

# Pesquisa de Satisfação Beneficiários

## - RN 277 -

Ano Base 2018

**Unimed**   
Ribeirão Preto



AGÊNCIA DE PESQUISAS



# SUMÁRIO

|    |                   |    |
|----|-------------------|----|
| 01 | INTRODUÇÃO        | 03 |
| 02 | METODOLOGIA       | 05 |
| 03 | PERFIL DA AMOSTRA | 07 |
| 04 | RESULTADOS        | 10 |
| 05 | CONCLUSÕES        | 22 |



# INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



## INTRODUÇÃO

### 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

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

A Unimed Ribeirão Preto contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento em atendimento aos requisitos da Resolução Normativa nº 277.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 4 do Programa de Acreditação de OPS, 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.



### OBJETIVO

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



### PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ribeirão Preto, com 18 anos ou mais.

# 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 resultados estão sendo comparados com a pesquisa do ano base 2017.

### INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

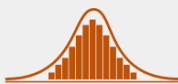
**Top2Box:** soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma de Muito Ruim e Ruim utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



### 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 135.098 beneficiários com 18 anos ou mais.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 21/01/2019 a  
06/03/2019



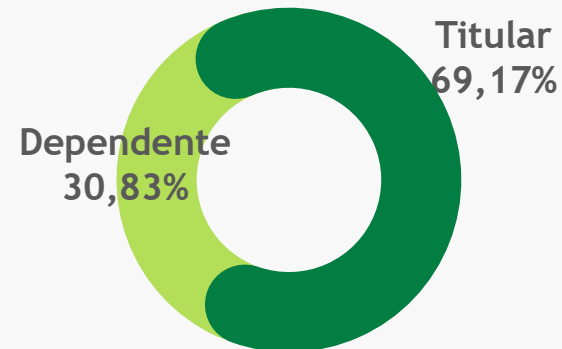
# PERFIL DA AMOSTRA

# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO

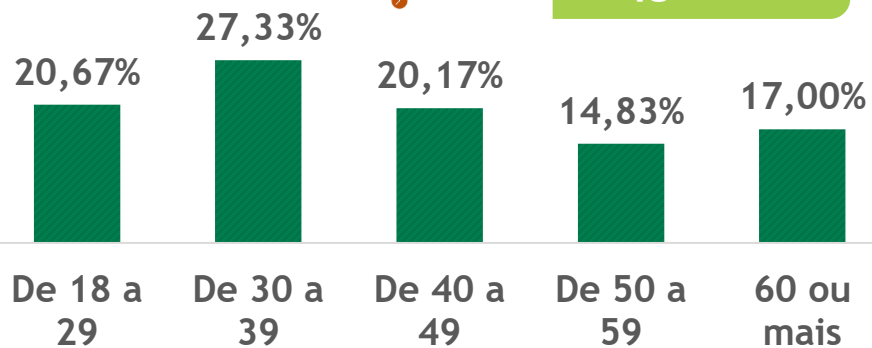


## PERFIL

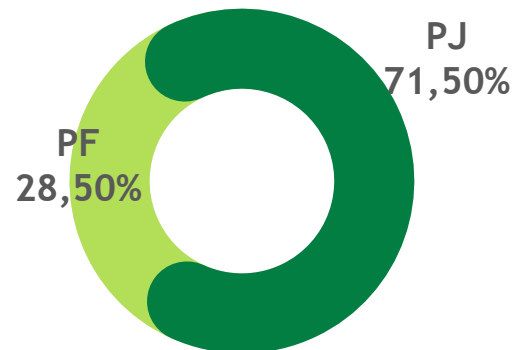


## FAIXA ETÁRIA

Idade Média  
43 anos



## PLANO



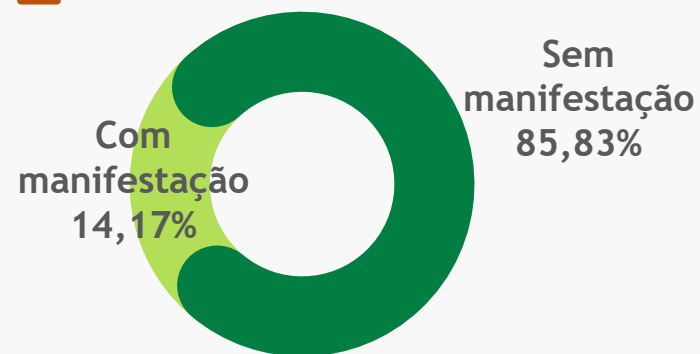
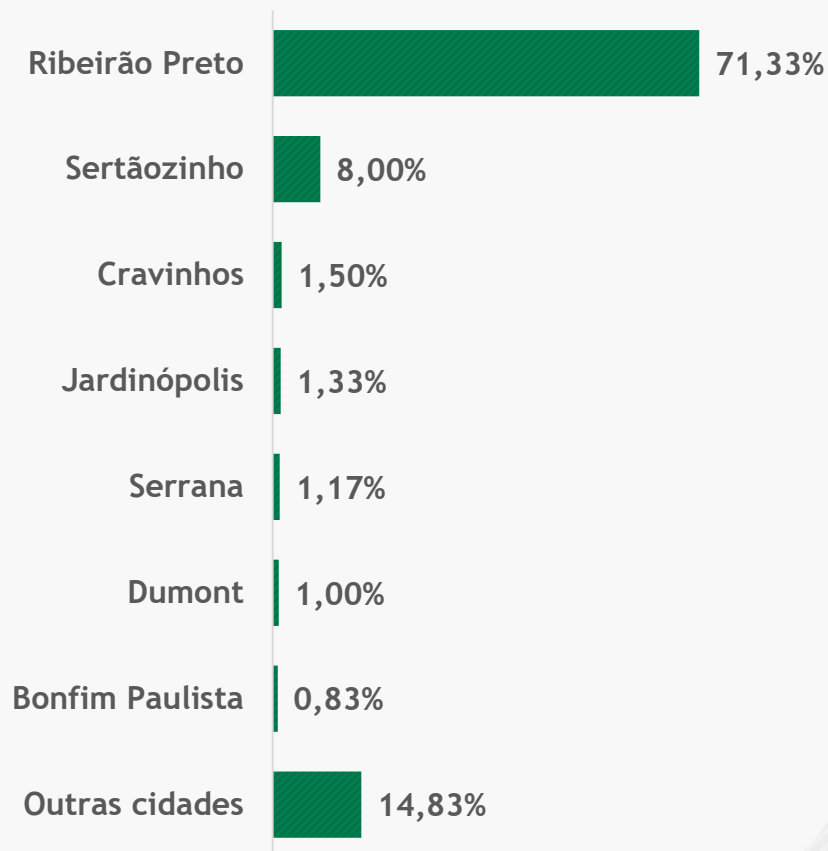
Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%



# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE



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



# RESULTADOS

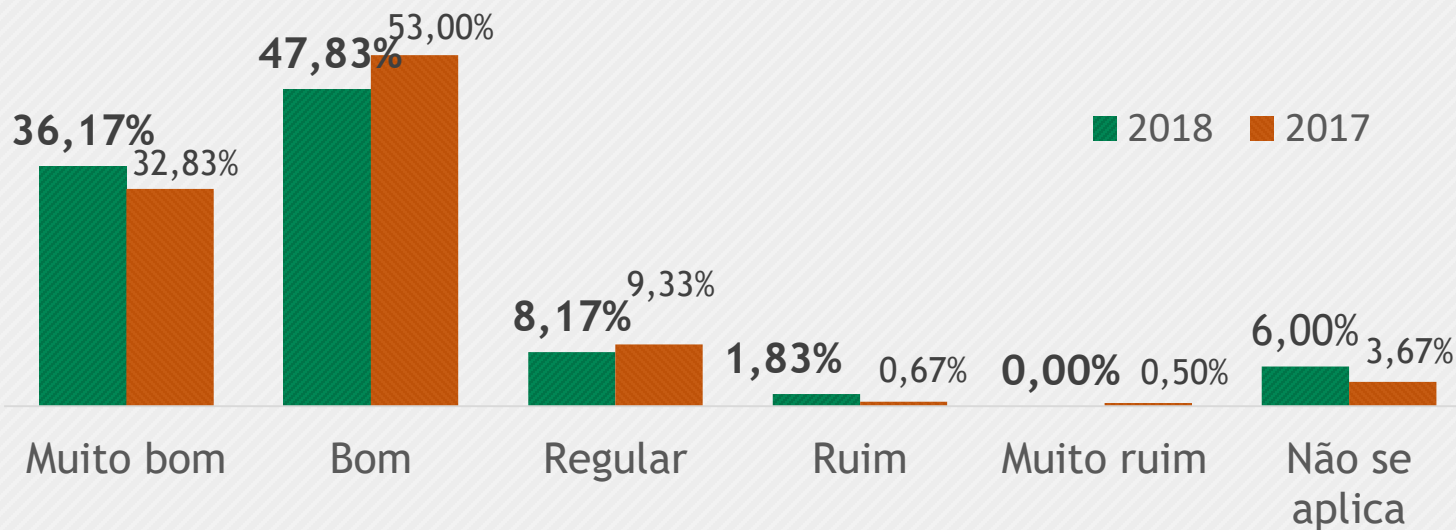


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# RESULTADOS



Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?



Os beneficiários se mostraram satisfeitos em relação ao atendimento ofertado pela rede credenciada. A maioria avaliou toda a atenção em saúde recebida com Muito Bom ou Bom.

Top2Box



2018: 89,36%

2017: 89,10%

Bottom2Box



2018: 1,95%

2017: 1,21%

\*Base de respostas válidas (564).

# RESULTADOS



Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?

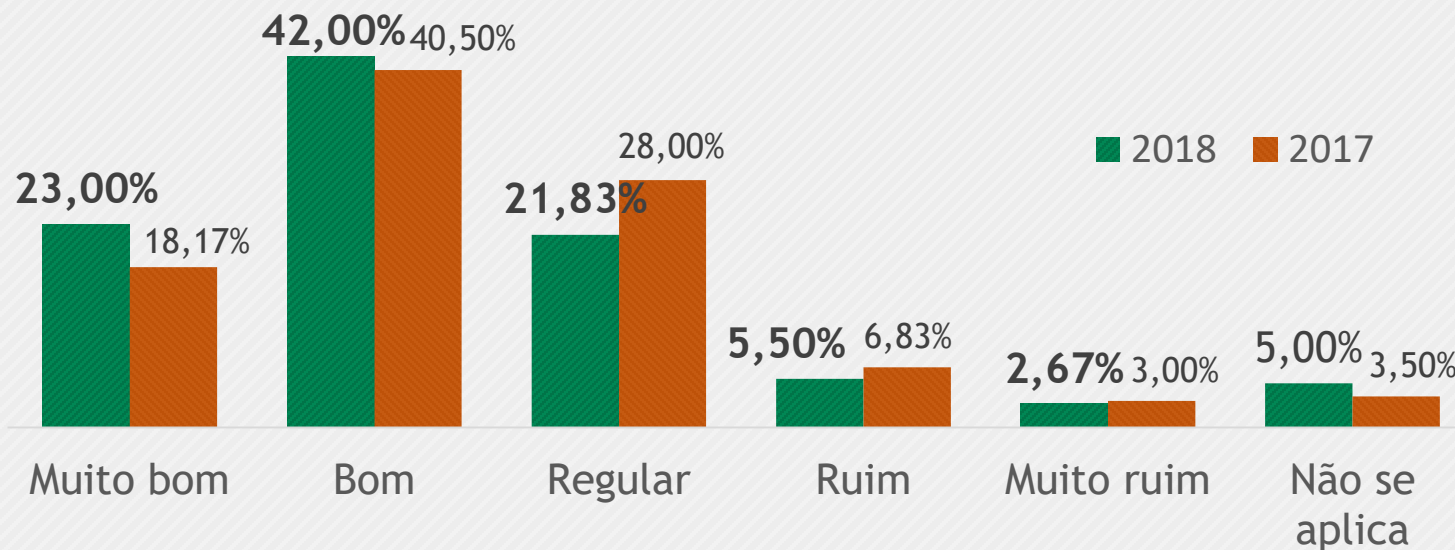
|               | Plano  |        | Gênero |           | Faixa Etária |        |            |            |
|---------------|--------|--------|--------|-----------|--------------|--------|------------|------------|
|               | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino     | Até 34 | De 35 a 49 | 50 ou mais |
| Muito Bom     | 36,17% | 34,03% | 41,52% | 30,00%    | 41,56%       | 34,62% | 33,83%     | 40,31%     |
| Bom           | 47,83% | 49,88% | 42,69% | 50,71%    | 45,31%       | 48,56% | 48,76%     | 46,07%     |
| Regular       | 8,17%  | 7,23%  | 10,53% | 8,93%     | 7,50%        | 8,17%  | 8,96%      | 7,33%      |
| Ruim          | 1,83%  | 2,33%  | 0,58%  | 1,79%     | 1,88%        | 1,44%  | 1,49%      | 2,62%      |
| Muito Ruim    | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%        | 0,00%  | 0,00%      | 0,00%      |
| Não se aplica | 6,00%  | 6,53%  | 4,68%  | 8,57%     | 3,75%        | 7,21%  | 6,97%      | 3,66%      |
| <i>Base</i>   | 600    | 429    | 171    | 280       | 320          | 208    | 201        | 191        |

|                   |               |               |               |               |               |               |               |               |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Top2Box</b>    | <b>89,36%</b> | <b>89,78%</b> | <b>88,34%</b> | <b>88,28%</b> | <b>90,26%</b> | <b>89,64%</b> | <b>88,77%</b> | <b>89,67%</b> |
| <b>Bottom2Box</b> | <b>1,95%</b>  | <b>2,49%</b>  | <b>0,61%</b>  | <b>1,95%</b>  | <b>1,95%</b>  | <b>1,55%</b>  | <b>1,60%</b>  | <b>2,72%</b>  |
| <i>Base</i>       | 564           | 401           | 163           | 256           | 308           | 193           | 187           | 184           |

# RESULTADOS



Como avalia a facilidade para marcação de consultas e para marcação de exames complementares na rede credenciada?



**Top2Box**  
  
2018: 68,42%  
2017: 60,79%

**Bottom2Box**  
  
2018: 8,60%  
2017: 10,19%

\*Base de respostas válidas (570).

A satisfação com a facilidade de marcação de consultas e exames complementares é moderada. O To2Box é de 68,42%

# RESULTADOS



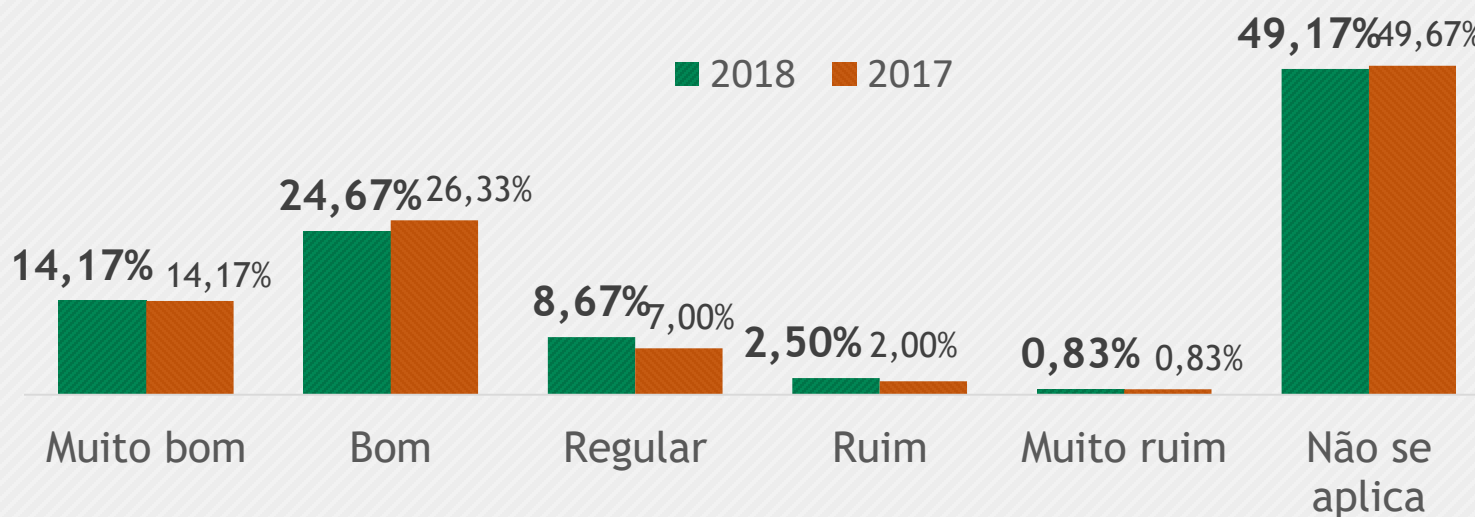
Como avalia a facilidade para marcação de consultas e para marcação de exames complementares na rede credenciada?

|               | Plano  |        | Gênero |           | Faixa Etária |        |            |            |
|---------------|--------|--------|--------|-----------|--------------|--------|------------|------------|
|               | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino     | Até 34 | De 35 a 49 | 50 ou mais |
| Muito Bom     | 23,00% | 20,28% | 29,82% | 22,14%    | 23,75%       | 25,96% | 18,41%     | 24,61%     |
| Bom           | 42,00% | 44,76% | 35,09% | 42,86%    | 41,25%       | 36,54% | 41,79%     | 48,17%     |
| Regular       | 21,83% | 21,21% | 23,39% | 20,00%    | 23,44%       | 21,63% | 24,88%     | 18,85%     |
| Ruim          | 5,50%  | 5,13%  | 6,43%  | 5,71%     | 5,31%        | 4,81%  | 7,96%      | 3,66%      |
| Muito Ruim    | 2,67%  | 2,56%  | 2,92%  | 2,50%     | 2,81%        | 3,37%  | 1,99%      | 2,62%      |
| Não se aplica | 5,00%  | 6,06%  | 2,34%  | 6,79%     | 3,44%        | 7,69%  | 4,98%      | 2,09%      |
| <i>Base</i>   | 600    | 429    | 171    | 280       | 320          | 208    | 201        | 191        |

|                   |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Top2Box</b>    | 68,42% | 69,23% | 66,47% | 69,73% | 67,31% | 67,71% | 63,35% | 74,33% |
| <b>Bottom2Box</b> | 8,60%  | 8,19%  | 9,58%  | 8,81%  | 8,41%  | 8,85%  | 10,47% | 6,42%  |
| <i>Base</i>       | 570    | 403    | 167    | 261    | 309    | 192    | 191    | 187    |

# RESULTADOS

Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal?



Quase a metade dos entrevistados não entraram em contato com a operadora. Entre aqueles que entraram, o Top2Box é de 76,39%

## Top2Box



2018: 76,39%

2017: 80,46%

## Bottom2Box



2018: 6,56%

2017: 5,63%



\*Base de respostas válidas (305).

# RESULTADOS



Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal?

|               | Total  | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|---------------|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|               |        | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 49 | 50 ou mais |
| Muito Bom     | 14,17% | 11,66% | 20,47% | 14,64%    | 13,75%   | 16,83%       | 11,44%     | 14,14%     |
| Bom           | 24,67% | 24,71% | 24,56% | 25,36%    | 24,06%   | 20,19%       | 27,36%     | 26,70%     |
| Regular       | 8,67%  | 9,79%  | 5,85%  | 12,50%    | 5,31%    | 10,58%       | 10,45%     | 4,71%      |
| Ruim          | 2,50%  | 2,10%  | 3,51%  | 2,86%     | 2,19%    | 1,44%        | 3,48%      | 2,62%      |
| Muito Ruim    | 0,83%  | 0,70%  | 1,17%  | 0,71%     | 0,94%    | 1,44%        | 1,00%      | 0,00%      |
| Não se aplica | 49,17% | 51,05% | 44,44% | 43,93%    | 53,75%   | 49,52%       | 46,27%     | 51,83%     |
| <i>Base</i>   | 600    | 429    | 171    | 280       | 320      | 208          | 201        | 191        |

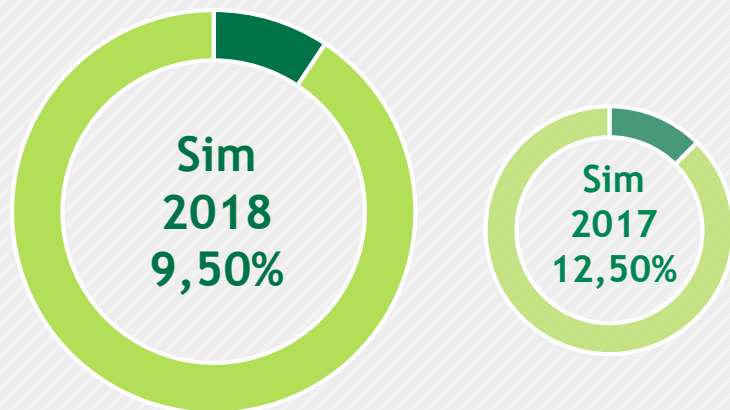
|   |               |               |               |               |               |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Top2Box</b>     | <b>76,39%</b> | <b>74,29%</b> | <b>81,05%</b> | <b>71,34%</b> | <b>81,76%</b> | <b>73,33%</b> | <b>72,22%</b> | <b>84,78%</b> |
| <b>Bottom2Box</b>  | <b>6,56%</b>  | <b>5,71%</b>  | <b>8,42%</b>  | <b>6,37%</b>  | <b>6,76%</b>  | <b>5,71%</b>  | <b>8,33%</b>  | <b>5,43%</b>  |
| <i>Base</i>   | 305           | 210           | 95            | 157           | 148           | 105           | 108           | 92            |



# RESULTADOS



Você fez algum tipo de manifestação, como sugestão, elogio, crítica ou reclamação para a Unimed Ribeirão Preto?



Cerca de um décimo recebeu algum tipo de comunicação da Unimed Ribeirão Preto.

Base: 600 beneficiários

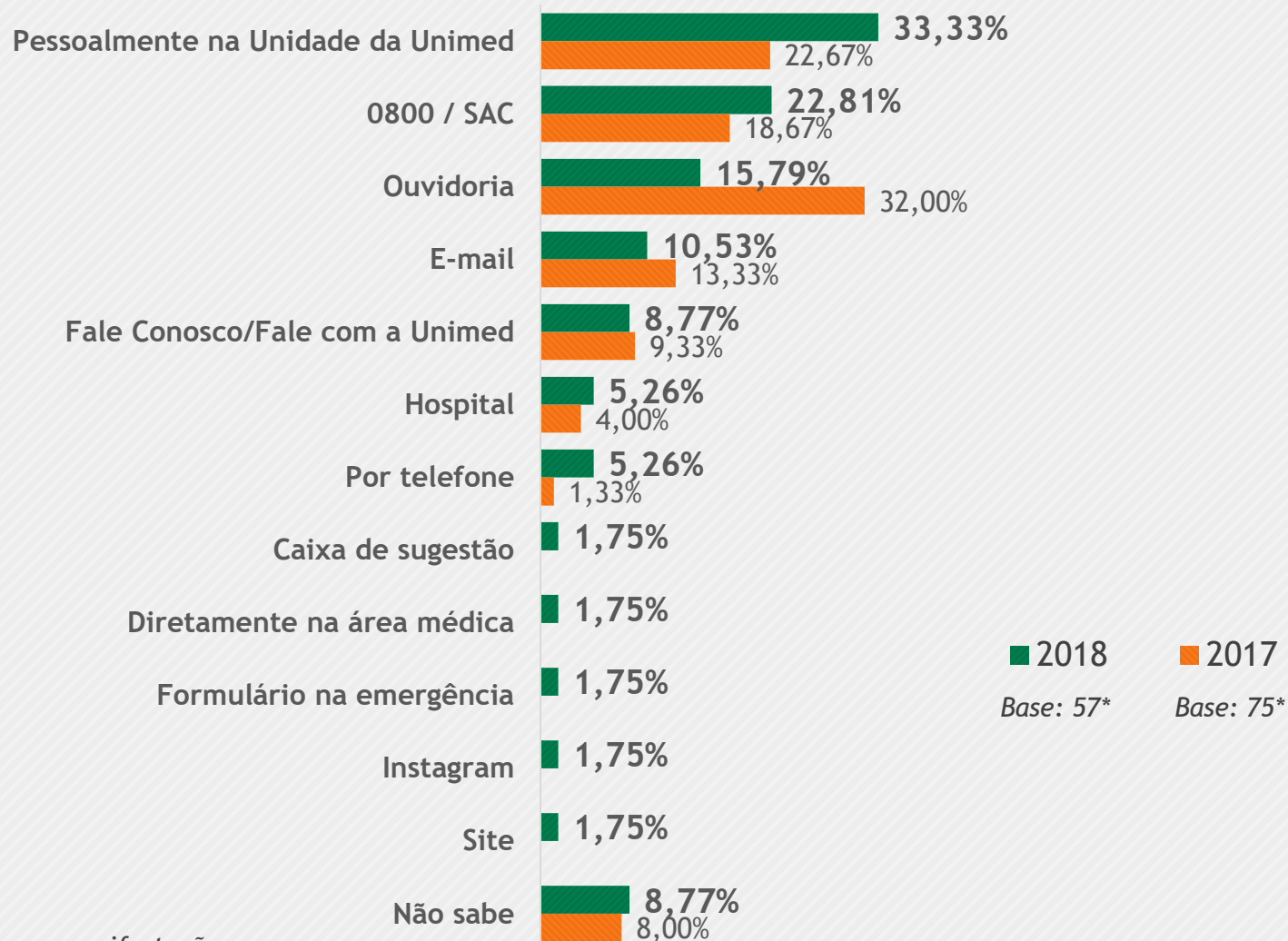
|             | Plano  |        | Gênero    |          |
|-------------|--------|--------|-----------|----------|
|             | PJ     | PF     | Masculino | Feminino |
| <b>Sim</b>  | 7,93%  | 13,45% | 7,86%     | 10,94%   |
| <b>Não</b>  | 92,07% | 86,55% | 92,14%    | 89,06%   |
| <i>Base</i> | 429    | 171    | 280       | 320      |

|             | Faixa Etária |            |            |
|-------------|--------------|------------|------------|
|             | Até 34       | De 34 a 49 | 50 ou mais |
| <b>Sim</b>  | 9,62%        | 8,96%      | 9,95%      |
| <b>Não</b>  | 90,38%       | 91,04%     | 90,05%     |
| <i>Base</i> | 208          | 201        | 191        |

# RESULTADOS



Em qual canal a manifestação foi registrada?

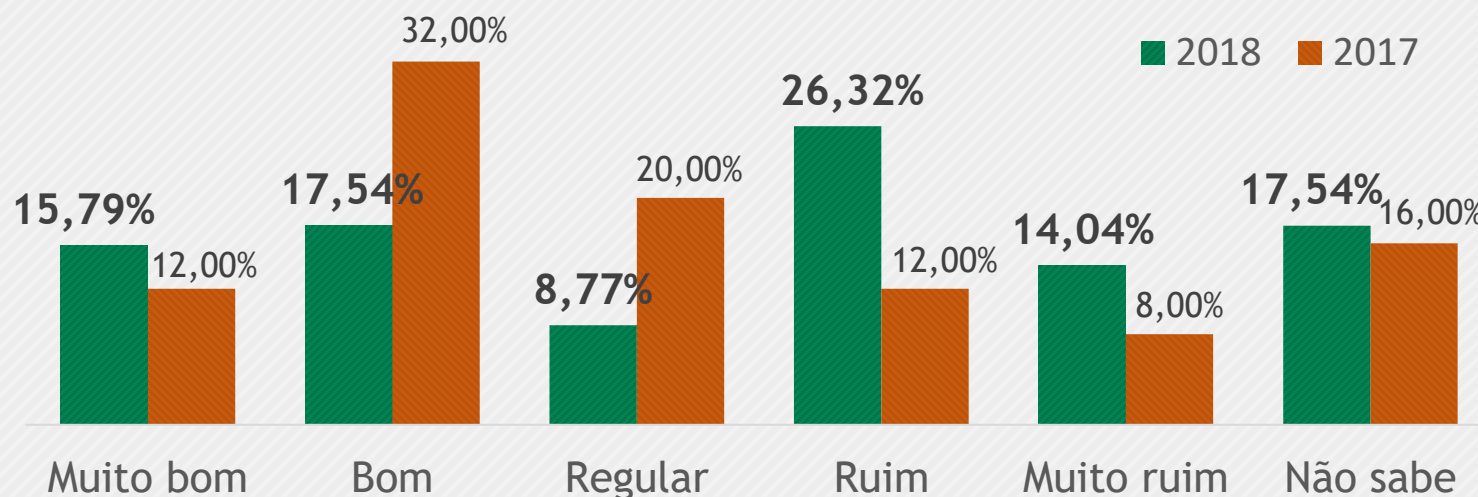


\*Entrevistados que fizeram alguma manifestação

# RESULTADOS



Como avalia a satisfação com a solução dada pela Unimed para a sua manifestação?



A satisfação com a solução dada pela Unimed é reduzida.  
O Top2Box obtido foi de 40,43%.

Top2Box



2018: 40,43%  
2017: 52,38%

Bottom2Box



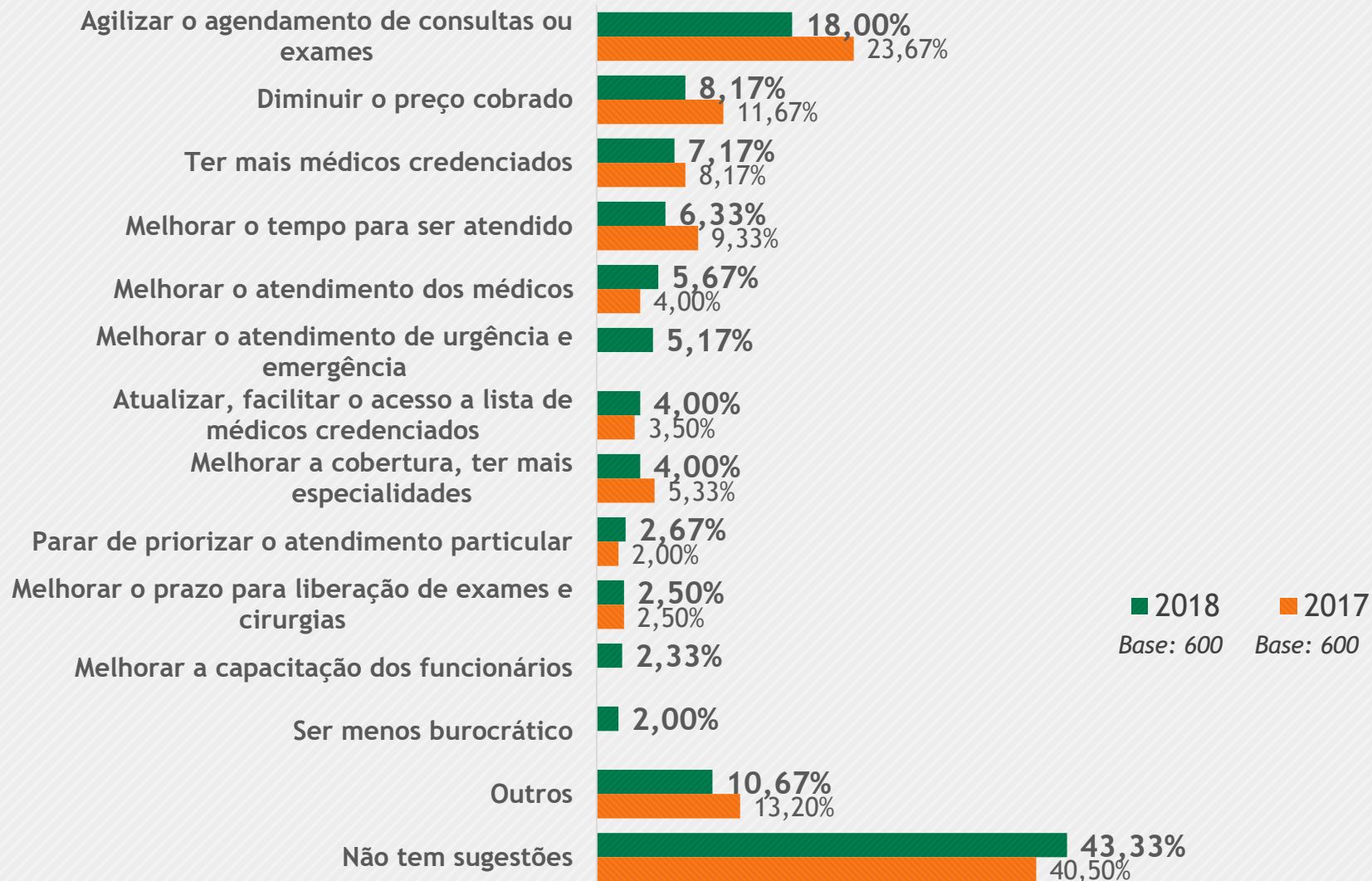
2018: 48,94%  
2017: 23,81%

\*Base de respostas válidas (47).

# RESULTADOS



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Ribeirão Preto?



# RESULTADOS



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Ribeirão Preto?

|   | Total  | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|---|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|   |        | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 49 | 50 ou mais |
| Nenhuma sugestão                                | 43,33% | 45,79% | 37,43% | 48,57%    | 38,87%   | 49,04%       | 37,50%     | 43,46%     |
| Agilizar o agendamento de consultas ou exames   | 18,00% | 17,52% | 19,30% | 12,86%    | 22,57%   | 12,98%       | 23,00%     | 18,32%     |
| Diminuir o preço cobrado                        | 8,17%  | 5,61%  | 14,62% | 7,86%     | 8,46%    | 2,88%        | 7,50%      | 14,66%     |
| Ter mais médicos credenciados                   | 7,17%  | 6,78%  | 8,19%  | 7,14%     | 7,21%    | 6,25%        | 10,50%     | 4,71%      |
| Melhorar o tempo para ser atendido              | 6,33%  | 6,54%  | 5,85%  | 6,07%     | 6,58%    | 8,17%        | 4,00%      | 6,81%      |
| Melhorar o atendimento dos médicos              | 5,67%  | 5,14%  | 7,02%  | 4,64%     | 6,58%    | 7,69%        | 4,50%      | 4,71%      |
| Melhorar o atendimento de urgência e emergência | 5,17%  | 5,14%  | 5,26%  | 4,29%     | 5,96%    | 6,73%        | 5,50%      | 3,14%      |
| <i>Base</i>                                     | 600    | 429    | 171    | 280       | 320      | 208          | 201        | 191        |

# CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS



## Conclusões

O atendimento prestado pela rede credenciada foi bem avaliado pelos beneficiários. O Top2Box obtido, considerando as respostas válidas, foi de 89,36%.

A satisfação com a facilidade para marcação de consultas e exames na rede credenciada é moderada. O Top2Box foi de 68,42%. Vale ressaltar a evolução no desempenho do indicador comparado a pesquisa do ano anterior, evoluiu de 60,79% para 68,42%.

Cerca da metade dos beneficiários acessou os canais de atendimento da Operadora. Os entrevistados que entraram em contato se mostraram satisfeitos com o atendimento recebido. No entanto, houve queda no Top2Box de 80,46% em 2017 para 76,39% em 2018.

Pouco menos de um décimo dos beneficiários afirma ter registrado algum tipo de manifestação para a Unimed Ribeirão Preto. Os principais canais utilizados para registro da manifestação são: pessoalmente nas unidades, SAC e Ouvidoria. A satisfação com a solução dada pela Operadora às manifestações é reduzida. O Top2Box foi de 40,43%. Vale destacar que o número de manifestantes caiu comparado ao ano base de 2017, porém a insatisfação aumentou. O Bottom2Box (Muito Ruim + Ruim) evoluiu de 23,81% para 48,94%.

Dois quintos dos entrevistados não sugeriram melhorias para a Unimed Ribeirão Preto. No entanto, há uma demanda por maior agilidade no agendamento de consultas e exames e pela redução do valor do plano.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

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

41 3092-7505

