

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- RN 277 -

Ano Base 2018

Unimed 
Nordeste Paulista



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	07
04	RESULTADOS	10
05	CONCLUSÕES	30



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

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

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 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



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.

INDICADORES

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

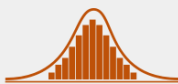
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



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 30.922 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 12/03/2019 a 11/04/2019.

PERFIL DA AMOSTRA



AGÊNCIA DE PESQUISAS

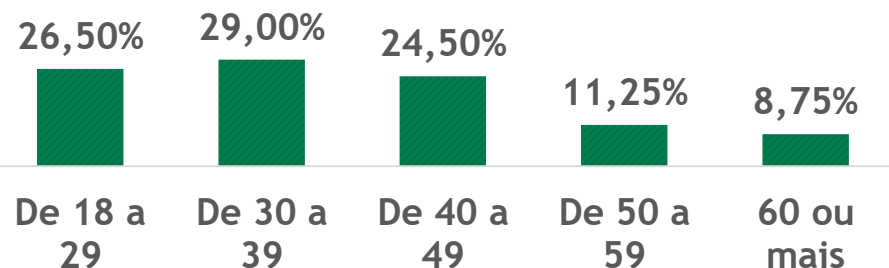
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

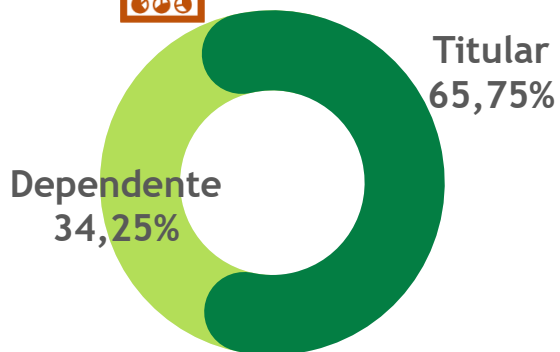


FAIXA ETÁRIA

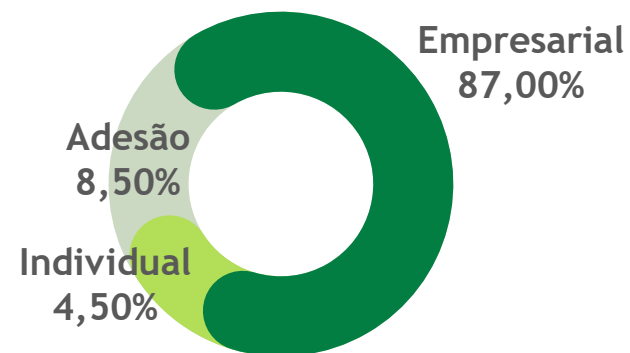
Idade Média
40 anos



PERFIL



PLANO

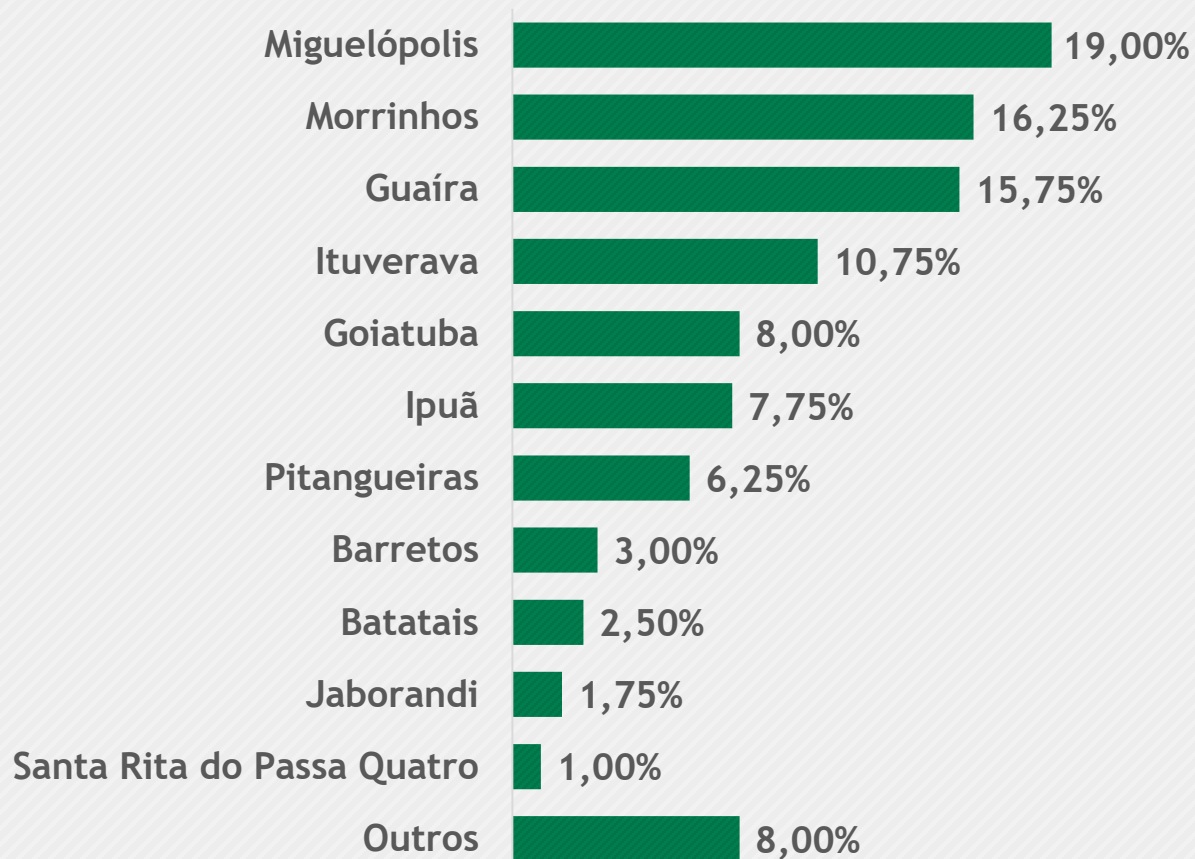


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

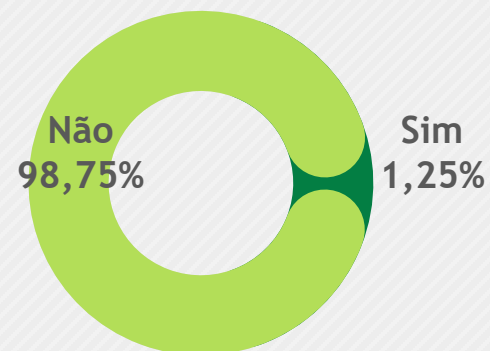
PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



MANIFESTAÇÃO



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



RESULTADOS

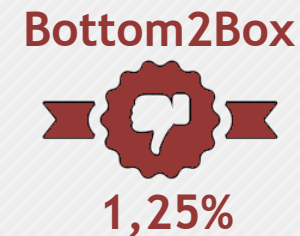
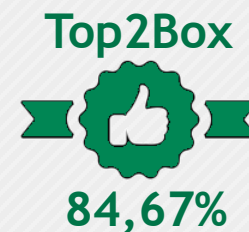
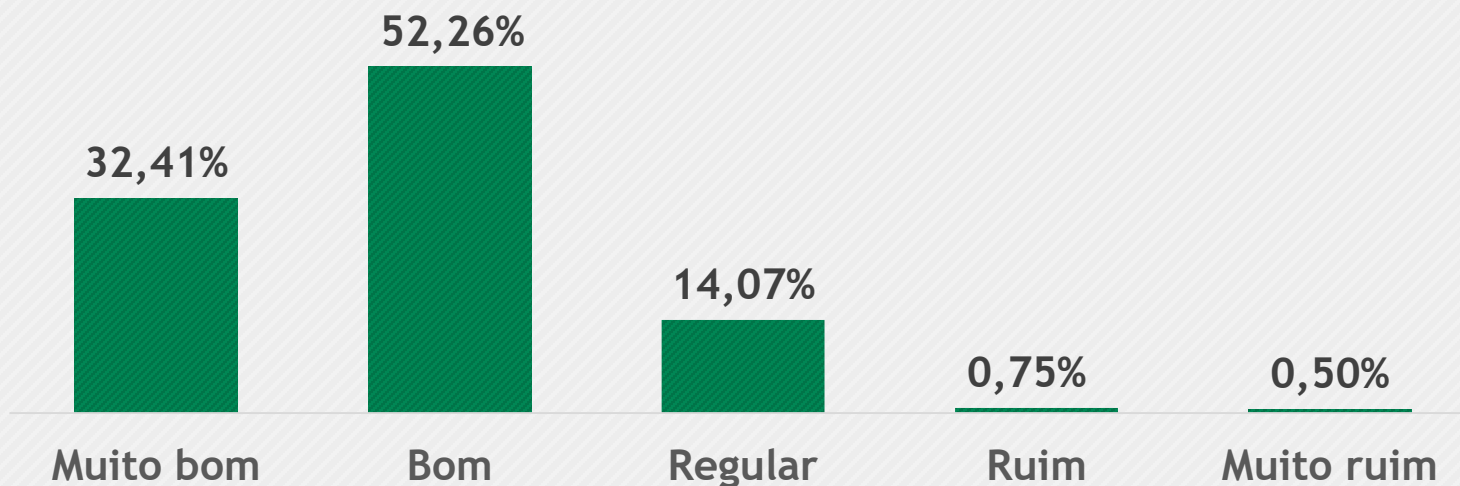


AGÊNCIA DE PESQUISAS

RESULTADOS



Como você classifica seu estado de saúde atual?





Base: 398 beneficiários
Entrevistados que souberam informar

RESULTADOS



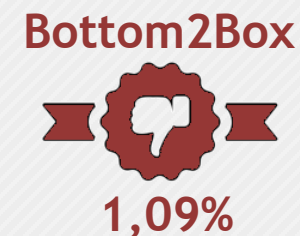
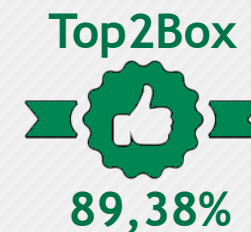
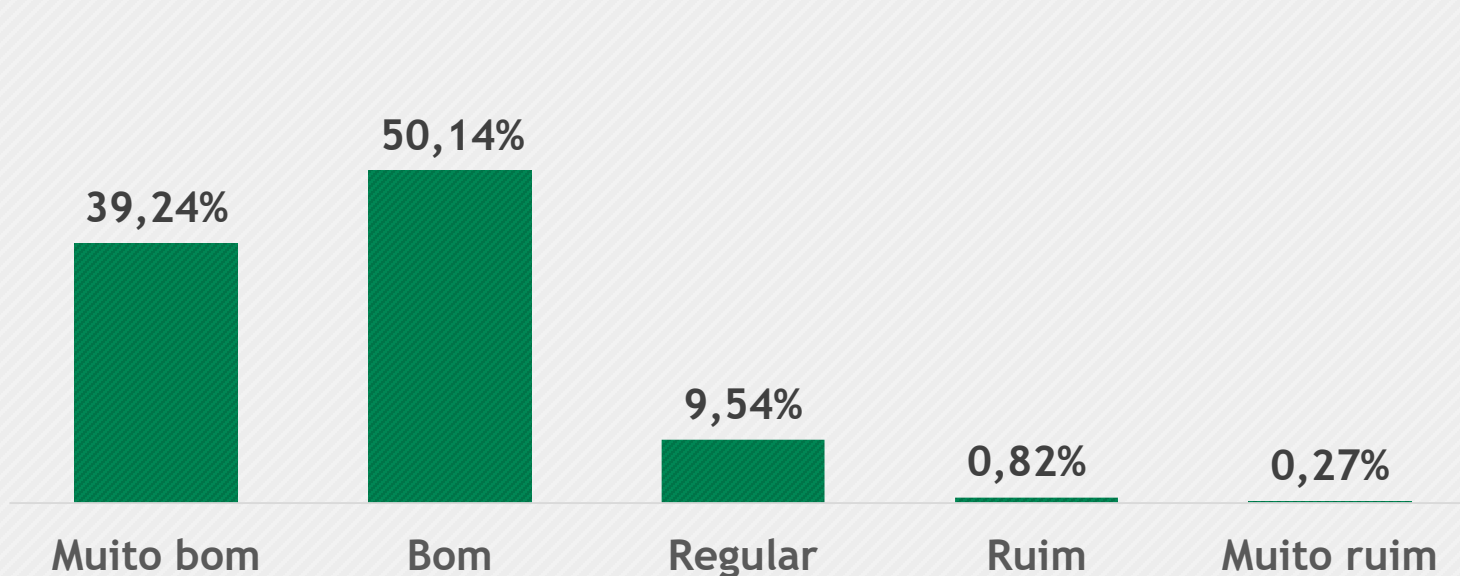
Como você classifica seu estado de saúde atual?

	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	32,41%	34,53%	29,71%	41,38%	33,92%	20,72%
Bom	52,26%	55,61%	48,00%	49,14%	52,63%	54,95%
Regular	14,07%	9,42%	20,00%	7,76%	12,28%	23,42%
Ruim	0,75%	0,00%	1,71%	0,86%	1,17%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,45%	0,57%	0,86%	0,00%	0,90%
<i>Base</i>	398	223	175	116	171	111
Top2Box 	84,67%	90,14%	77,71%	90,52%	86,55%	75,67%
Bottom2Box 	1,25%	0,45%	2,28%	1,72%	1,17%	0,90%

RESULTADOS



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



Base: 367 beneficiários
Entrevistados que souberam informar

RESULTADOS



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

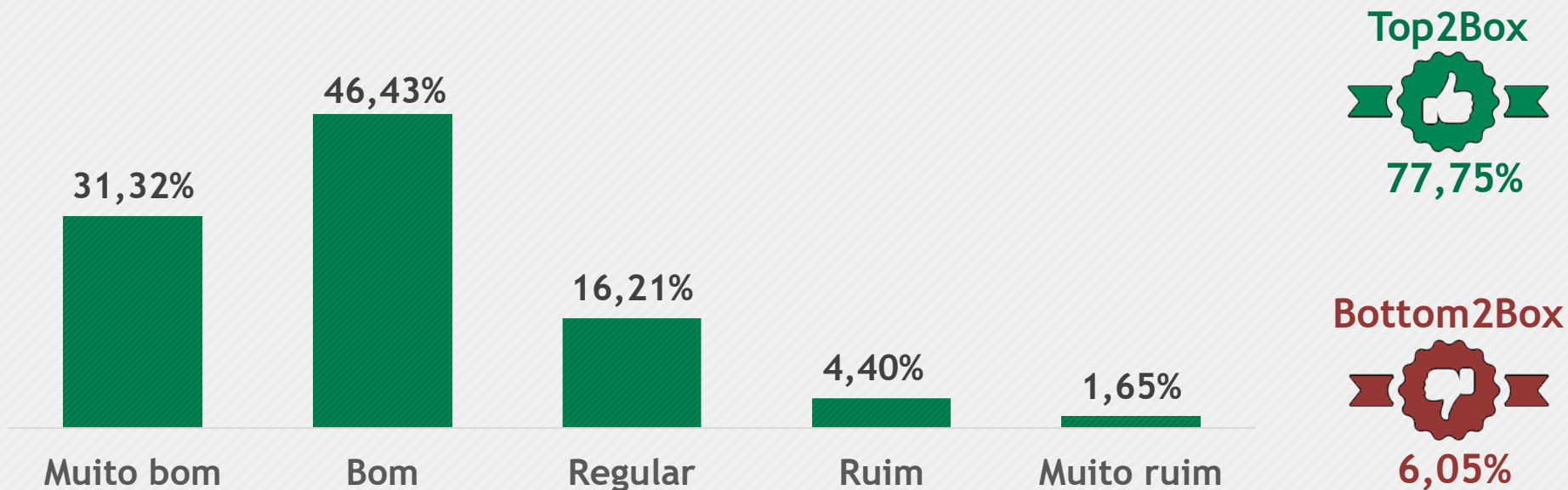
	Gênero		Faixa Etária			
	Total	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	39,24%	36,18%	42,86%	41,12%	35,06%	43,40%
Bom	50,14%	51,76%	48,21%	44,86%	52,60%	51,89%
Regular	9,54%	10,05%	8,93%	12,15%	11,69%	3,77%
Ruim	0,82%	1,51%	0,00%	0,93%	0,65%	0,94%
Muito Ruim	0,27%	0,50%	0,00%	0,93%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	367	199	168	107	154	106

Top2Box	89,38%	87,94%	91,07%	85,98%	87,66%	95,29%
Bottom2Box	1,09%	2,01%	0,00%	1,86%	0,65%	0,94%

RESULTADOS



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





Base: 364 beneficiários
Entrevistados que souberam informar

RESULTADOS



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

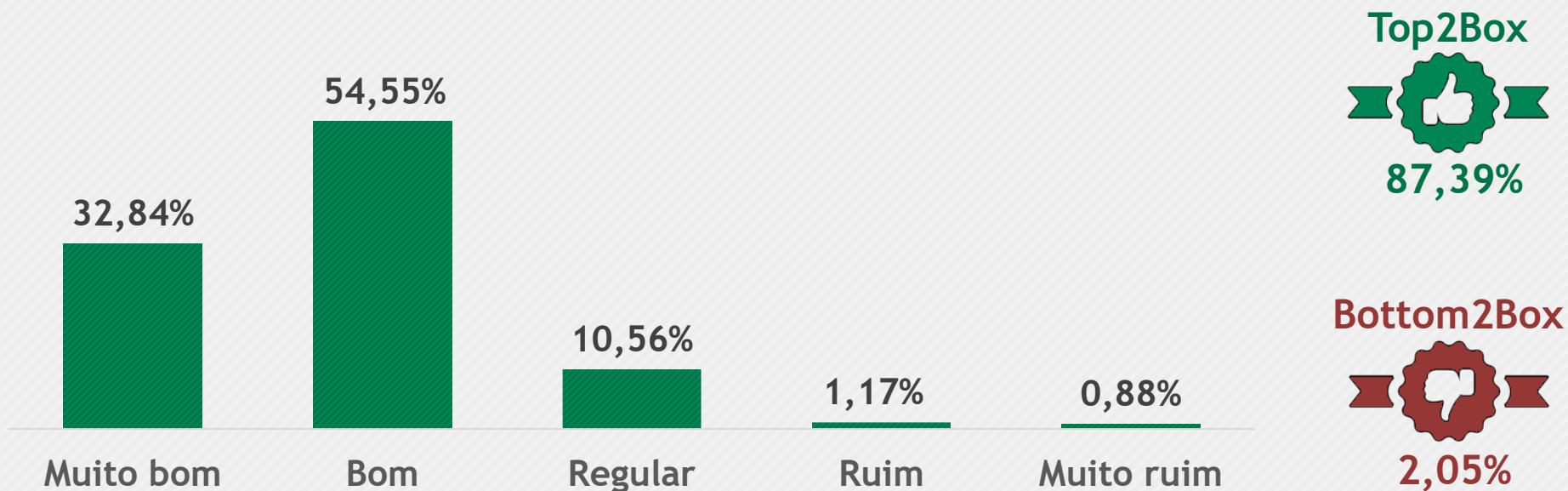
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	31,32%	31,98%	30,54%	36,19%	25,97%	34,29%
Bom	46,43%	45,69%	47,31%	44,76%	46,10%	48,57%
Regular	16,21%	16,75%	15,57%	14,29%	18,83%	14,29%
Ruim	4,40%	3,05%	5,99%	3,81%	6,49%	1,90%
Muito Ruim	1,65%	2,54%	0,60%	0,95%	2,60%	0,95%
<i>Base</i>	364	197	167	105	154	105

Top2Box 	77,75%	77,67%	77,85%	80,95%	72,07%	82,86%
Bottom2Box 	6,05%	5,59%	6,59%	4,76%	9,09%	2,85%

RESULTADOS



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





Base: 341 beneficiários
Entrevistados que souberam informar

RESULTADOS



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

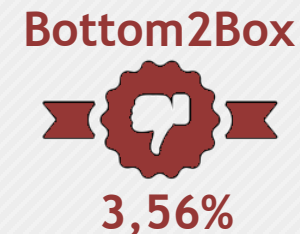
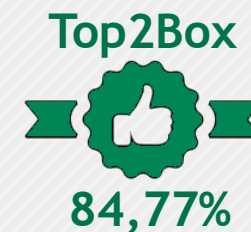
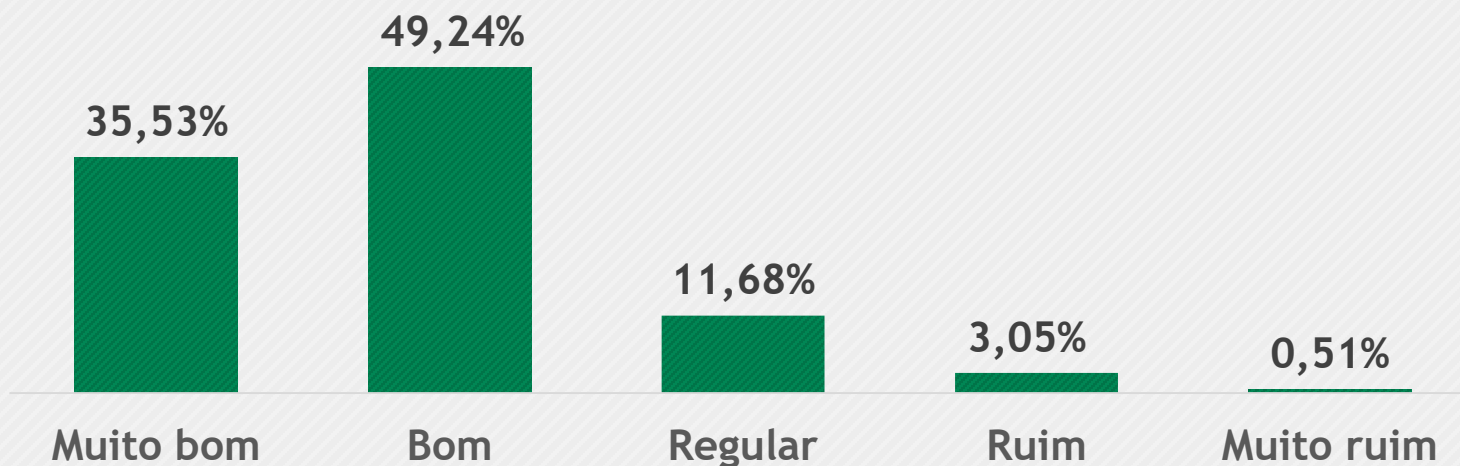
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	32,84%	29,67%	36,48%	35,35%	27,97%	37,37%
Bom	54,55%	56,59%	52,20%	50,51%	57,34%	54,55%
Regular	10,56%	11,54%	9,43%	14,14%	9,79%	8,08%
Ruim	1,17%	2,20%	0,00%	0,00%	2,80%	0,00%
Muito Ruim	0,88%	0,00%	1,89%	0,00%	2,10%	0,00%
<i>Base</i>	341	182	159	99	143	99

Top2Box 	87,39%	86,26%	88,68%	85,86%	85,31%	91,92%
Bottom2Box 	2,05%	2,20%	1,89%	0,00%	4,90%	0,00%

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?





Base: 197 beneficiários
Entrevistados que souberam informar

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?

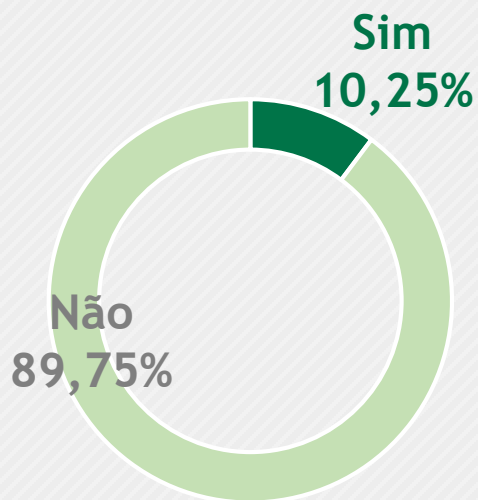
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	35,53%	35,96%	34,94%	36,36%	31,03%	41,82%
Bom	49,24%	47,37%	51,81%	38,18%	56,32%	49,09%
Regular	11,68%	11,40%	12,05%	20,00%	8,05%	9,09%
Ruim	3,05%	4,39%	1,20%	5,45%	3,45%	0,00%
Muito Ruim	0,51%	0,88%	0,00%	0,00%	1,15%	0,00%
<i>Base</i>	197	114	83	55	87	55

Top2Box 	84,77%	83,33%	86,75%	74,54%	87,35%	90,91%
Bottom2Box 	3,56%	5,27%	1,20%	5,45%	4,60%	0,00%

RESULTADOS



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



	Gênero	
	Masculino	Feminino
Sim	10,71%	9,66%
Não	89,29%	90,34%
Base	224	176

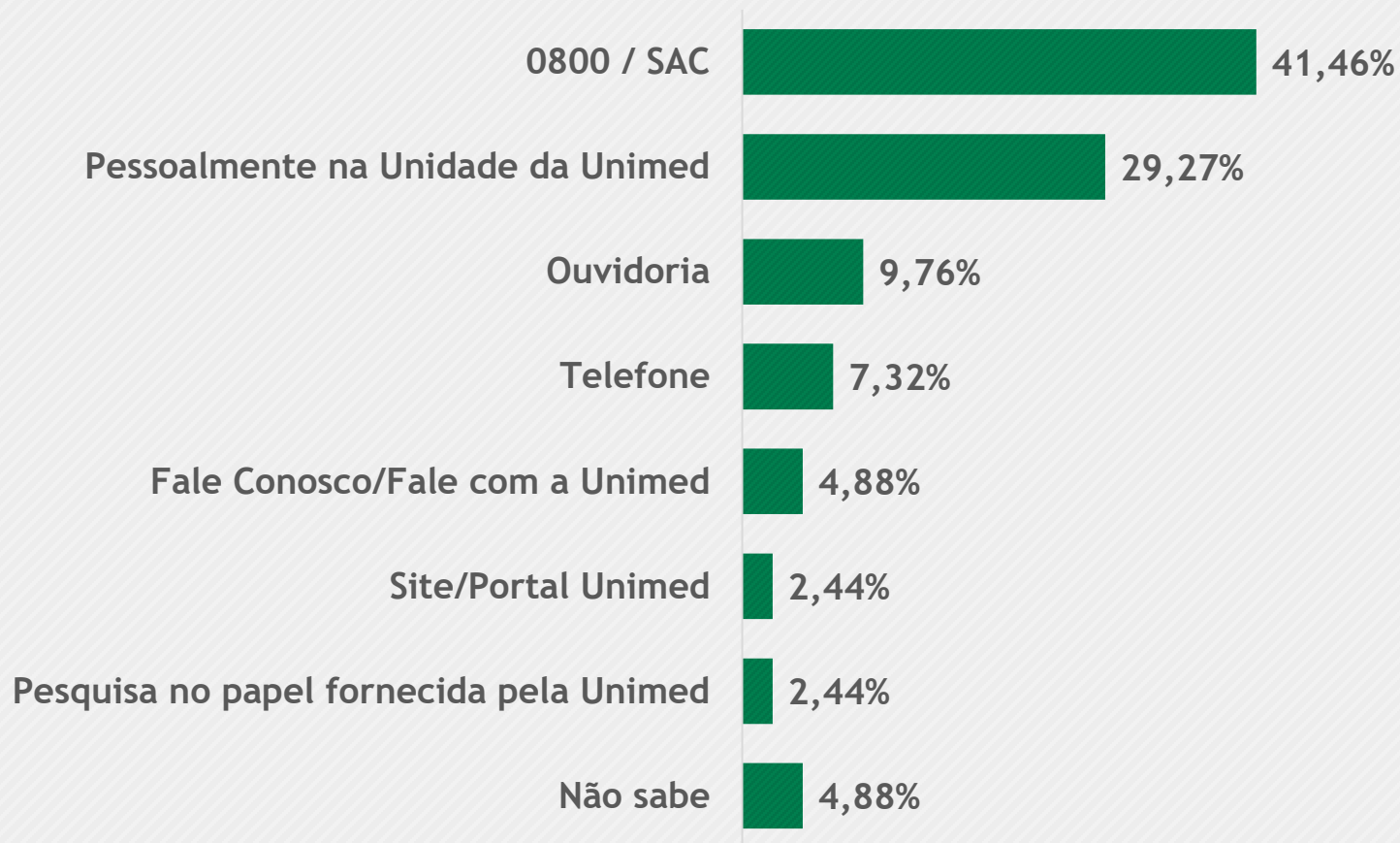
	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Sim	8,55%	9,94%	12,50%
Não	91,45%	90,06%	87,50%
Base	117	171	112

Base: 400 beneficiários

RESULTADOS



Em qual canal a manifestação foi registrada?

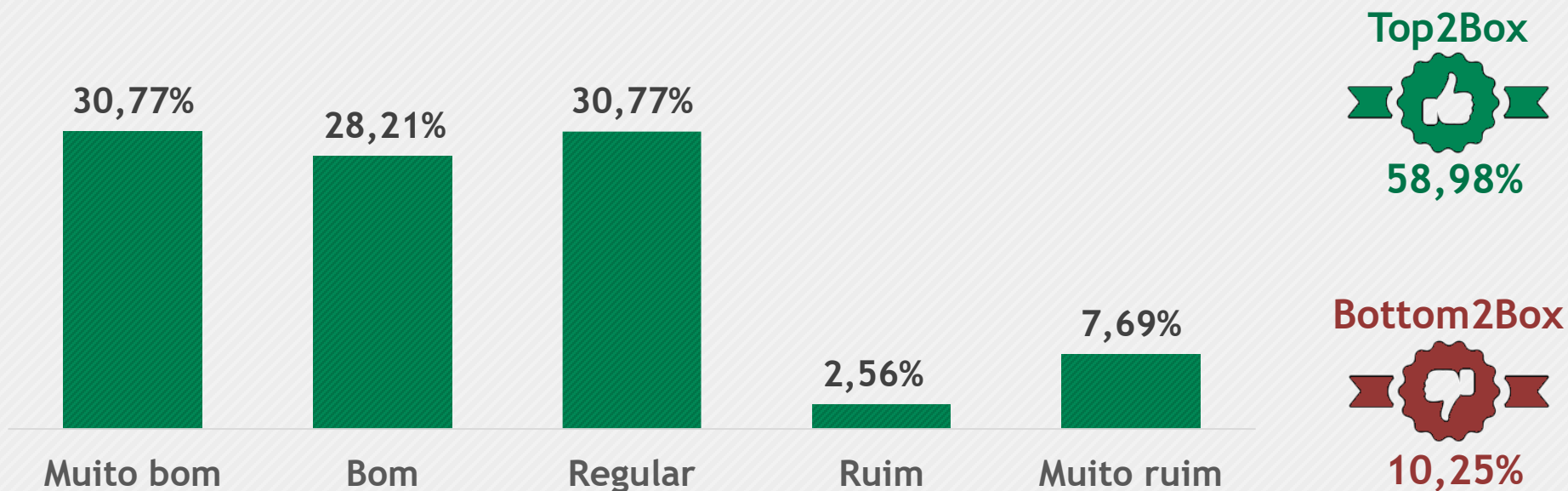


Base: 41 beneficiários
Entrevistados que realizaram alguma manifestação

RESULTADOS



Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação?





Base: 39 beneficiários
Entrevistados que realizaram alguma manifestação e souberam avaliar.

RESULTADOS



Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação?

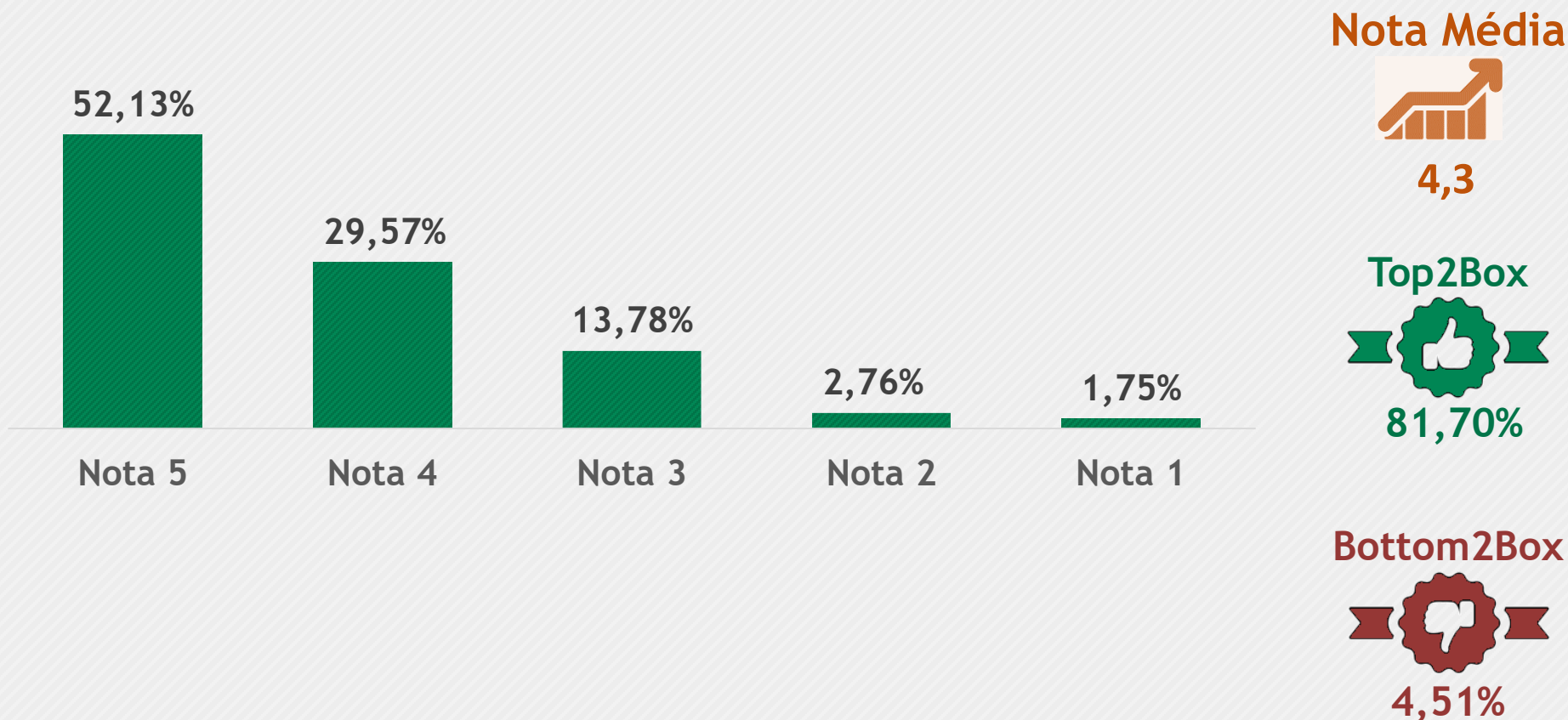
	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Muito Bom	30,77%	22,73%	41,18%	10,00%	46,67%	28,57%
Bom	28,21%	31,82%	23,53%	20,00%	26,67%	35,71%
Regular	30,77%	27,27%	35,29%	60,00%	20,00%	21,43%
Ruim	2,56%	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%
Muito Ruim	7,69%	13,64%	0,00%	10,00%	6,67%	7,14%
<i>Base</i>	39	22	17	10	15	14

Top2Box 	58,98%	54,55%	64,71%	30,00%	73,34%	64,28%
Bottom2Box 	10,25%	18,19%	0,00%	10,00%	6,67%	14,28%

RESULTADOS



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





Base: 399
Entrevistados que souberam avaliar.

RESULTADOS



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

	Total	Gênero		Faixa Etária		
		Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Nota 5	52,13%	45,74%	60,23%	57,26%	45,29%	57,14%
Nota 4	29,57%	32,29%	26,14%	23,08%	32,94%	31,25%
Nota 3	13,78%	16,14%	10,80%	14,53%	16,47%	8,93%
Nota 2	2,76%	2,69%	2,84%	2,56%	3,53%	1,79%
Nota 1	1,75%	3,14%	0,00%	2,56%	1,76%	0,89%
<i>Base</i>	399	223	176	117	170	112

Top2Box 	81,70%	78,03%	86,37%	80,34%	78,23%	88,39%
Bottom2Box 	4,51%	5,83%	2,84%	5,12%	5,29%	2,68%
Média	4,3	4,1	4,4	4,3	4,2	4,4

RESULTADOS



(Se notas de 1 a 3) Por que atribuiu essa nota?



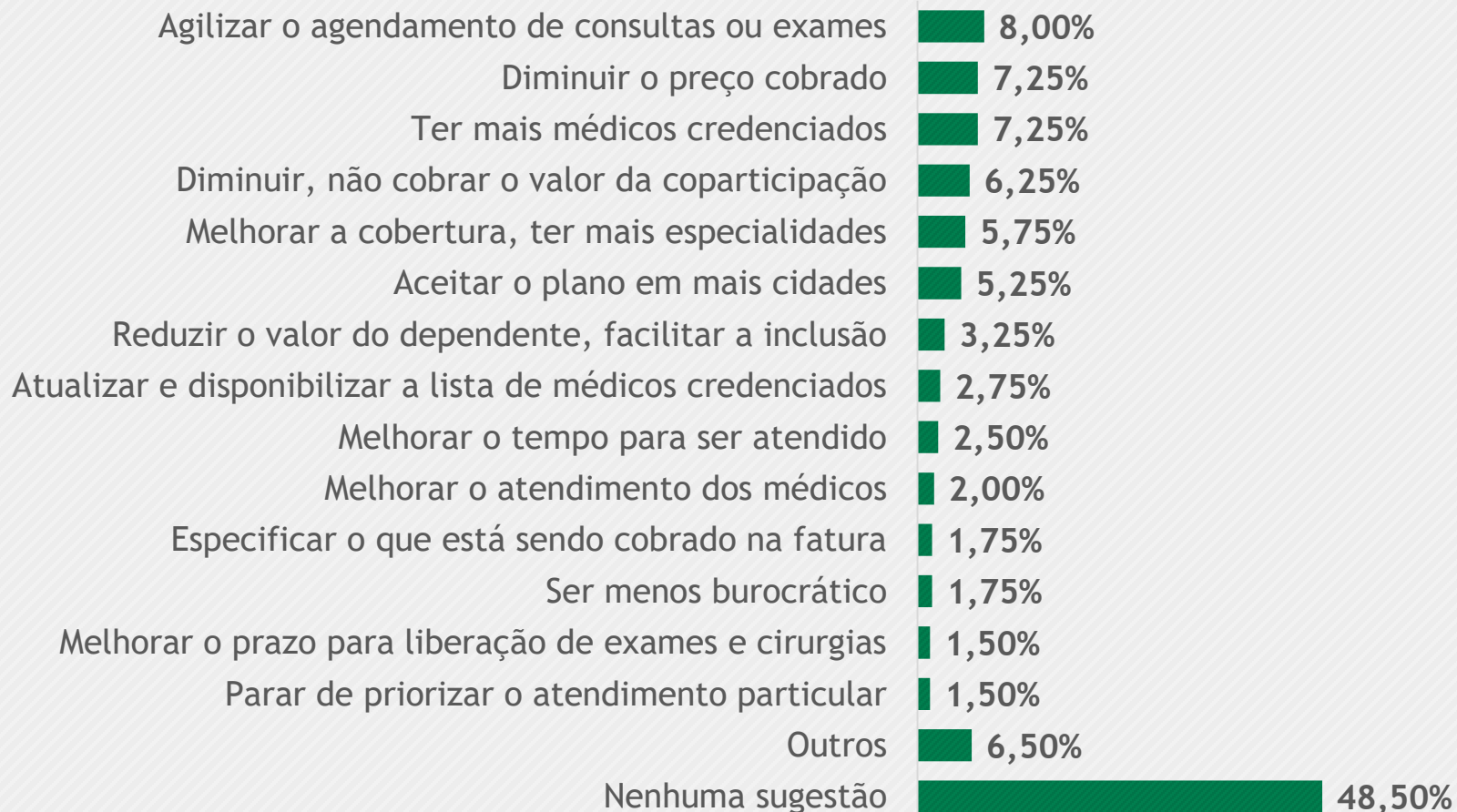
Base: 73 beneficiários

Entrevistados que atribuíram notas entre 1 e 3 para satisfação geral com o plano

RESULTADOS



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



Base: 400 beneficiários

RESULTADOS



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

	Gênero		Faixa Etária			
	Total	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 44	45 ou mais
Nenhuma sugestão	48,5%	50,4%	46,0%	54,7%	42,1%	51,8%
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	8,0%	6,3%	10,2%	6,0%	9,4%	8,0%
Diminuir o preço cobrado	7,3%	6,3%	8,5%	6,8%	4,1%	12,5%
Ter mais médicos credenciados	7,3%	4,0%	11,4%	5,1%	7,0%	9,8%
Diminuir, não cobrar o valor da coparticipação	6,3%	8,0%	4,0%	7,7%	8,2%	1,8%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	5,8%	4,9%	6,8%	3,4%	5,8%	8,0%
Aceitar o plano em mais cidades	5,3%	6,7%	3,4%	4,3%	8,8%	0,9%
<i>Base</i>	400	224	176	117	171	112

CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS



Conclusões

No geral, o beneficiário da Unimed Nordeste Paulista considera que está com uma boa condição de saúde. O Top2Box obtido foi de 84,67%.

O atendimento prestado pela rede credenciada foi bem avaliado pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 89,38%.

A satisfação com a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada é moderada, o Top2Box foi de 77,75%. Os beneficiários se mostraram mais satisfeitos em relação à marcação de exames complementares, o Top2Box foi de 87,39%.

Metade dos entrevistados acessou os canais de atendimento da Operadora. Entre os beneficiários que acessaram, a maioria está satisfeita com o atendimento da Unimed Nordeste Paulista. O Top2Box foi de 84,77%.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários registrou algum tipo de manifestação na Operadora, os principais canais utilizados para o registro foi o 0800 e pessoalmente na Unimed. O Top2Box da satisfação com o tratamento dado pela Operadora às manifestações foi de 58,98%.

No geral, os beneficiários estão satisfeitos com o plano. O Top2Box da satisfação geral foi de 81,70% e a avaliação média obtida foi 4,3.

A maioria dos entrevistados não sugeriu melhorias para a Operadora. No entanto, há uma demanda pela agilidade no agendamento de consultas ou exames, redução do preço cobrado e maior quantidade de médicos credenciados.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

