

RELATÓRIO PESQUISA QUANTITATIVA

Unimed 
Costa Oeste

PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

JULHO 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 Costa Oeste, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

CENÁRIO

A Unimed Costa Oeste 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 Costa Oeste com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Costa Oeste, acima de 18 anos.



METODOLOGIA



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.

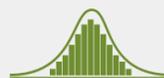
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

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 39.316 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 25/06/2018 a 04/07/2018.



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 39.316 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Costa Oeste, foram abordados no total 5.419 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	414
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	73
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	4.932

Em relação ao item (i), 14 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.

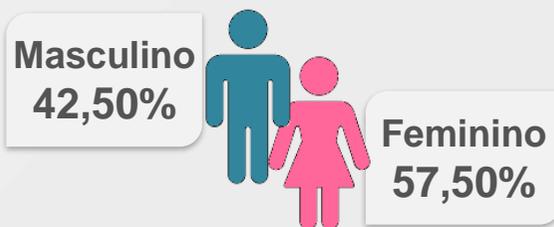


PERFIL DA AMOSTRA



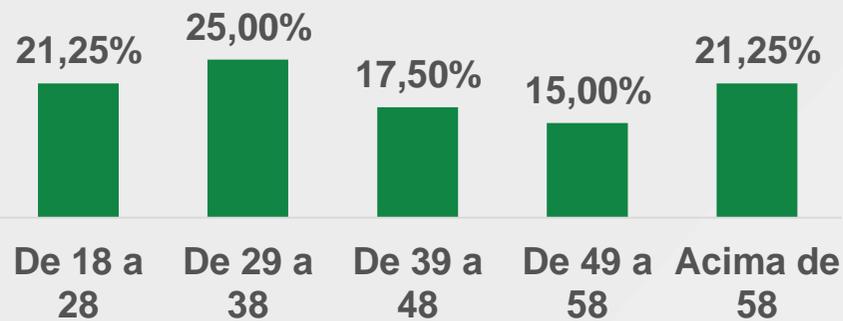
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

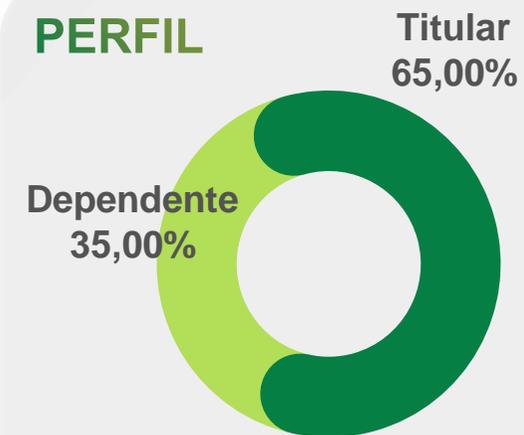


FAIXA ETÁRIA

Idade Média
44 anos



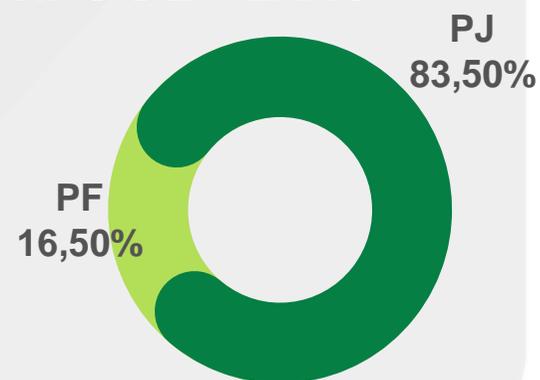
PERFIL



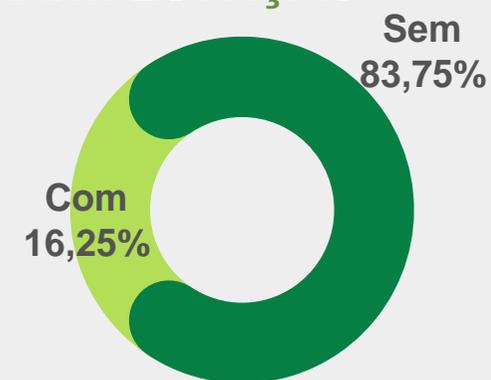
ESCOLARIDADE



TIPO DE PLANO



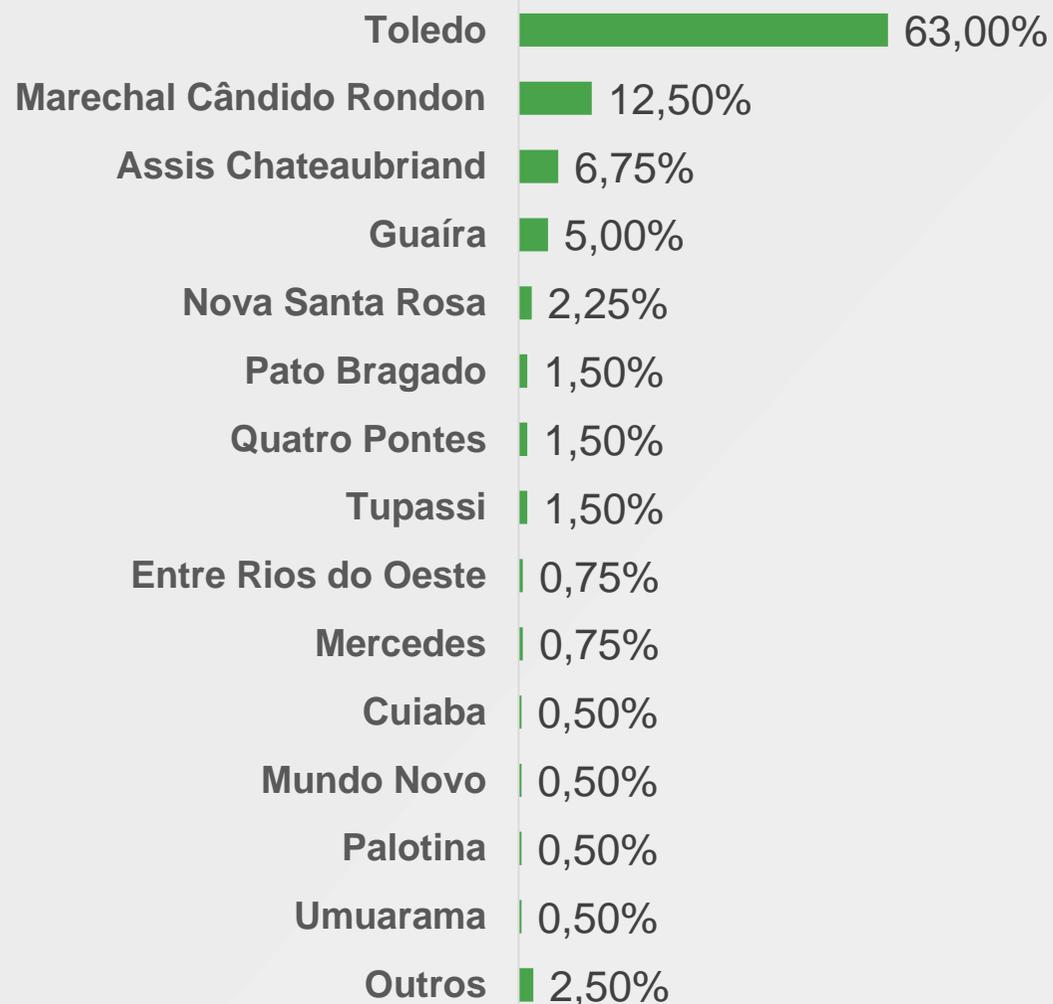
MANIFESTAÇÃO



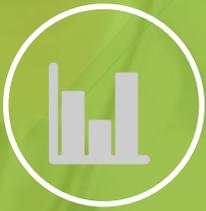
Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA

MUNICÍPIO



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

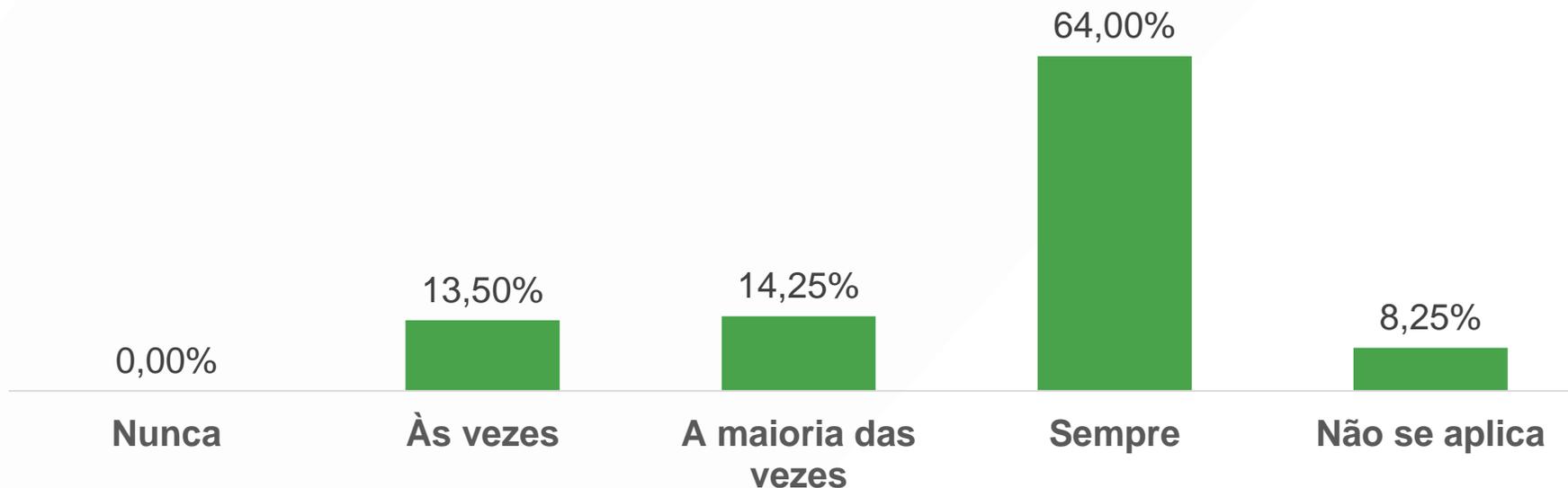


RESULTADOS

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 obteve atendimento por meio do plano (64,00%) ou na maioria das vezes (14,25%). Cerca um décimo encontrou dificuldades eventuais quando precisou. Apenas 8,25% não precisou de cuidados de saúde nos últimos 12 meses.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
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?

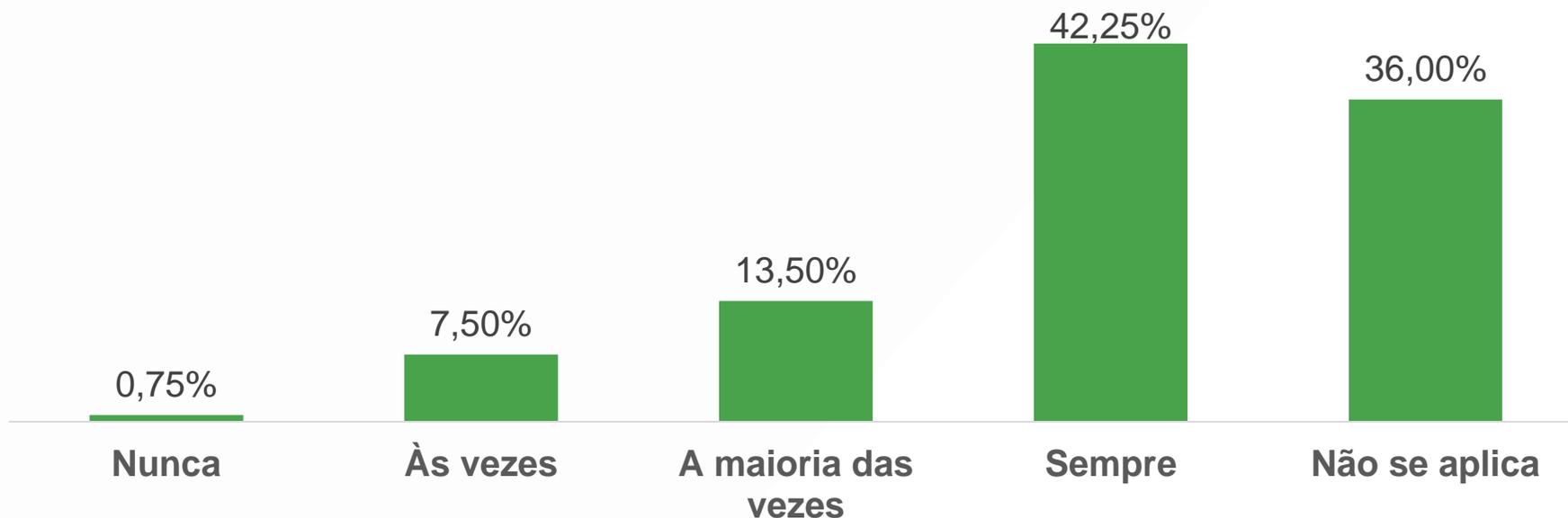
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	13,50%	13,77%	12,12%
A maioria das vezes	14,25%	14,67%	12,12%
Sempre	64,00%	62,57%	71,21%
Não se aplica	8,25%	8,98%	4,55%
<i>Base</i>	400	334	66

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 (42,25%) ou na maioria das vezes (13,50%) que necessitou de atenção imediata. Pouco mais de um terço (36,00%) não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
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	0,75%	0,90%	0,00%
Às vezes	7,50%	7,78%	6,06%
A maioria das vezes	13,50%	13,77%	12,12%
Sempre	42,25%	43,71%	34,85%
Não se aplica	36,00%	33,83%	46,97%
<i>Base</i>	400	334	66

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.?



Um décimo afirmou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

POR TIPO DE PLANO

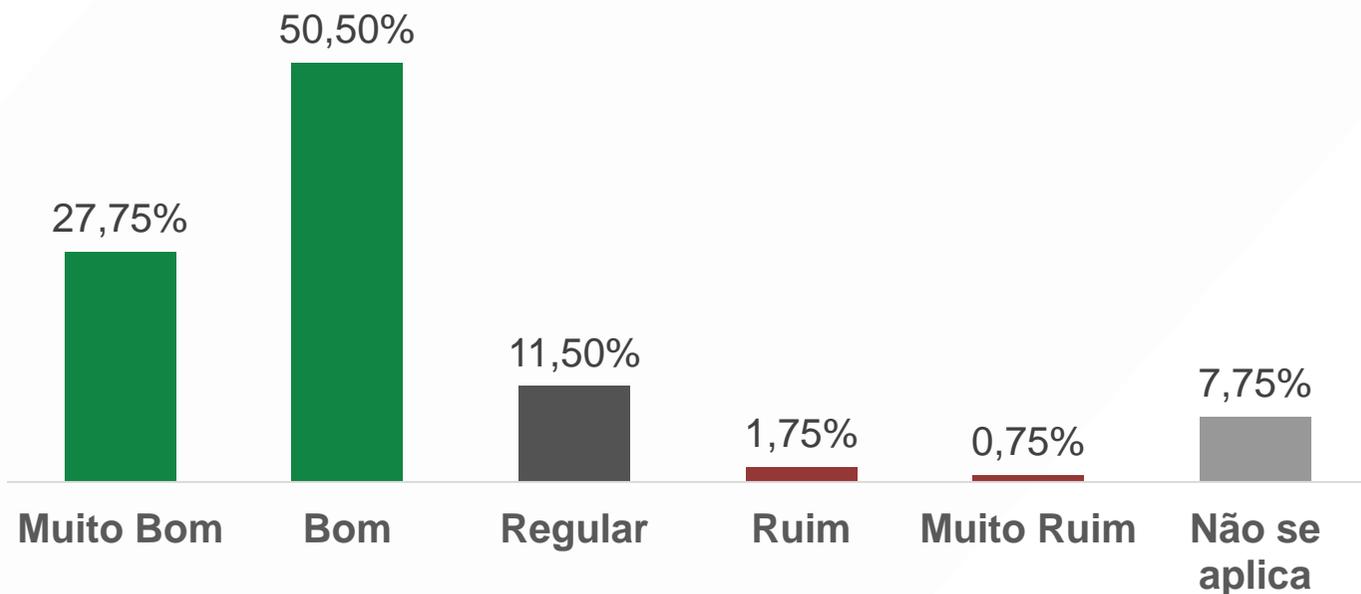
	PJ	PF
Sim	5,99%	31,82%
Não	94,01%	68,18%
Base	334	66

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: **84,82%**



Bottom2Box: **2,71%**

**Considerando a base de respostas válidas (369).*

No geral, os beneficiários avaliaram bem a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde: 50,50% atribuíram Bom e 27,75% Muito Bom.



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



SEGMENTAÇÃO

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

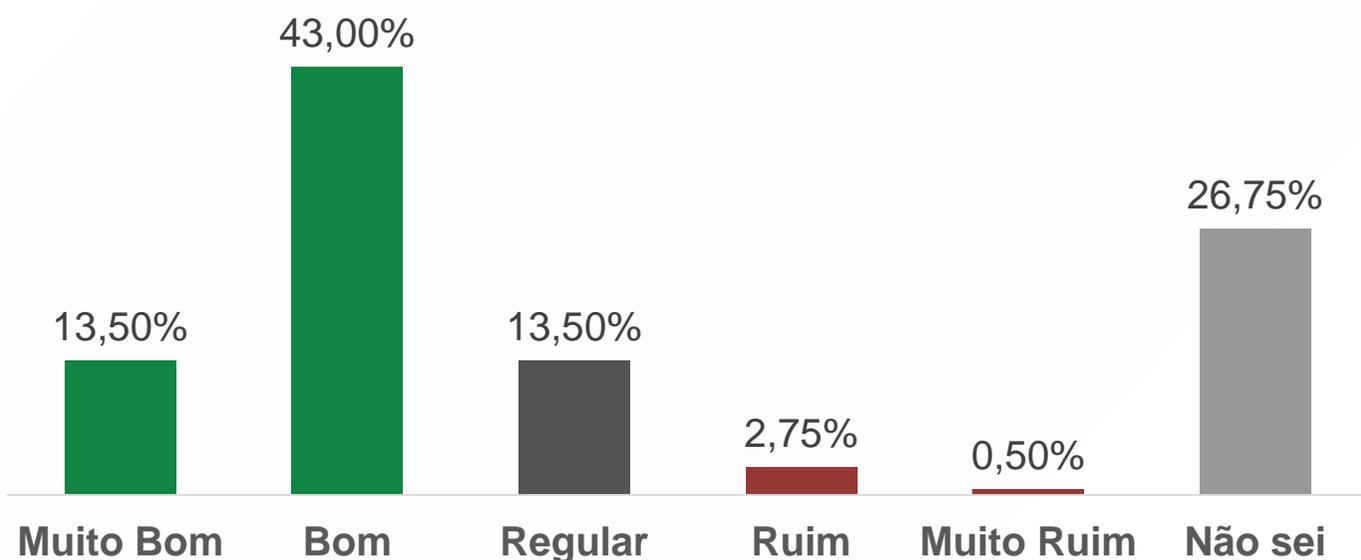
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	27,75%	26,35%	34,85%
Bom	50,50%	51,20%	46,97%
Regular	11,50%	11,38%	12,12%
Ruim	1,75%	1,80%	1,52%
Muito Ruim	0,75%	0,60%	1,52%
Não se aplica	7,75%	8,68%	3,03%
<i>Base</i>	400	334	66
Top2Box	84,82%	84,92%	84,38%
Bottom2Box	2,71%	2,62%	3,13%
<i>Base</i>	369	305	64

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: **77,13%**



Bottom2Box: **4,44%**

**Considerando a base de respostas válidas (293).*

No geral, o grau de satisfação dos beneficiários em relação ao acesso, físico ou digital, à lista de prestadores de serviços credenciados é alto: 43,00% atribuíram Bom e 13,50% Muito Bom.

Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
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?

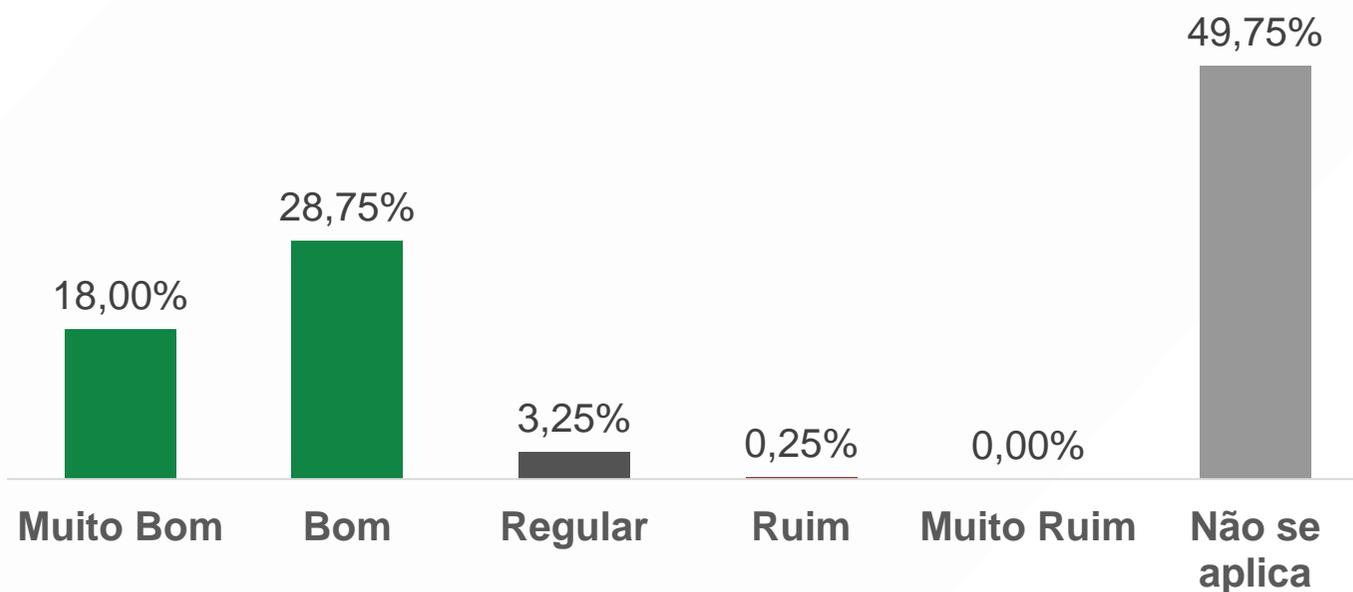
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	13,50%	13,17%	15,15%
Bom	43,00%	44,31%	36,36%
Regular	13,50%	12,28%	19,70%
Ruim	2,75%	3,29%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,60%	0,00%
Não sei	26,75%	26,35%	28,79%
<i>Base</i>	400	334	66
Top2Box	77,13%	78,05%	72,34%
Bottom2Box	4,44%	5,28%	0,00%
<i>Base</i>	293	246	47

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: **93,03%**



Bottom2Box: **0,50%**

**Considerando a base de respostas válidas (201).*

A maioria dos beneficiários que acessou os canais SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico atribuiu Bom (28,75%) ou Muito Bom (18,00%) para o atendimento recebido. Praticamente a metade dos beneficiários não entraram em contato ou não avaliaram os canais de atendimento.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
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?

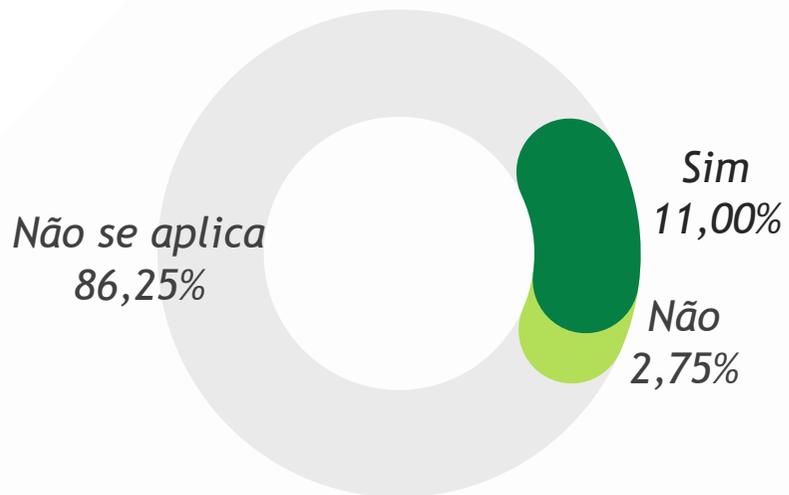
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	18,00%	15,57%	30,30%
Bom	28,75%	29,64%	24,24%
Regular	3,25%	2,69%	6,06%
Ruim	0,25%	0,30%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	49,75%	51,80%	39,39%
<i>Base</i>	400	334	66
Top2Box	93,03%	93,79%	90,00%
Bottom2Box	0,50%	0,62%	0,00%
<i>Base</i>	201	161	40

RESULTADOS

7

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



A maioria dos entrevistados (86,25%) não registrou reclamação na Operadora nos últimos 12 meses. Dos beneficiários que registraram (13,75%), a maioria teve sua demanda resolvida.

POR TIPO DE PLANO

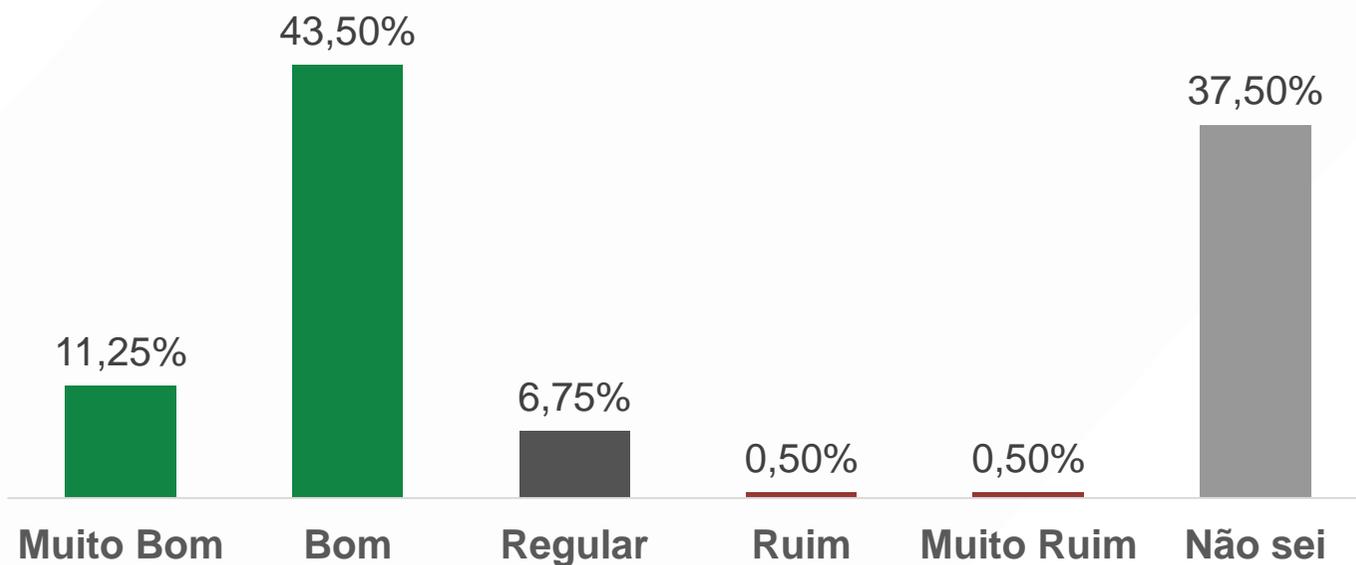
	PJ	PF
Sim	9,28%	19,70%
Não	2,40%	4,55%
Não se aplica	88,32%	75,76%
<i>Base</i>	334	66

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: **87,60%**



Bottom2Box: **1,60%**

**Considerando a base de respostas válidas (250).*

A maioria dos beneficiários atribuiu Bom (43,50%) ou Muito Bom (11,25%) para a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde. Pouco mais de um terço (37,50%) não soube avaliar a documentação exigida.



Base: 400 beneficiários;
Margem de erro: 4,9%
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?

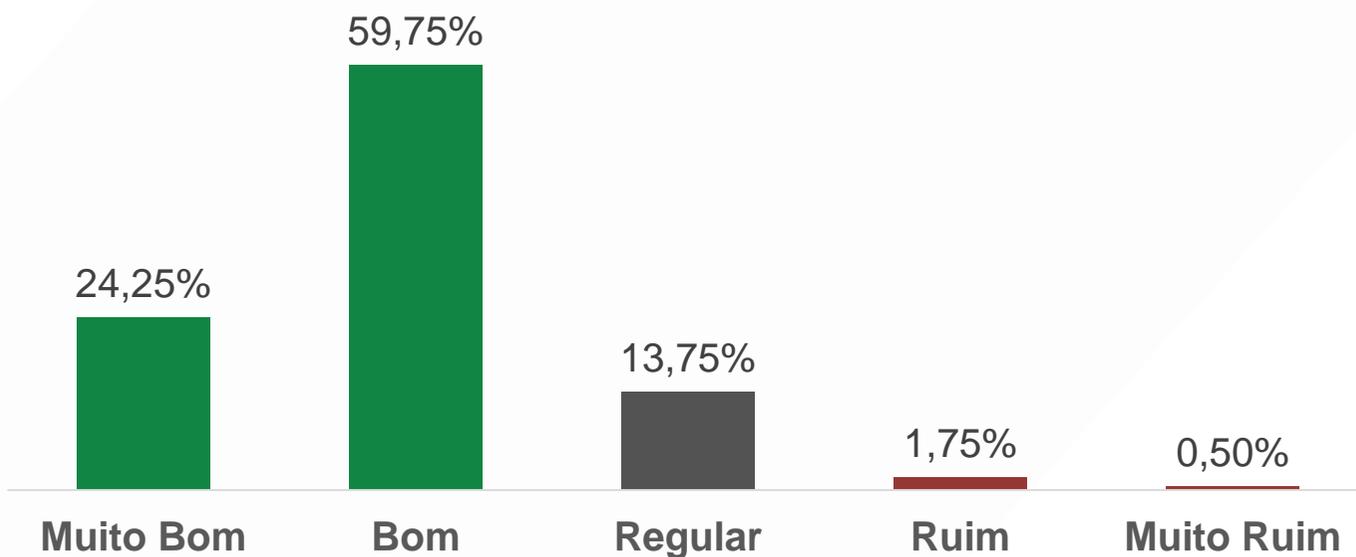
POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	11,25%	10,78%	13,64%
Bom	43,50%	43,41%	43,94%
Regular	6,75%	6,29%	9,09%
Ruim	0,50%	0,60%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,30%	1,52%
Não sei	37,50%	38,62%	31,82%
<i>Base</i>	400	334	66
Top2Box	87,60%	88,29%	84,44%
Bottom2Box	1,60%	1,46%	2,22%
<i>Base</i>	250	205	45

RESULTADOS

9

Como você qualifica o seu plano?



Top2Box: **84,00%**



Bottom2Box: **2,25%**

A avaliação do plano de saúde da Unimed Costa Oeste é alta. O Top2Box foi de 84,00%, considerando as respostas válidas.



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



SEGMENTAÇÃO

Como você qualifica
o seu plano?

POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Muito Bom	24,25%	23,95%	25,76%
Bom	59,75%	59,28%	62,12%
Regular	13,75%	14,37%	10,61%
Ruim	1,75%	1,80%	1,52%
Muito Ruim	0,50%	0,60%	0,00%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>334</i>	<i>66</i>
Top2Box	84,00%	83,23%	87,88%
Bottom2Box	2,25%	2,40%	1,52%

RESULTADOS

10

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria: **83,50%**



Não recomendaria: **1,75%**

A maioria dos beneficiários (83,50%) recomendaria o plano da Unimed Costa Oeste, 14,75% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,75% não recomendariam.



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



SEGMENTAÇÃO

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

POR TIPO DE PLANO

	Total	PJ	PF
Definitivamente recomendaria	5,50%	5,39%	6,06%
Recomendaria	78,00%	78,14%	77,27%
Recomendaria com Ressalvas	14,75%	15,27%	12,12%
Nunca recomendaria	1,75%	1,20%	4,55%
<i>Base</i>	400	334	66



CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS



CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

No geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Costa Oeste. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca 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 atendimento emergencial.

Um décimo 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 alta. O Top2Box obtido foi de 84,82%, baseando-se nas respostas válidas.

A lista dos prestadores de serviços credenciados também obteve índice de satisfação alto em relação à facilidade de compreensão e acesso. O Top2Box obtido foi de 77,13%, considerando as respostas válidas.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

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 ajuda que precisava. O Top2Box obtido foi de 93,03%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo (13,75%) 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 obteve um grau de satisfação alto. O Top2Box obtido foi de 87,60%, considerando as respostas válidas. Pouco mais de um terço dos beneficiários não soube avaliar a documentação exigida.



CONCLUSÕES

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Costa Oeste como Bom ou Muito Bom. O Top2Box obtido foi de 84,00%. A classificação Regular atingiu 13,75% das respostas e Ruim ou Muito Ruim 2,25%.

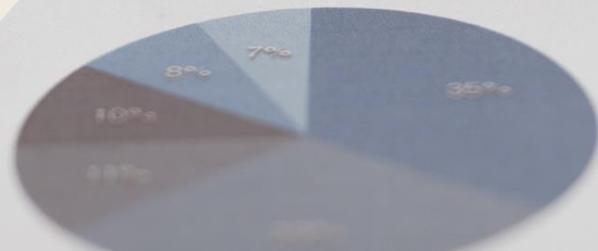
A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Unimed Costa Oeste (83,50%). Pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação (14,75%). A contraindicação atingiu apenas 1,75% das respostas.



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 12.24.