

RELATÓRIO PESQUISA QUANTITATIVA

Unimed 
Porto Alegre

PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ABRIL DE 2018



ÍNDICE

01 INTRODUÇÃO 03

02 METODOLOGIA 05

03 PERFIL DA AMOSTRA 08

04 RESULTADOS 11

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 Porto Alegre, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

CENÁRIO

A Unimed Porto Alegre 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 Porto Alegre com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Porto Alegre, 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.

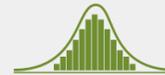
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

TIPO DA AMOSTRA



Probabilística e proporcional.

AMOSTRA E MARGEM DE ERRO



Total de entrevistas: 1.000.
Erro de 3,1%, com Nível de confiança de 95%, considerado um universo de 493.838 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 19/03/2018 a 02/04/2018.



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 493.838 beneficiários acima de 18 anos da UNIMED PORTO ALEGRE, foram abordados no total 8.446 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

| Status | Beneficiários contatados |
|---|--------------------------|
| i) Questionário concluído | 1.022 |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa | 284 |
| iii) Não foi possível localizar o beneficiário | 7.140 |

Em relação ao item (i), 22 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
44,50%



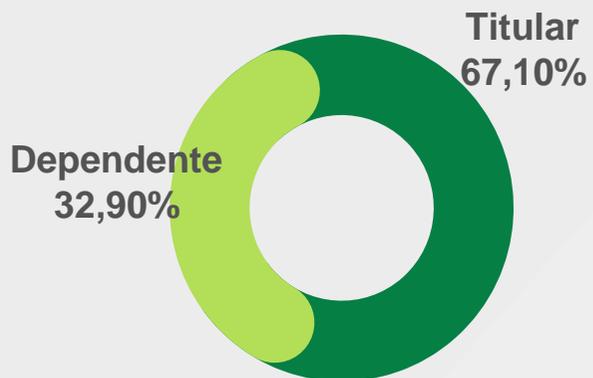
Feminino
55,50%

FAIXA ETÁRIA

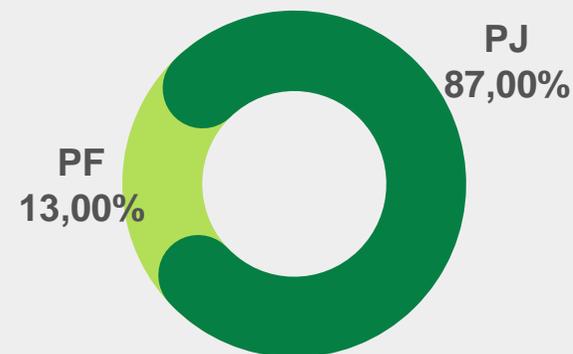
Idade Média
43 anos



PERFIL



TIPO DE PLANO



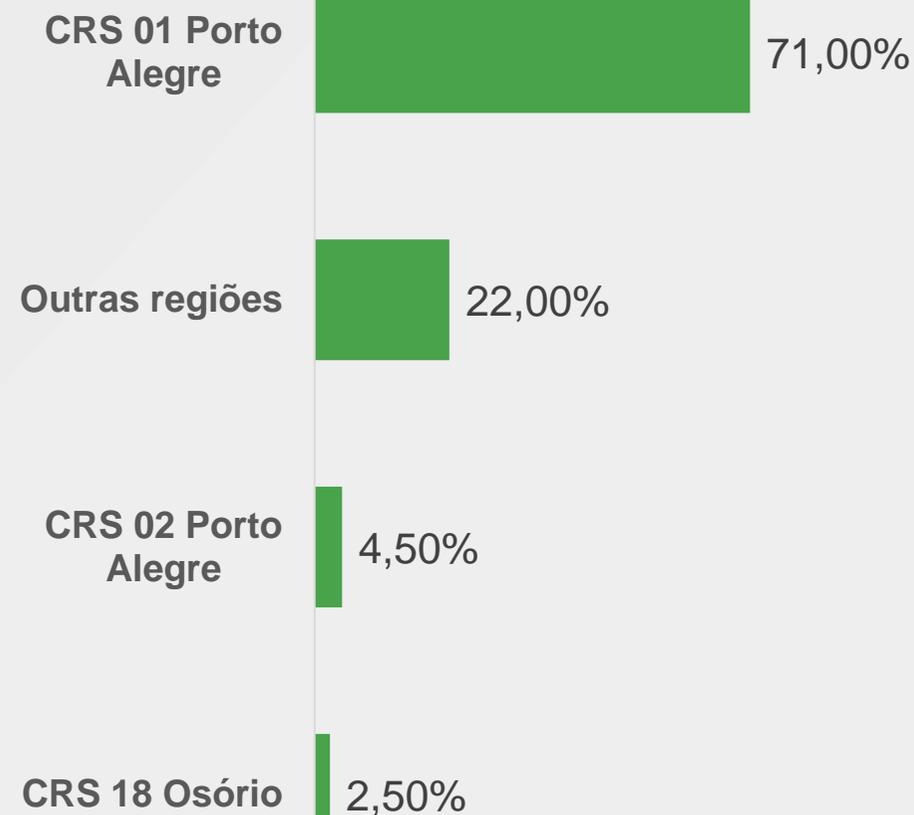
Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA

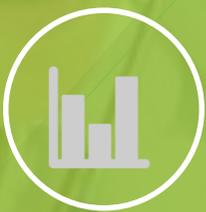
MUNICÍPIO



REGIÃO



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%

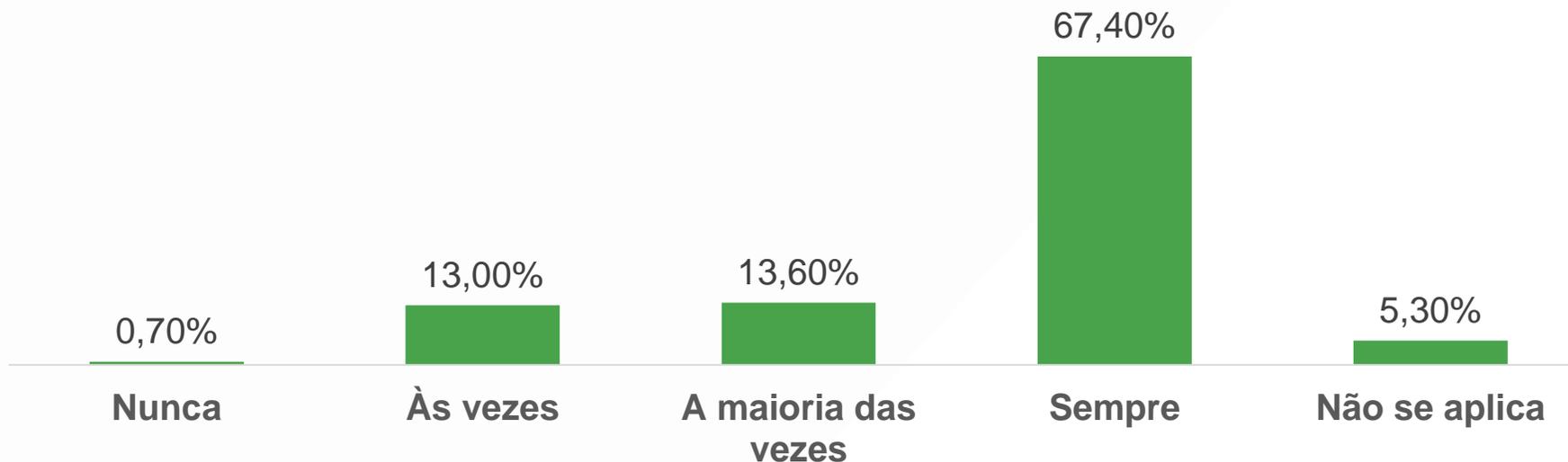


RESULTADOS

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 (67,40%) ou na maioria das vezes (13,60%) obteve atendimento por meio do plano. Apenas 5,30% não precisou de cuidados de saúde nos últimos 12 meses.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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?

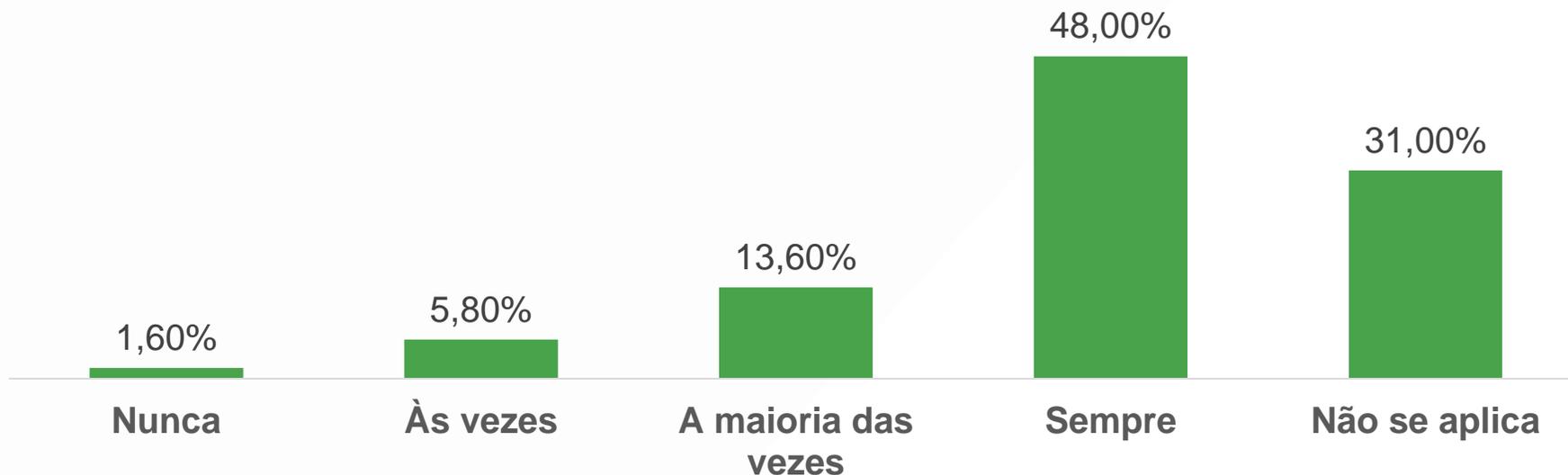
POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|----------------------------|-------------|------------|------------|
| Nunca | 0,70% | 0,80% | 0,00% |
| Às vezes | 13,00% | 13,22% | 11,54% |
| A maioria das vezes | 13,60% | 12,76% | 19,23% |
| Sempre | 67,40% | 68,16% | 62,31% |
| Não se aplica | 5,30% | 5,06% | 6,92% |
| <i>Base</i> | <i>1000</i> | <i>870</i> | <i>130</i> |

RESULTADOS

2

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



Mais da metade dos entrevistados obteve atendimento por meio do plano de saúde sempre (48,00%) ou na maioria das vezes (13,60%) que necessitou de atenção imediata. Quase um terço (31,00%) não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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

POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|----------------------------|-------------|------------|------------|
| Nunca | 1,60% | 1,38% | 3,08% |
| Às vezes | 5,80% | 5,86% | 5,38% |
| A maioria das vezes | 13,60% | 14,02% | 10,77% |
| Sempre | 48,00% | 49,20% | 40,00% |
| Não se aplica | 31,00% | 29,54% | 40,77% |
| <i>Base</i> | <i>1000</i> | <i>870</i> | <i>130</i> |

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, consulta preventiva com dentista, etc.?



Menos de um quinto (16,10%) informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

POR TIPO DE PLANO

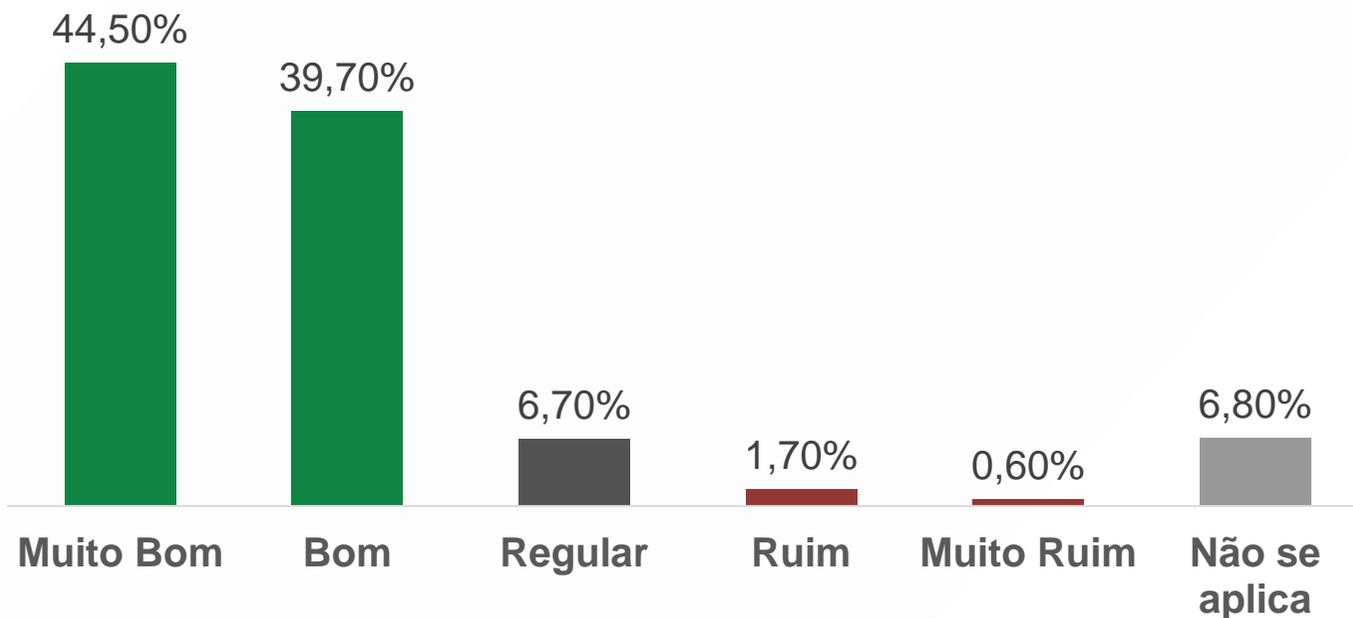
| | PJ | PF |
|------|--------|--------|
| Sim | 14,14% | 29,23% |
| Não | 85,86% | 70,77% |
| Base | 870 | 130 |

Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%

RESULTADOS

4

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



Top2Box: **90,34%**



Bottom2Box: **2,47%**

**Considerando a base de respostas válidas (932).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem a atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde: 39,70% atribuíram Bom e 44,50% Muito Bom. O Top2Box foi de 90,34%, considerando-se as respostas válidas.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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

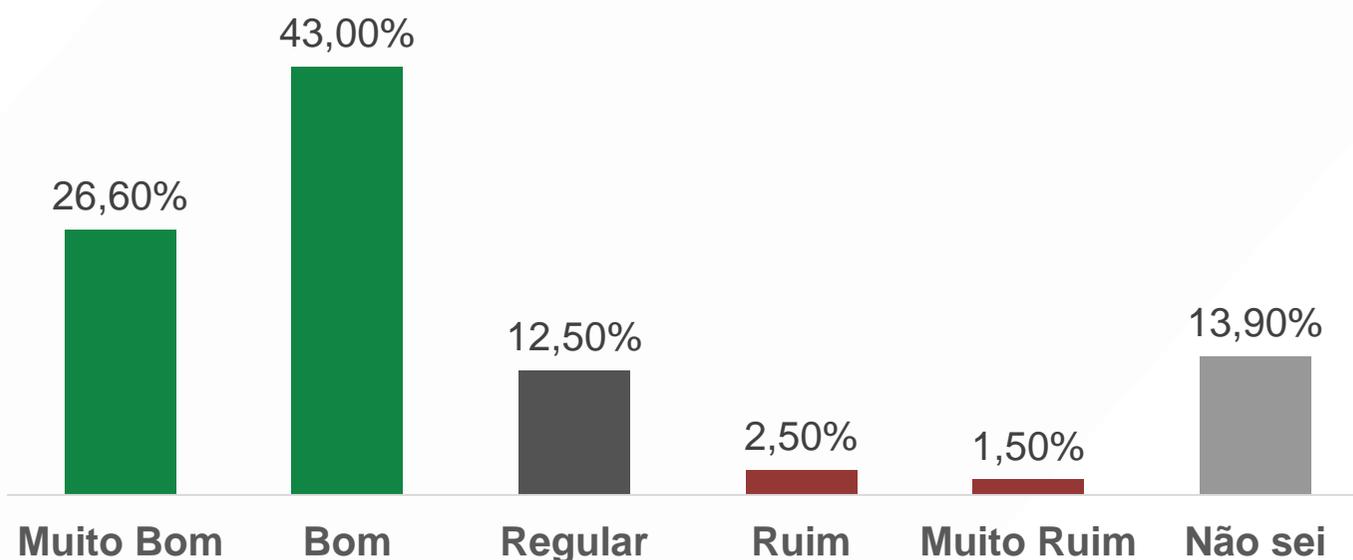
POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Muito Bom | 44,50% | 43,56% | 50,77% |
| Bom | 39,70% | 40,57% | 33,85% |
| Regular | 6,70% | 6,78% | 6,15% |
| Ruim | 1,70% | 1,72% | 1,54% |
| Muito Ruim | 0,60% | 0,69% | 0,00% |
| Não se aplica | 6,80% | 6,67% | 7,69% |
| <i>Base</i> | 1000 | 870 | 130 |
| Top2Box | 90,34% | 90,15% | 91,67% |
| Bottom2Box | 2,47% | 2,59% | 1,67% |
| <i>Base</i> | 932 | 812 | 120 |

RESULTADOS

5

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



Top2Box: **80,84%**



Bottom2Box: **4,65%**

**Considerando a base de respostas válidas (861).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem o acesso, físico ou digital, à lista de prestadores de serviços credenciados: 43,00% atribuíram Bom e 26,60% Muito Bom. O Top2Box foi de 80,84%, considerando-se as respostas válidas. Pouco mais de um décimo (13,90%) não soube avaliar o acesso à lista.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

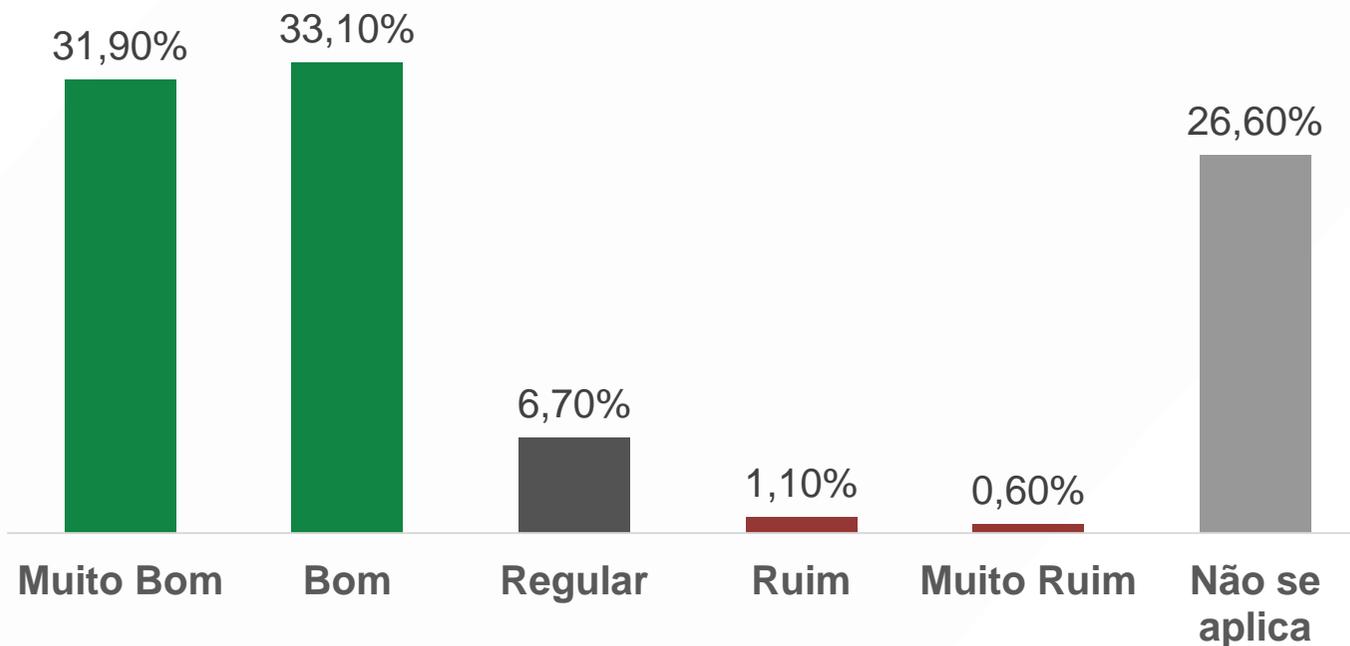
POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|-------------------|--------|--------|--------|
| Muito Bom | 26,60% | 25,86% | 31,54% |
| Bom | 43,00% | 44,14% | 35,38% |
| Regular | 12,50% | 12,87% | 10,00% |
| Ruim | 2,50% | 2,18% | 4,62% |
| Muito Ruim | 1,50% | 1,38% | 2,31% |
| Não sei | 13,90% | 13,56% | 16,15% |
| <i>Base</i> | 1000 | 870 | 130 |
| Top2Box | 80,84% | 80,98% | 79,82% |
| Bottom2Box | 4,65% | 4,12% | 8,26% |
| <i>Base</i> | 861 | 752 | 109 |

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: **88,56%**



Bottom2Box: **2,32%**

**Considerando a base de respostas válidas (734).*

A maioria dos beneficiários que acessou os canais SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico atribuiu Bom (33,10%) ou Muito Bom (31,90%) para o atendimento recebido. O Top2Box foi de 88,56%, considerando-se as respostas válidas. Pouco mais de um quarto (26,60%) não entrou em contato com a Operadora.

Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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

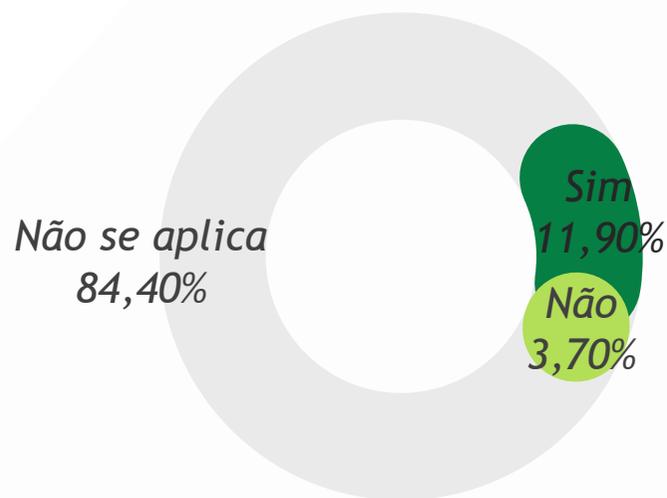
POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Muito Bom | 31,90% | 31,49% | 34,62% |
| Bom | 33,10% | 33,79% | 28,46% |
| Regular | 6,70% | 6,90% | 5,38% |
| Ruim | 1,10% | 1,03% | 1,54% |
| Muito Ruim | 0,60% | 0,34% | 2,31% |
| Não se aplica | 26,60% | 26,44% | 27,69% |
| <i>Base</i> | 1000 | 870 | 130 |
| Top2Box | 88,56% | 88,75% | 87,23% |
| Bottom2Box | 2,32% | 1,88% | 5,32% |
| <i>Base</i> | 734 | 640 | 94 |

RESULTADOS

7

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



A maioria dos entrevistados (84,40%) não registrou reclamação para a Operadora nos últimos 12 meses. Dos que fizeram (15,60%), a maior parte teve sua demanda resolvida.

POR TIPO DE PLANO

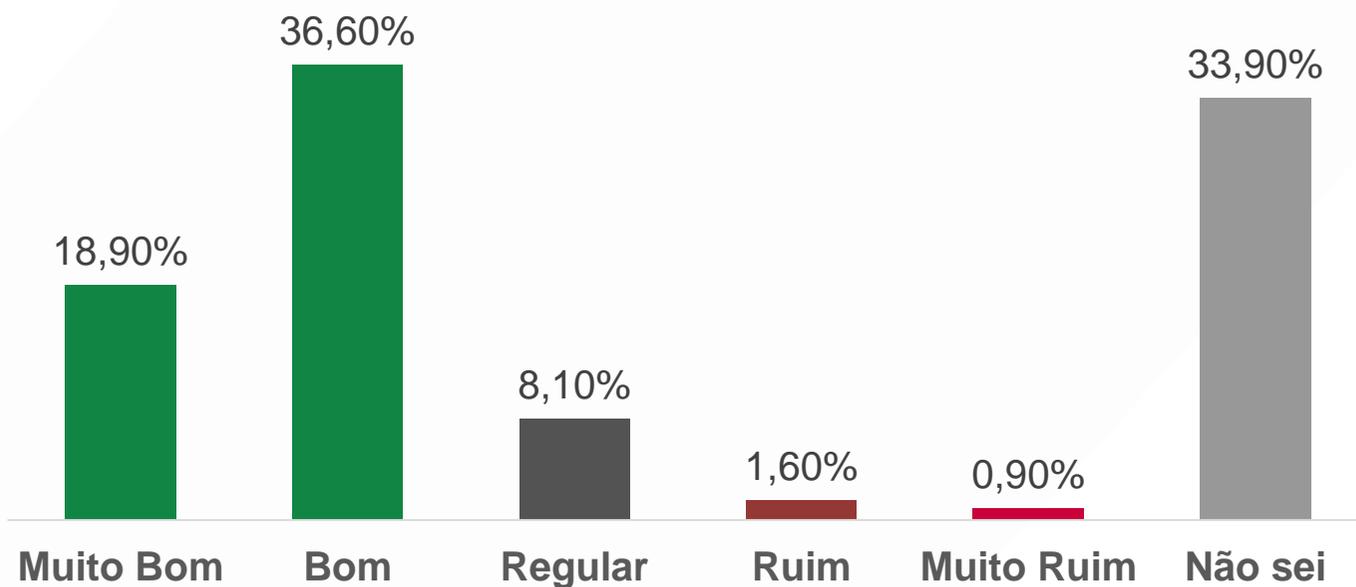
| | PJ | PF |
|---------------|--------|--------|
| Sim | 12,53% | 7,69% |
| Não | 3,56% | 4,62% |
| Não se aplica | 83,91% | 87,69% |
| <i>Base</i> | 870 | 130 |

Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
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: **83,96%**



Bottom2Box: **3,78%**

**Considerando a base de respostas válidas (661).*

A maioria dos beneficiários atribuiu Bom (36,60%) ou Muito Bom (18,90%) para a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde. O Top2Box foi de 83,96%, considerando-se as respostas válidas. Um terço (33,90%) não soube avaliar a documentação exigida.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

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

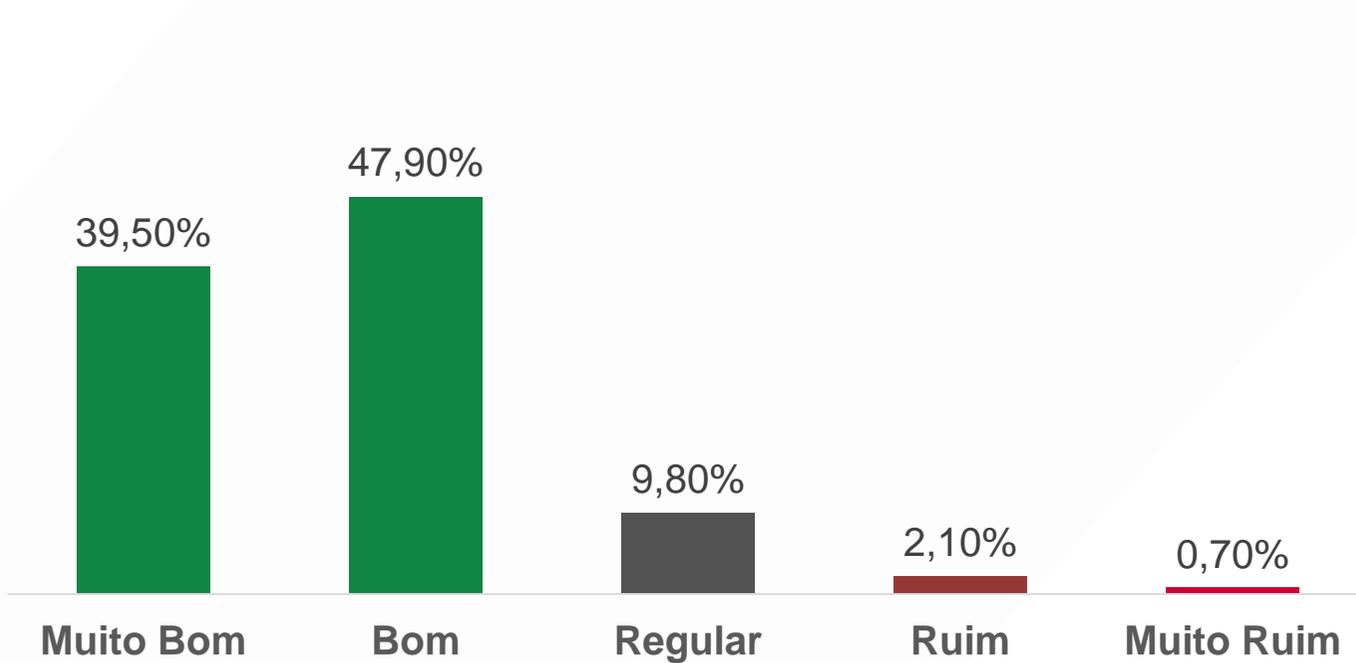
POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|-------------------|--------|--------|--------|
| Muito Bom | 18,90% | 18,74% | 20,00% |
| Bom | 36,60% | 36,21% | 39,23% |
| Regular | 8,10% | 8,16% | 7,69% |
| Ruim | 1,60% | 1,61% | 1,54% |
| Muito Ruim | 0,90% | 0,80% | 1,54% |
| Não sei | 33,90% | 34,48% | 30,00% |
| <i>Base</i> | 1000 | 870 | 130 |
| Top2Box | 83,96% | 83,86% | 84,62% |
| Bottom2Box | 3,78% | 3,68% | 4,40% |
| <i>Base</i> | 661 | 570 | 91 |

RESULTADOS

9

Como você qualifica o seu plano?



Top2Box: **87,40%**



Bottom2Box: **2,80%**

A avaliação do plano Unimed Porto Alegre é elevada.
O Top2Box foi de 87,40%, considerando-se as respostas válidas.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Como você qualifica
o seu plano?

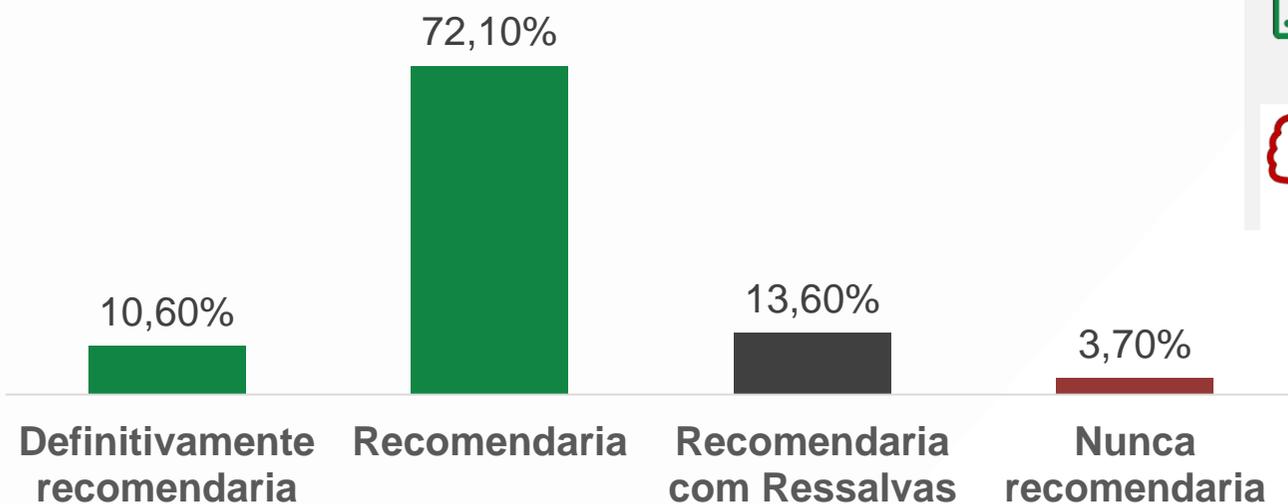
POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|-------------|-------------|------------|------------|
| Muito Bom | 39,50% | 39,08% | 42,31% |
| Bom | 47,90% | 48,28% | 45,38% |
| Regular | 9,80% | 9,89% | 9,23% |
| Ruim | 2,10% | 2,07% | 2,31% |
| Muito Ruim | 0,70% | 0,69% | 0,77% |
| <i>Base</i> | <i>1000</i> | <i>870</i> | <i>130</i> |
| Top2Box | 87,40% | 87,36% | 87,69% |
| Bottom2Box | 2,80% | 2,76% | 3,08% |

RESULTADOS

10

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria: **82,70%**



Não recomendaria: **3,70%**

A maioria dos beneficiários (82,70%) recomendaria o plano UNIMED, 13,60% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,70% não o recomendariam.



Base: 1000 beneficiários;
Margem de erro: 3,1%
Nível de confiança: 95%



SEGMENTAÇÃO

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

POR TIPO DE PLANO

| | Total | PJ | PF |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| Definitivamente recomendaria | 10,60% | 10,46% | 11,54% |
| Recomendaria | 72,10% | 72,99% | 66,15% |
| Recomendaria com Ressalvas | 13,60% | 12,99% | 17,69% |
| Nunca recomendaria | 3,70% | 3,56% | 4,62% |
| <i>Base</i> | 1000 | 870 | 130 |



CONCLUSÕES





CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

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

Aproximadamente um terço 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 pronto atendimento.

Menos de um quinto 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 90,34%, 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 80,84%, considerando as respostas válidas.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Cerca de um quarto 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 88,56%, considerando as respostas válidas.

Menos de um quinto 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 83,96%, 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 Porto Alegre como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 9,80% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,80% das respostas. O Top2Box obtido foi de 87,40%, considerando as respostas válidas.

A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Unimed Porto Alegre (82,70%). Um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação (13,60%). A contraindicação atinge apenas 3,70% das respostas.

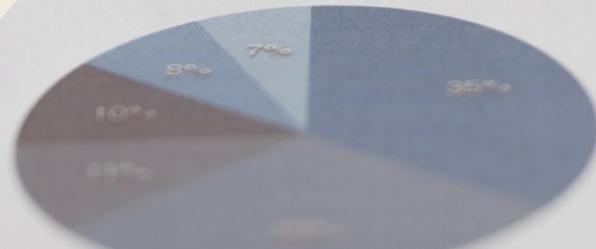


AGÊNCIA DE PESQUISAS

41.3092-7505

www.zoompesquisas.com.br

● April ● May ● June ● July ● August ● September



| DATE | TIME (MINUTES) | PACE (MINUTES/MILE) |
|------|----------------|---------------------|
| 4/1 | 20.00 | 10.00 |
| 4/3 | 25.30 | 11.24 |
| 4/10 | 30.00 | 12.00 |
| 4/12 | 30.20 | 12.08 |
| 4/14 | 30.40 | 12.16 |
| 4/16 | 30.60 | 12.24 |
| 4/18 | 30.80 | 12.32 |
| 4/20 | 31.00 | 12.40 |
| 4/22 | 31.20 | 12.48 |
| 4/24 | 31.40 | 12.56 |
| 4/26 | 31.60 | 12.64 |
| 4/28 | 31.80 | 12.72 |
| 4/30 | 32.00 | 12.80 |