

RELATÓRIO PESQUISA QUANTITATIVA

Unimed 
Nordeste Paulista

PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ABRIL DE 2018



ÍNDICE

01 INTRODUÇÃO 03

02 METODOLOGIA 05

03 PERFIL DA AMOSTRA 08

04 RESULTADOS 11

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 Nordeste Paulista, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

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 Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), 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, acima de 18 anos.



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.

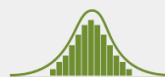
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

TIPO DA AMOSTRA



Probabilística e proporcional.

AMOSTRA E MARGEM DE ERRO



Total de entrevistas: 400.
Erro de 4,9%, com Nível de confiança de 95%, considerado um universo de 30.836 beneficiários acima de 18 anos.

CÁLCULO DOS 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-se NA/NS.

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

TÉCNICA



Entrevistas por telefone (CATI).

INSTRUMENTO



Questionário estruturado fornecido pela ANS.

PERÍODO DA COLETA



De 27/03/2018 a 05/04/2018.



METODOLOGIA

CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

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.

Dos 30.836 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Nordeste Paulista, foram abordados no total 4.661 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	139
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	4.105

Em relação ao item (i), 17 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa para participar, item (ii), o entrevistador registrava a informação no mailing e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iii), 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.



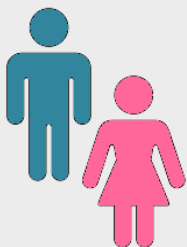
PERFIL DA AMOSTRA



PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

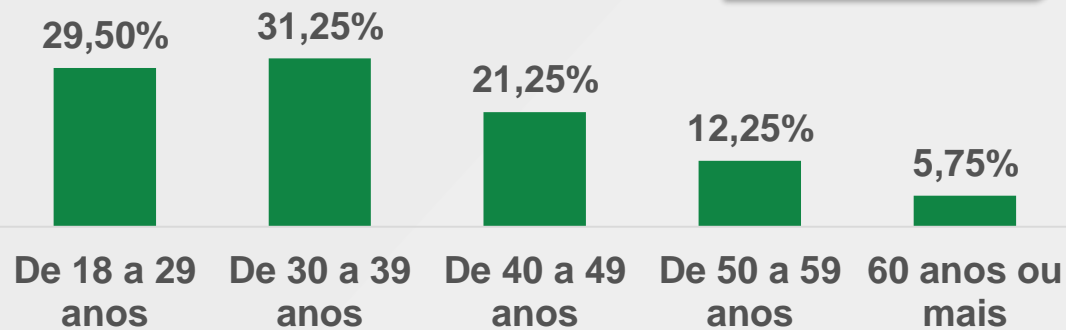
Masculino
56,25%



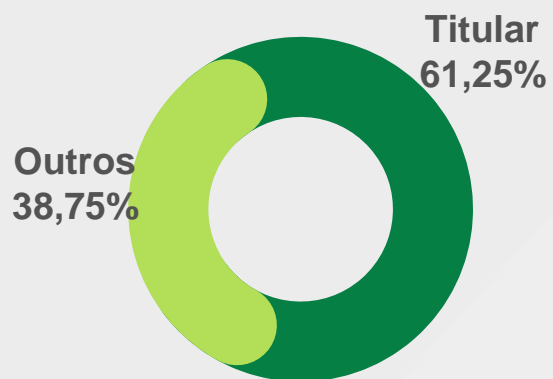
Feminino
43,75%

FAIXA ETÁRIA

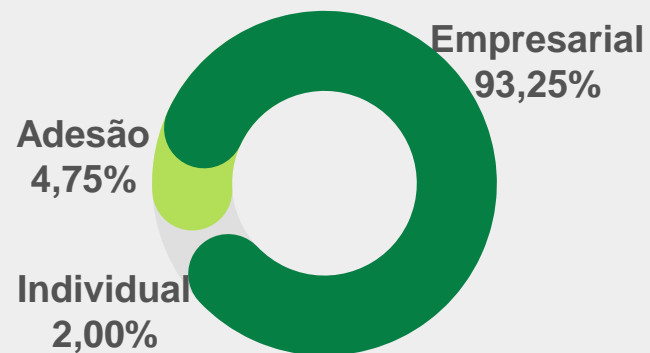
Idade Média
38 anos



PERFIL

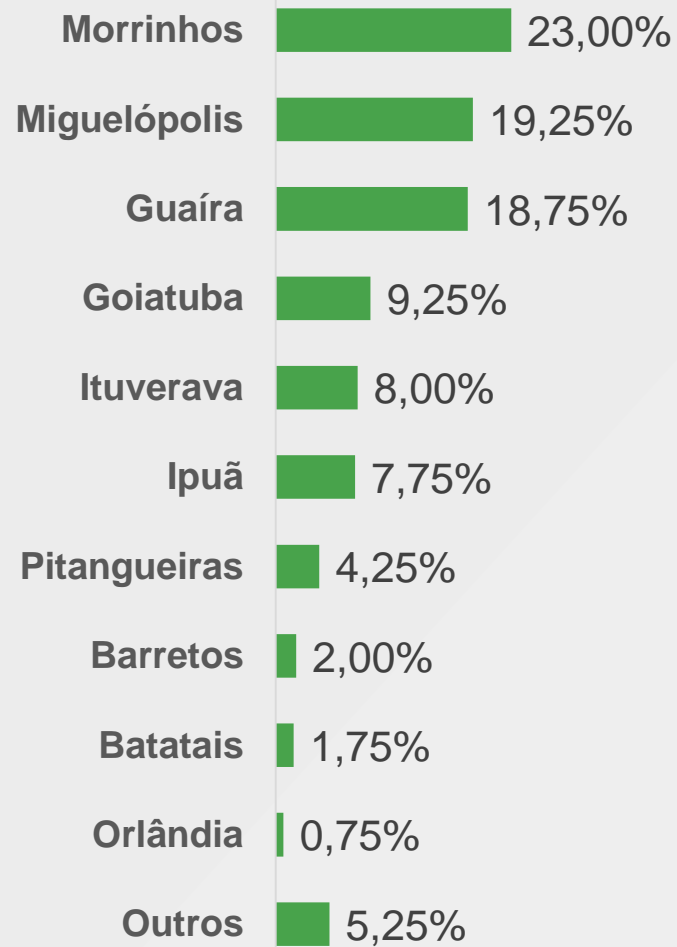


TIPO DE PLANO



PERFIL DA AMOSTRA

MUNICÍPIO



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

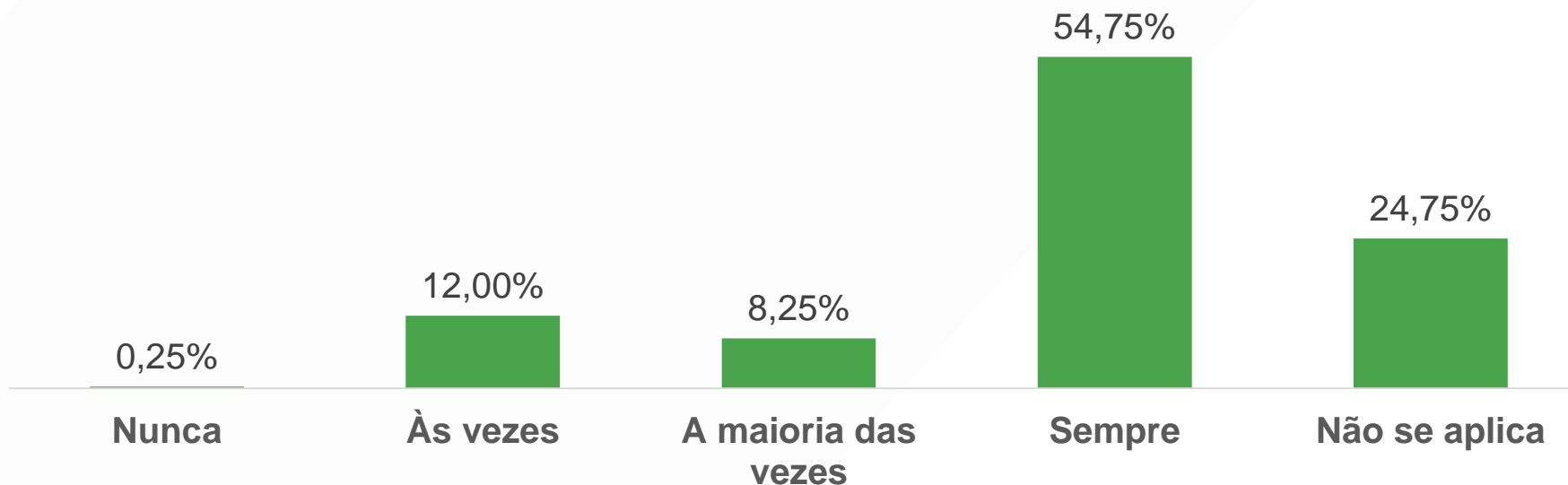


RESULTADOS

RESULTADOS

1

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



A maior parte dos entrevistados, que necessitou de cuidados com a saúde, sempre (54,75%) ou na maioria das vezes (8,25%) obteve atendimento por meio do plano. Um quarto (24,75%) não precisou de cuidados de saúde nos últimos 12 meses.

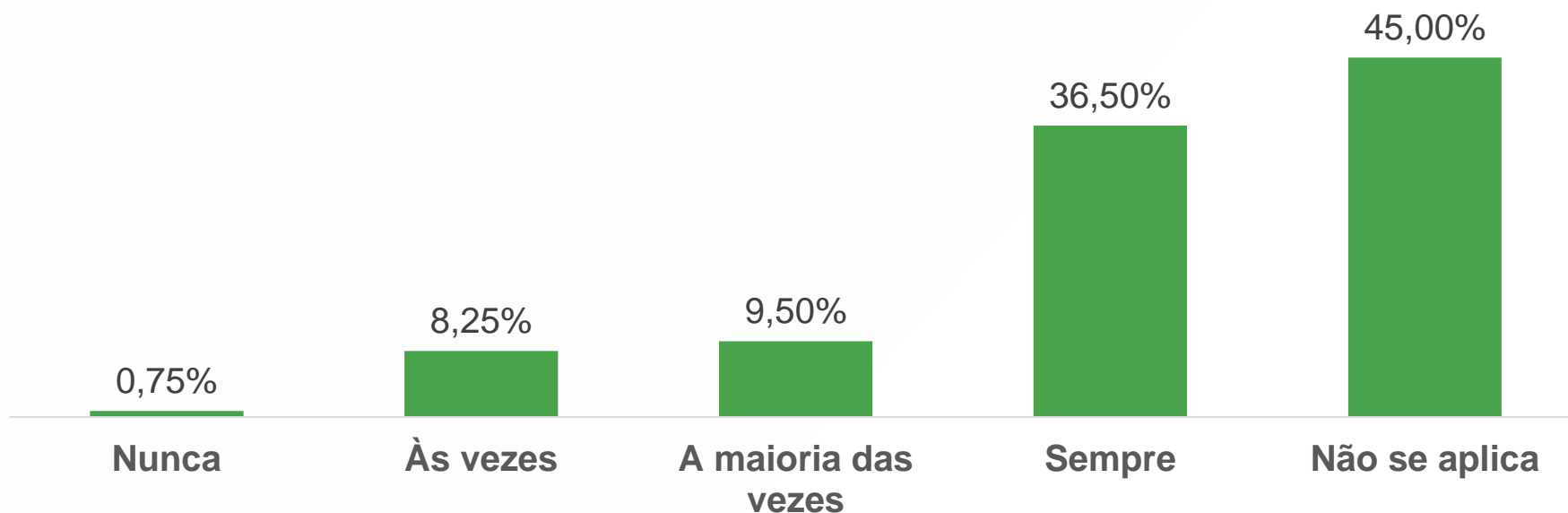


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

2

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Quase a metade dos entrevistados obteve atendimento por meio do plano de saúde sempre (36,50%) ou na maioria das vezes (9,50%) que necessitou de atenção imediata. Pouco menos da metade (45,00%) não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

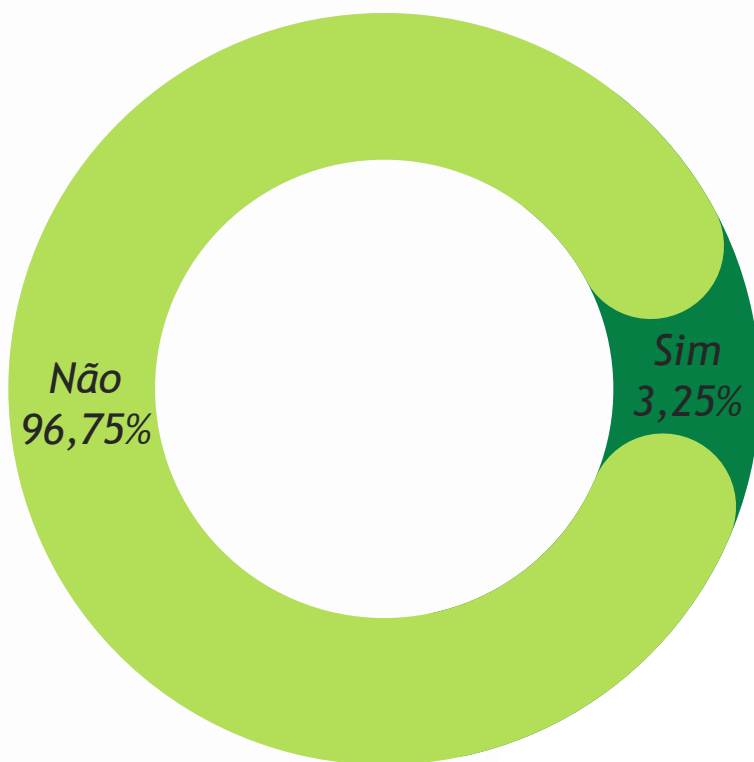


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

3

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, etc.?



Apenas 3,25% informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

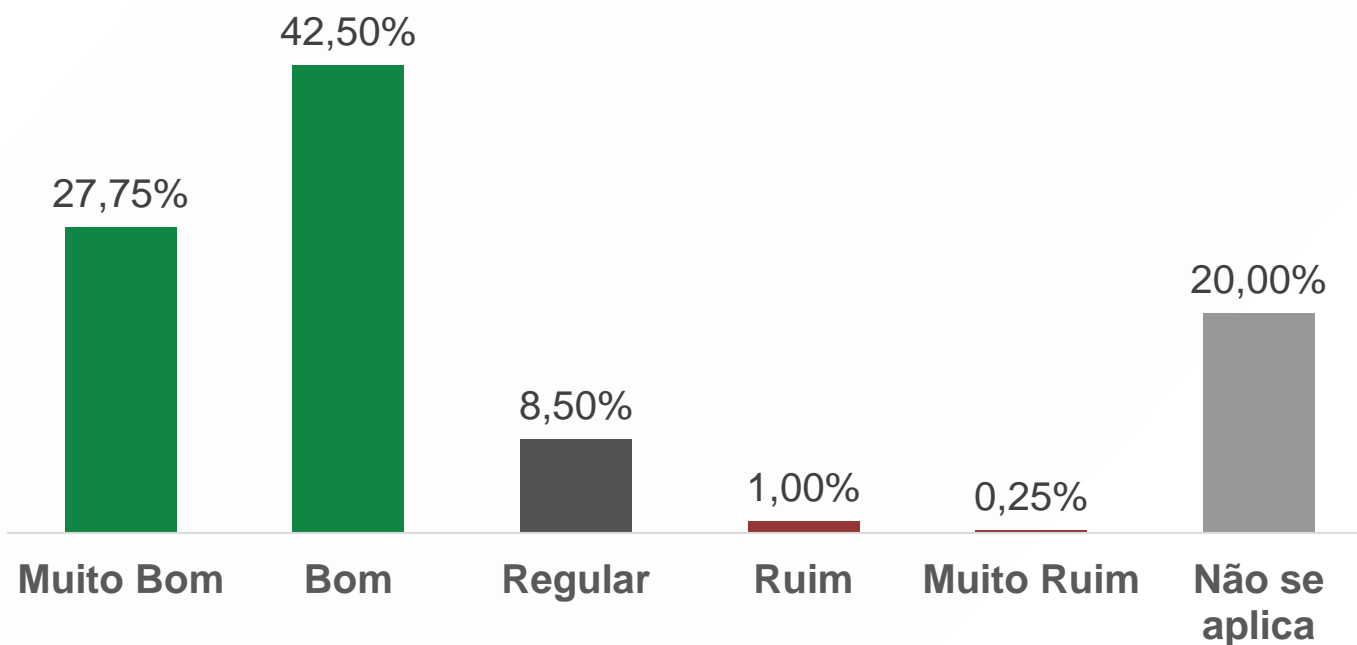


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

4

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Top2Box: **87,81%**



Bottom2Box: **1,56%**

**Considerando a base de respostas válidas (320).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde: 42,50% atribuíram Bom e 27,75% Muito Bom. O Top2Box foi de 87,81%, considerando-se as respostas válidas.

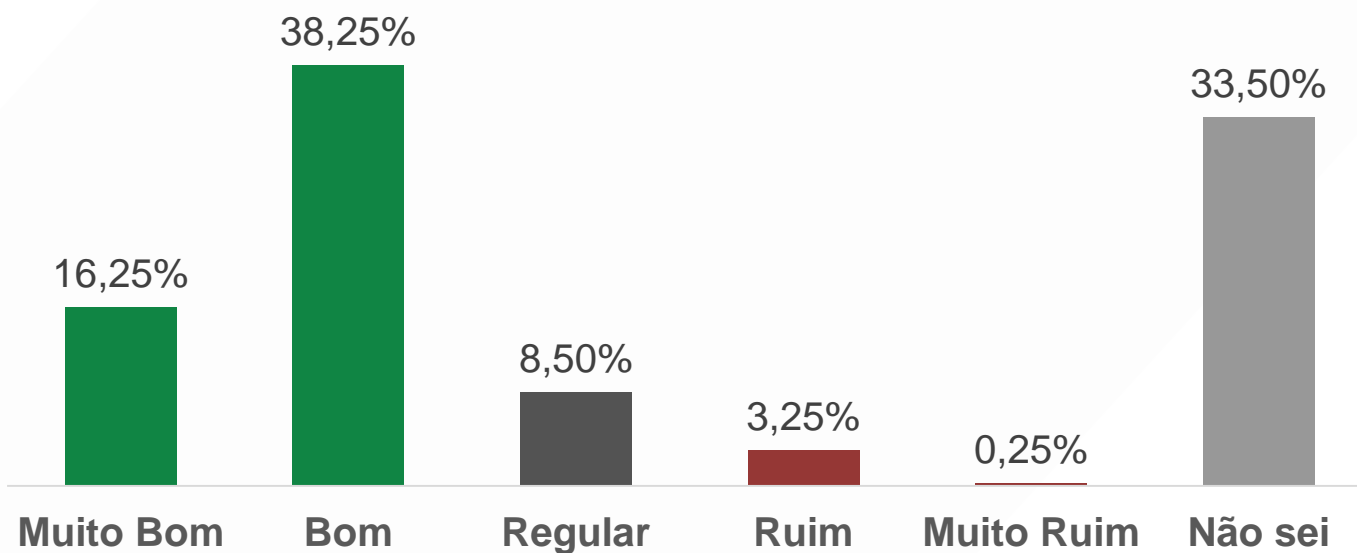


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

5

Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box: **81,95%**



Bottom2Box: **5,26%**

**Considerando a base de respostas válidas (266).*

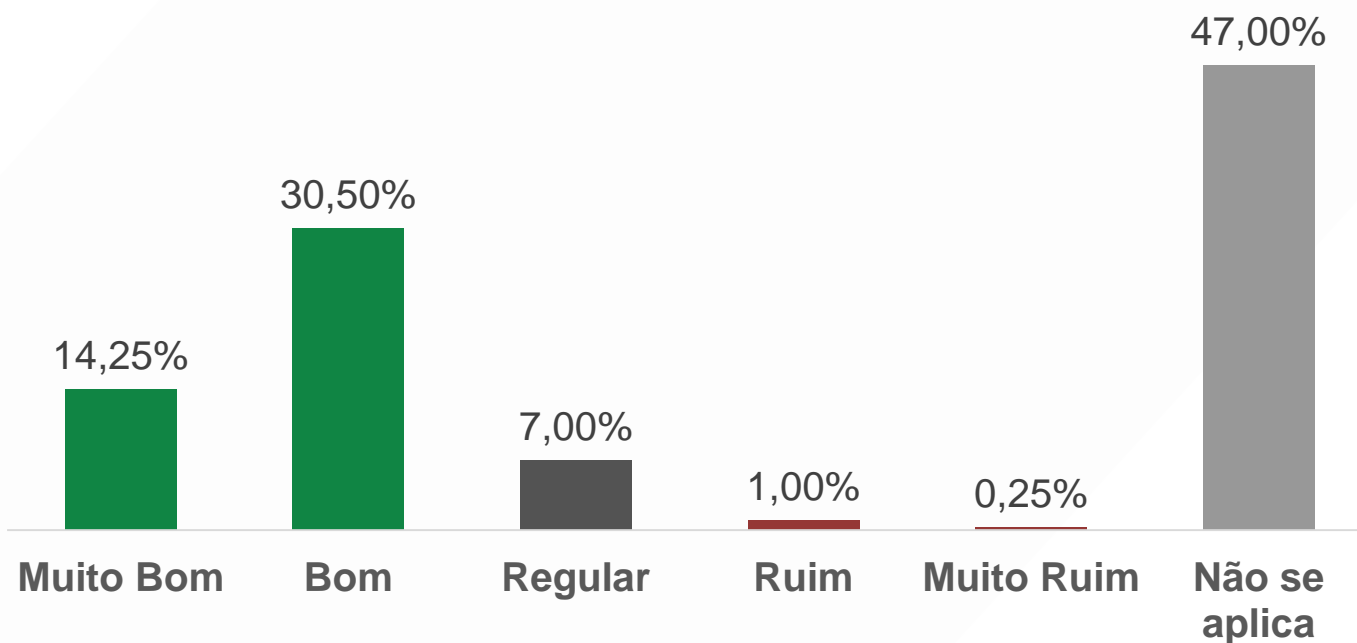
No geral, os beneficiários avaliaram bem o acesso, físico ou digital, à lista de prestadores de serviços credenciados: 38,25% atribuíram Bom e 16,25% Muito Bom. O Top2Box foi de 81,95%, considerando-se as respostas válidas. Um terço (33,50%) não soube avaliar o acesso à lista.

Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

6

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a Operadora (SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Top2Box: **84,43%**



Bottom2Box: **2,36%**

**Considerando a base de respostas válidas (212).*

A maioria dos beneficiários atribuiu Bom (30,50%) ou Muito Bom (14,25%) para o atendimento recebido. O Top2Box foi de 84,43%, considerando-se as respostas válidas. Quase a metade (47,00%) não entrou em contato com a Operadora.

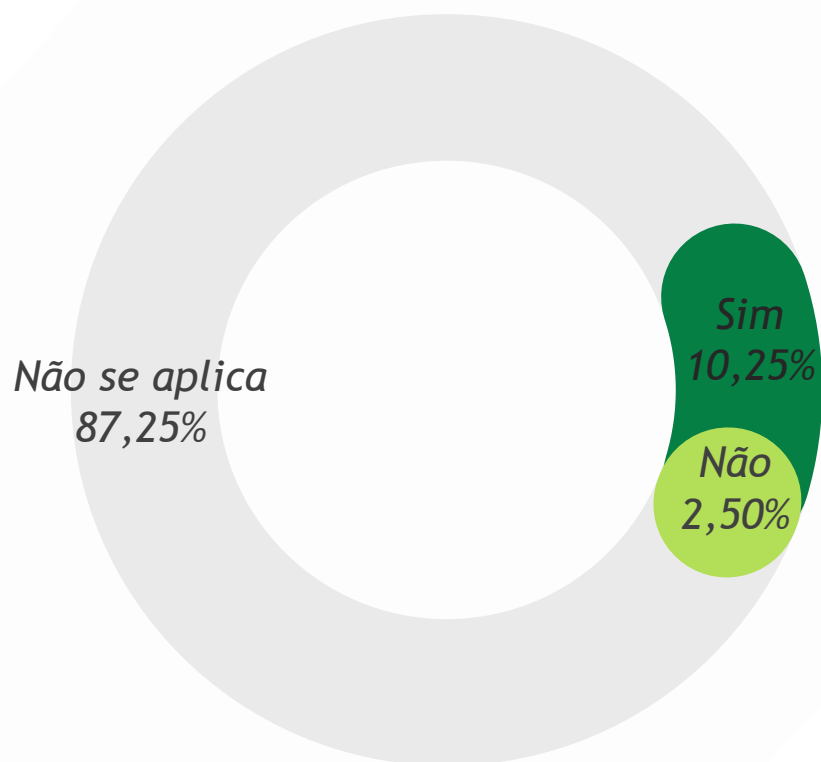


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

7

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua Operadora, você teve sua demanda resolvida?



A maioria dos entrevistados (87,25%) não registrou nenhuma reclamação na Operadora nos últimos 12 meses. Dos que fizeram (12,75%), a maior parte teve sua demanda resolvida.

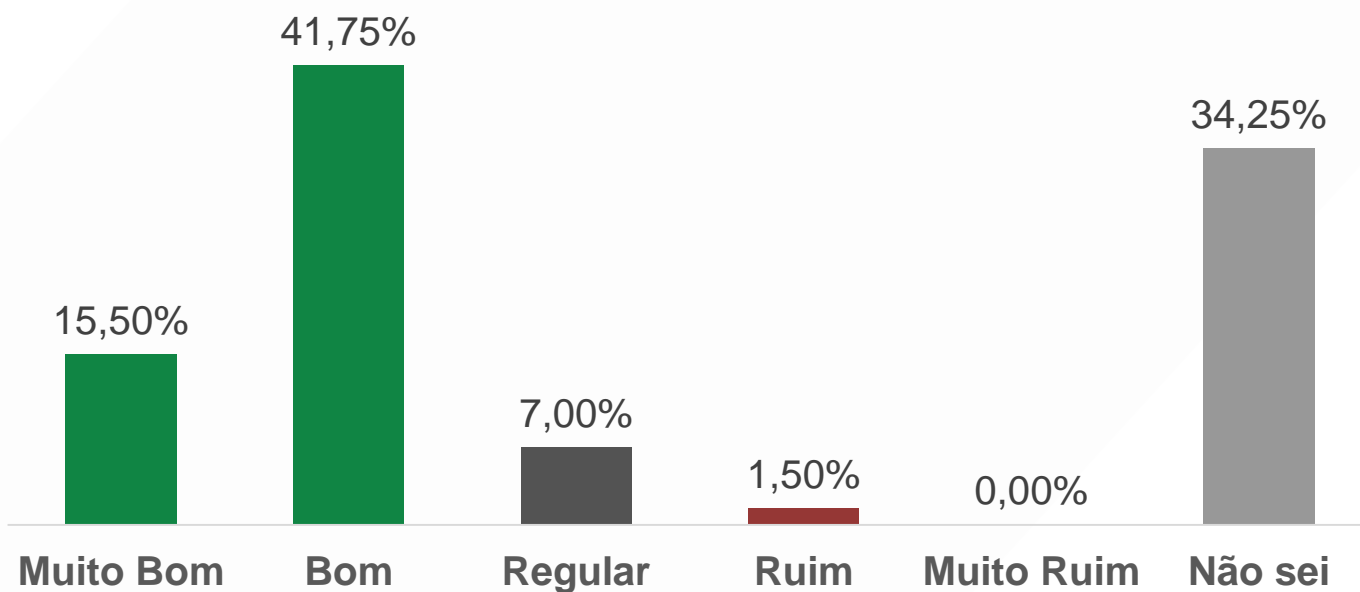


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

8

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



Top2Box: **87,07%**



Bottom2Box: **2,28%**

**Considerando a base de respostas válidas (263).*

A maioria dos beneficiários atribuiu Bom (41,75%) ou Muito Bom (15,50%) para a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde. O Top2Box foi de 87,07%, considerando-se as respostas válidas. Cerca de um terço (34,25%) não soube avaliar a documentação exigida.

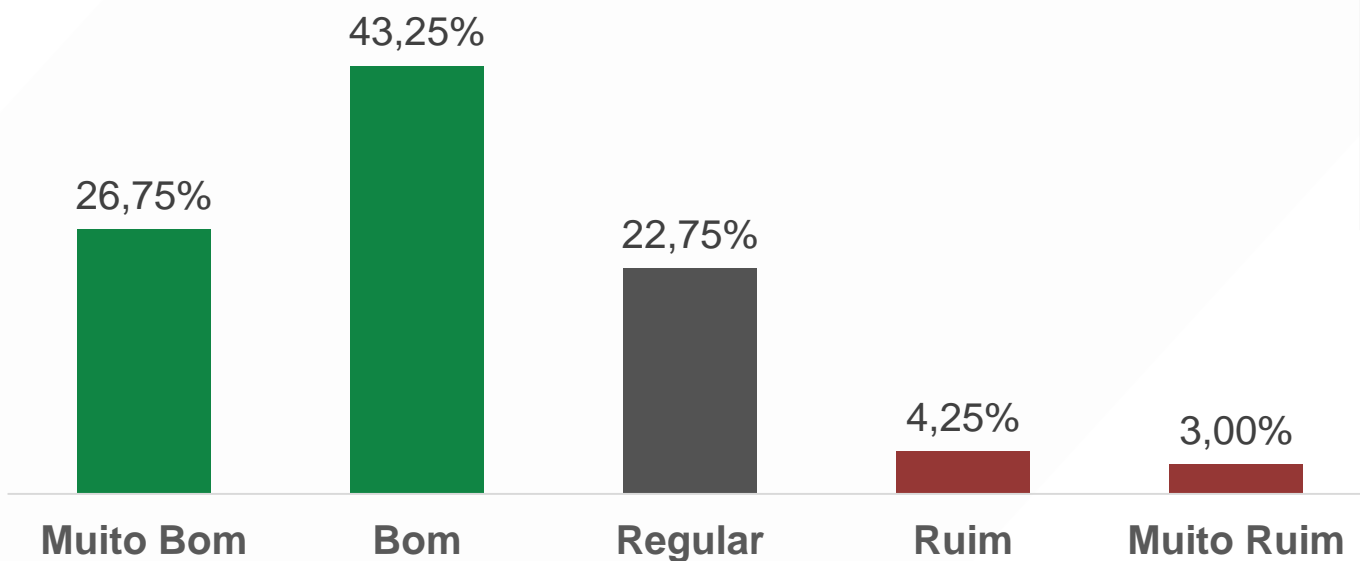


Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

9

Como você qualifica o seu plano?



Top2Box: **70,00%**



Bottom2Box: **7,25%**

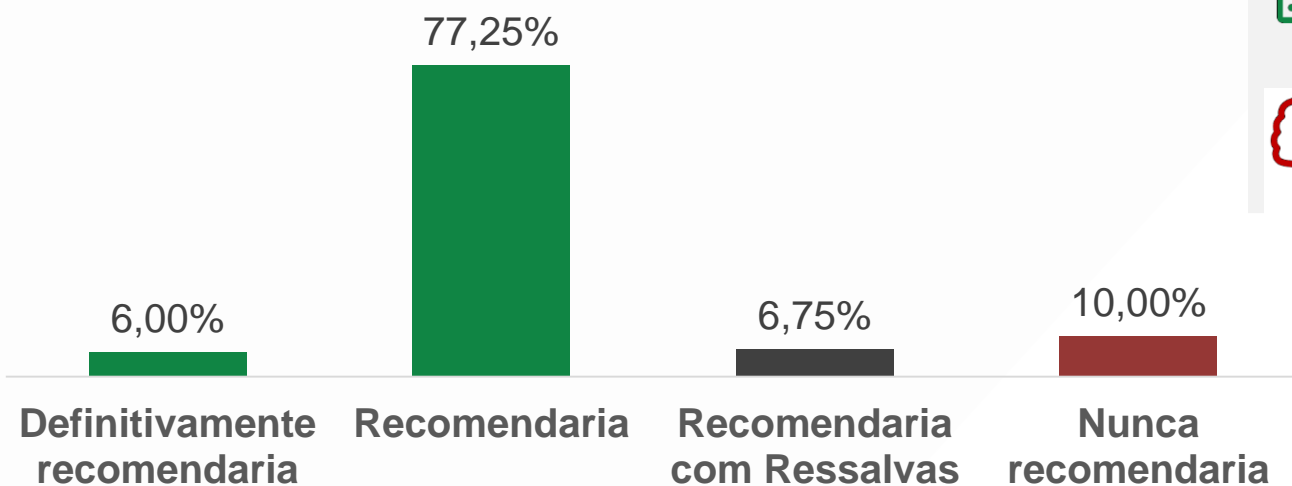
A avaliação do plano Unimed Nordeste Paulista é moderada.
O Top2Box foi de 70,00%, considerando-se as respostas válidas.

Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

10

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria: **83,25%**



Não recomendaria: **10,00%**

A maioria dos beneficiários (83,25%) recomendaria o plano UNIMED, 6,75% fariam alguma ressalva no momento da indicação e um décimo (10,00%) não o recomendaria.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%



CONCLUSÕES





CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Nordeste Paulista. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declara que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Quase a metade da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento emergencial.

Apenas 3,25% dos beneficiários informou ter recebido comunicação do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é bastante positiva. O Top2Box obtido foi de 87,81%, baseando-se nas respostas válidas.

A lista dos prestadores de serviços credenciados foi bem avaliada em relação à facilidade de compreensão e acesso. O Top2Box obtido foi de 81,95%, considerando as respostas válidas. Um terço não soube avaliar o acesso à lista.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Quase a metade dos entrevistados não acessou os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses.

Considerando os beneficiários que avaliaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao respeito e ao acesso às informações ou à ajuda que precisava. O Top2Box obtido foi de 84,43%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 87,07%, considerando as respostas válidas. Um terço dos beneficiários não soube avaliar a documentação exigida.



CONCLUSÕES

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Nordeste Paulista como Bom ou Muito Bom. O Top2Box obtido foi de 70,00%. A classificação Regular atingiu 22,75% e Ruim ou Muito Ruim 7,25% das respostas.

A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Unimed Nordeste Paulista (83,25%). Menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação (6,75%). A contraindicação atinge 10,00% das respostas.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

41.3092-7505

www.zoompesquisas.com.br

A table is visible in the background, with columns labeled "DATE", "TIME (MINUTES)", and "PACE (MINUTES/MILE)". The table contains several rows of data, including dates like 4/1, 4/3, 4/10, 4/12, 4/14, 4/18, 4/19, 4/20, 4/22, 4/23, 4/24, 4/25, 4/26, 4/27, 4/28, 4/29, 4/30, 5/1, 5/2, 5/3, 5/4, 5/5, 5/6, 5/7, 5/8, 5/9, 5/10, 5/11, 5/12, 5/13, 5/14, 5/15, 5/16, 5/17, 5/18, 5/19, 5/20, 5/21, 5/22, 5/23, 5/24, 5/25, 5/26, 5/27, 5/28, 5/29, 5/30, 5/31, 6/1, 6/2, 6/3, 6/4, 6/5, 6/6, 6/7, 6/8, 6/9, 6/10, 6/11, 6/12, 6/13, 6/14, 6/15, 6/16, 6/17, 6/18, 6/19, 6/20, 6/21, 6/22, 6/23, 6/24, 6/25, 6/26, 6/27, 6/28, 6/29, 6/30, 7/1, 7/2, 7/3, 7/4, 7/5, 7/6, 7/7, 7/8, 7/9, 7/10, 7/11, 7/12, 7/13, 7/14, 7/15, 7/16, 7/17, 7/18, 7/19, 7/20, 7/21, 7/22, 7/23, 7/24, 7/25, 7/26, 7/27, 7/28, 7/29, 7/30, 7/31, 8/1, 8/2, 8/3, 8/4, 8/5, 8/6, 8/7, 8/8, 8/9, 8/10, 8/11, 8/12, 8/13, 8/14, 8/15, 8/16, 8/17, 8/18, 8/19, 8/20, 8/21, 8/22, 8/23, 8/24, 8/25, 8/26, 8/27, 8/28, 8/29, 8/30, 8/31, 9/1, 9/2, 9/3, 9/4, 9/5, 9/6, 9/7, 9/8, 9/9, 9/10, 9/11, 9/12, 9/13, 9/14, 9/15, 9/16, 9/17, 9/18, 9/19, 9/20, 9/21, 9/22, 9/23, 9/24, 9/25, 9/26, 9/27, 9/28, 9/29, 9/30, 10/1, 10/2, 10/3, 10/4, 10/5, 10/6, 10/7, 10/8, 10/9, 10/10, 10/11, 10/12, 10/13, 10/14, 10/15, 10/16, 10/17, 10/18, 10/19, 10/20, 10/21, 10/22, 10/23, 10/24, 10/25, 10/26, 10/27, 10/28, 10/29, 10/30, 10/31, 11/1, 11/2, 11/3, 11/4, 11/5, 11/6, 11/7, 11/8, 11/9, 11/10, 11/11, 11/12, 11/13, 11/14, 11/15, 11/16, 11/17, 11/18, 11/19, 11/20, 11/21, 11/22, 11/23, 11/24, 11/25, 11/26, 11/27, 11/28, 11/29, 11/30, 12/1, 12/2, 12/3, 12/4, 12/5, 12/6, 12/7, 12/8, 12/9, 12/10, 12/11, 12/12, 12/13, 12/14, 12/15, 12/16, 12/17, 12/18, 12/19, 12/20, 12/21, 12/22, 12/23, 12/24, 12/25, 12/26, 12/27, 12/28, 12/29, 12/30, 12/31. The table also includes a "PACE (MINUTES/MILE)" column with values ranging from 10.00 to 12.00.