

Pesquisa Unimed Sul Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico

Reg ANS: 320706
Satisfação de Beneficiário

2022





Objetivo

A Enquet realizou pesquisa para a Unimed Sul Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico, junto aos seus beneficiários, com o objetivo de mensurar a satisfação com os serviços prestados, em conformidade com as orientações feitas pela ANS- Agência Nacional de Saúde Suplementar, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

Além de contribuir com a ANS, com o aprimoramento de ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das Operadoras de saúde e trazer subsídios para suas ações regulatórias, podem nortear ações estratégicas das Operadoras já que permitirão monitorar os indicadores de satisfação e conhecer fatores relacionados às percepções de seus usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários está inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM).

Em janeiro de 2022, a Unimed Sul Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico, Registro na ANS: 320706, possuía 94.497 Beneficiários.

Metodologia e Público Alvo

Metodologia:

Pesquisa Quantitativa, com perguntas fechadas (questionário padrão ANS). Foram feitas perguntas adicionais que não acompanham o Plano Amostral definido e sim apenas os dados que foram obtidos nas entrevistas.

Método de coleta:

Entrevistas via telefone (gravadas)

Público alvo:

A unidade de análise foi os beneficiários ativos da Unimed Sul Capixaba, nos últimos 12 meses, maiores de 18 anos, independente de ter ou não utilizado o plano no período em referência, conforme item 3.2 do Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – ANS.

Foram excluídos das bases fornecidas pela Unimed Sul Capixaba, os Cooperados e Colaboradores, devido a vinculação que possuem à empresa, o que poderia gerar viés na pesquisa.

Diante do exposto, tem-se que a população foi composta por 74.002 beneficiários ativos nos últimos 12 meses, de acordo com a base encaminhada pela Unimed Sul Capixaba.



Empresa, Responsável Técnico e Auditor independente

Empresa responsável pela coleta e análise da pesquisa:

Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda

CNPJ: 28.500.023/0001-84

Rua das Palmeiras, N°685 – 5ºandar / Sala 505 – Ed. Contemporâneo – Santa Lucia – Vitória – ES – CEP: 29056-210 – Tel: (27) 3324-1467 – Email: enquet@enquet.com.br e site: www.enquet.com.br

Responsável Técnico pela pesquisa:

Roger Bernardo Lopes

CONRE N° 10.634 – 6º Região – CONRE- (MG/ES)

Auditor independente:

Fernando Bortoletto
FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Dados Técnicos

Descrição do Universo Amostral

O universo do estudo foi composto por beneficiários da operadora Unimed Sul Capixaba com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade superior a 18 anos, abrangendo todos os seus planos segundo a categorização interna da operadora, independente de ter ou não usado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Essa população é composta por 74.002 clientes ativos da Unimed Sul Capixaba.

Análise da qualidade dos dados do Cadastro

Os dados de cadastro disponibilizados pela operadora foram considerados viáveis para executar a pesquisa, pois apenas 0,1% dos beneficiários disponíveis na base não possuíam dados de telefone e 2,7% estavam sem CCO, restando uma base de beneficiários que atendeu plenamente a realização da pesquisa.

Metodologia utilizada

Para elaboração da pesquisa foi utilizada a Metodologia Quantitativa, por meio do Método Amostragem Aleatória Estratificada, considerando como estratos: Gênero, Faixa Etária, Tipo de Produto, Abrangência Geográfica, Segmentação do Produto e Município que reside. Em cada estrato foi extraída uma Amostra Aleatória Simples proporcional ao tamanho de cada estrato e ponderado. A pesquisa foi estratificada, para possibilitar ouvir os clientes de cada um desses estratos.

Dados Técnicos

Estratos:

A população foi dividida em estratos para definição da amostra, seguindo as variáveis:

- Gênero;
- Faixa etária;
- Município que reside;
- Tipo de produto;
- Abrangência geográfica;
- Segmentação do produto.

Amostra total coletada:

Foram realizadas 400 entrevistas com beneficiários, o que permite erro amostral de 4,9% com o coeficiente de confiança de 95%, atendendo as exigências mínimas da ANS de erro amostral mínimo de 5% e coeficiente de confiança de 90%.

Planejamento da Pesquisa:

A Pesquisa foi planejada para ser realizada do dia 07 de fevereiro de 2022 com a solicitação de listagem dos Beneficiários à Operadora até o dia 31 de março com a entrega das análises e apresentação dos resultados.

Período da Coleta dos dados:

A coleta dos dados foi realizada entre os dias 09 à 16 de março de 2022.

Erros não Amostrais:

Não foram observados erros não amostrais que precisassem de medidas de adequação. Os procedimentos adotados estão descritos no Plano Amostral - Nota Técnica, tais como: utilização de arquivos de beneficiários atualizados, utilização de Recursos Humanos qualificados e treinados para realização das entrevistas e análises, verificação por amostragem da veracidade e qualidade das entrevistas e acompanhamento interno em tempo real.

Importante: A Nota Técnica apresentada à Unimed Sul Capixaba, antes do início do estudo contém detalhadamente todas as informações relativas a distribuição proporcional da população pesquisada, conforme estratos referenciados.

Descrição da População Amostrada

Total
400

Sexo	N	Margem de Erro
Feminino	204	6,9
Masculino	196	7,0

Faixa Etária	N	Margem de Erro
18 a 24 anos	52	13,6
25 a 34 anos	99	9,8
35 a 44 anos	104	9,6
45 a 59 anos	82	10,8
60 anos +	63	12,3

Cidade	N	Margem de Erro
Alegre	13	27,2
Cachoeiro de Itapemirim	184	7,2
Castelo	29	18,2
Iconha	12	28,3
Marataízes	15	25,3
Outros ES	122	8,9
Outros Fora do ES	8	34,6
Venda Nova do Imigrante	17	23,8

Tipo de Produto	N	Margem de Erro
Coletivo Empresarial	336	5,3
Individual Familiar	41	15,3
Coletivo por Adesão	23	20,4

Abrangência Geográfica	N	Margem de Erro
Grupo de Municípios	237	6,4
Nacional	109	9,4
Estadual	30	17,9
Municipal	22	20,9
Grupo de Estados	2	69,3

Segmentação do Produto	N	Margem de Erro
Ambulatorial com Hospital com Obstetrícia	296	5,7
Ambulatorial	88	10,4
Ambulatorial com Hospital sem Obstetrícia	13	27,2
Referencia	3	56,6



Medidas Preventivas, Sigilo e Proteção dos Dados



Controles Internos / Medidas preventivas :

Pesquisa realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. As entrevistas foram realizadas no ambiente físico da Empresa, com instalações específicas e adequadas, entrevistadores treinados, verificação automática via sistema próprio da Enquet para checagem e registro das cotas de acordo com o Plano Amostral em tempo real.

Para checagem da veracidade e qualidade de todo o trabalho houve escuta das entrevistas logo após realização das mesmas, por equipe treinada para tal, onde os procedimentos e respostas eram verificados e analisados.

Todo o trabalho foi supervisionado em tempo integral pela equipe técnica da Enquet.

Com estas medidas, minimizou-se e evitou-se as possibilidades de participação fraudulenta ou desatenta.

Sigilo das Informações e Proteção dos Dados:

A Enquet possui Política de Proteção dos Dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção dos Dados - LGPD - 14/08/2018 e para tanto possui em suas instalações:

- Área de Tecnologia da Informação própria nas instalações da Empresa, com dados estruturados e organizados por áreas;
- Sistema de senhas de acesso específicas para cada colaborador e de acordo com sua área;
- Servidor com backup automático;
- Firewall;
- Sistema anti-virus;
- Backup periódico em HD externo;
- Armazenamento na nuvem (cloud computing) em nuvem privada.

Os entrevistadores recebem as suas cotas de entrevistas a serem feitas via sistema que grava automaticamente as entrevistas. Os dados coletados são digitados no próprio sistema. Apenas a coordenação de campo e a área de TI tem acesso a estas informações.

A Enquet Pesquisas é filiada à ABEP - Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa e segue o Código de Ética - Padrões de Qualidade - ICC/ESOMAR - ABEP e a Política Corporativa Proteção de Dados Pessoais ABEP, onde a identificação e dados do respondente tem de ser preservados.

Taxa de Respondentes

Total
400

Status	Total	Percentual
Atendeu e não aceitou participar da pesquisa	20	4,0%
Não foi possível localizar o beneficiário – após 3 tentativas: Telefone não atendeu, Telefone incorreto	58	11,7%
Outros: O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	4	0,8%
Pesquisa incompleta - Atendeu e desistiu no meio do questionário	13	2,6%
Questionário concluído - Atendeu e vai responder a pesquisa	400	80,8%
Total	495	100,0%

Taxa de respondentes: 80,81%

NOTA TÉCNICA: Para os motivos de recusa ou impossibilidade de realização do questionário foi buscado perfil semelhante dentro da população, de forma a se obter as proporcionalidades da população. O beneficiário foi considerado descartado após 3 tentativas de contato, número de vezes considerado razoável para população a ser entrevistada, levando em conta todo o universo Amostral.

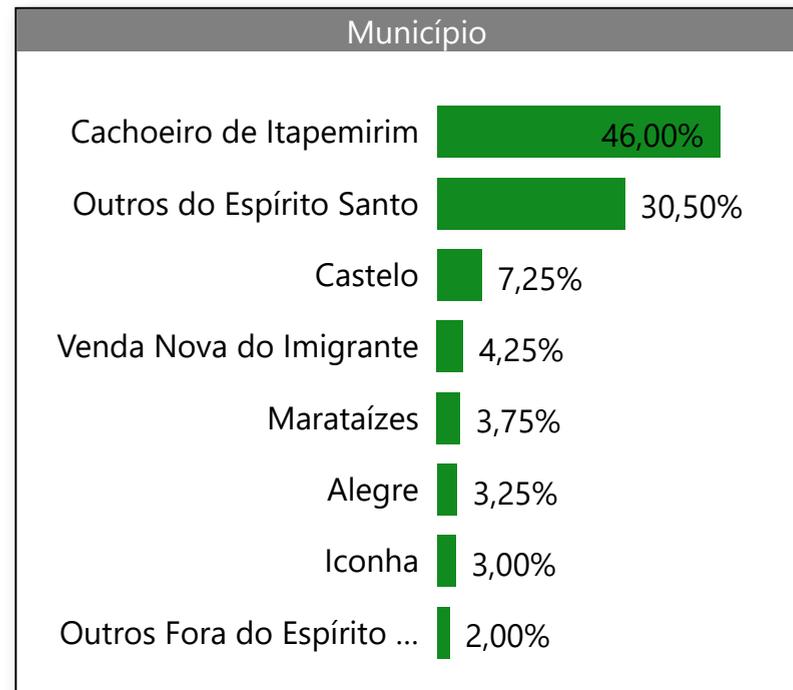
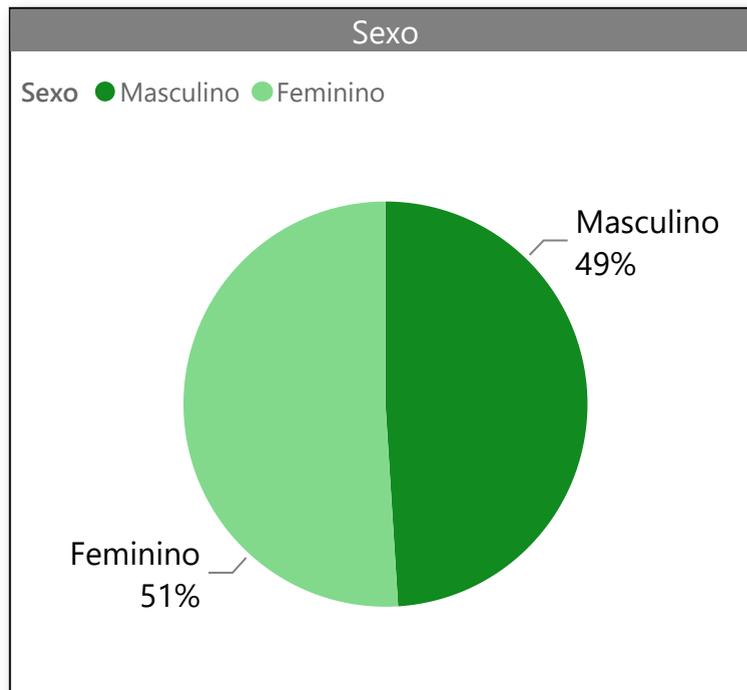
Estatísticas Relacionadas

Total
400

Perguntas	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	Intervalo de Confiança a 95%	
					Limite Inferior	Limite Superior
1- Frequência que conseguiu ter cuidados de saúde *	339	1,38	0,70	0,04	1,31	1,46
2 - Frequência que foi atendido quando necessitou de atenção imediata *	215	1,30	0,63	0,04	1,22	1,39
4 - Avaliação de toda atenção em saúde recebida	345	1,70	0,86	0,05	1,60	1,79
5 - Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano	309	1,95	0,99	0,06	1,84	2,06
6 - Avaliação do atendimento da operadora, considerando o acesso às informações de que precisava	306	1,90	0,93	0,05	1,79	2,00
8 - Avaliação dos documentos ou formulários exigidos, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio	170	1,98	0,88	0,07	1,85	2,11
9 – Avaliação do plano de saúde	381	1,75	0,89	0,05	1,66	1,84
10 - Recomendação do plano para amigos ou familiares	388	2,25	0,85	0,04	2,16	2,33

Perfil

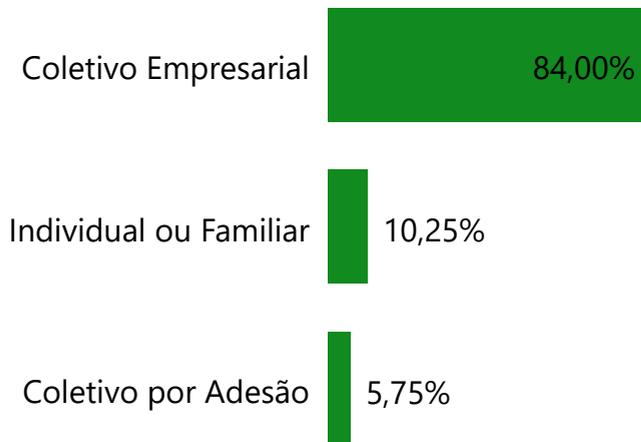
Total
400



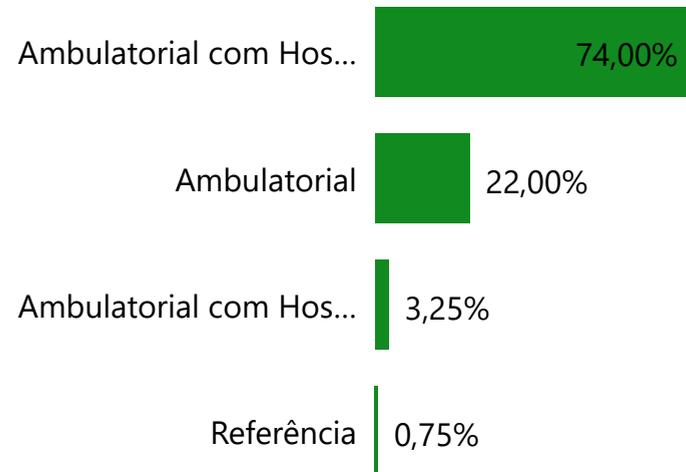
Perfil

Total
400

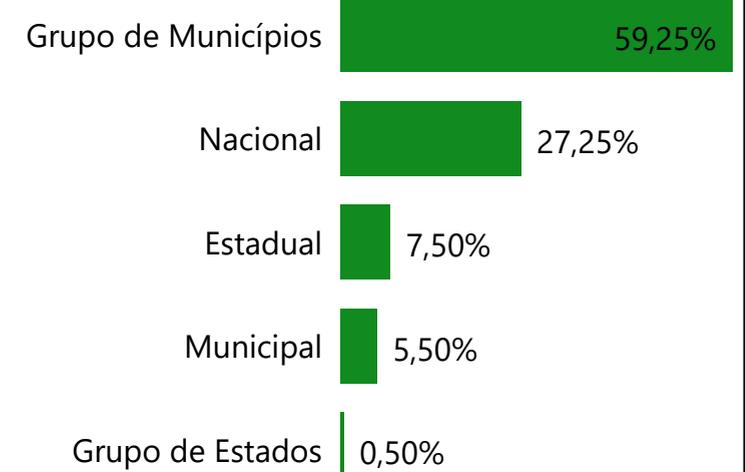
Tipo de Produto



Segmentação do Produto



Abrangência Geográfica

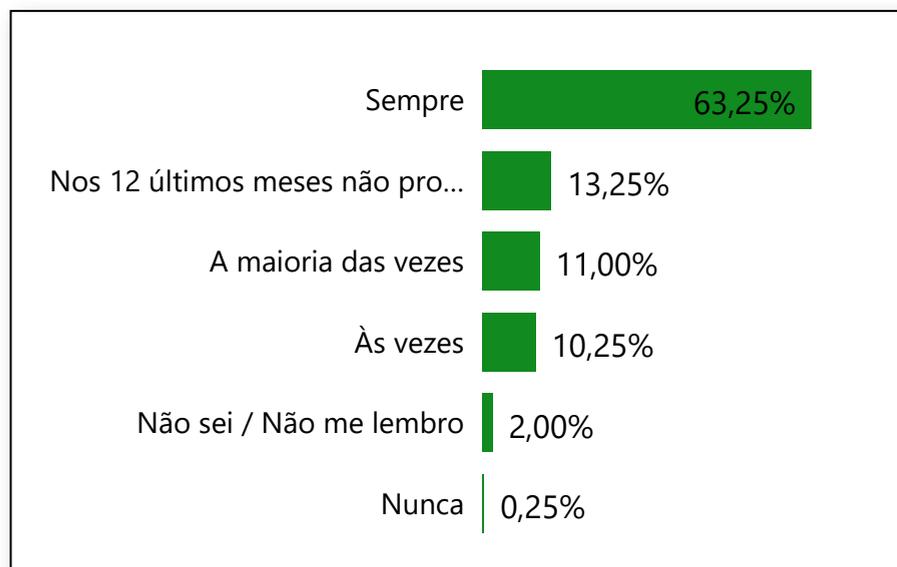


Atenção a Saúde

A maioria dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba 74,25% conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano, Sempre e a Maioria das vezes, quando necessitaram. Apenas 0,25% disse nunca ter conseguido.

Total
400

Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (Ex: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



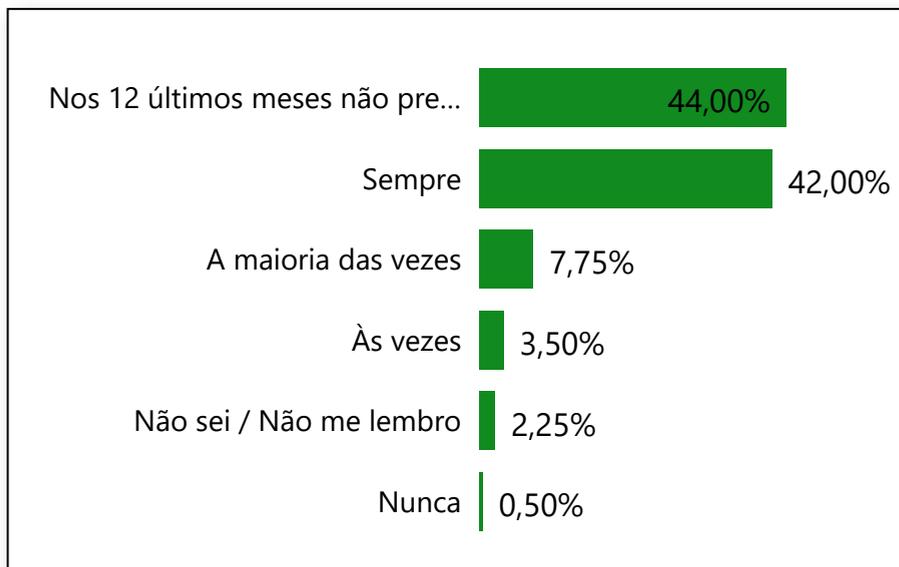
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	253	63,3%	2,4%	0,05	58,5%	68,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	53	13,3%	1,7%	0,05	9,9%	16,6%
A maioria das vezes	44	11,0%	1,6%	0,05	7,9%	14,1%
Às vezes	41	10,3%	1,5%	0,05	7,3%	13,2%
Não sei / Não me lembro	8	2,0%	0,7%	0,05	0,6%	3,4%
Nunca	1	0,3%	0,2%	0,05	0,0%	0,7%

Atenção a Saúde

49,75% dos beneficiários, juntando-se Sempre e a Maioria das vezes, conseguiu ter atenção imediata pelo plano assim que precisou.
Importante registrar que 44% dos beneficiários ouvidos disseram que não precisaram de atenção imediata.

Total
400

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



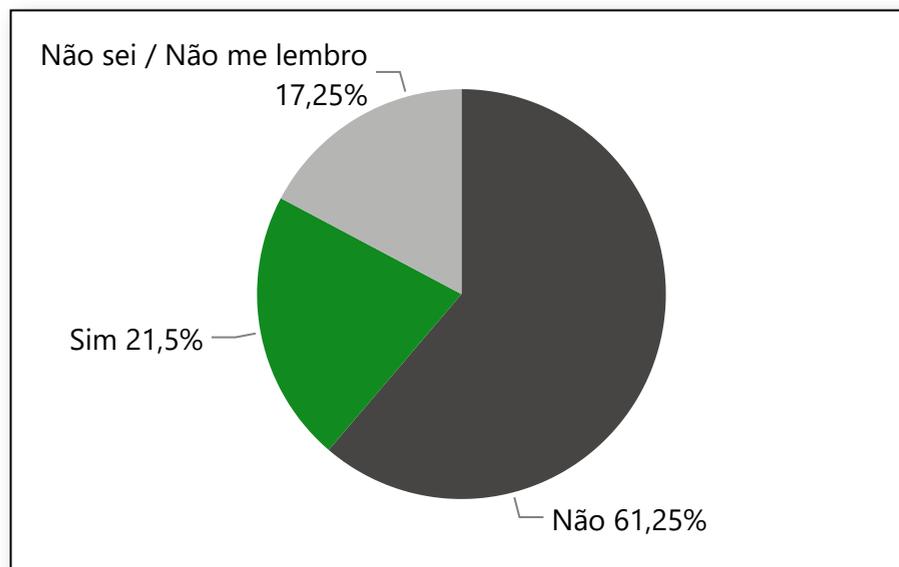
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	176	44,0%	2,5%	0,05	39,1%	48,9%
Sempre	168	42,0%	2,5%	0,05	37,2%	46,8%
A maioria das vezes	31	7,8%	1,3%	0,05	5,1%	10,4%
Às vezes	14	3,5%	0,9%	0,05	1,7%	5,3%
Não sei / Não me lembro	9	2,3%	0,7%	0,05	0,8%	3,7%
Nunca	2	0,5%	0,4%	0,05	0,0%	1,2%

Atenção a Saúde

A grande maioria dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba (61,25%) diz que não recebeu comunicação sobre consulta ou exame preventivo de forma individualizada.

Total
400

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



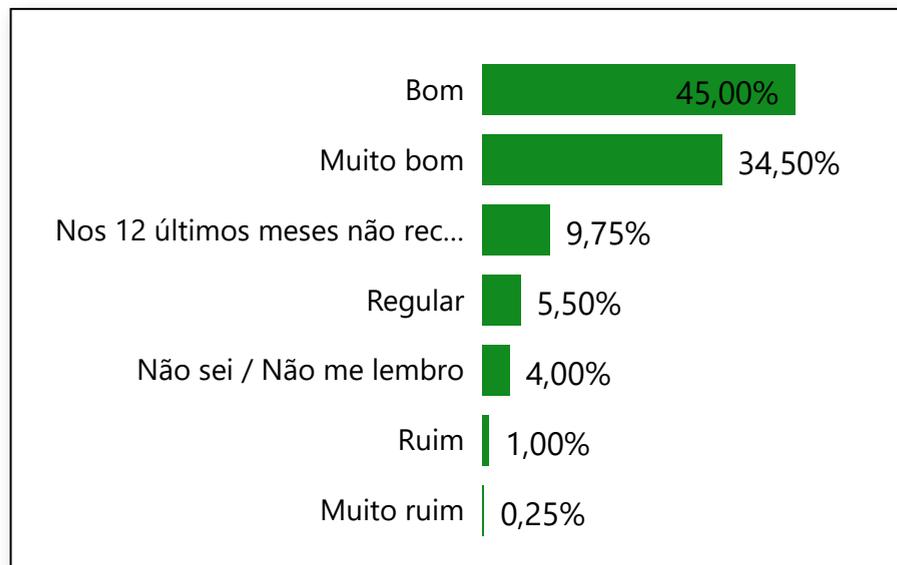
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Não	245	61,3%	2,4%	0,05	56,5%	66,0%
Sim	86	21,5%	2,1%	0,05	17,5%	25,5%
Não sei / Não me lembro	69	17,3%	1,9%	0,05	13,5%	21,0%

Atenção a Saúde

Quando perguntado aos beneficiários sobre Toda a atenção em saúde recebida, a Unimed Sul Capixaba foi muito bem avaliada, 79,5% avaliou como Muito Bom e Bom.

Total
400

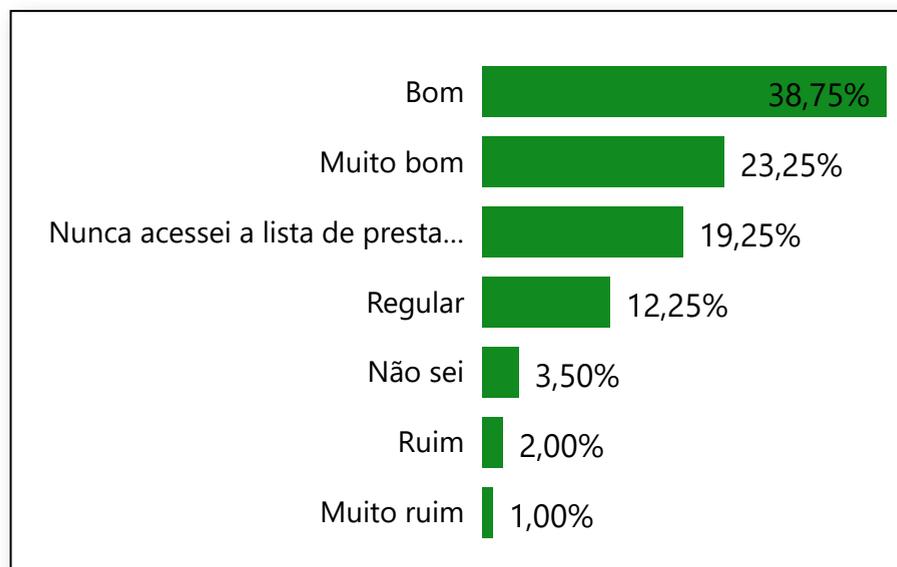
Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (Ex: Atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	180	45,0%	2,5%	0,05	40,1%	49,9%
Muito bom	138	34,5%	2,4%	0,05	29,8%	39,2%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção à saúde	39	9,8%	1,5%	0,05	6,8%	12,7%
Regular	22	5,5%	1,1%	0,05	3,3%	7,7%
Não sei / Não me lembro	16	4,0%	1,0%	0,05	2,1%	5,9%
Ruim	4	1,0%	0,5%	0,05	0,0%	2,0%
Muito ruim	1	0,3%	0,2%	0,05	0,0%	0,7%

Pode-se considerar que existe facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde, quando os beneficiários ouvidos 62%, avaliou como Muito Bom e Bom.

Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (Ex: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (EX: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

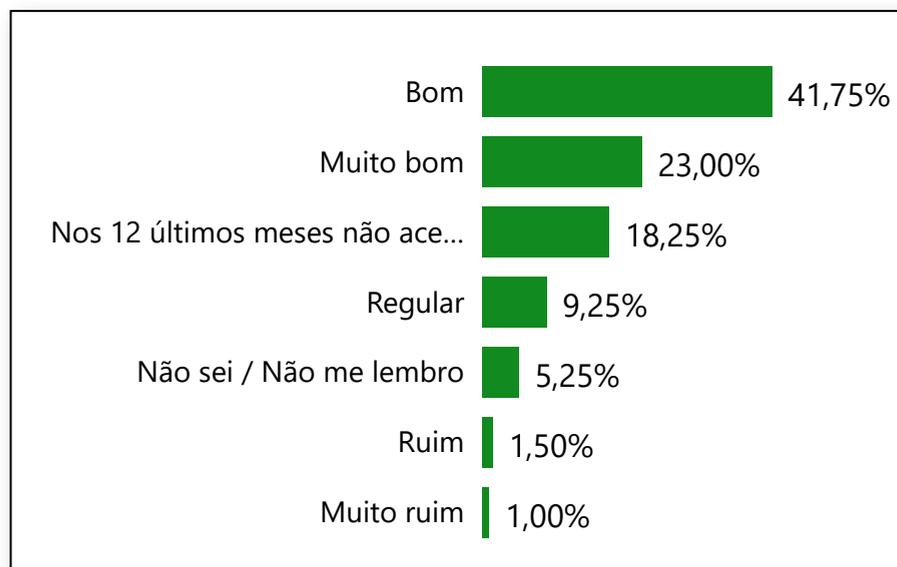


Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	155	38,8%	2,4%	0,05	34,0%	43,5%
Muito bom	93	23,3%	2,1%	0,05	19,1%	27,4%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	77	19,3%	2,0%	0,05	15,4%	23,1%
Regular	49	12,3%	1,6%	0,05	9,0%	15,5%
Não sei	14	3,5%	0,9%	0,05	1,7%	5,3%
Ruim	8	2,0%	0,7%	0,05	0,6%	3,4%
Muito ruim	4	1,0%	0,5%	0,05	0,0%	2,0%

A maioria dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba está satisfeita com o Atendimento recebido, considerando o acesso às informações de que precisava, 64,75% avaliou como Muito Bom e Bom.

Total
400

Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (Ex: 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?



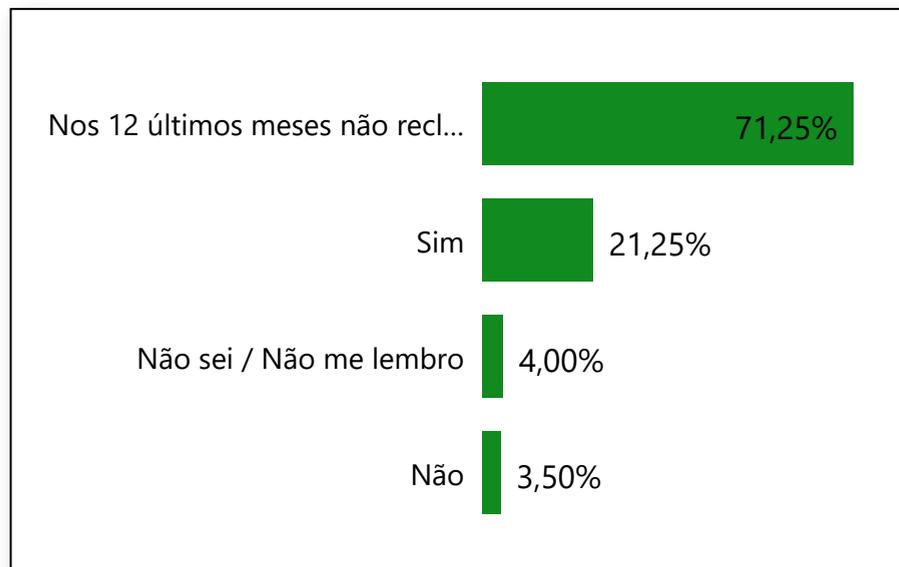
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	167	41,8%	2,5%	0,05	36,9%	46,6%
Muito bom	92	23,0%	2,1%	0,05	18,9%	27,1%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	73	18,3%	1,9%	0,05	14,5%	22,0%
Regular	37	9,3%	1,4%	0,05	6,4%	12,1%
Não sei / Não me lembro	21	5,3%	1,1%	0,05	3,1%	7,4%
Ruim	6	1,5%	0,6%	0,05	0,3%	2,7%
Muito ruim	4	1,0%	0,5%	0,05	0,0%	2,0%

Canais de Atendimento da Operadora

71,25% dos beneficiários não fizeram reclamações à Unimed Sul Capixaba, sinalizando um atendimento positivo.
Dos que reclamaram, 21,25% teve sua demanda resolvida, somente 3,50% disse que não.

Total
400

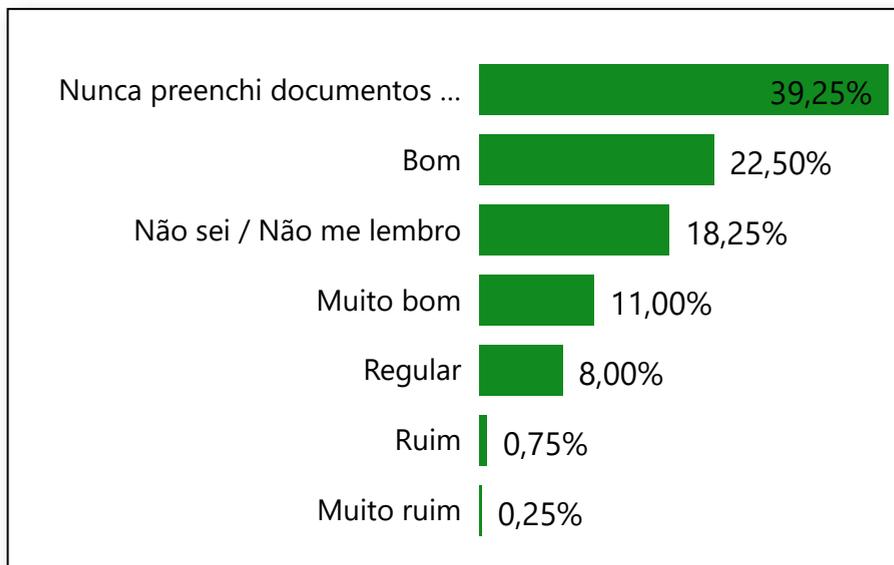
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela Operadora como por exemplo: SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	285	71,3%	2,3%	0,05	66,8%	75,7%
Sim	85	21,3%	2,0%	0,05	17,2%	25,3%
Não sei / Não me lembro	16	4,0%	1,0%	0,05	2,1%	5,9%
Não	14	3,5%	0,9%	0,05	1,7%	5,3%

33,5% dos beneficiários avaliaram de forma positiva a facilidade no preenchimento e envio de documentos / formulários, juntando-se Muito Bom e Bom.
Ressalta-se que 39,25% nunca preencheu documentos / formulários. do seu plano de saúde.

Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (Ex: Formulário de Adesão / Alteração do plano, Pedido de reembolso, Inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



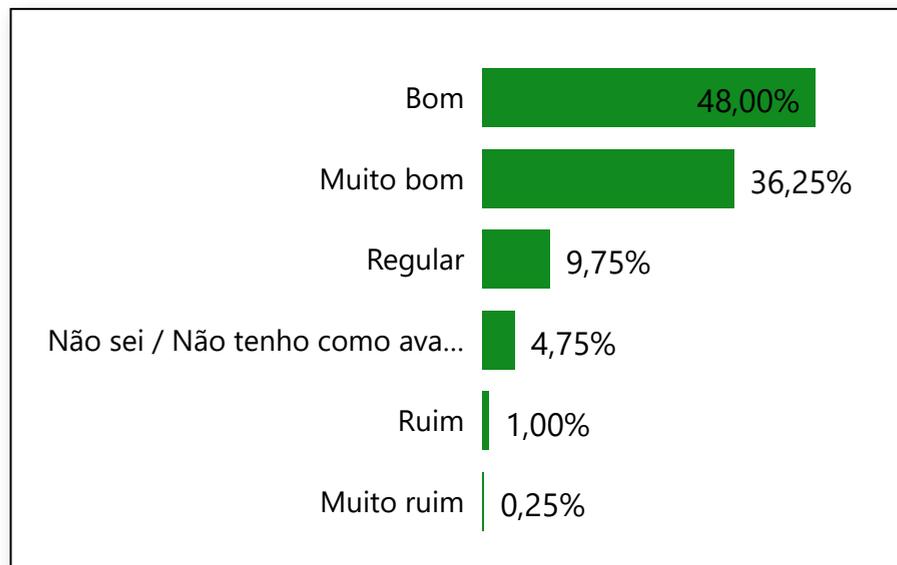
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	157	39,3%	2,4%	0,05	34,5%	44,0%
Bom	90	22,5%	2,1%	0,05	18,4%	26,6%
Não sei / Não me lembro	73	18,3%	1,9%	0,05	14,5%	22,0%
Muito bom	44	11,0%	1,6%	0,05	7,9%	14,1%
Regular	32	8,0%	1,4%	0,05	5,3%	10,7%
Ruim	3	0,8%	0,4%	0,05	0,0%	1,6%
Muito ruim	1	0,3%	0,2%	0,05	0,0%	0,7%

Avaliação Geral

A maioria dos beneficiários ouvidos, disse estar satisfeito com a Unimed Sul Capixaba, 84,25% juntando-se Muito Bom e Bom, consolidando assim as boas avaliações feitas anteriormente.

Total
400

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



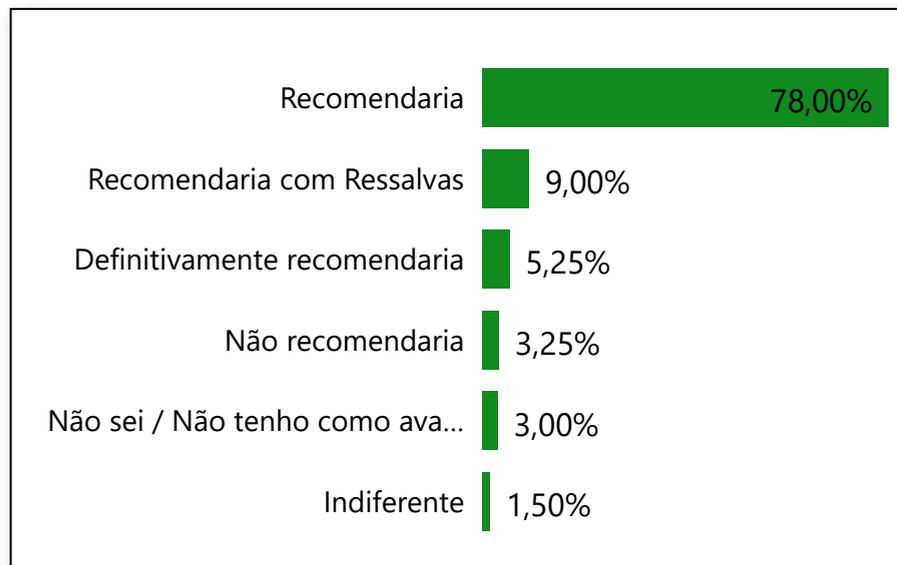
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	192	48,0%	2,5%	0,05	43,1%	52,9%
Muito bom	145	36,3%	2,4%	0,05	31,5%	41,0%
Regular	39	9,8%	1,5%	0,05	6,8%	12,7%
Não sei / Não tenho como avaliar	19	4,8%	1,1%	0,05	2,7%	6,8%
Ruim	4	1,0%	0,5%	0,05	0,0%	2,0%
Muito ruim	1	0,3%	0,2%	0,05	0,0%	0,7%

Avaliação Geral /
Recomendação

Dos beneficiários ouvidos, 83,25% recomendariam sem nenhuma ressalva a Unimed Sul Capixaba para amigos e familiares.

Total
400

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



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Recomendaria	312	78,0%	2,1%	0,05	73,9%	82,1%
Recomendaria com Ressalvas	36	9,0%	1,4%	0,05	6,2%	11,8%
Definitivamente recomendaria	21	5,3%	1,1%	0,05	3,1%	7,4%
Não recomendaria	13	3,3%	0,9%	0,05	1,5%	5,0%
Não sei / Não tenho como avaliar	12	3,0%	0,9%	0,05	1,3%	4,7%
Indiferente	6	1,5%	0,6%	0,05	0,3%	2,7%

Considerações

- 01** - A Unimed Sul Capixaba foi muito bem avaliada pelos seus beneficiários, 83,25% recomendariam o Plano de Saúde para amigos e familiares, consolidando assim a Ótima avaliação obtida.
- 02** - Quando questionados sobre como avaliam seu plano, obteve-se um percentual de 84,25% somando-se Muito Bom e Bom.
- 03** - Os outros tópicos, como "Atenção a Saúde" e "Canais de atendimento da Operadora", também receberam avaliações positivas, em sua maioria, nas extremidades positivas das escalas apresentadas.
- 04** - Destaca-se de forma positiva também, que 71,25% dos beneficiários ouvidos, não fizeram reclamações à Operadora, apontando para satisfação com o plano. A resolutividade também é positiva, pois das reclamações recebidas 21,25% teve sua demanda resolvida e apenas 3,50% não.
- 05** - A única ressalva ficou para "Comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos" quando 21,5% disse que Sim, recebeu, mas 61,25% disse que Não recebeu comunicado da Operadora. Assim, a prevenção é um ponto de demanda que merece atenção e acompanhamento da Unimed Sul Capixaba.