

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2019



ÍNDICE

01	INTRODUÇÃO	3
02	METODOLOGIA	6
03	PERFIL DA AMOSTRA	10
04	RESULTADOS	12
05	CONCLUSÃO	36

INTRODUÇÃO

A Unimed Rio Verde realizou uma pesquisa quantitativa para mensurar a satisfação dos beneficiários de planos de saúde, em atendimento aos requisitos da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Essa pesquisa busca atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). Os resultados obtidos poderão contribuir nas ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte da operadora de planos privados de assistência à saúde (OPS), além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



**Eficiente
Confiável
Simples**

**Nós ouvimos o
beneficiário**

INTRODUÇÃO

OBJETIVOS

Realização da pesquisa visando a mensuração da satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde com os serviços prestado pela operadora.

EMPRESA

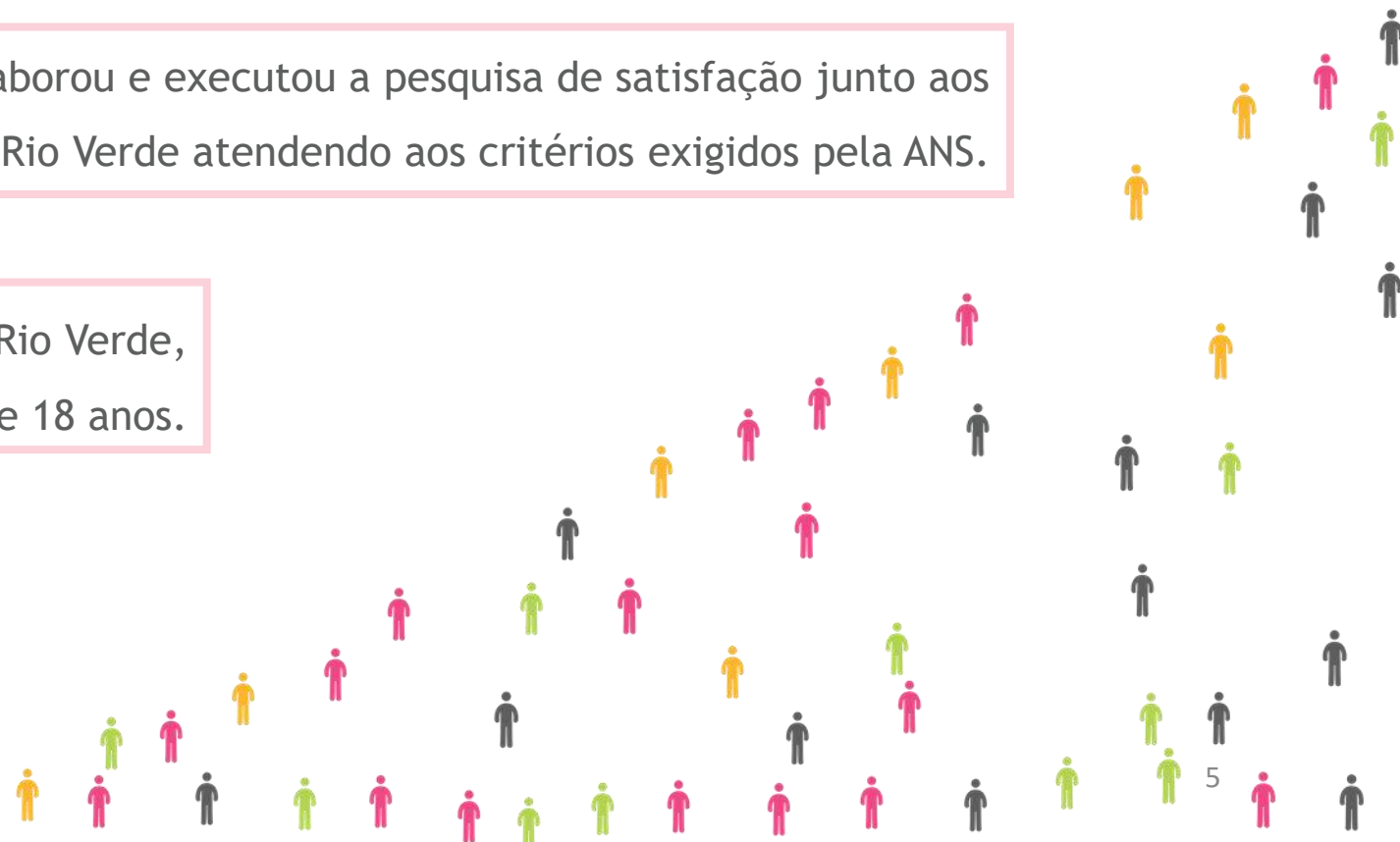
A Federação Centro Brasileira elaborou e executou a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários da Unimed Rio Verde atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

PÚBLICO ALVO

Beneficiários da Unimed Rio Verde,
maiores de 18 anos.

TÉCNICO RESPONSÁVEL

Karollyna Barbosa Bié
CONRE-DF: 10550



METODOLOGIA

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.

O tipo de amostra adotado é aleatória simples sem reposição, dentro de cada um dos estratos de sexo e faixa etária.

Na Nota Técnica estão descritos todos os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa.

**Eficiente
Confiável
Simples**

METODOLOGIA

UNIVERSO

37.115 beneficiários do plano de saúde Unimed Rio Verde com idade maior que 18 anos e que utilizaram o plano nos últimos 12 meses.

AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

381 entrevistas. Considerando o Universo de 37.115 beneficiários.
Margem de erro 5%, Nível de confiança de 95% e desvio padrão máximo de 0,25.

INSTRUMENTO E TÉCNICA

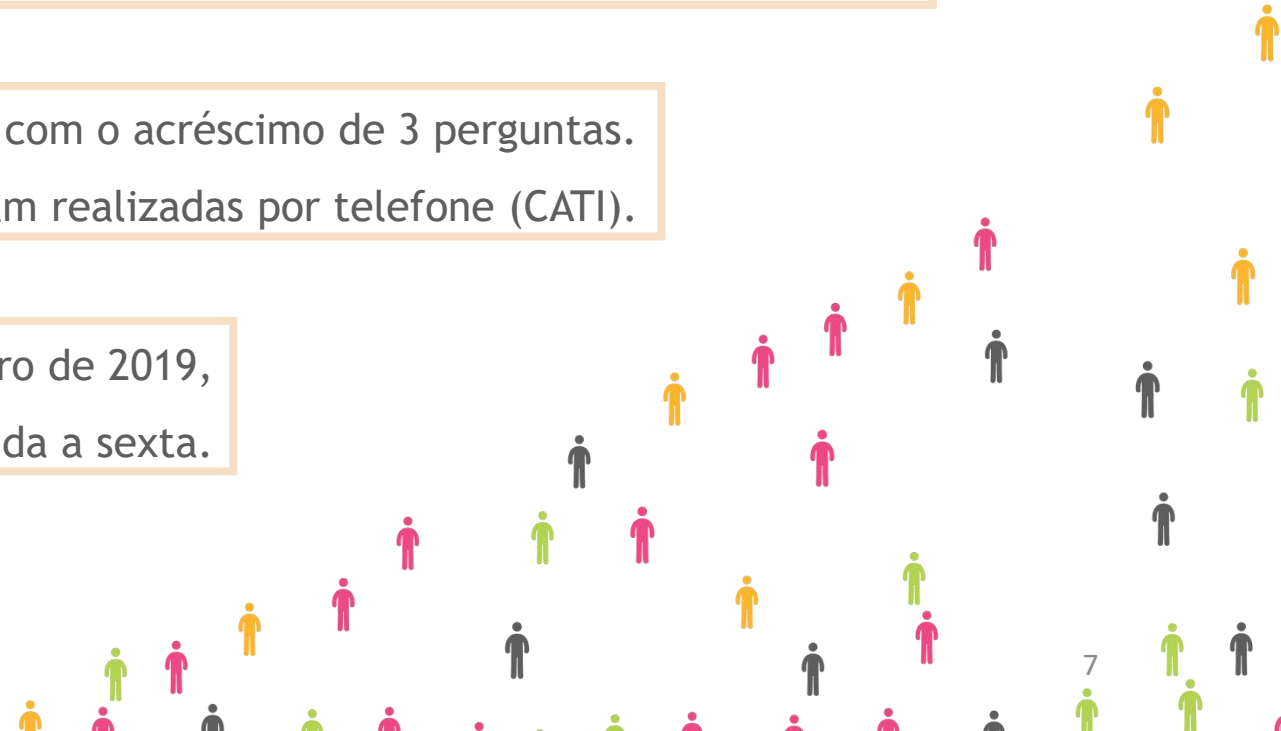
Questionário estruturado fornecido pela ANS com o acréscimo de 3 perguntas.
As entrevistas foram realizadas por telefone (CATI).

PERÍODO DE COLETA

25 de janeiro a 06 de fevereiro de 2019,
das 9:00h às 21:00h de segunda a sexta.

TAXA DE RESPOSTA

A taxa de respondentes foi de 83,7%.
Com 455 beneficiários abordados.



METODOLOGIA

O controle de qualidade interno, realizou treinamentos e supervisionou a equipe de entrevistadores, com o objetivo de minimizar os erros amostrais e não amostrais. O controle de qualidade interno também realizou a revisão de 20% dos questionários, afim de identificar possíveis erros durante o preenchimento dos questionários. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo a consistência das respostas obtidas. Os questionários com possíveis erros foram excluídos da amostra.

***Erro amostral:** são os erros cometidos durante o processo de pesquisa, sejam oriundos do tamanho ou do processo de seleção da amostra.*

***Erro não amostral:** são os erros gerados por inúmeros fatores, erros cometidos durante de coleta de dados, processamento, análise e interpretação.*

Os beneficiários da amostra que foram abordados para a entrevista foram identificados pelo código de controle operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS.

Situação	Beneficiários contatados
i) Questionário Concluído	399
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	32
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	0
iv) Não foi possível localizar o beneficiários	24

No item (i), 18 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por ter atingido a cota prevista nos estratos adotados ou por falhas operacionais.

Nos casos em que o beneficiários se recusou a participar, item (ii), o entrevistador registrou a informação e o beneficiário foi retirado da lista.

Nos casos em que o beneficiários é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa, item (iii), o entrevistador registrou a informação e o beneficiário foi retirado da lista.

Nos casos em que o beneficiário não foi localizado, item (iv), foram realizadas 3 tentativas em dias e horários alternados. caso não tenha sido possível localizar o beneficiário, o entrevistador registrou a informação e o beneficiário foi retirado da lista.

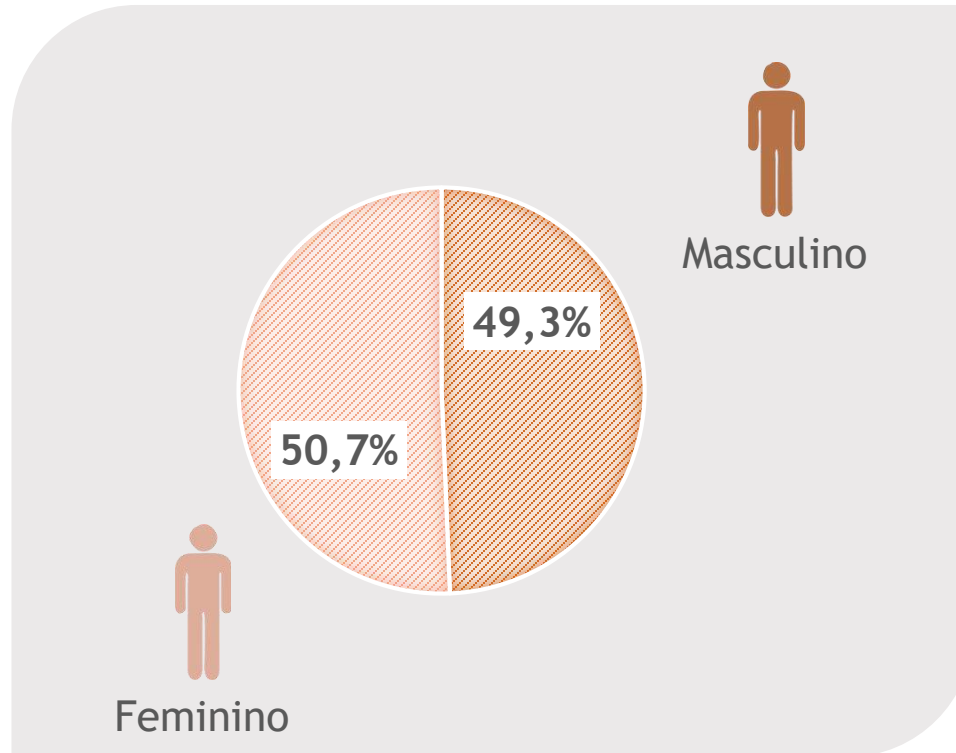


**Eficiente
Confiável
Simples**

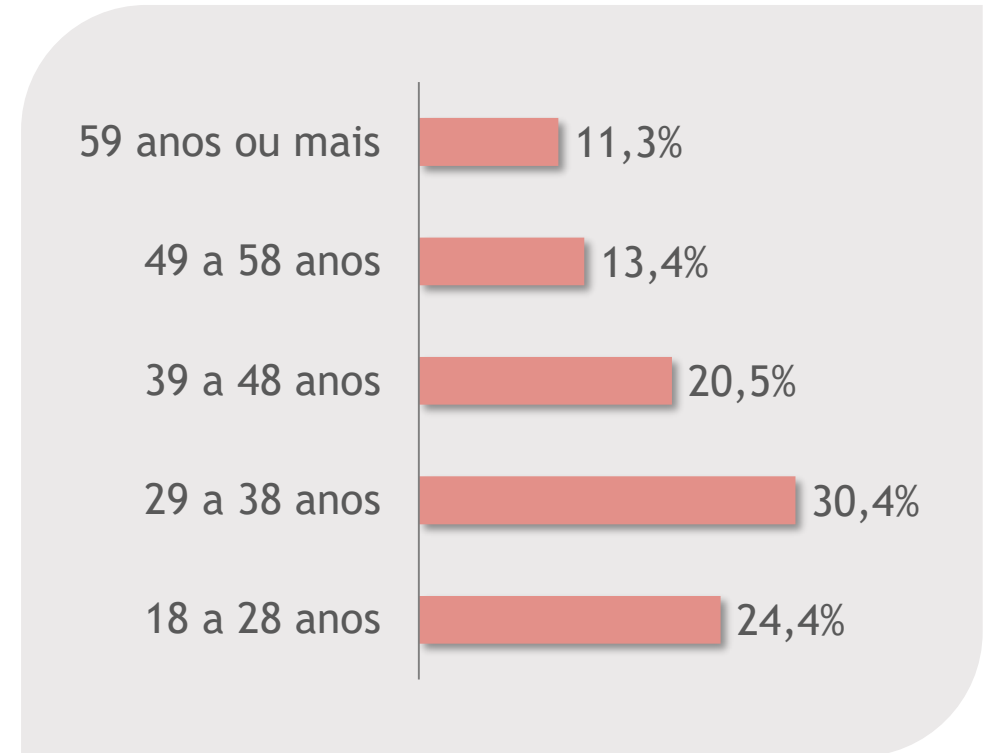
Perfil da Amostra

PERFIL DA AMOSTRA

SEXO



FAIXA ETÁRIA



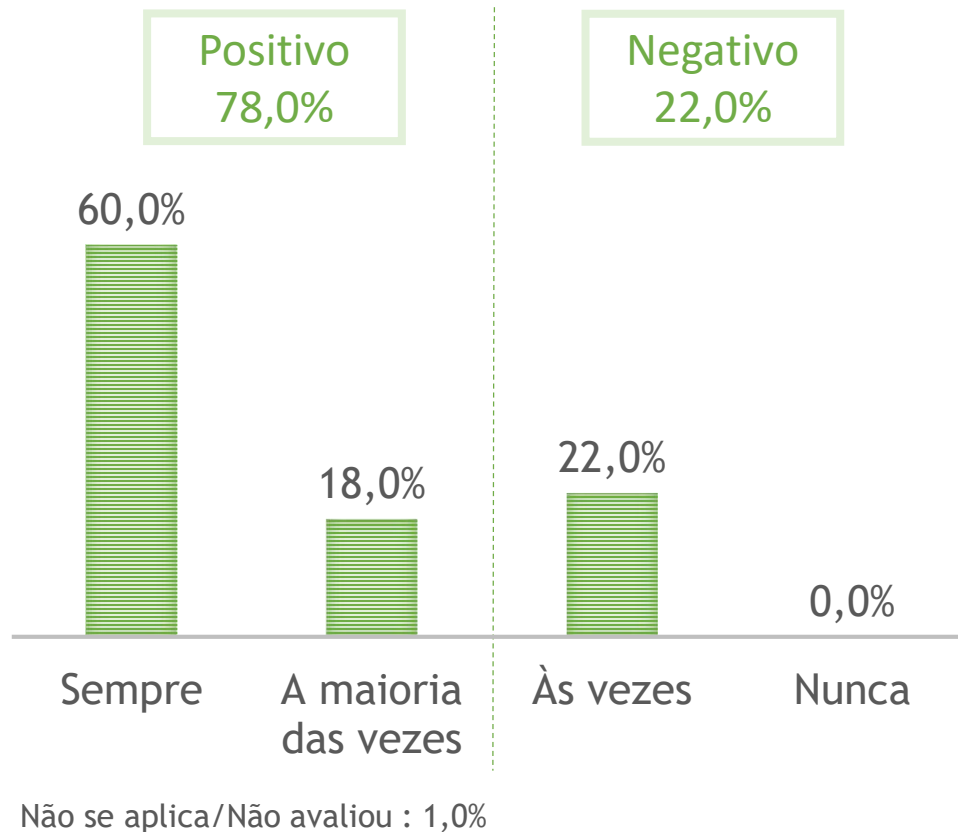
Amostra: 381 entrevistas
Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

Resultados



Eficiente
Confiável
Simples

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



A maior parte dos entrevistados declara que conseguiu ter **Cuidados de Saúde** por meio do plano, 60% declararam que sempre obteve atendimento por meio do plano e 18% na maioria das vezes.

78% dos beneficiários avaliaram o plano positivamente. Não houve ocorrência de beneficiários que nunca conseguiram ter cuidados de saúde pelo plano quando necessitaram.

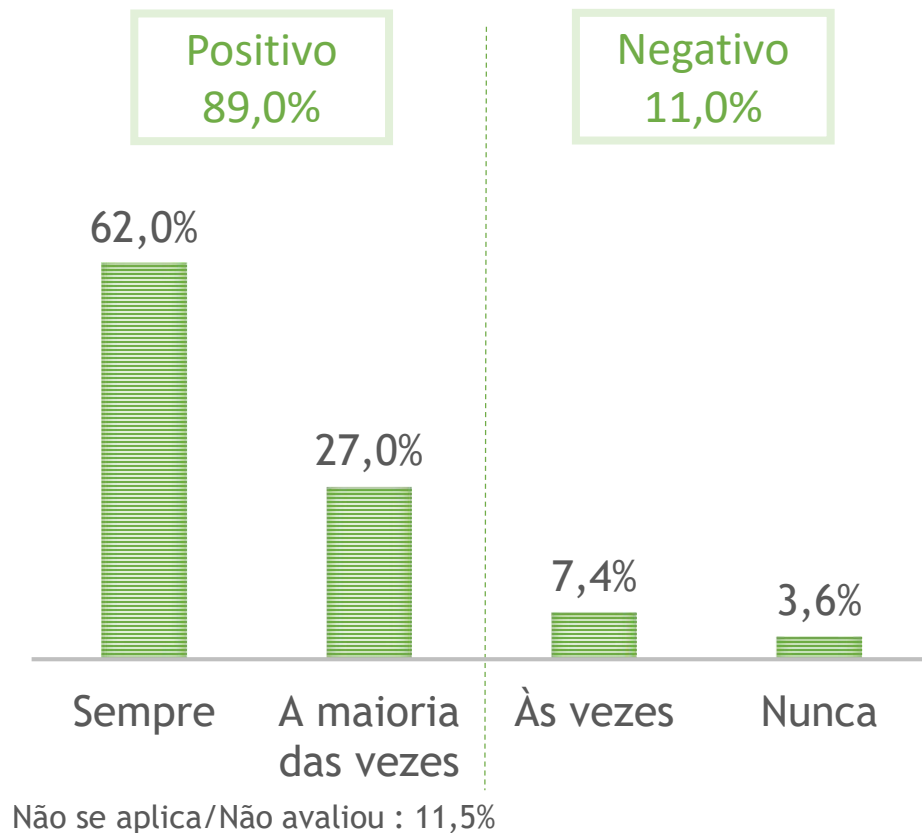
1 Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Sempre	57,1%	62,7%	54,8%	61,7%	56,6%	62,0%	69,8%
A maioria das vezes	16,3%	19,7%	23,7%	18,3%	18,4%	14,0%	9,3%
Às vezes	26,6%	17,6%	21,5%	20,0%	25,0%	24,0%	20,9%
Nunca	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	184	193	93	115	76	50	43

Não se aplica/Não avaliou : 1,0%

Há maior concentração de “sempre” entre as mulheres, com 62,7% e na faixa etária “acima de 59 anos”, com 69,8%. Sugerindo que é tendencialmente mais comum a frequência de obtenção de **Cuidados de Saúde** nesses grupos.

2 Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



A maior parte dos entrevistados declararam que conseguiram ter **Atenção Imediata**, 62% declararam que sempre foram atendidos assim que precisaram e 27% na maioria das vezes.

89% dos beneficiários avaliaram o plano positivamente.

Dos entrevistados, 3,6% informaram que nunca conseguiram atenção imediata quando necessitaram.

2 Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

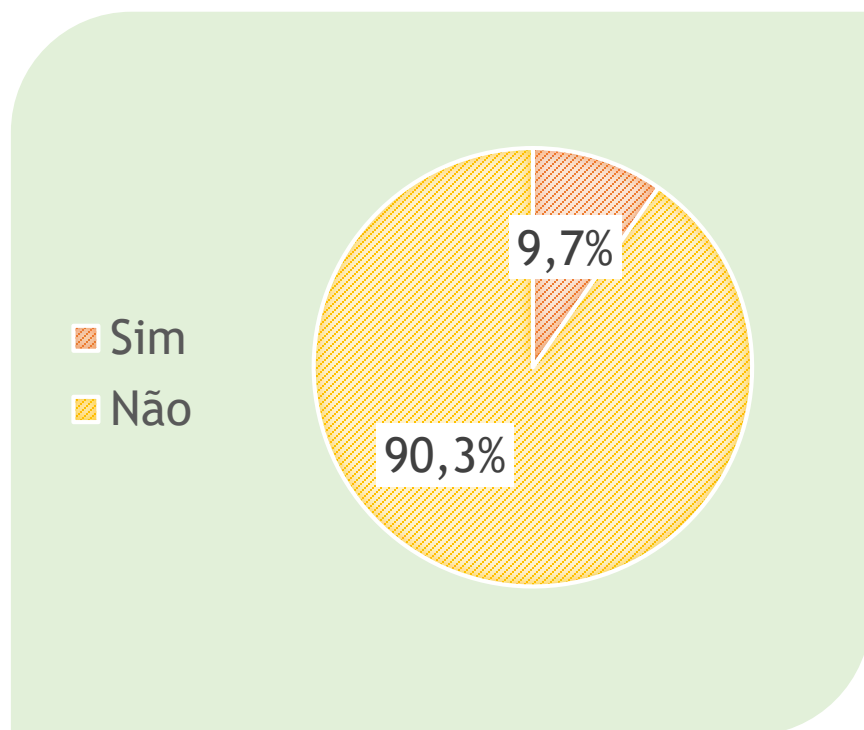
	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Sempre	66,1%	58,1%	59,2%	61,7%	57,5%	65,1%	73,7%
A maioria das vezes	23,6%	30,2%	27,6%	28,0%	28,8%	23,3%	23,7%
Às vezes	7,3%	7,6%	9,2%	8,4%	8,2%	4,6%	2,6%
Nunca	3,0%	4,1%	4,0%	1,9%	5,5%	7,0%	0,0%
Base	165	172	76	107	73	43	38

Não se aplica/Não avaliou : 11,5%

Há maior concentração de “sempre” entre os homens, com 66,1% e na faixa etária “acima de 59 anos”, com 73,7%. Sugerindo que esses grupos possuem maior facilidade em obter **Atenção Imediata** pelo plano quando necessitam.

3

Nos últimos 12 meses, você 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.?



Os dados indicam que a operadora não possui o hábito de se comunicar com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva, apenas 9,7% dos respondentes indicam que **Receberam Comunicação** com esta finalidade.

3

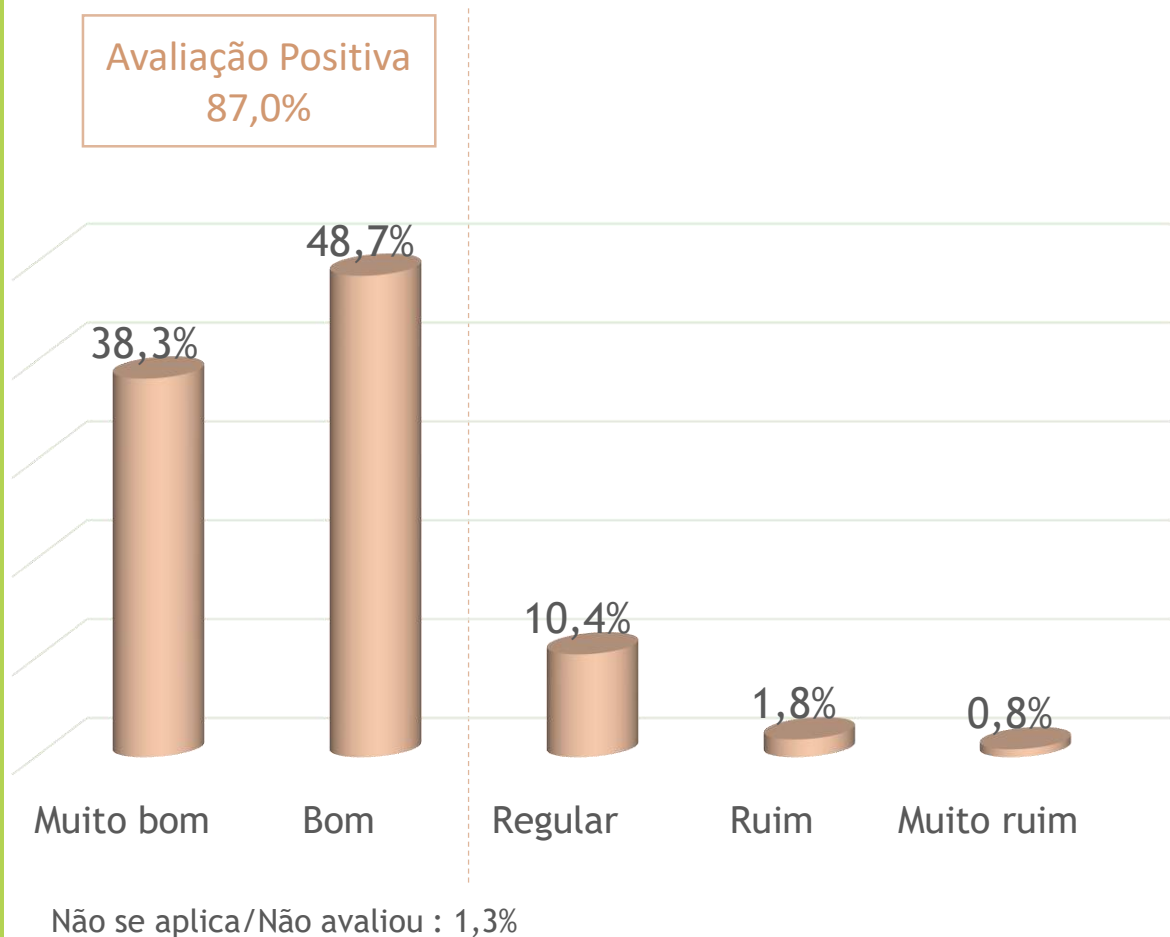
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Sim	9,6%	9,8%	9,7%	8,6%	7,7%	17,6%	7,0%
Não	90,4%	90,2%	90,3%	91,4%	92,3%	82,4%	93,0%
Base	188	193	93	116	78	51	43

É mais comum a memória de recebimento de algum tipo de comunicação entre as mulheres, com 9,8% e entre os beneficiários de 49 a 58 anos, com 17,6%. No entanto a **não lembrança** de recebimento é predominante em todos os grupos.

4

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



A percepção de qualidade em saúde recebida é positiva para 87% dos entrevistados.

A maior parte dos entrevistados avaliaram a **Atenção em Saúde** recebida como “Boa”, com 48,7%.

Para 2,6% dos entrevistados, a percepção de qualidade em saúde recebida é “Ruim” ou “Muito ruim”.

Base: 376 entrevistas
Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

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

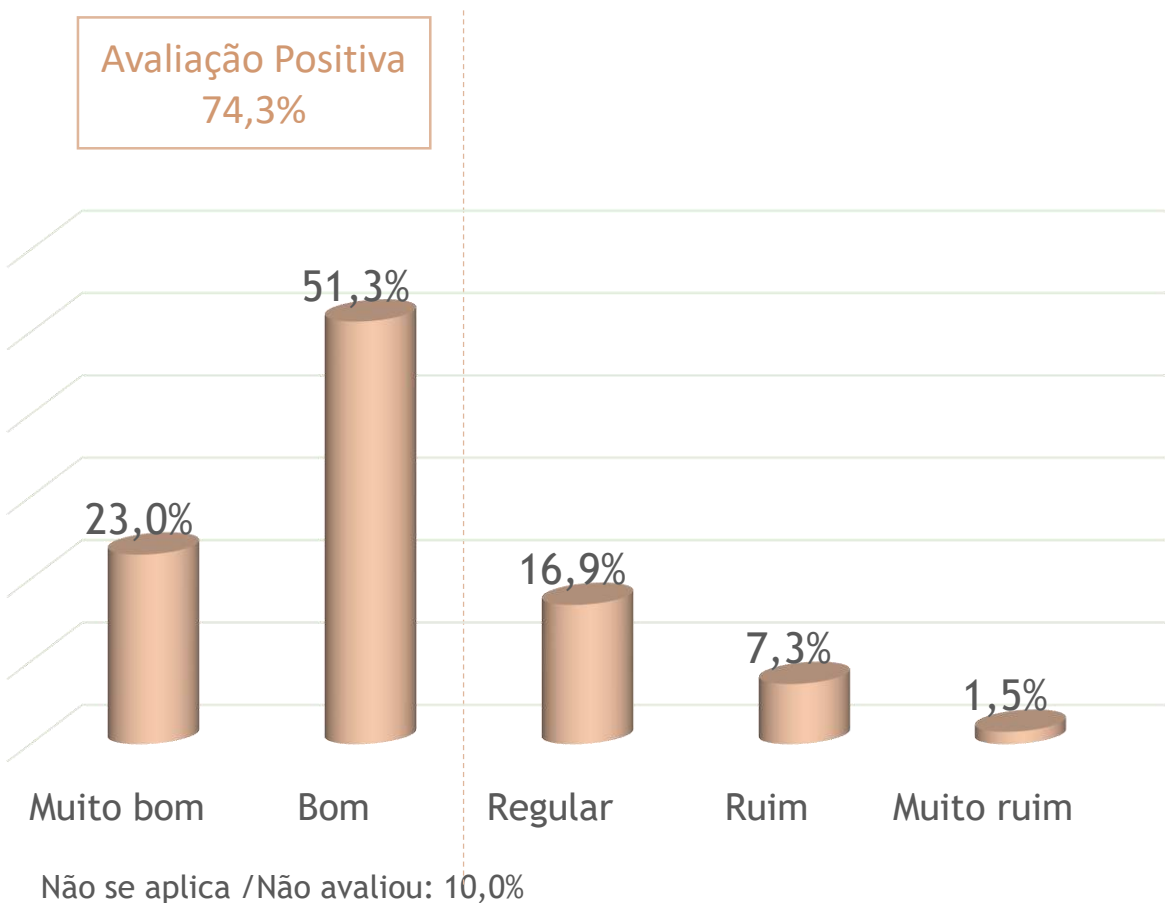
	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Muito bom	40,0%	36,7%	39,6%	31,3%	43,4%	31,4%	53,5%
Bom	47,6%	49,7%	50,5%	51,3%	42,1%	56,8%	39,5%
Regular	11,3%	9,4%	8,8%	13,0%	10,5%	9,8%	7,0%
Ruim	1,1%	2,6%	1,1%	3,5%	1,4%	2,0%	0,0%
Muito ruim	0,0%	1,6%	0,0%	0,9%	2,6%	0,0%	0,0%
Base	185	191	91	115	76	51	43

Não se aplica/Não avaliou : 1,3%

A satisfação com a **Atenção em Saúde** recebida é maior entre os homens (87,6%) e na faixa etária acima de 59 anos (93,0%). A maior insatisfação ocorreu na faixa etária de 29 a 38 anos (4,4%).

5

Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



74,3% dos beneficiários avaliam positivamente o **Acesso à Lista de Prestadores** de serviços credenciados pelo plano.

A maior parte dos entrevistados avaliaram o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados como “Bom”, com 51,3%.

Há uma diferença de 28,3p.p. entre Bom e Muito bom, o que requer atenção.

5

Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

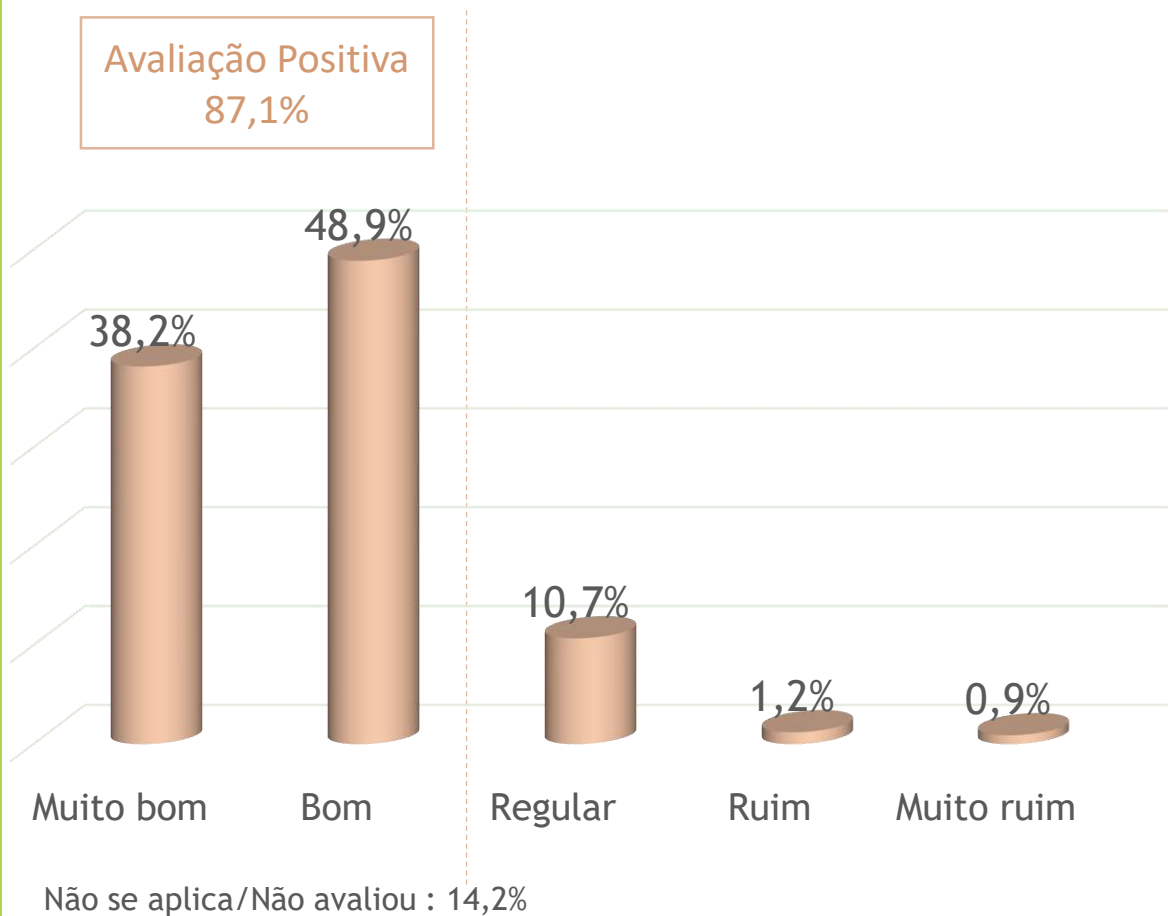
	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Muito bom	25,7%	20,4%	23,9%	25,0%	15,9%	26,8%	24,3%
Bom	53,3%	49,4%	50,0%	47,2%	50,7%	53,7%	64,9%
Regular	15,0%	18,8%	20,5%	17,6%	18,9%	9,8%	10,8%
Ruim	4,8%	9,7%	4,5%	9,3%	11,6%	7,3%	0,0%
Muito ruim	1,2%	1,7%	1,1%	0,9%	2,9%	2,4%	0,0%
Base	167	176	88	108	69	41	37

Não se aplica / Não avaliou : 10,0%

A satisfação com o **Acesso à Lista de Prestadores** de serviços credenciados pelo plano de saúde é maior entre os homens (79%) e na faixa etária acima de 59 anos (89,2%). A faixa etária de 39 a 48 anos apresentou a maior insatisfação com 14,5%.

6

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Com relação aos **Canais de Atendimento** da operadora, 87,1% dos beneficiários avaliaram positivamente.

A maioria dos entrevistados avaliaram o atendimento como “Bom”, com 48,9%.

Para 2,1% dos entrevistados, a percepção de qualidade dos canais de atendimento é “Ruim” ou “Muito ruim”.

Base: 327 entrevistas
Margem de erro: 5,4%
Nível de confiança: 95%

6

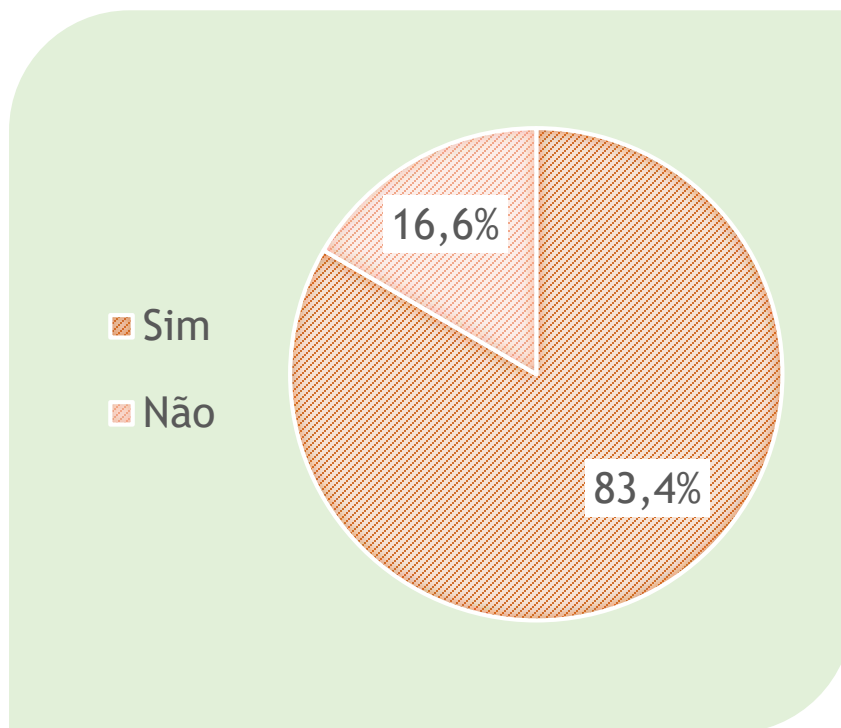
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Muito bom	38,1%	38,4%	38,5%	44,3%	27,9%	39,5%	38,9%
Bom	50,3%	47,7%	43,4%	44,3%	57,3%	51,2%	55,5%
Regular	9,7%	11,6%	14,5%	10,3%	11,8%	7,0%	5,6%
Ruim	0,6%	1,7%	1,2%	1,1%	1,5%	2,3%	0,0%
Muito ruim	1,3%	0,6%	2,4%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%
Base	155	172	83	97	68	43	36

Não se aplica/Não avaliou : 14,2%

A satisfação com os **Canais de Atendimento** da operadora é maior entre os homens (88,4%) e na faixa etária acima de 59 anos (94,4%). A faixa etária de 18 a 28 anos apresentou a maior insatisfação com 3,6%.

7 Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Não se aplica / não reclamou: 55,6%

A maioria dos entrevistados (55,6%) não fizeram reclamação na operadora. Porém, entre os que realizaram alguma reclamação, a maior parcela teve sua **Demanda Resolvida** (83,4%).

7 Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

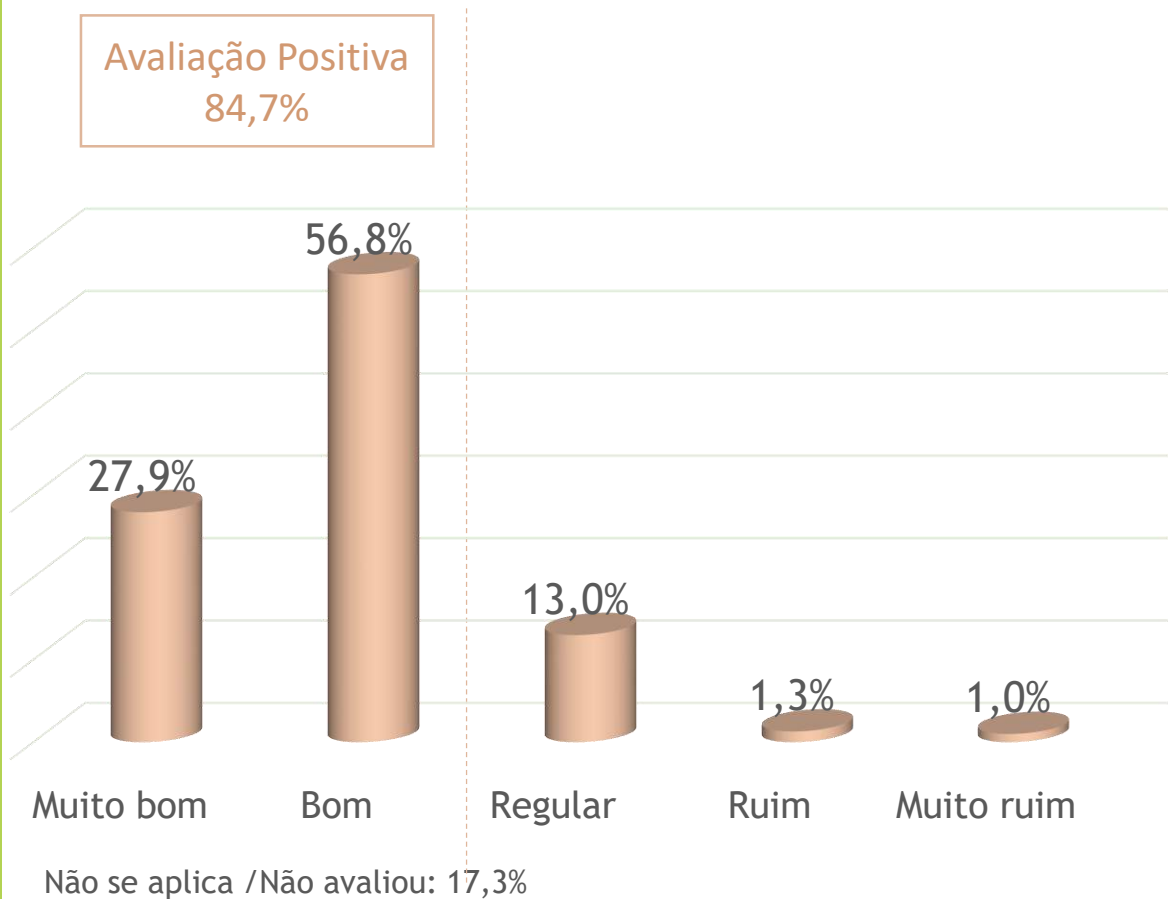
	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Sim	86,7%	80,9%	82,4%	89,8%	71,4%	80,0%	88,5%
Não	13,3%	19,1%	17,6%	10,2%	28,6%	20,0%	11,5%
Base	75	94	34	59	35	15	26

Não se aplica / não reclamou: 55,6%

Atenção especial para mulheres (19,1%) e para as faixas etárias de 39 a 48 anos (28,6%) e 49 a 58 anos (20,0%), que apresentam maior **falta de resolutividade** em suas reclamações.

8

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



84,7% dos beneficiários avaliam positivamente os **Documentos ou Formulários** exigidos pela operadora quanto à facilidade no preenchimento e envio.

A maioria dos entrevistados avaliaram os documentos ou formulários exigidos pela operadora como “Bom”, com 56,8%.

Há uma diferença de 28,9p.p. entre Bom e Muito bom, o que requer atenção.

8

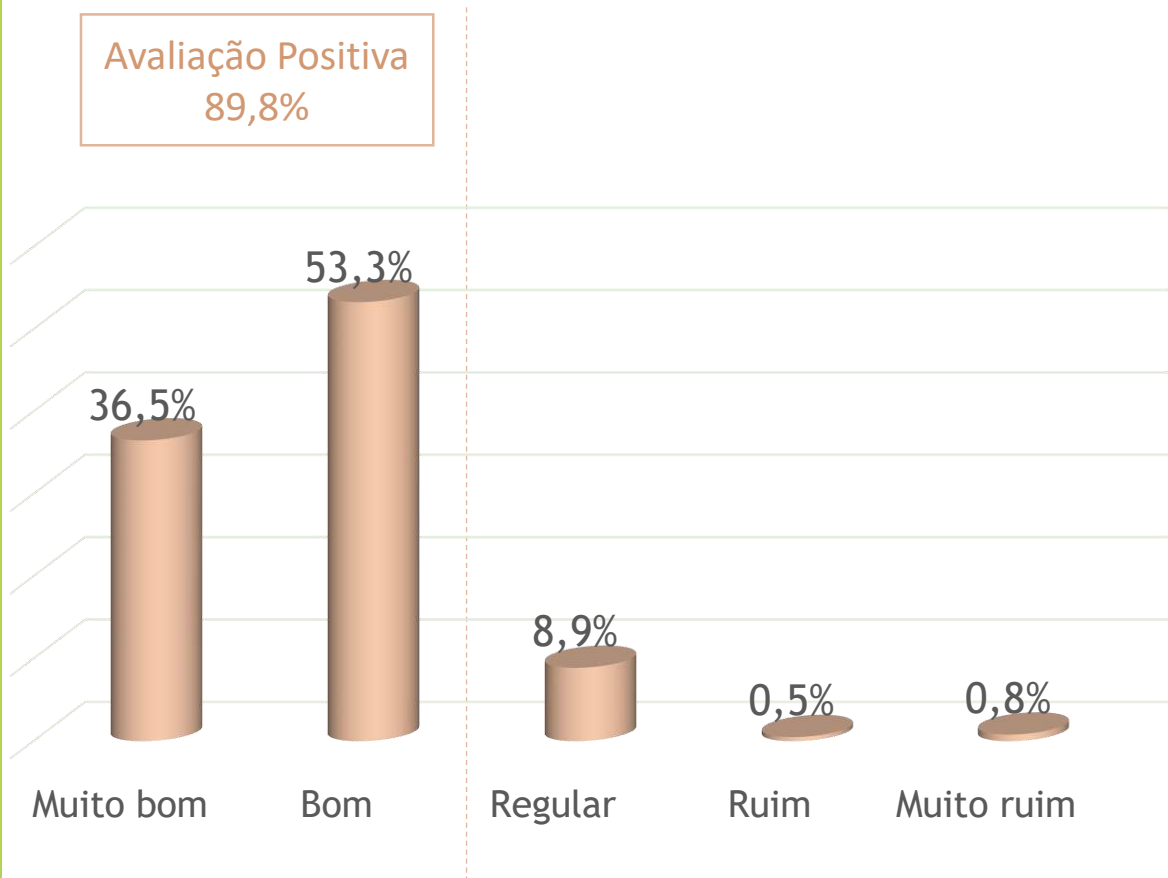
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Muito bom	29,4%	26,5%	27,9%	30,9%	16,7%	25,6%	43,2%
Bom	55,5%	58,0%	54,4%	54,2%	68,2%	56,4%	48,6%
Regular	11,8%	14,2%	13,9%	11,7%	13,6%	18,0%	8,2%
Ruim	2,0%	0,6%	2,5%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Muito ruim	1,3%	0,6%	1,3%	1,1%	1,5%	0,0%	0,0%
Base	153	162	79	94	66	39	37

Não se aplica / Não avaliou : 17,3%

A insatisfação com os **Documentos ou Formulários** exigidos pela operadora é maior entre os homens (3,3%). A faixa etária acima de 59 anos, apresentou a maior satisfação (91,8%).

9 Como você avalia seu plano de saúde?



Quando questionados sobre a **Avaliação do Plano**, 89,8% dos entrevistados avaliaram positivamente.

A maior parte dos entrevistados avaliaram o plano como “Bom”, com 53,3%.

Há uma diferença de 16,8p.p. entre Bom e Muito bom, o que requer atenção.

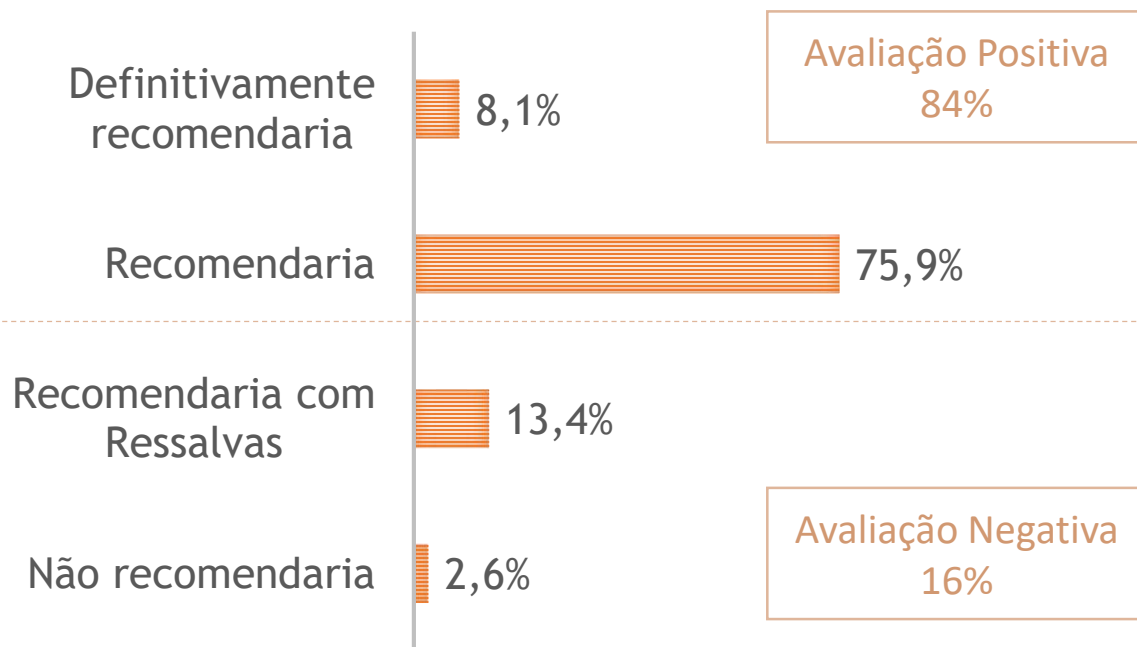
9 Como você avalia seu plano de saúde?

	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Muito bom	41,0%	32,1%	35,5%	37,9%	33,3%	35,3%	41,9%
Bom	48,4%	58,0%	54,8%	51,7%	52,5%	56,9%	51,1%
Regular	9,0%	8,8%	9,7%	8,6%	10,3%	7,8%	7,0%
Ruim	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	1,3%	0,0%	0,0%
Muito ruim	0,5%	1,0%	0,0%	0,9%	2,6%	0,0%	0,0%
Base	188	193	93	116	78	51	43

Sobre a **Avaliação do Plano**, a avaliação foi mais positiva entre os homens, 41% avaliaram como “Muito Bom”. A insatisfação com a operadora foi maior na faixa etária de 39 a 48 anos (3,9%).

10

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Quando questionados sobre a **Recomendação** a amigos e familiares, apenas 75,9% dos entrevistados informam que recomendariam e 8,1% o fariam definitivamente.

2,6% dos entrevistados declararam que não recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares.

10

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

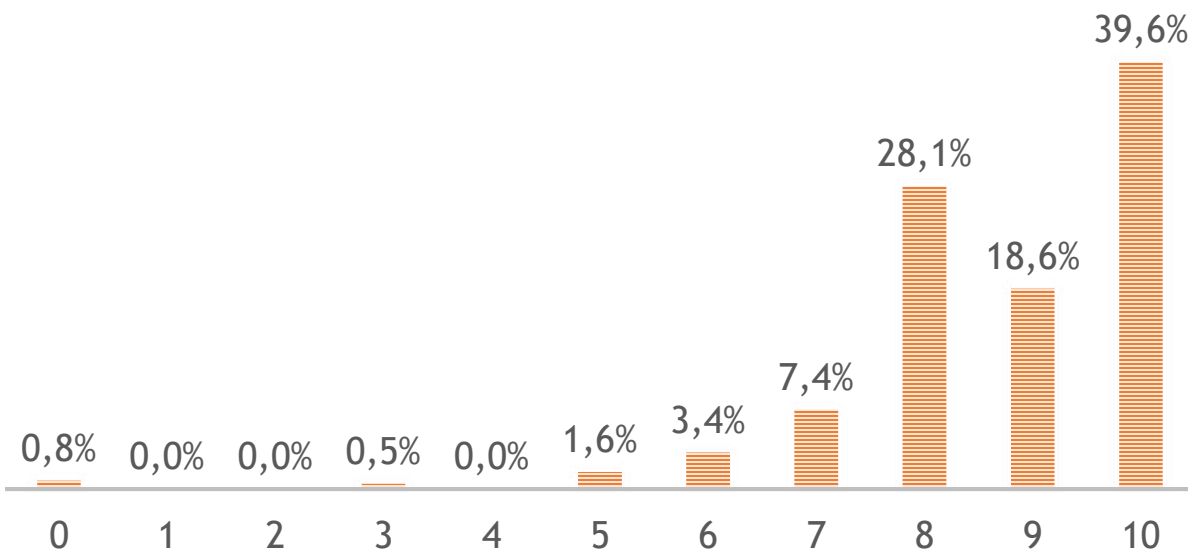
	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	acima de 59 anos
Definitivamente recomendaria	10,1%	6,2%	14,0%	6,9%	9,0%	2,0%	4,7%
Recomendaria	76,1%	75,7%	71,0%	77,6%	66,7%	80,4%	93,0%
Recomendaria com ressalvas	11,2%	15,5%	11,8%	12,9%	20,5%	15,7%	2,3%
Não recomendaria	2,6%	2,6%	3,2%	2,6%	3,8%	2,0%	0,0%
Base	188	193	93	116	78	51	43

Sobre a **Recomendação do Plano** para amigos ou familiares, a avaliação foi mais positiva entre os homens (10,1% Definitivamente recomendaria). A recomendação é mais expressiva na faixa etária acima de 59 anos e menos expressiva na faixa etária de 39 a 48 anos.

11

Avalie atribuindo uma nota de 0 a 10, o seu grau de satisfação com o seu estado de saúde atual. Sendo que a nota 0 significa “totalmente insatisfeito” e a nota 10 significa “totalmente satisfeito”.

Nota Média: 8,7



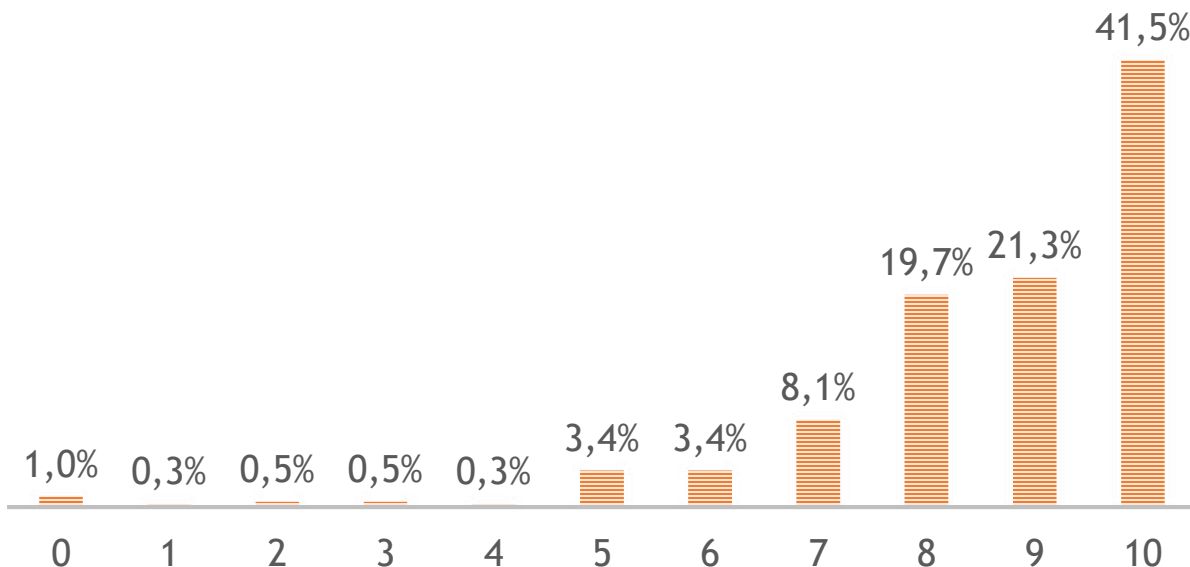
Quando questionados sobre a satisfação com o seu **Estado de Saúde** atual, 86,3% dos entrevistados atribuíram nota 8 ou mais, avaliando positivamente.

Em média, 8,7 é a nota atribuída ao estado de saúde atual dos beneficiários da Unimed Rio Verde.

12

Avalie atribuindo uma nota de 0 a 10, o seu grau de satisfação com a Unimed Rio Verde. Sendo que a nota 0 significa “totalmente insatisfeito” e a nota 10 significa “totalmente satisfeito”.

Nota Média: 8,6



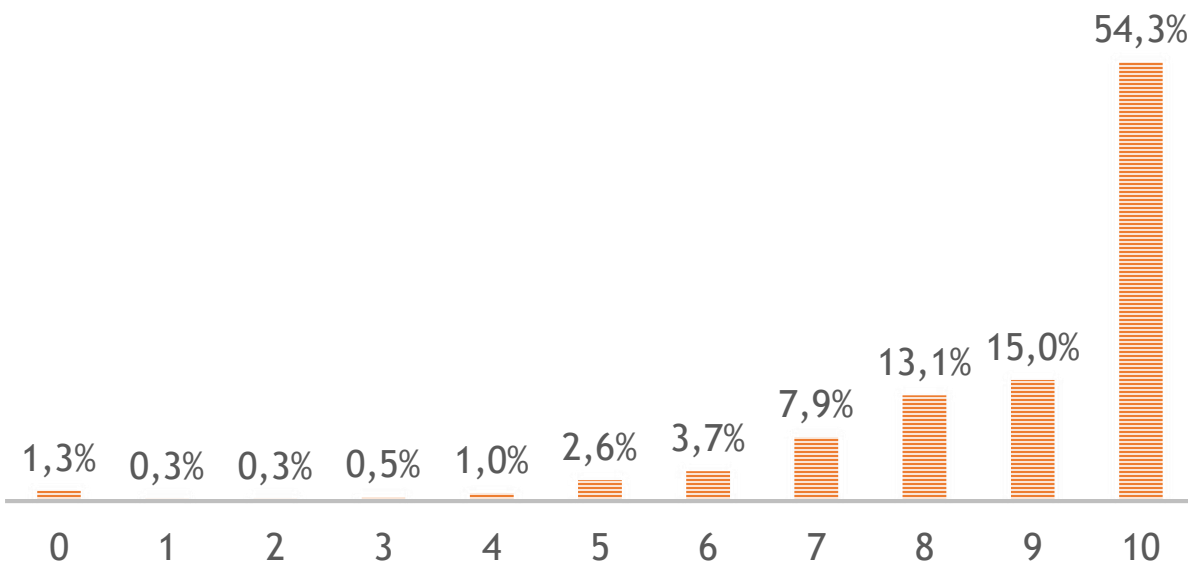
Quando questionados sobre a **Satisfação** com a Unimed Rio Verde, 82,5% dos entrevistados atribuíram nota 8 ou mais, avaliando positivamente .

Em média, 8,6 é a nota atribuída a satisfação dos beneficiários com a Unimed Rio Verde.

13

Avalie atribuindo uma nota de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar a Unimed Rio Verde para um amigo, colega ou familiar. Sendo que a nota 0 significa “totalmente improvável” e a nota 10 significa “totalmente provável”.

Nota Média: 8,8



Quando perguntados se **Recomendariam** a Unimed Rio Verde, 82,4% dos entrevistados atribuíram nota 8 ou mais, avaliando positivamente .

Em média, 8,8 é a nota atribuída a recomendação da Unimed Rio Verde para amigos ou familiares.

Base: 381 entrevistas
Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

CONCLUSÃO

No geral, o resultado alcançado ao longo deste estudo, indica que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o plano que possui junto à Unimed Rio Verde.

Tais aspectos podem ser observados, através da análise individual dos atributos desta pesquisa, onde a maioria dos atributos foram avaliados positivamente.



**Eficiente
Confiável
Simples**

CONCLUSÃO

Um dos fatores que confirma a satisfação dos entrevistados, quando questionados sobre como avaliariam o plano, 89,8% dos entrevistados fazem menções positivas.

Em contrapartida, temos níveis de atenção nos aspectos pesquisados, pois nas questões de satisfação, a escala “Bom” foi predominante. Há uma queda mais significativa entre “Bom” e “Muito bom” no atributo de facilidade de preenchimento e envio de formulários e documentação exigidos pela operadora, com 28,9p.p. de diferença.

A concentração dos clientes que recomendariam o plano, não ficou equilibrada, que para este caso, seria “Definitivamente recomendaria”, sendo que a maioria dos entrevistados optaram pela opção “Recomendaria”.

Esses resultados demonstram que apesar de estarem satisfeitos, a maioria dos clientes observa que há pontos de melhorias a serem realizadas pelo plano para chegar ao nível de excelência.

Unimed 
Rio Verde

