

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:

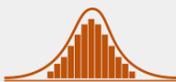
Top2Box: soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



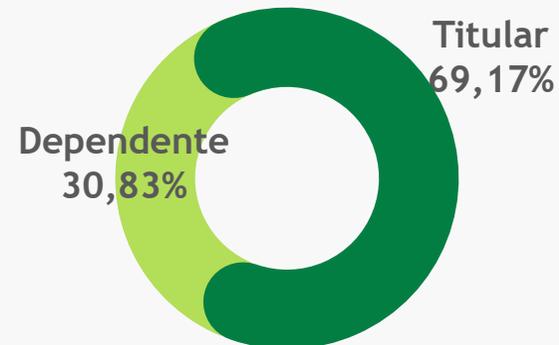
AGÊNCIA DE PESQUISAS

PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

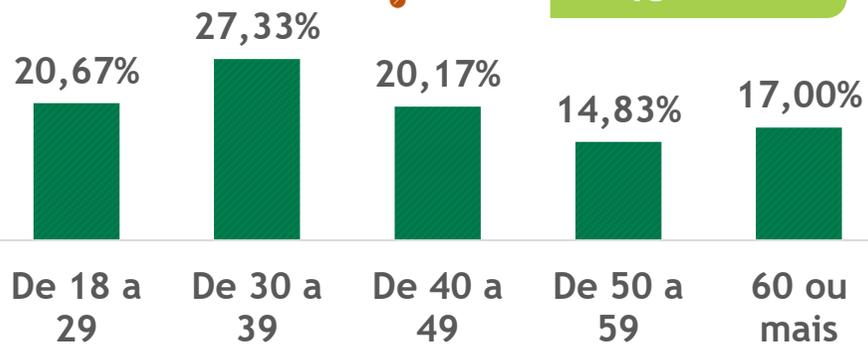


PERFIL

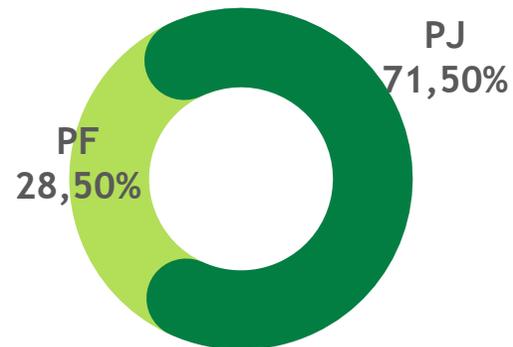


FAIXA ETÁRIA

Idade Média
43 anos



PLANO

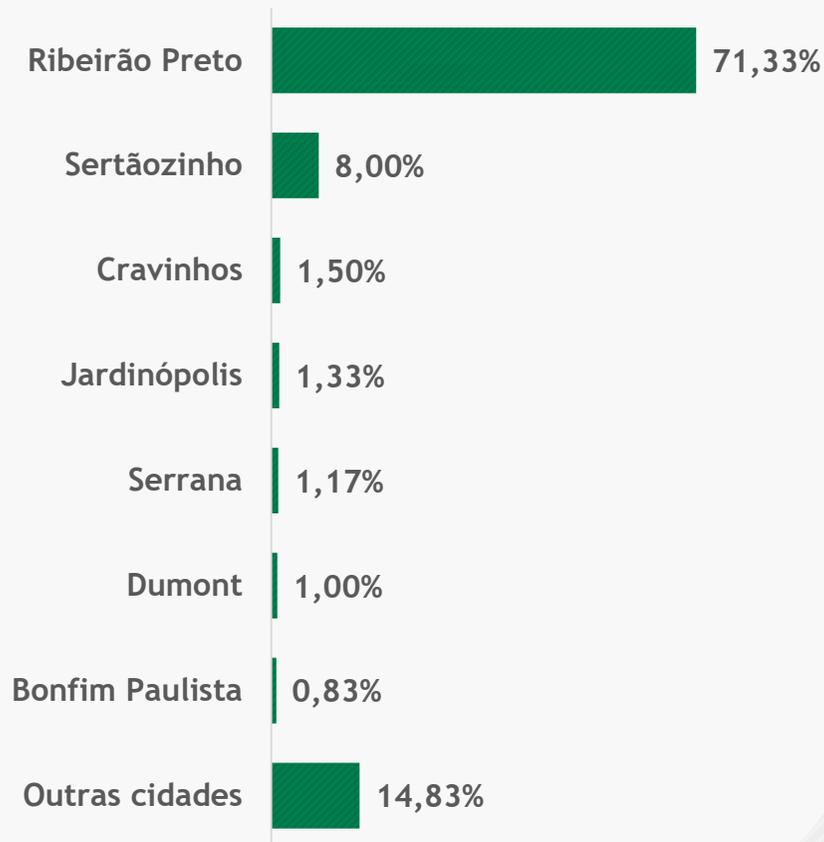


Base: 600 beneficiários;
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

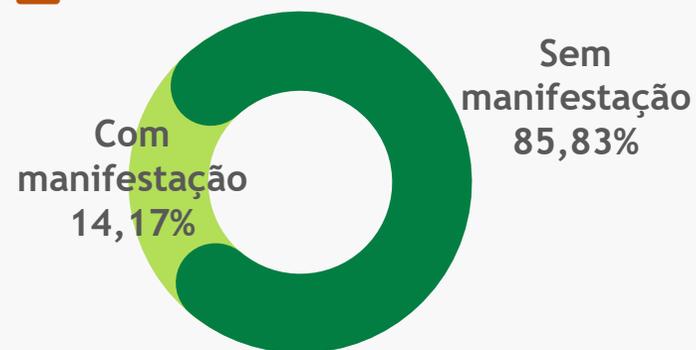
PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



MANIFESTAÇÃO



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

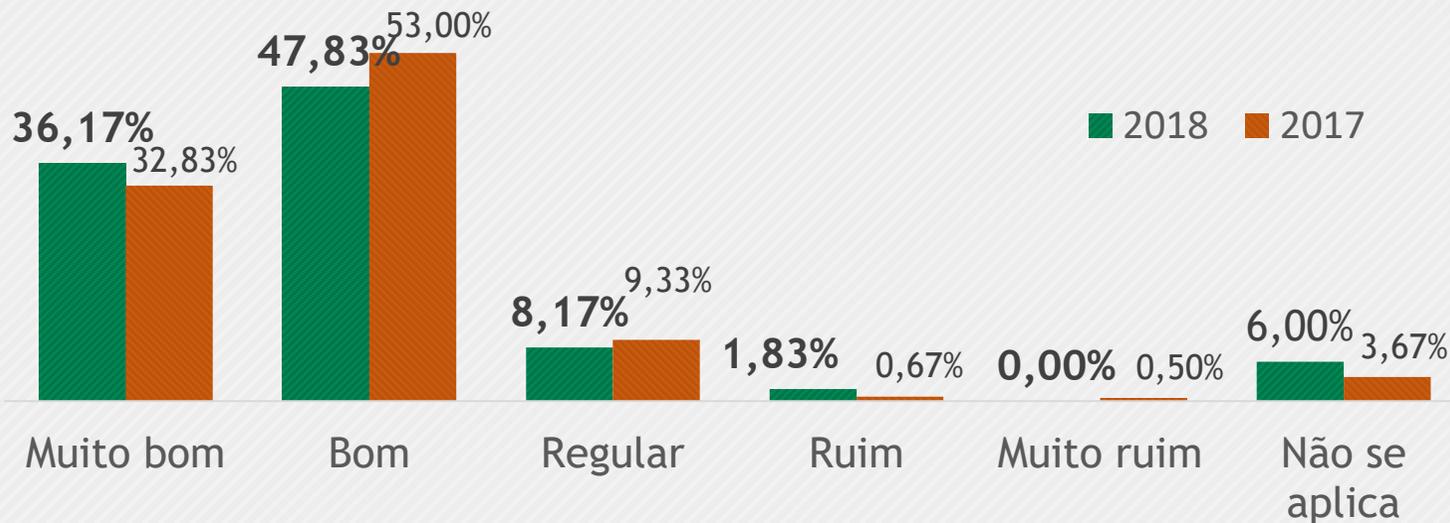


RESULTADOS

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?

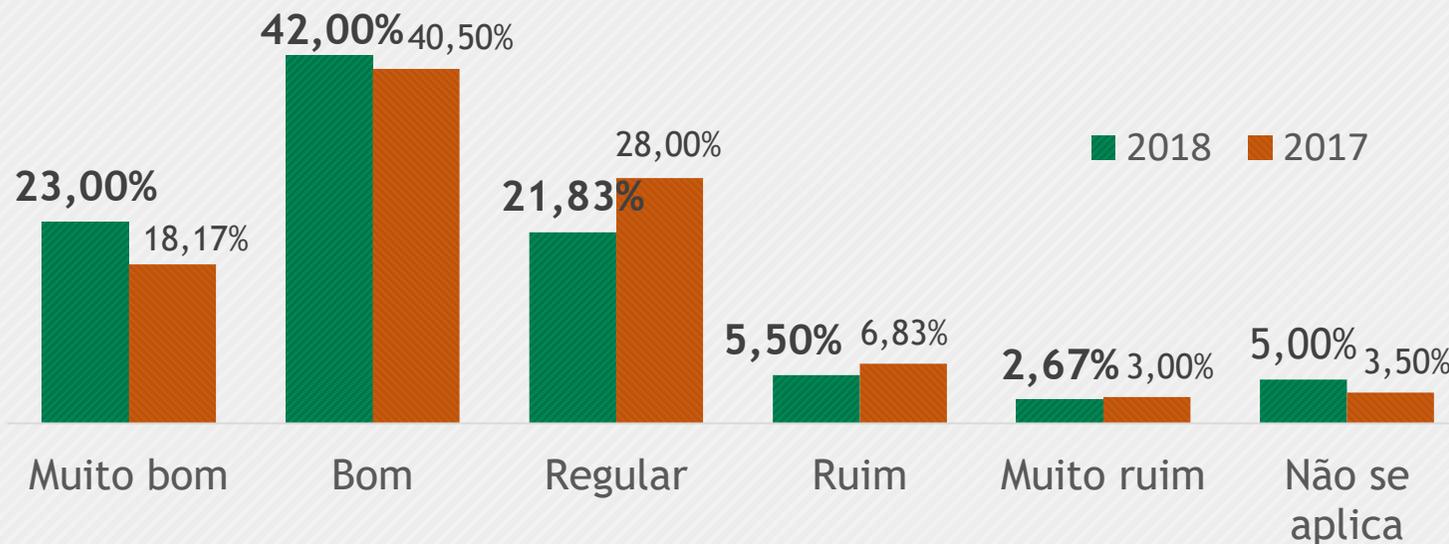
	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	36,17%	34,03%	41,52%	30,00%	41,56%	34,62%	33,83%	40,31%
Bom	47,83%	49,88%	42,69%	50,71%	45,31%	48,56%	48,76%	46,07%
Regular	8,17%	7,23%	10,53%	8,93%	7,50%	8,17%	8,96%	7,33%
Ruim	1,83%	2,33%	0,58%	1,79%	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

Top2Box	89,36%	89,78%	88,34%	88,28%	90,26%	89,64%	88,77%	89,67%
Bottom2Box	1,95%	2,49%	0,61%	1,95%	1,95%	1,55%	1,60%	2,72%
<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



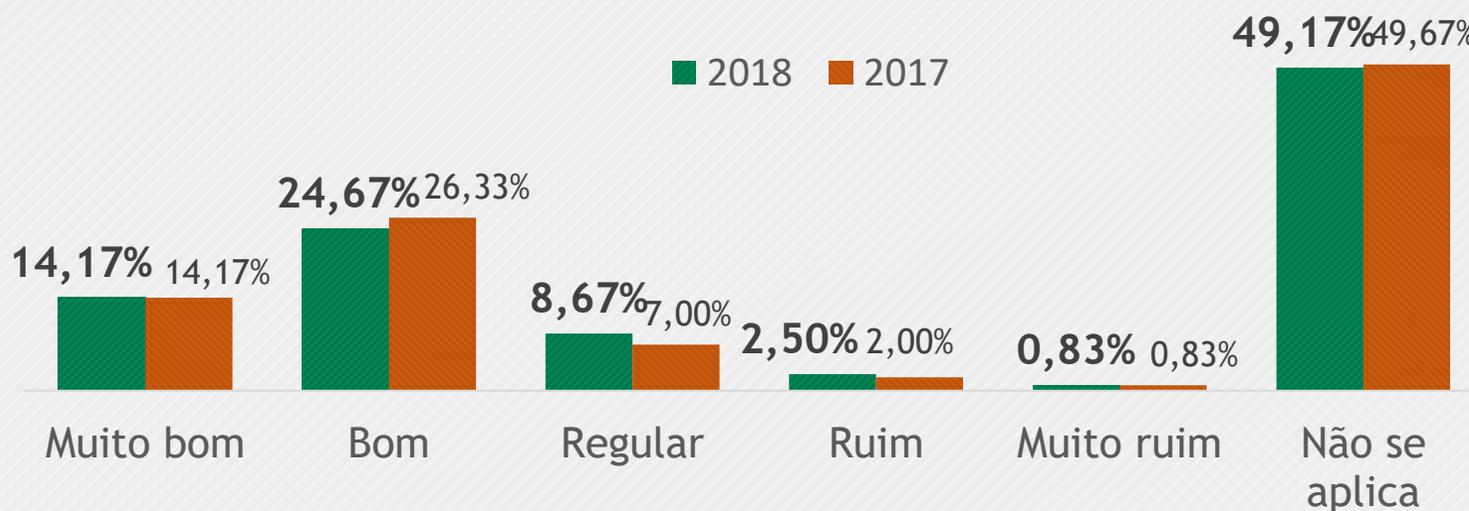
Como avalia a facilidade para marcação de consultas e para marcação de exames complementares na rede credenciada?

	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

Top2Box	68,42%	69,23%	66,47%	69,73%	67,31%	67,71%	63,35%	74,33%
Bottom2Box	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

Top2Box 	76,39%	74,29%	81,05%	71,34%	81,76%	73,33%	72,22%	84,78%
Bottom2Box 	6,56%	5,71%	8,42%	6,37%	6,76%	5,71%	8,33%	5,43%
<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

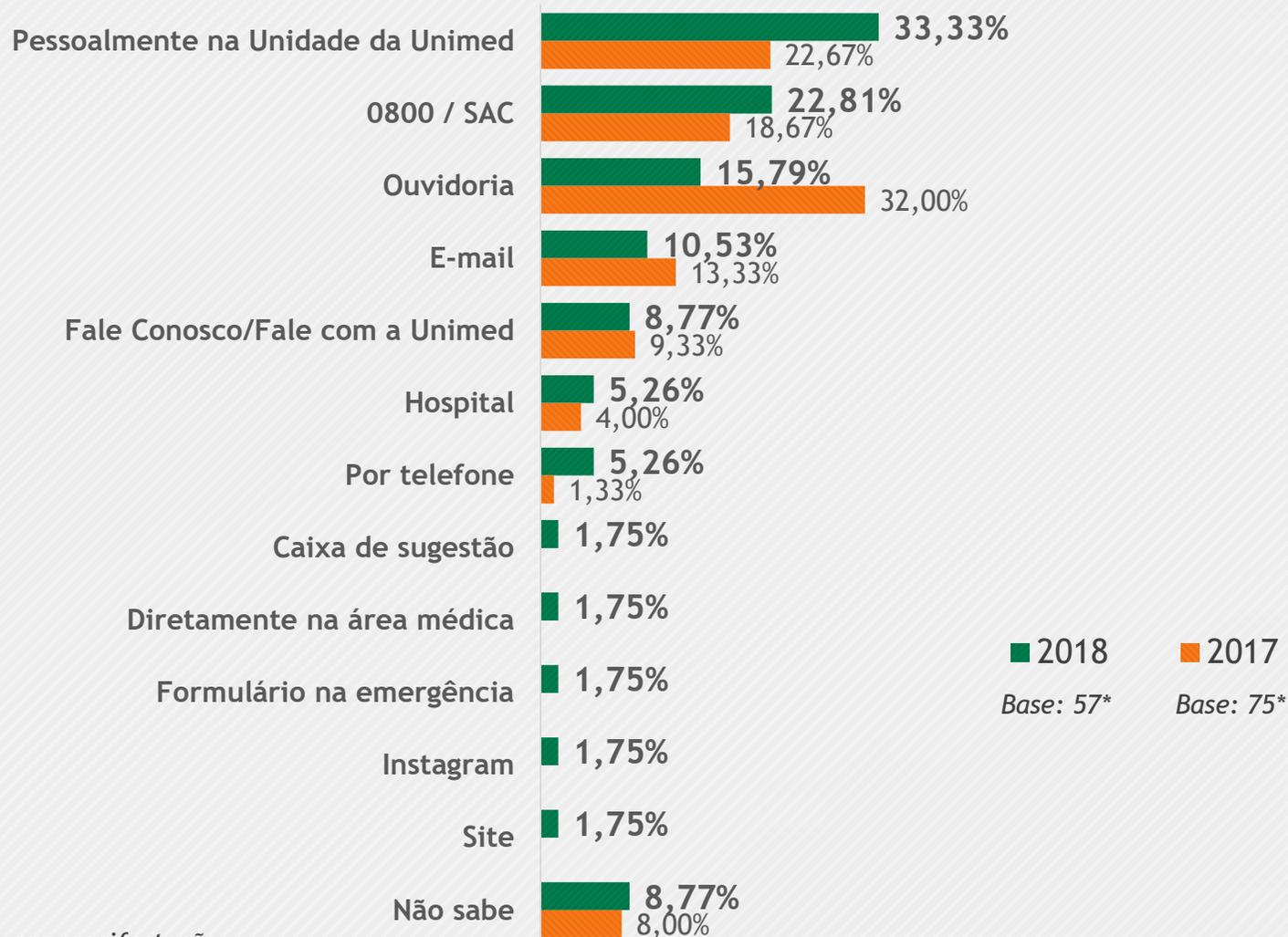
	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	7,93%	13,45%	7,86%	10,94%
Não	92,07%	86,55%	92,14%	89,06%
<i>Base</i>	429	171	280	320

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

RESULTADOS



Em qual canal a manifestação foi registrada?

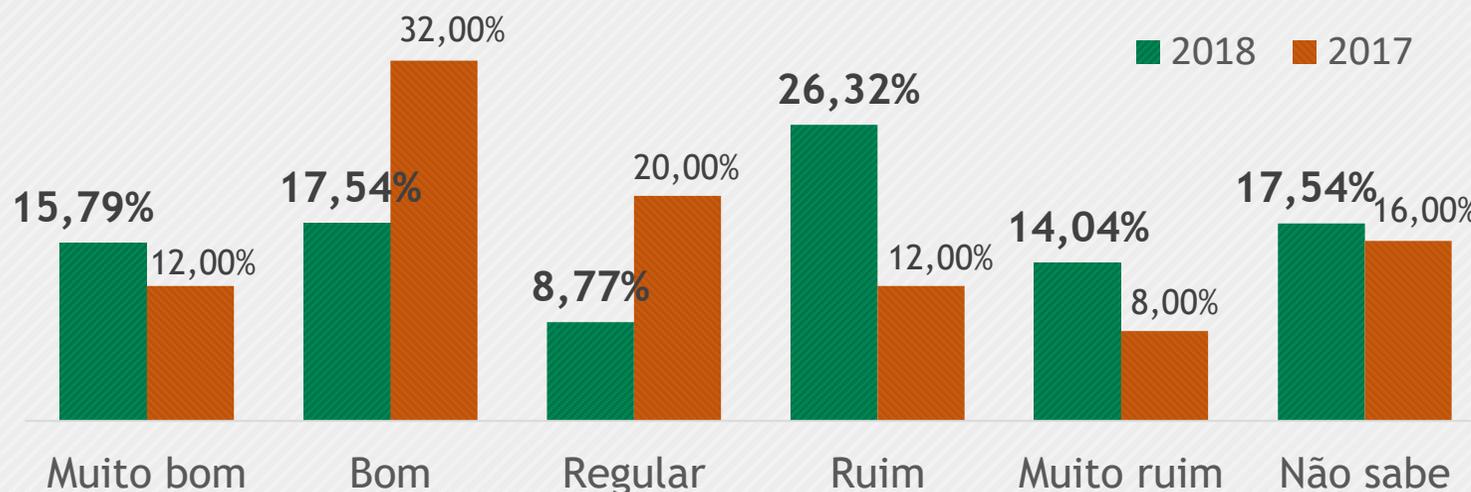


*Entrevistados que fizeram alguma manifestação

RESULTADOS



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



Top2Box



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

Bottom2Box



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

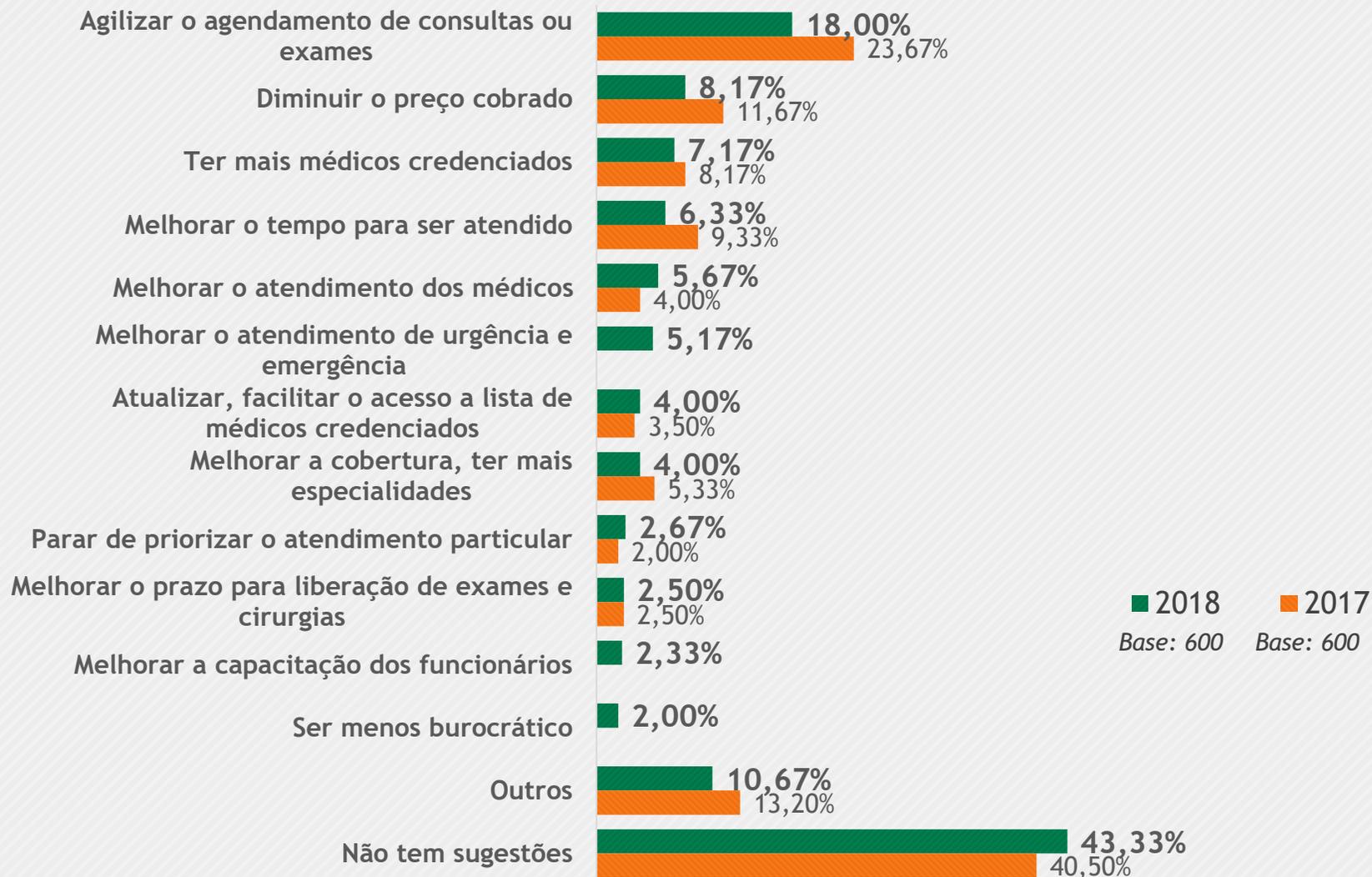
*Base de respostas válidas (47).

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

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

41 3092-7505

