

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS

2023





INTRODUÇÃO DA PESQUISA

JUSTIFICATIVA

A **Unimed Morrinhos - Cooperativa de Trabalho Médico**, registrada na ANS sob o número **342157**, 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 Morrinhos - Cooperativa de Trabalho Médico, registro ANS nº 342157, 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 Morrinhos.

3

PÚBLICO-ALVO

Todos os 2.620 beneficiários da Unimed Morrinhos 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 2.620 beneficiários da Unimed Morrinhos 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 2.620 beneficiários da Unimed Morrinhos, com idade superior a 18 anos. Nesta população, 1.167 (45%) dos beneficiários são homens e 1.453 (55%) são mulheres. A idade média dos beneficiários é de 45 anos.





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

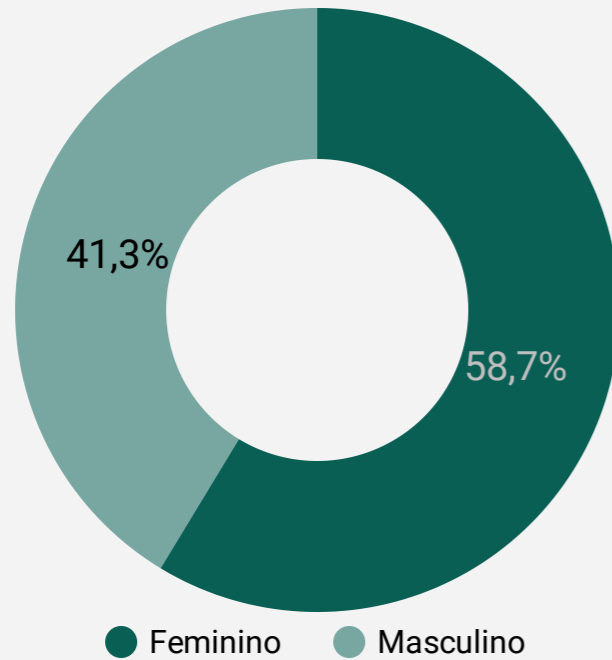
Neste estudo adotou-se a amostra aleatória estratificada para proporção de população finita com alocação proporcional nos estratos de faixa etária e sexo. Este tipo de amostra é a ideal quando se busca representar grupos diversos da população. Ela divide a população em estratos homogêneos, como faixa 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.



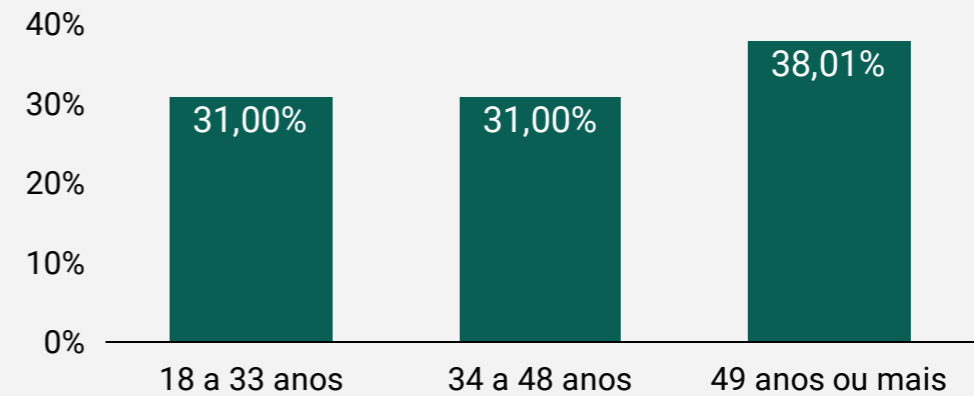


PERFIL DA AMOSTRA

Sexo



Faixa etária





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

AMOSTRA e MARGEM DE ERRO

Tamanho da amostra: 271 entrevistas

Erro amostral: 4,72%

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 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: 5/2/2024 a 13/2/2024

Período de coleta das informações: 14/2/2024 a 29/2/2024





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.





TAXA DE RESPONDENTES

A taxa de respondentes foi de 11,40%.

SITUAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS CONTATADOS

Situação	Quantidade	%
Questionário concluído	271	11,40%
O beneficiário não aceitou participar	6	0,25%
Pesquisa incompleta	29	1,22%
Não foi possível localizar o beneficiário	149	6,27%
Outros* - demais classificações	1922	80,86%



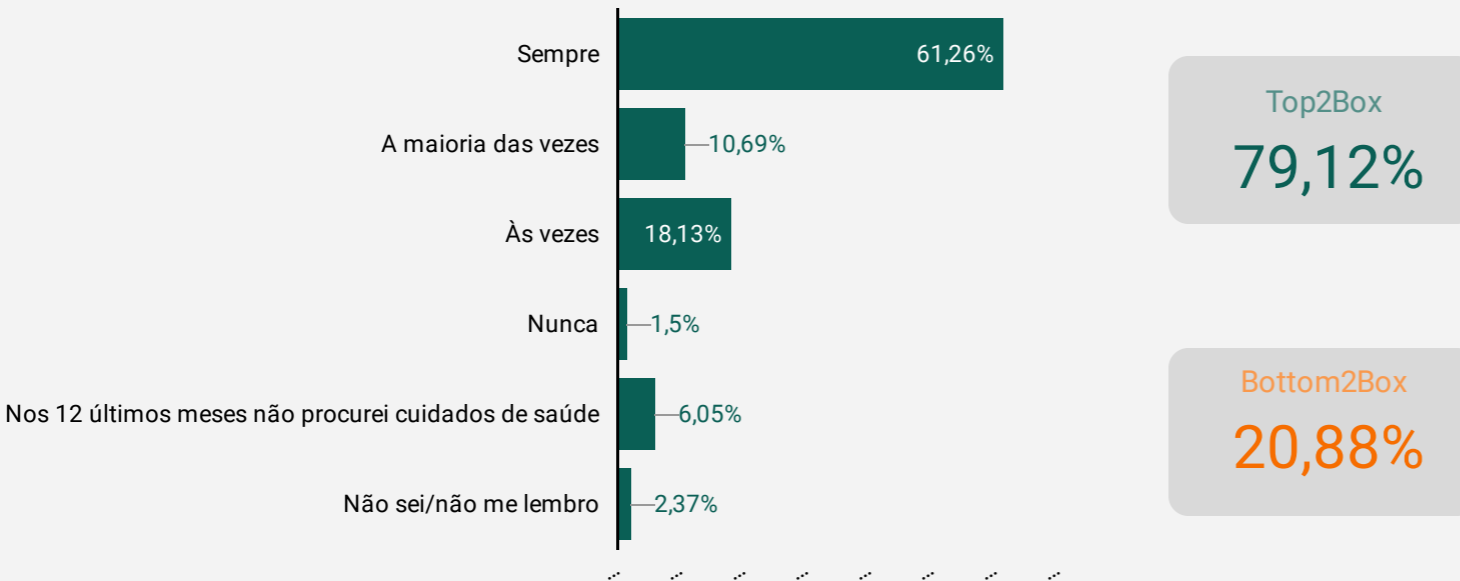


RESULTADOS DA PESQUISA

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?



A Unimed Morrinhos mostra eficiência notável, com uma maioria significativa dos usuários (61,26%) sempre conseguindo acessar os cuidados necessários. Este índice reflete a capacidade do plano em satisfazer as necessidades de saúde de seus beneficiários de forma consistente.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sempre	167	61,26%	2,94%	4,85%	10%	56,41%	66,1%
2. A maioria das vezes	30	10,69%	1,82%	3%	10%	7,69%	13,69%
3. Às vezes	48	18,13%	2,34%	3,86%	10%	14,26%	21,99%
4. Nunca	4	1,50%	0,74%	1,23%	10%	0,27%	2,73%
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	16	6,05%	1,43%	2,37%	10%	3,69%	8,42%
6. Não sei/não me lembro	6	2,37%	0,94%	1,56%	10%	0,82%	3,93%



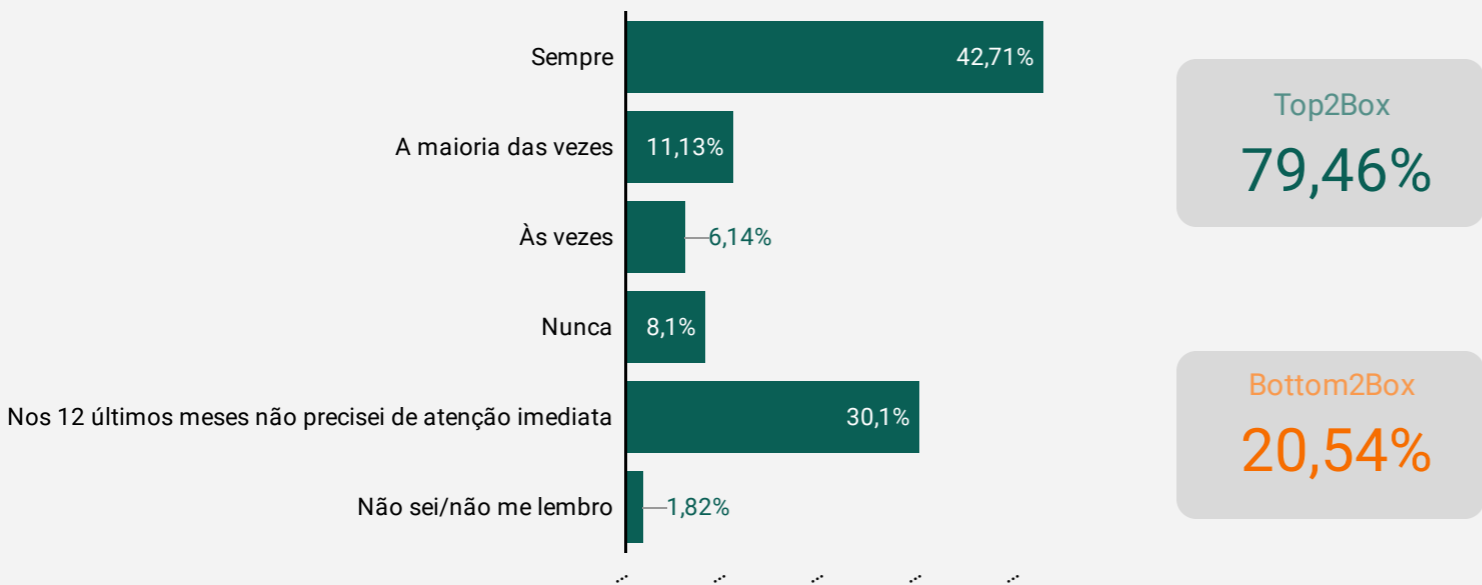
RESULTADOS DA PESQUISA



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?



Apesar de haver espaço para aprimoramentos, uma parcela substancial dos usuários (42,71%) foi sempre atendida prontamente em situações de urgência. Isso indica que a Unimed Morrinhos tem um bom sistema de resposta a emergências.

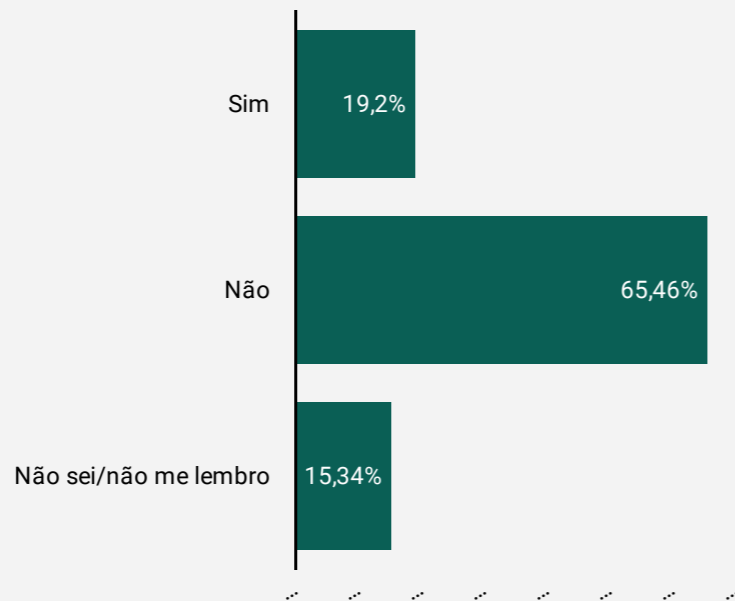
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sempre	116	42,71%	2,96%	4,89%	10%	37,82%	47,6%
2. A maioria das vezes	31	11,13%	1,87%	3,09%	10%	8,04%	14,22%
3. Às vezes	17	6,14%	1,42%	2,34%	10%	3,79%	8,48%
4. Nunca	21	8,10%	1,67%	2,75%	10%	5,35%	10,85%
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	81	30,10%	2,78%	4,58%	10%	25,51%	34,68%
6. Não sei/não me lembro	5	1,82%	0,8%	1,32%	10%	0,5%	3,14%



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?



Aproximadamente um quinto dos usuários (19,20%) recebeu comunicações sobre a importância de consultas e exames preventivos. Contudo, há uma oportunidade significativa para a Unimed Morrinhos intensificar suas iniciativas de comunicação e promoção de saúde preventiva.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sim	52	19,20%	2,4%	3,96%	10%	15,23%	23,16%
2. Não	177	65,46%	2,89%	4,78%	10%	60,68%	70,24%
3. Não sei/não me lembro	42	15,34%	2,18%	3,6%	10%	11,74%	18,94%

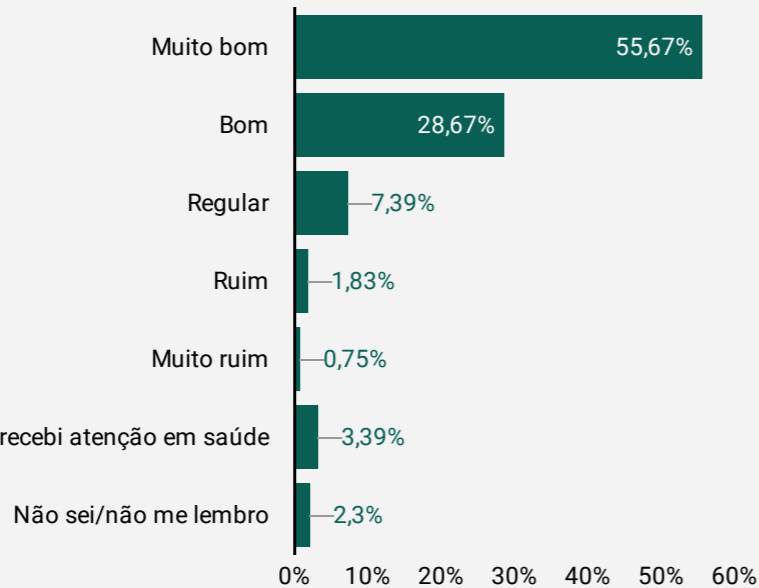


RESULTADOS DA PESQUISA

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)?



Top2Box

89,45%

Bottom2Box

2,73%

Uma grande maioria dos usuários (84,34%) avaliou a atenção em saúde como 'Muito boa' ou 'Boa', o que reflete uma percepção geral positiva sobre a qualidade dos serviços prestados.

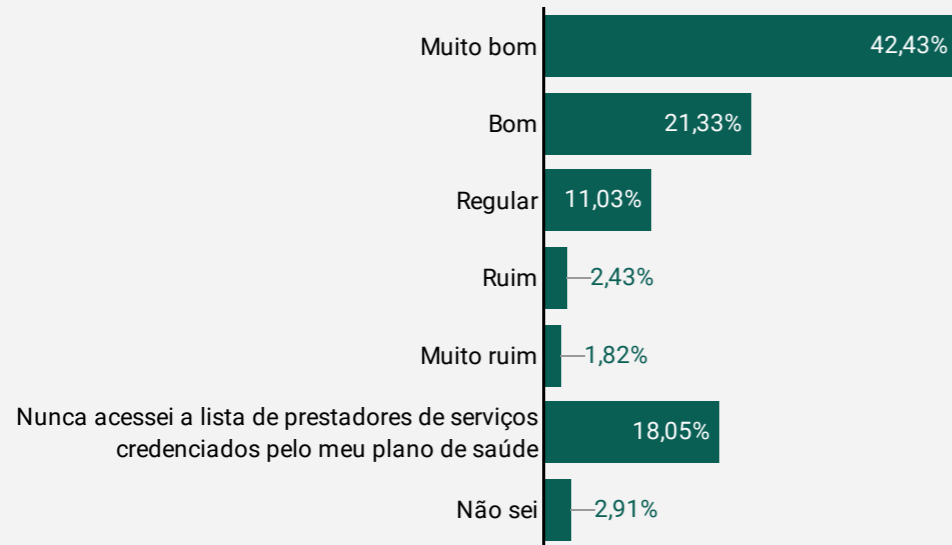
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	151	55,67%	3,02%	4,98%	10%	50,69%	60,66%
2. Bom	78	28,67%	2,75%	4,54%	10%	24,12%	33,21%
3. Regular	20	7,39%	1,59%	2,63%	10%	4,76%	10,01%
4. Ruim	5	1,83%	0,81%	1,34%	10%	0,49%	3,17%
5. Muito ruim	2	0,75%	0,53%	0,87%	10%	0%	1,62%
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	9	3,39%	1,11%	1,83%	10%	1,57%	5,22%
7. Não sei/não me lembro	6	2,30%	0,93%	1,53%	10%	0,77%	3,83%



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
80,37%

Bottom2Box
5,61%

A experiência de acesso à lista de prestadores é amplamente positiva (63,76% de avaliações positivas), refletindo a conveniência e a eficácia do sistema de informação do plano. Além disso, 18,05% afirmam nunca terem acessado essa lista, sugerindo a necessidade de aumentar a conscientização sobre este recurso.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	115	42,43%	2,99%	4,93%	10%	37,5%	47,36%
2. Bom	57	21,33%	2,48%	4,09%	10%	17,25%	25,42%
3. Regular	30	11,03%	1,91%	3,14%	10%	7,89%	14,18%
4. Ruim	7	2,43%	0,9%	1,48%	10%	0,95%	3,91%
5. Muito ruim	5	1,82%	0,81%	1,33%	10%	0,49%	3,15%
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	49	18,05%	2,34%	3,85%	10%	14,19%	21,9%
7. Não sei	8	2,91%	0,97%	1,6%	10%	1,31%	4,51%

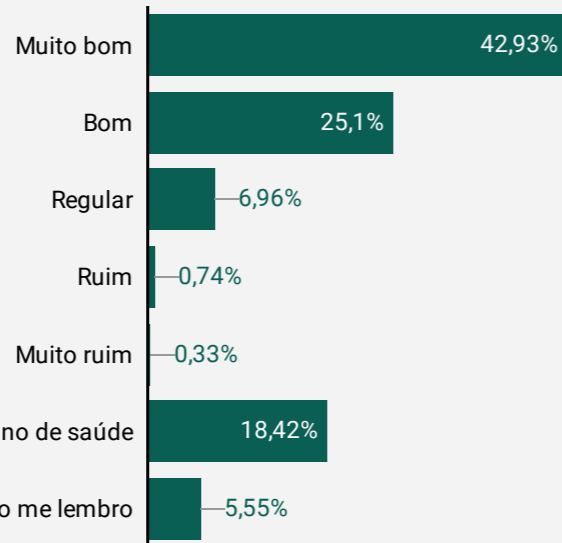


RESULTADOS DA PESQUISA

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?



Top2Box
89,37%

Bottom2Box
1,45%

O atendimento ao cliente é um ponto forte, com 68,03% dos usuários reportando experiências positivas. Isso sublinha o comprometimento da Unimed Morrinhos com um atendimento ao cliente eficiente e acessível.

Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde 18,42%

Não sei/não me lembro 5,55%

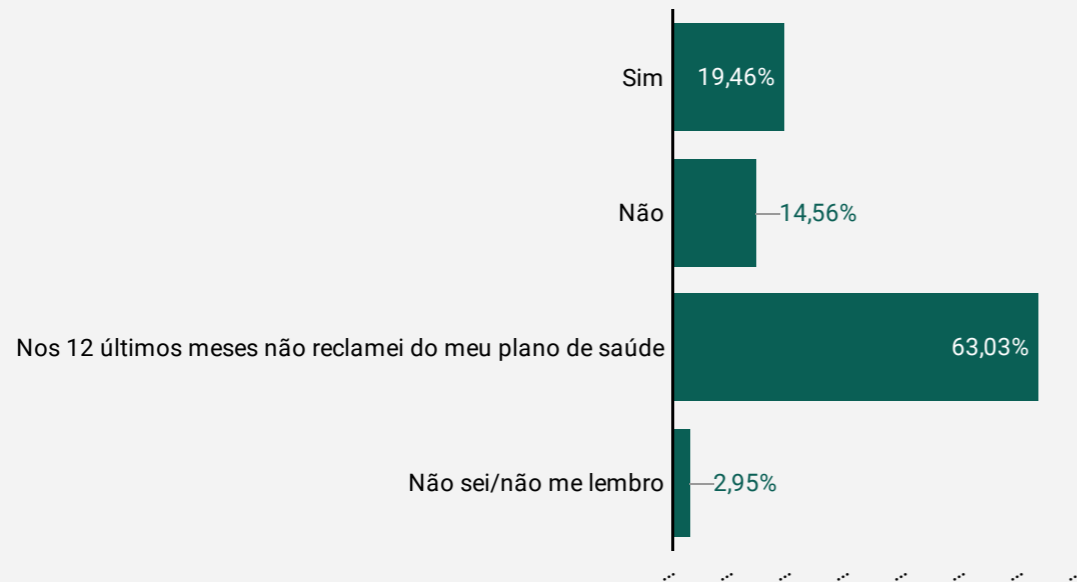
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	117	42,93%	2,98%	4,92%	10%	38%	47,85%
2. Bom	68	25,10%	2,62%	4,32%	10%	20,77%	29,42%
3. Regular	19	6,96%	1,54%	2,54%	10%	4,41%	9,5%
4. Ruim	2	0,74%	0,52%	0,85%	10%	0%	1,59%
5. Muito ruim	1	0,33%	0,32%	0,54%	10%	0%	0,86%
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	49	18,42%	2,35%	3,88%	10%	14,54%	22,29%
7. Não sei/não me lembro	15	5,55%	1,39%	2,29%	10%	3,25%	7,84%



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?



A maioria dos usuários (63,03%) não teve razões para reclamar, e entre aqueles que fizeram reclamações, uma boa proporção teve suas questões resolvidas, demonstrando um sistema eficaz de atendimento e resolução de problemas.

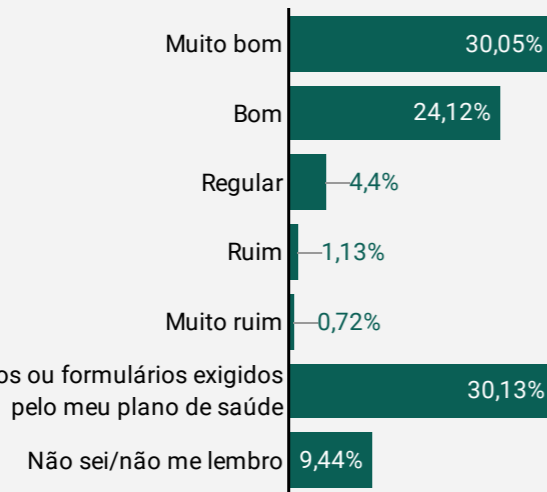
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sim	54	19,46%	2,34%	3,86%	10%	15,6%	23,33%
2. Não	39	14,56%	2,15%	3,56%	10%	11,01%	18,12%
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	170	63,03%	2,92%	4,82%	10%	58,21%	67,85%
4. Não sei/não me lembro	8	2,95%	1,03%	1,69%	10%	1,25%	4,64%



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
89,70%

Bottom2Box
3,03%

A experiência com a documentação foi majoritariamente positiva (54,17%, nas categorias 'Muito bom' e 'Bom'). Além disso, uma proporção significativa (30,13%) de usuários não teve contato com esse aspecto do plano.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	82	30,05%	2,76%	4,55%	10%	25,5%	34,6%
2. Bom	66	24,12%	2,57%	4,24%	10%	19,88%	28,37%
3. Regular	12	4,40%	1,24%	2,04%	10%	2,36%	6,44%
4. Ruim	3	1,13%	0,65%	1,07%	10%	0,06%	2,2%
5. Muito ruim	2	0,72%	0,51%	0,84%	10%	0%	1,57%
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	80	30,13%	2,76%	4,56%	10%	25,58%	34,69%
7. Não sei/não me lembro	26	9,44%	1,74%	2,88%	10%	6,56%	12,31%

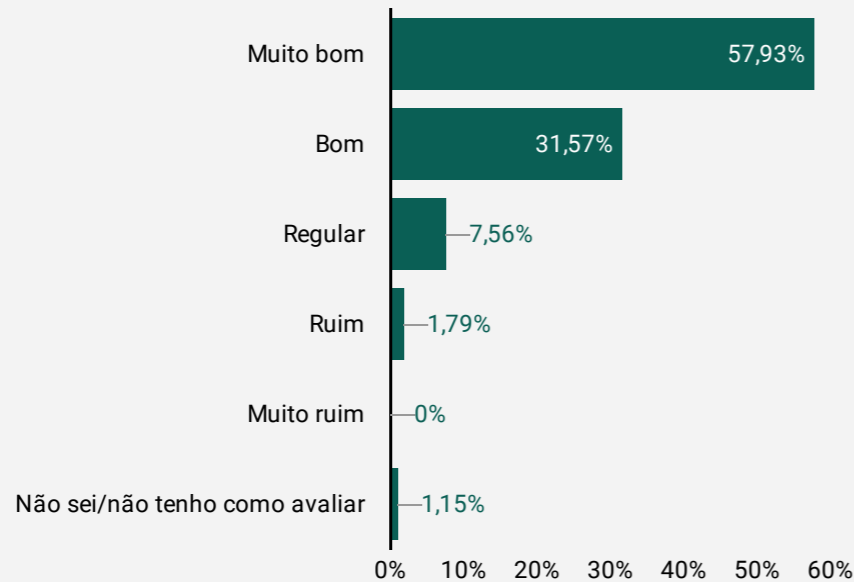


RESULTADOS DA PESQUISA

Avaliação Geral

9

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



Top2Box
90,67%

Bottom2Box
1,87%

A avaliação geral do plano é predominantemente positiva, com 89,50% dos usuários classificando-o como 'Muito bom' ou 'Bom', refletindo um alto grau de satisfação entre os usuários.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	157	57,93%	3%	4,94%	10%	52,99%	62,87%
2. Bom	86	31,57%	2,81%	4,64%	10%	26,93%	36,2%
3. Regular	20	7,56%	1,61%	2,66%	10%	4,9%	10,22%
4. Ruim	5	1,79%	0,79%	1,31%	10%	0,48%	3,11%
5. Muito ruim	0	0,00%	-	-	10%	-	-
6. Não sei/não tenho como avaliar	3	1,15%	0,66%	1,08%	10%	0,06%	2,23%

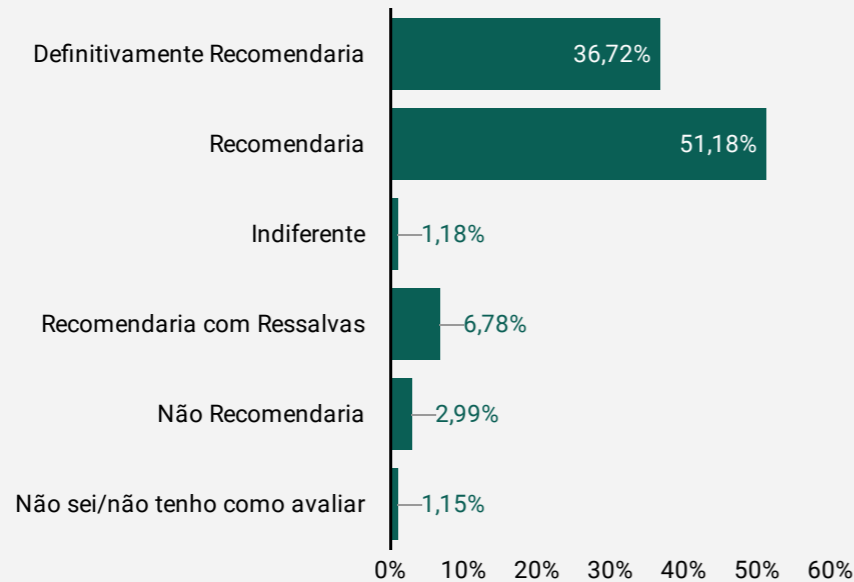


RESULTADOS DA PESQUISA

Avaliação Geral

10

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



Top2Box
88,81%

Bottom2Box
2,99%

Uma expressiva maioria dos usuários (87,90%) recomendaria o plano de saúde da Unimed Morrinhos, um forte indicativo de confiança e satisfação com os serviços oferecidos.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Definitivamente Recomendaria	100	36,72%	2,91%	4,8%	10%	31,92%	41,52%
2. Recomendaria	138	51,18%	3,01%	4,97%	10%	46,21%	56,15%
3. Indiferente	3	1,18%	0,67%	1,11%	10%	0,07%	2,28%
4. Recomendaria com Ressalvas	19	6,78%	1,49%	2,47%	10%	4,32%	9,25%
5. Não Recomendaria	8	2,99%	1,04%	1,72%	10%	1,28%	4,71%
6. Não sei/não tenho como avaliar	3	1,15%	0,66%	1,08%	10%	0,06%	2,23%



CONCLUSÃO DA PESQUISA

Este levantamento revela um alto nível de confiança e satisfação dos usuários com a Unimed Morrinhos, evidenciado pela positiva avaliação geral do plano e a forte disposição em recomendá-lo a outros. Esses resultados destacam o sucesso da operadora em fornecer um serviço de saúde de qualidade que atende às necessidades e expectativas dos seus beneficiários.

As avaliações mostram que a Unimed Morrinhos é eficaz na maioria dos seus serviços, desde o atendimento em situações de urgência até a facilidade no acesso a informações e resolução de problemas. A operadora demonstra um compromisso contínuo com a melhoria e a eficiência dos seus serviços. Para além disso, a comunicação é um aspecto a ser considerado, principalmente no que tange à prevenção de saúde. Aumentar a conscientização e o incentivo para consultas e exames preventivos pode ter um impacto significativo na saúde a longo prazo dos usuários.

Por fim, é possível notar que o atendimento ao cliente se destaca – um aspecto essencial para uma operadora de saúde moderna. Continuar a fortalecer estas áreas e manter os padrões elevados de serviço pode levar a um aumento ainda maior na satisfação do cliente, consolidando a posição da Unimed Morrinhos como uma operadora de saúde de escolha na região.



Unimed 
Morrinhos

