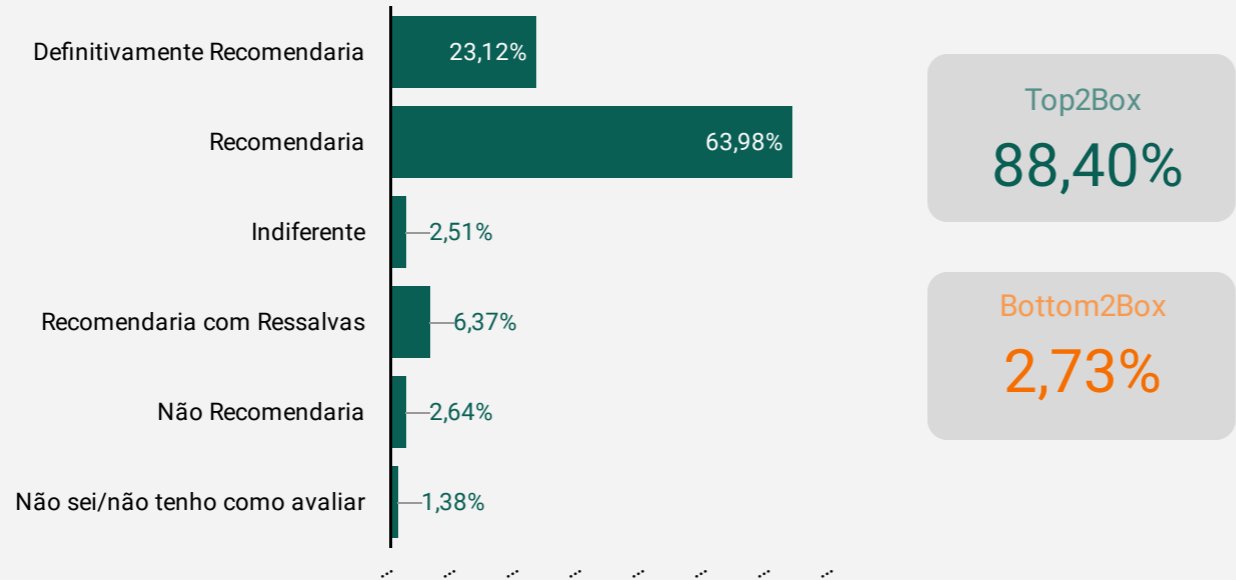
RESULTADOS DA PESQUISA



Avaliação Geral

10

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



A maioria dos usuários (87,10%) recomendaria o plano de saúde da Unimed Vale do Corumbá, refletindo um forte voto de confiança e satisfação com os serviços prestados.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Definitivamente Recomendaria	70	23,12%	2,43%	4%	10%	19,12%	27,13%
2. Recomendaria	189	63,98%	2,78%	4,59%	10%	59,38%	68,57%
3. Indiferente	7	2,51%	0,93%	1,54%	10%	0,97%	4,05%
4. Recomendaria com Ressalvas	19	6,37%	1,41%	2,33%	10%	4,04%	8,7%
5. Não Recomendaria	8	2,64%	0,93%	1,53%	10%	1,12%	4,17%
6. Não sei/não tenho como avaliar	4	1,38%	0,69%	1,13%	10%	0,25%	2,51%



CONCLUSÃO DA PESQUISA

Unimed 
Vale do Corumbá

Os resultados da pesquisa indicam que a Unimed Vale do Corumbá atende com sucesso às necessidades de saúde dos seus usuários, refletido na avaliação positiva da qualidade do atendimento em saúde e na disposição em recomendar o plano a outros. A alta taxa de satisfação sugere que os usuários confiam na capacidade do plano de prover cuidados de saúde eficientes e de qualidade.

Além disso, a operadora demonstra eficiência na prestação de serviços essenciais, garantindo atendimento efetivo tanto em situações regulares quanto de emergência. O acesso fácil a informações e a satisfação com a facilidade de documentação complementam essa eficácia, contribuindo para uma experiência geral positiva do usuário.

Embora a Unimed Vale do Corumbá já tenha um desempenho notável, há espaço para melhorias, particularmente na comunicação de cuidados preventivos e no aprimoramento do atendimento de emergência. Ampliar as comunicações sobre cuidados preventivos pode aumentar o engajamento dos usuários e enfatizar a importância da prevenção na saúde. Ao manter os altos padrões já estabelecidos e buscar continuamente melhorar, a Unimed Vale do Corumbá pode fortalecer ainda mais sua posição como uma operadora de saúde de escolha na região.



