

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - RN 277

ANO BASE 2019



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	10
04	RESULTADOS	13
05	SATISFAÇÃO COM O PLANO	22
06	CONCLUSÕES	31

INTRODUÇÃO





INTRODUÇÃO

EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Nordeste Paulista, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Nordeste Paulista contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Resolução Normativa nº 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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 Nordeste Paulista com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Nordeste Paulista, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA





PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo, especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os resultados estão sendo comparados com o do Ano Base 2018.

INDICADORES

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

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Classificação das perguntas no questionário:

Resposta Única: Aceita apenas uma resposta

RU

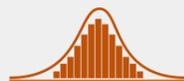
Resposta Múltipla: Aceita mais de uma resposta

RM



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 41.719 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 30.233.

Amostra total de 400 entrevistas. Margem de erro de 4,9% com nível de confiança de 95%.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 12/03/2020 a 09/04/2020.



METODOLOGIA



CONDUÇÃO DA PESQUISA

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários da Unimed Nordeste Paulista é 41.719. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 30.233 cadastros. Foram abordados no total 6.100 beneficiários identificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	416
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	209
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	21
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.454
Taxa de respondentes	7%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 16 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



METODOLOGIA



CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.



METODOLOGIA



CONDUÇÃO DA PESQUISA

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

PERFIL DA AMOSTRA



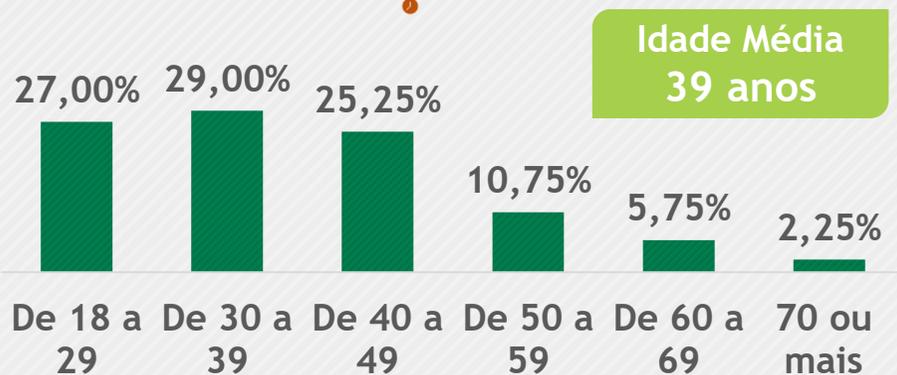
PERFIL DA AMOSTRA



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



Base: 400

TIPO DE PLANO



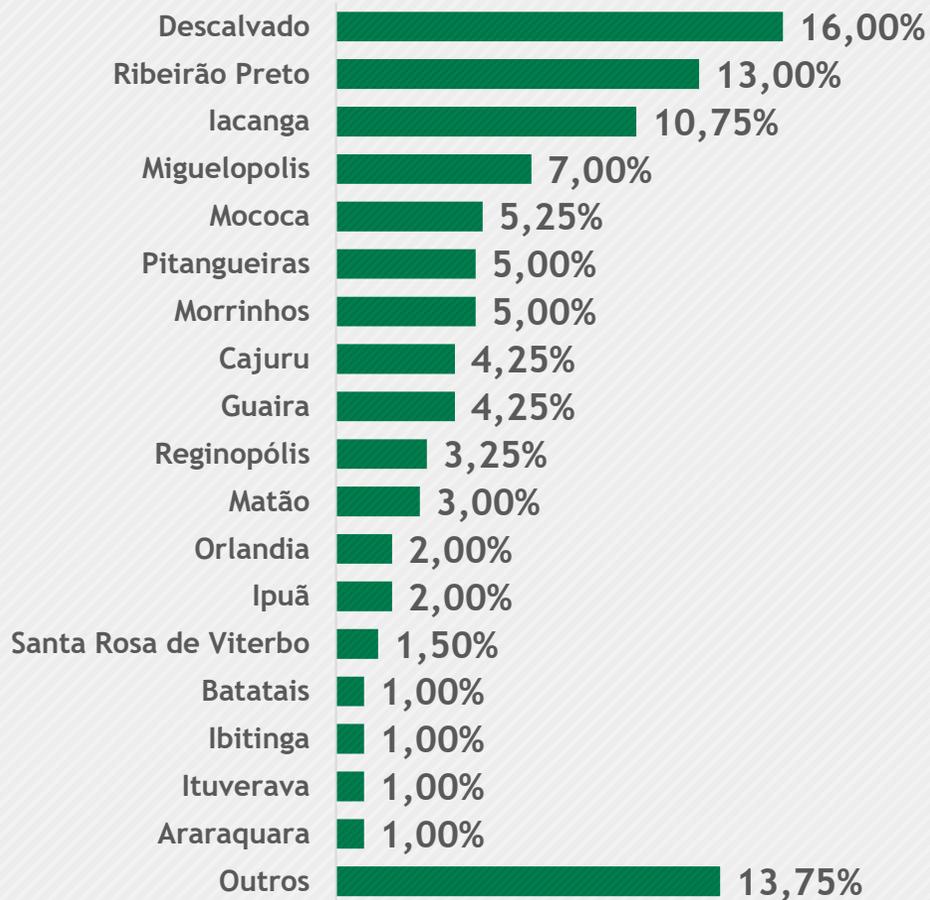
PERFIL



PERFIL DA AMOSTRA

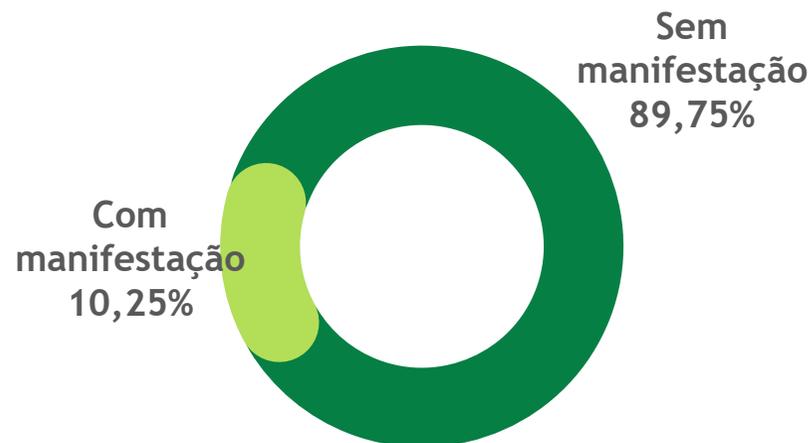


CIDADE QUE RESIDE



Base: 400

MANIFESTAÇÃO



RESULTADOS

RESULTADOS



Como você classifica seu estado de saúde atual?

Top2Box 

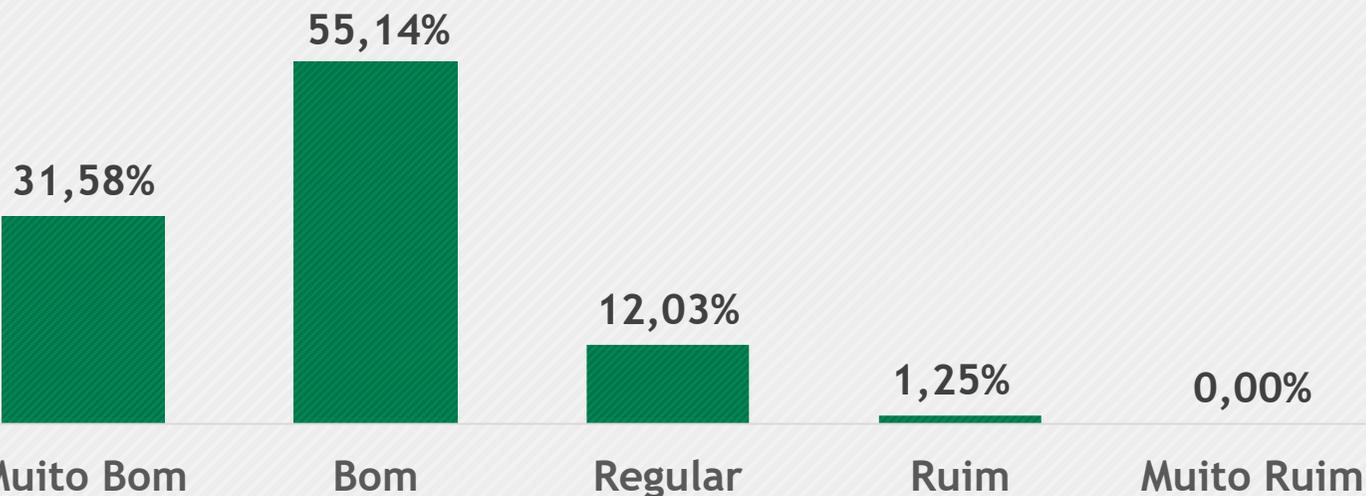
2019: 86,72%

2018: 84,67%

Bottom2Box 

2019: 1,25%

2018: 1,25%



Top2Box Por Perfil



Masculino Feminino

88,44%
225

84,48%
174



Idade	Top2Box	Amostra
18 a 30	92,62%	122
31 a 44	90,74%	162
45 ou +	74,78%	115

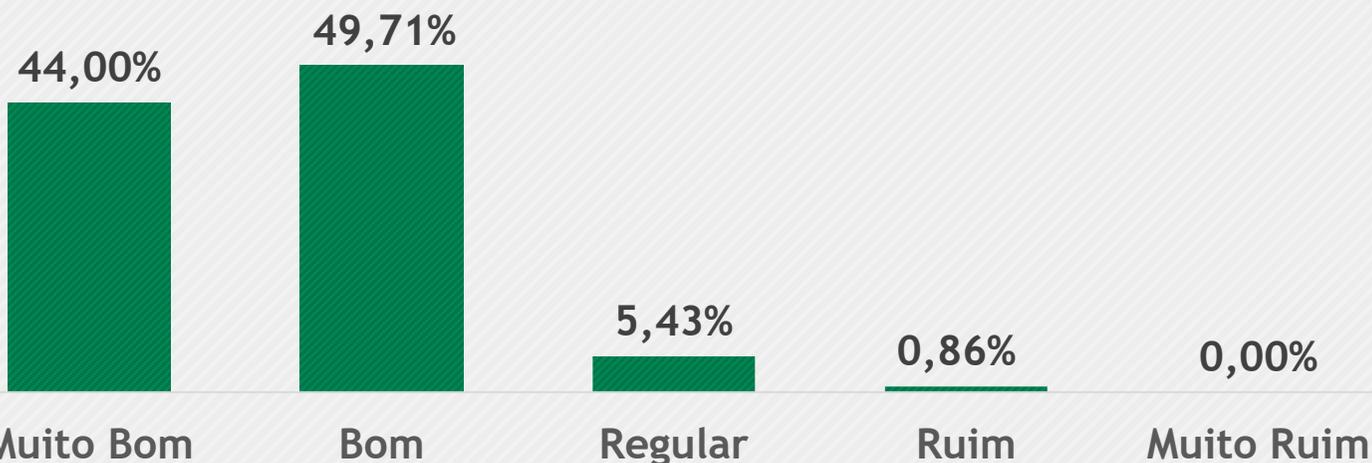
Base: 399*

* Entrevistados que souberam informar.

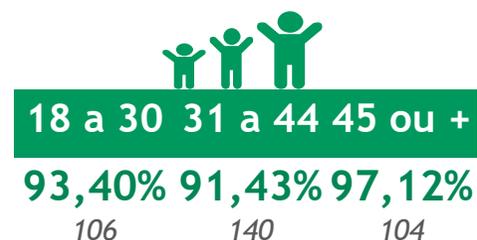
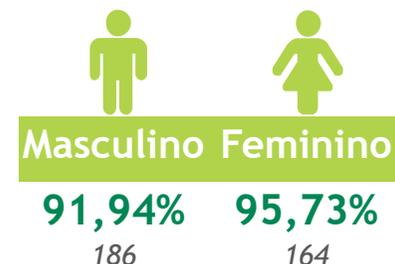
RESULTADOS



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



Top2Box Por Perfil



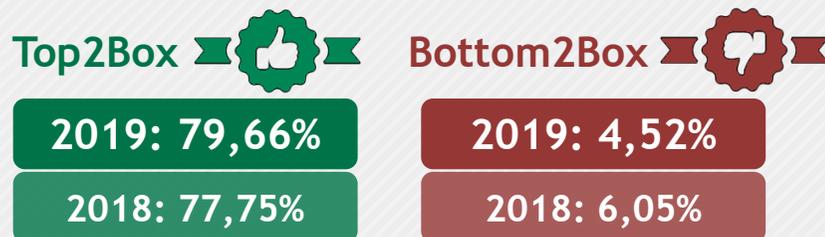
Base: 350*

* Entrevistados que souberam avaliar.

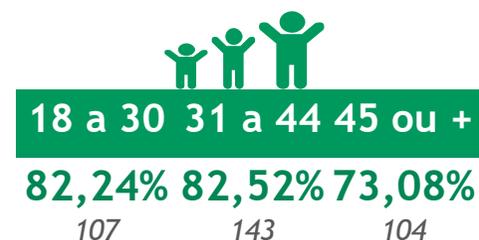
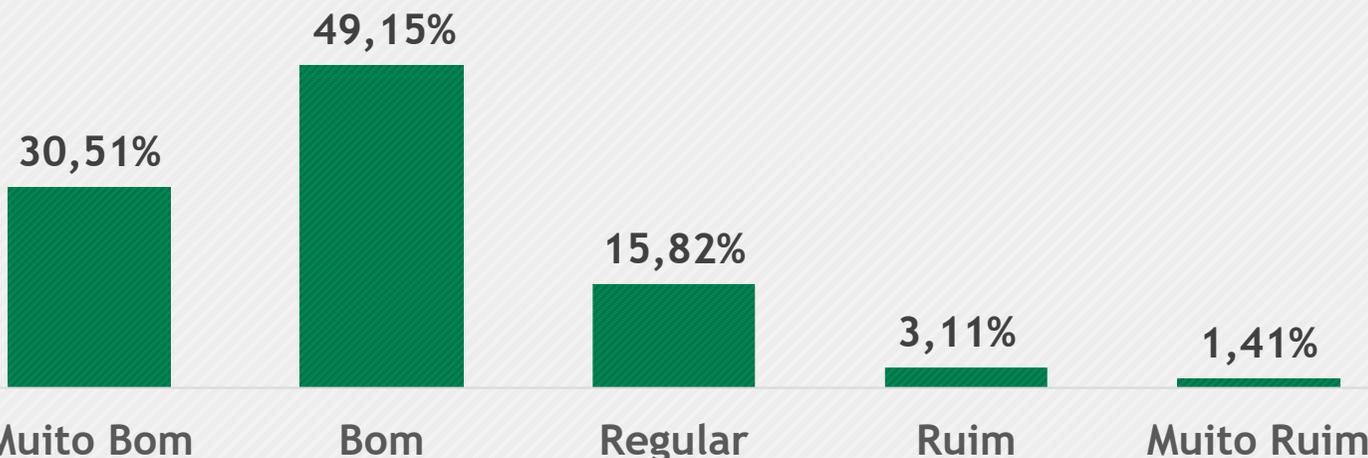
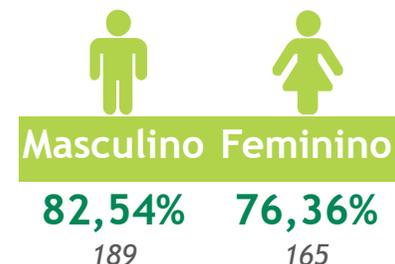
RESULTADOS



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



Top2Box Por Perfil



Base: 354*

* Entrevistados que souberam avaliar.

RESULTADOS



Top2Box Por Perfil



Masculino Feminino

89,94% 89,61%

179 154

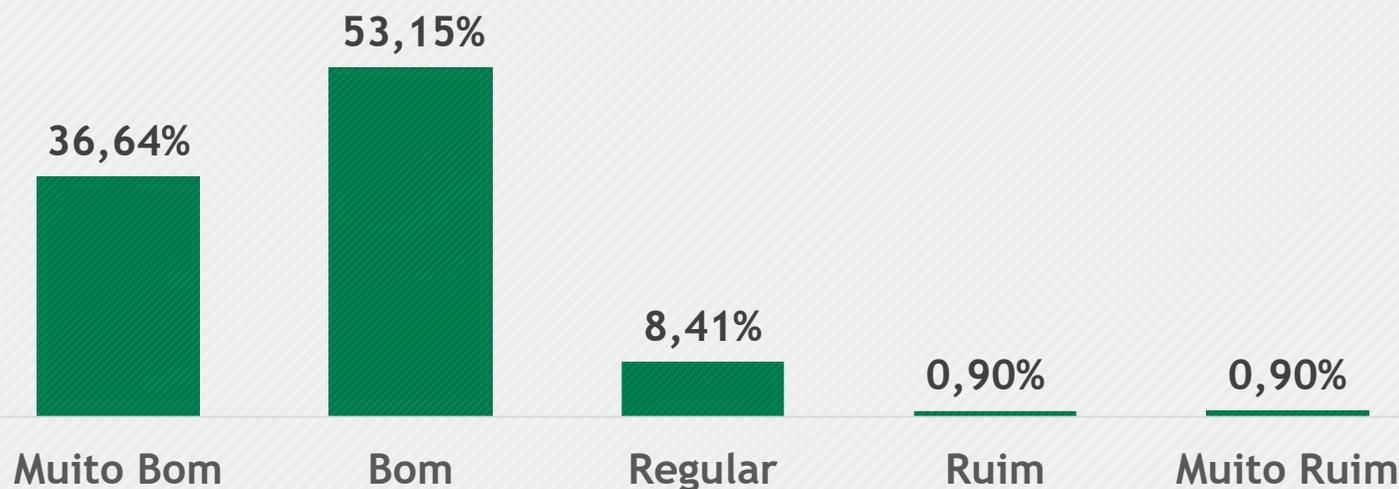
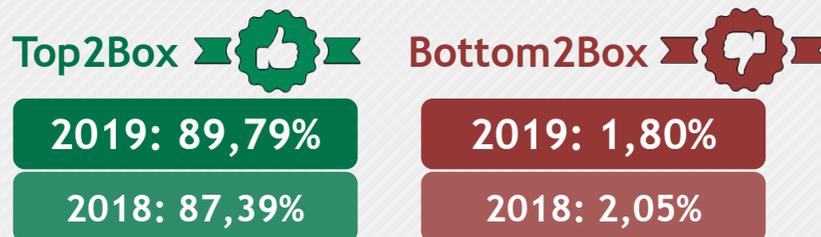


18 a 30 31 a 44 45 ou +

87,38% 92,48% 88,66%

103 133 97

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



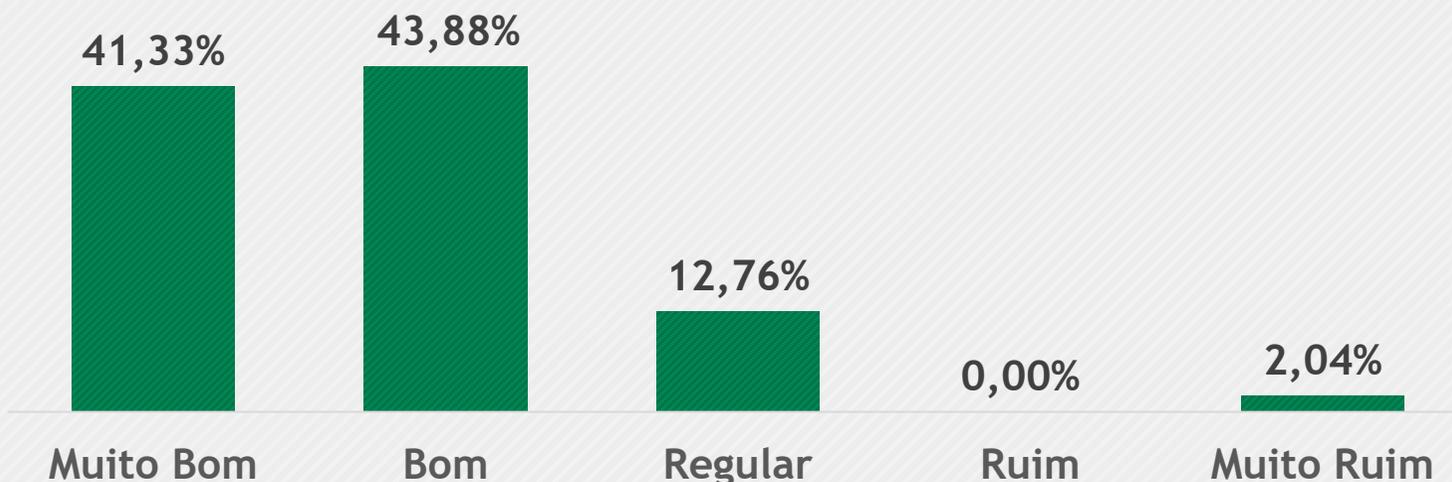
Base: 333*

* Entrevistados que souberam avaliar.

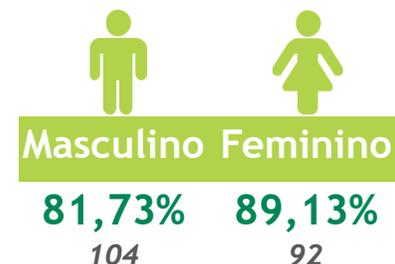
RESULTADOS



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?



Top2Box Por Perfil



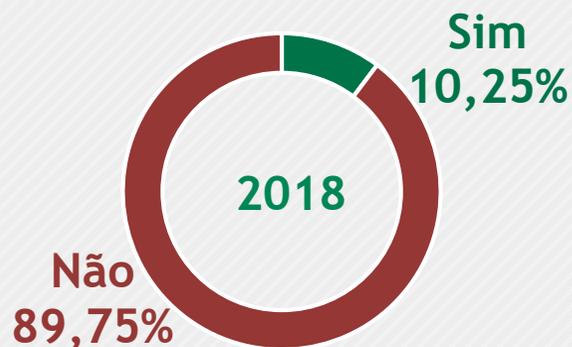
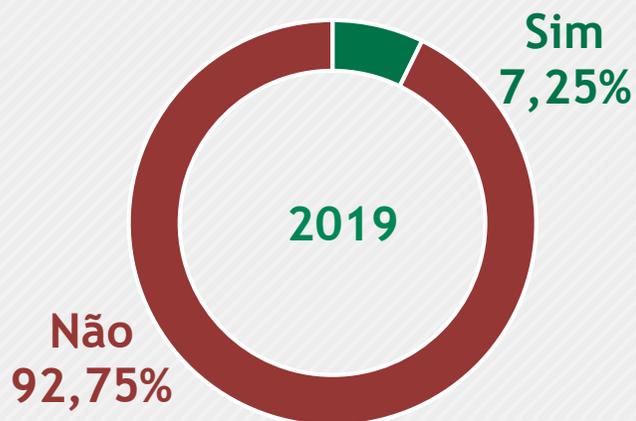
Base: 196*

* Entrevistados que souberam avaliar.

RESULTADOS



Você fez alguma reclamação, solicitação, elogio ou sugestão através dos meios de comunicação da **Unimed Nordeste Paulista**?



% Sim Por Perfil



Masculino Feminino

5,33%
225

9,71%
175



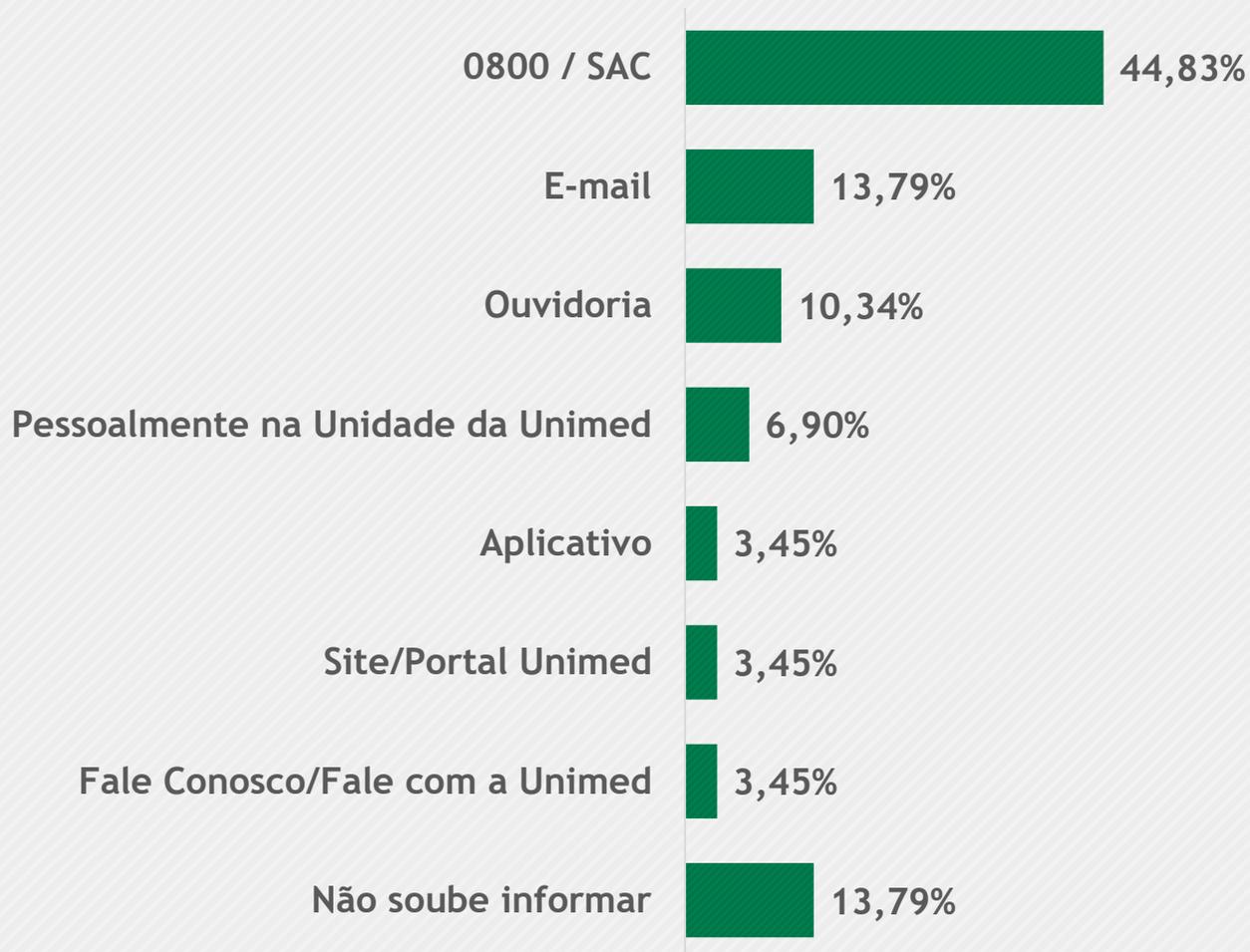
18 a 30 31 a 44 45 ou +

7,38%
122

6,17%
162

8,62%
116

(Se sim) Através de qual canal realizou a manifestação?



Espontânea

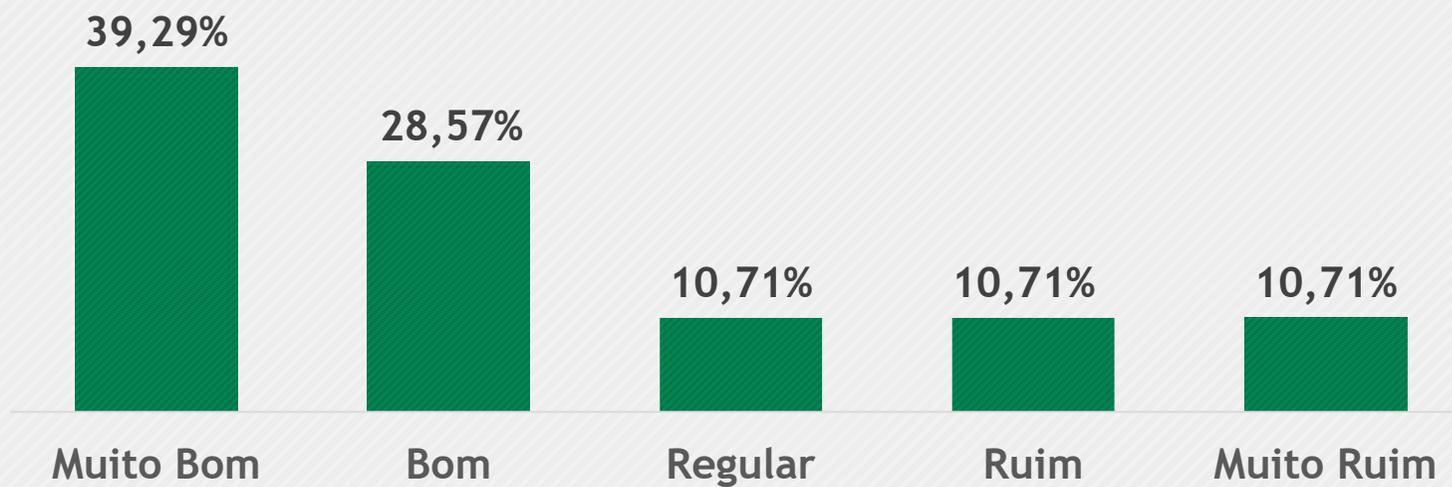
Base: 29*

* Entrevistados que realizaram alguma manifestação.

RESULTADOS



Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação (reclamação, solicitação, elogio ou sugestão)?



Base: 28*

* Entrevistados que realizaram alguma manifestação e souberam avaliar.

SATISFAÇÃO COM O PLANO



SATISFAÇÃO COM O PLANO



Considerando todos os itens avaliados e utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota atribui para a sua satisfação geral com a Unimed Nordeste Paulista?

Média

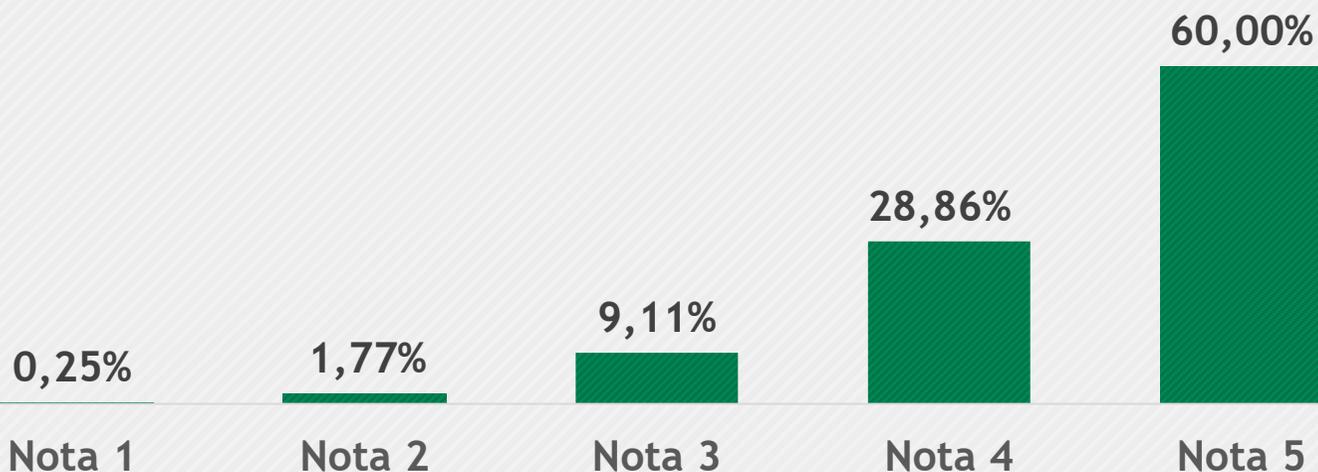
2019: 4,5

2018: 4,3

Top2Box

2019: 88,86%

2018: 81,70%



Média e Top2Box Por Perfil



Masculino Feminino

4,4

4,5

88,29%

89,60%

222

173



18 a 30 31 a 44 45 ou +

4,5

4,4

4,6

93,44%

84,47%

90,18%

122

161

112

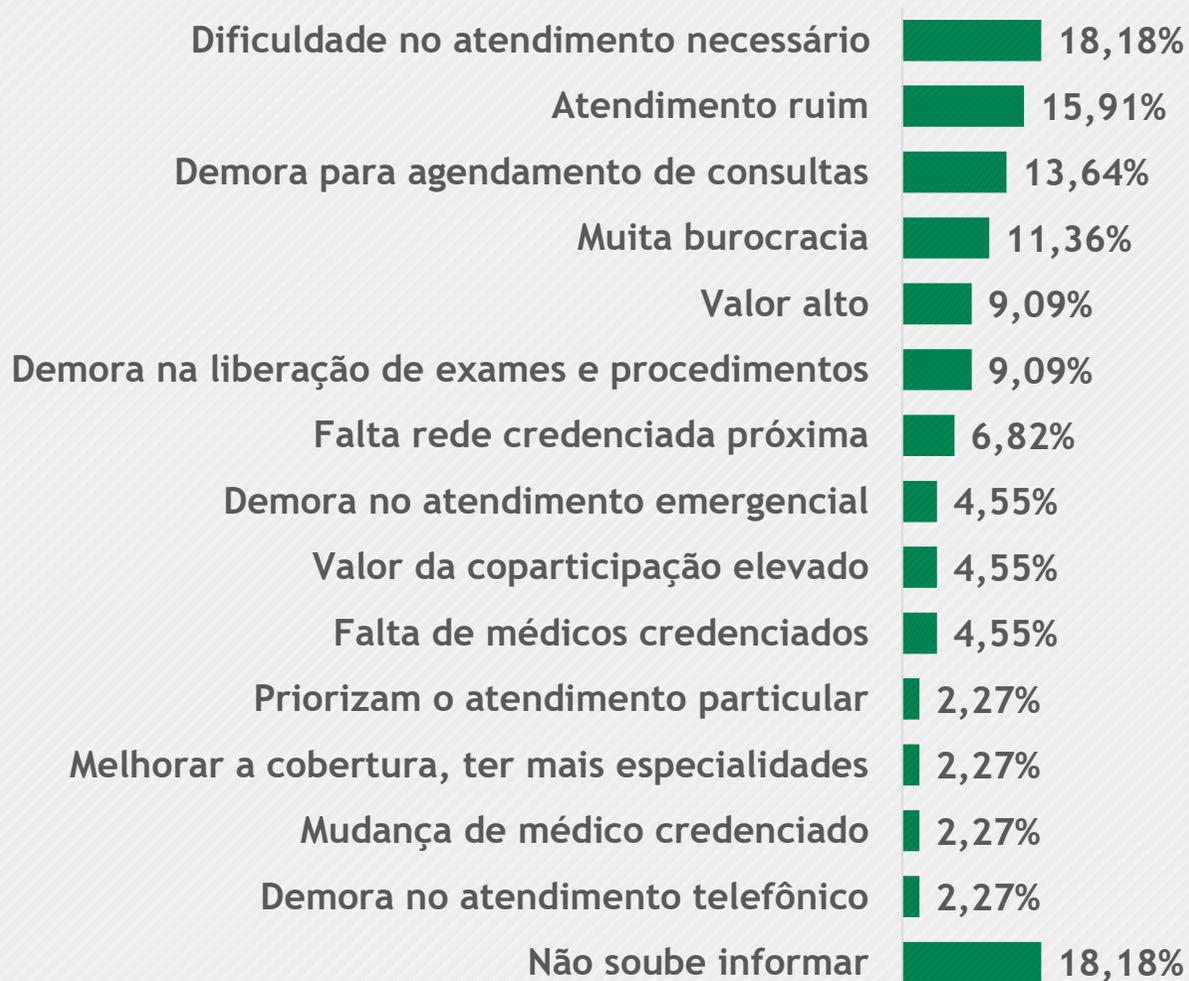
Base: 395*

* Entrevistados que souberam avaliar.

SATISFAÇÃO COM O PLANO



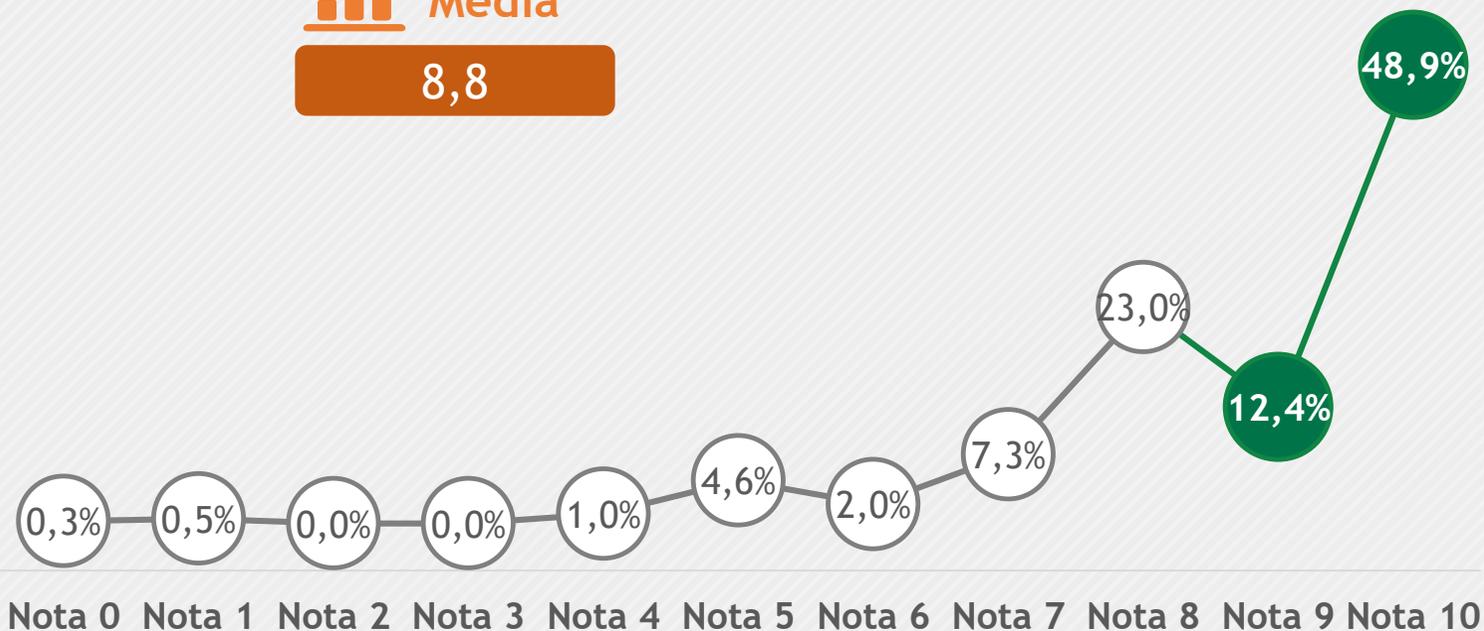
(Se nota entre 1 e 3 para satisfação geral) Por que atribuiu essa nota?



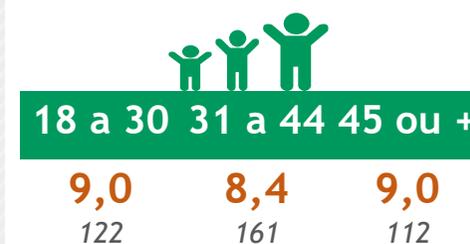
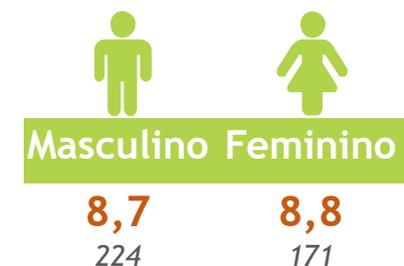
SATISFAÇÃO COM O PLANO



Utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa nada provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de indicar a Unimed Nordeste Paulista para amigos e familiares?



Média Por Perfil



Base: 395*

* Entrevistados que souberam informar.

SATISFAÇÃO COM O PLANO

Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.

O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

“Utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa nada provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de indicar a Unimed Nordeste Paulista para amigos e familiares?”

Os clientes são classificados de três maneiras:

Detratores (notas de 0 a 6)

São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.

Neutros (notas 7 e 8)

Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.

Promotores (notas 9 e 10)

Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

% Clientes Promotores

-

% Clientes Detratores

=

NPS

SATISFAÇÃO COM O PLANO

Classificação NPS:



Zona de Excelência (76-100 pontos): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.



Zona de Qualidade (51-75 pontos): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.



Zona de Aperfeiçoamento (1-50 pontos): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.



Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

SATISFAÇÃO COM O PLANO

Detratores

Neutros

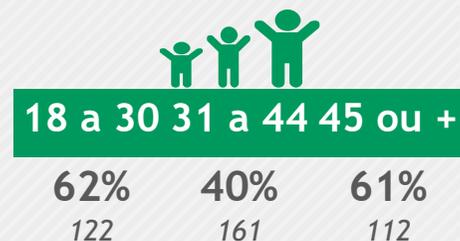
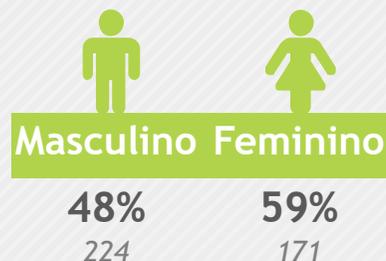
Promotores



Net Promoter Score (NPS)

53 pontos

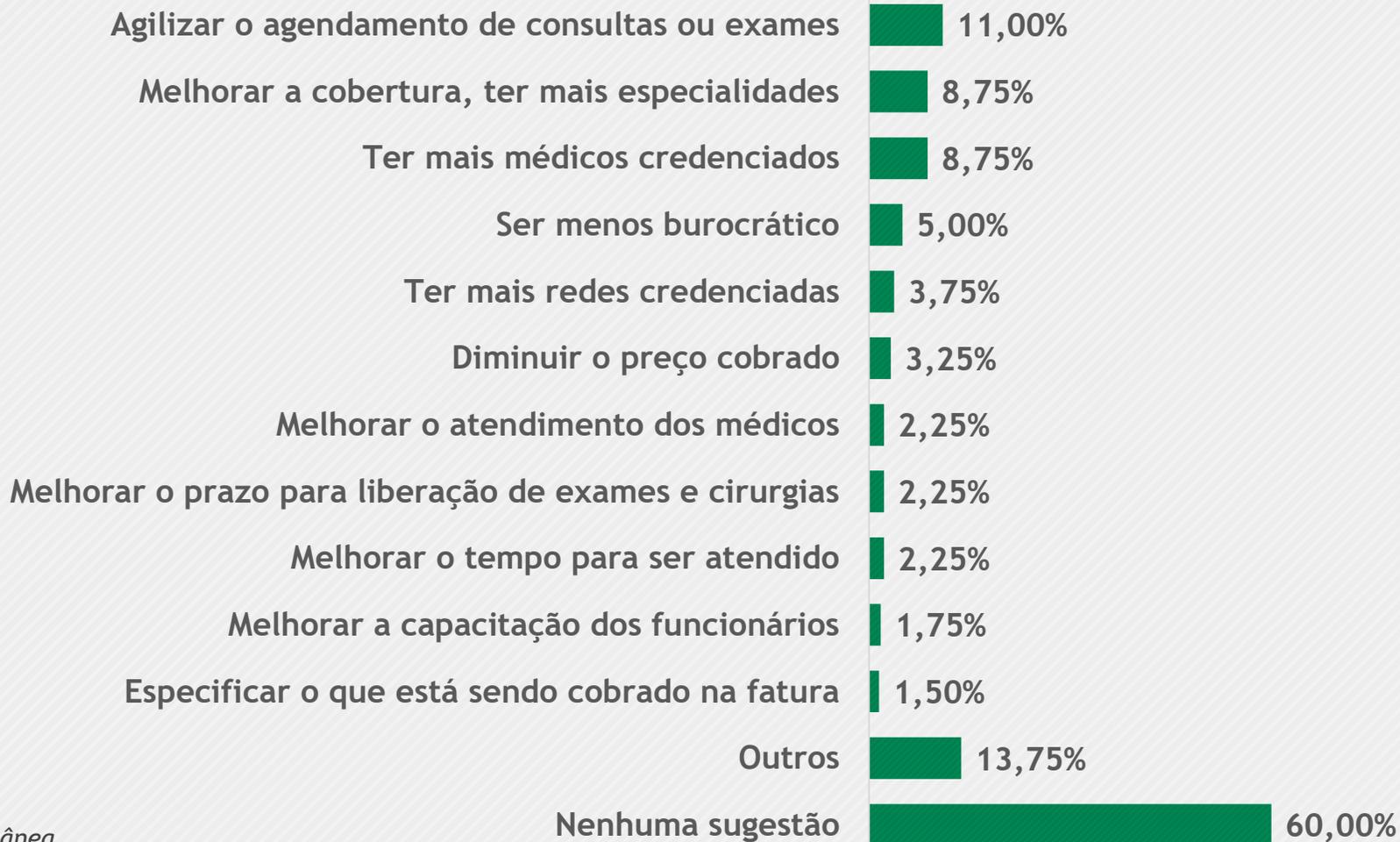
Zona de Qualidade



SATISFAÇÃO COM O PLANO



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Nordeste Paulista?



Espontânea
Base: 400

SATISFAÇÃO COM O PLANO



Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Nordeste Paulista?
- Por Segmento -

	TOTAL	Masculino	Feminino	18 a 30	31 a 44	45 ou +
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	11,00%	8,44%	14,29%	10,66%	9,88%	12,93%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	8,75%	7,56%	10,29%	5,74%	8,64%	12,07%
Ter mais médicos credenciados	8,75%	9,33%	8,00%	8,20%	9,26%	8,62%
Ser menos burocrático	5,00%	5,78%	4,00%	5,74%	2,47%	7,76%
Ter mais redes credenciadas	3,75%	4,88%	2,29%	2,46%	4,94%	3,45%
Diminuir o preço cobrado	3,25%	3,56%	2,86%	1,64%	2,47%	6,03%
Nenhuma sugestão	60,00%	61,33%	58,29%	67,21%	57,41%	56,03%
<i>Base</i>	400	225	175	122	162	116

CONCLUSÕES





Conclusões

RESULTADOS ANO BASE 2019

A maioria dos beneficiários considera seu estado de saúde atual Bom ou Muito Bom, 12,03% consideram sua situação Regular e apenas 1,25% Ruim ou Muito Ruim.

O atendimento prestado pela rede credenciada é bem avaliado pelos beneficiários, o Top2Box foi de 93,71%.

A satisfação com a facilidade para marcação de consultas é moderada, o Top2Box foi de 79,66%. Já a facilidade para a marcação de exames complementares foi melhor avaliada, alcançando o Top2Box de 89,79%, ou seja, 10,13% superior à marcação de consultas.

A comunicação com a Operadora pelos canais de atendimento é positiva, com Top2Box de 85,21%.

Apenas 7,25% dos beneficiários registraram alguma manifestação através dos canais de atendimento da Operadora. Dentre os que realizaram, a satisfação com a solução dada pela Unimed é moderada, com Top2Box de 67,86%.

A satisfação geral com a Unimed Nordeste Paulista é elevada, considerando a escala de 1 a 5 a média é de 4,5 e Top2Box de 88,86%.

O NPS da Unimed Nordeste Paulista alcançou 53 pontos, posicionado a marca na Zona de Qualidade, empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes.

Mais da metade dos beneficiários não mencionou sugestão de melhoria para a Unimed. Entre os que citaram, as principais sugestões atribuídas para o plano foram agilizar o agendamento de consultas/exames, melhorar a cobertura e ter mais médicos credenciados.



Conclusões

COMPARATIVO

No geral, os resultados obtidos em 2019 demonstram algumas variações quando comparados a pesquisa realizada em 2018.

Houve aumento no número de beneficiários que consideram seu estado de saúde Muito Bom ou Bom, passando de 84,67% para 86,72%.

Todos os indicadores avaliados apresentaram evolução em 2019.

No atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada o Top2Box evoluiu de 89,38% em 2018 para 93,71% em 2019.

A facilidade para marcação de consultas apresentou evolução no Top2Box, de 77,75% para 79,66%.

A facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada teve um crescimento de 87,39% para 89,79%.

A satisfação em relação à comunicação com a Operadora através dos canais de atendimento apresentou evolução no Top2Box de 84,77% para 85,21%.

O número de manifestações reduziu de 10,25% para 7,25% e a satisfação com a solução dada pela Unimed aumentou, de 58,98% para 67,86%.

A satisfação geral também apresentou evolução em 2019, a média subiu de 4,3 para 4,5 e o Top2Box passou de 81,70% para 88,86%.

No contexto geral, pode-se concluir que o resultado da Unimed Nordeste Paulista é positivo.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

