

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - IDSS

ANO BASE 2019



# SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	10
04	ATENÇÃO À SAUDE	13
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	19
06	AVALIAÇÃO GERAL	23
07	ESTATÍSTICAS	26
08	CONCLUSÕES	29

# INTRODUÇÃO





## INTRODUÇÃO

### EMPRESA

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

### RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

A Unimed Alta Mogiana 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 Alta Mogiana com os serviços prestados pela Operadora.



### PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Alta Mogiana, com 18 anos ou mais.

# 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.

### INDICADORES

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

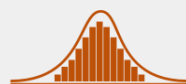
**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



### TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



### UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 20.202 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 15.714. Amostra total de 400 entrevistas. Margem de erro de 4,8% com nível de confiança de 95%.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 16/03/2020 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 Alta Mogiana é 20.202. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 15.714 cadastros. Foram abordados no total 4.525 beneficiários identificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	420
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	219
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	33
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	3.853
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>9%</b>

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

Em relação ao item (i), 20 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



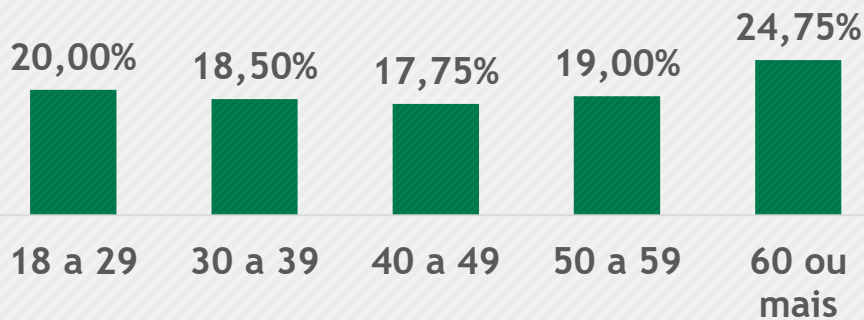
# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO

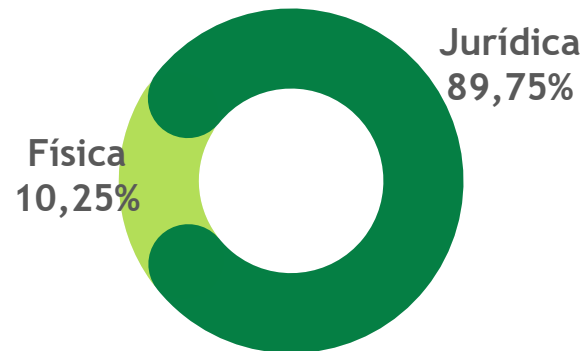


## FAIXA ETÁRIA

Idade Média  
46 anos



## TIPO DE PLANO



## PERFIL

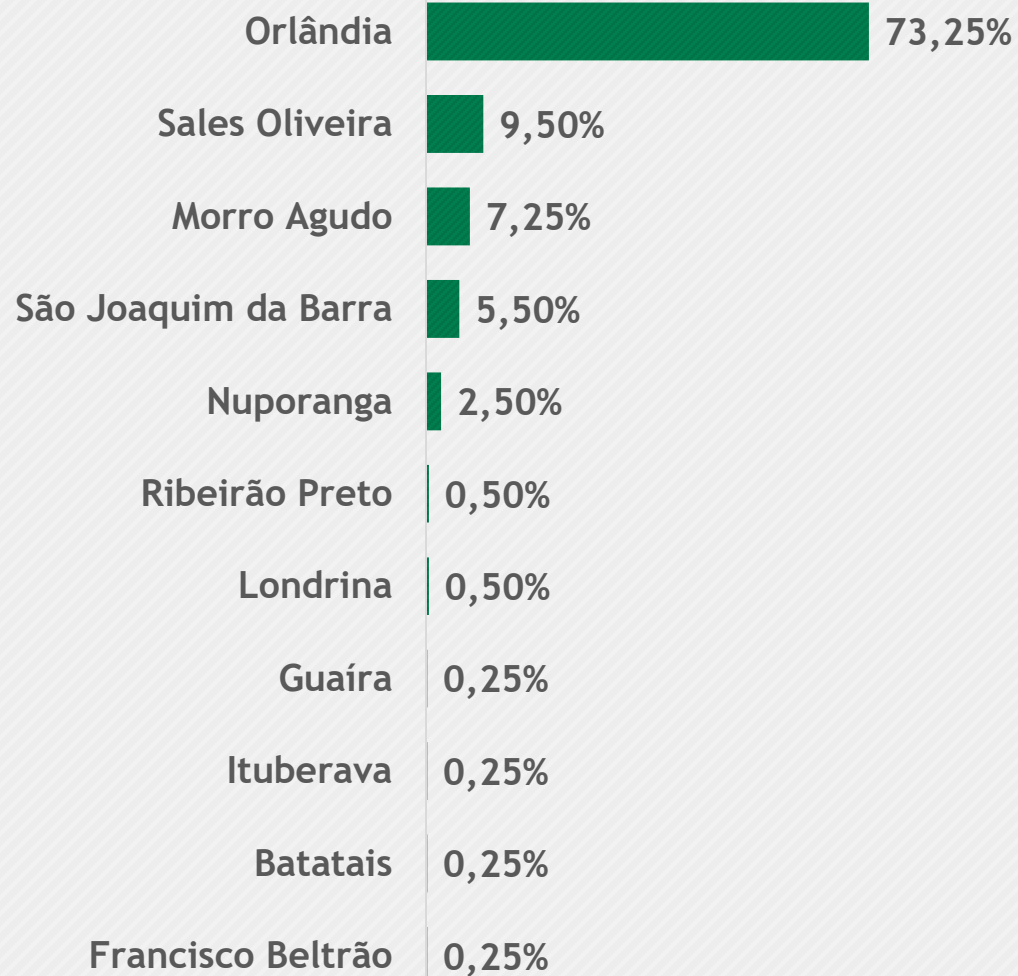


Base: 400 beneficiários  
Nível de confiança: 95%  
Margem de erro: 4,8%

# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE QUE RESIDE



Base: 400 beneficiários  
Nível de confiança: 95%  
Margem de erro: 4,8%

# ATENÇÃO À SAÚDE



# ATENÇÃO À SAÚDE



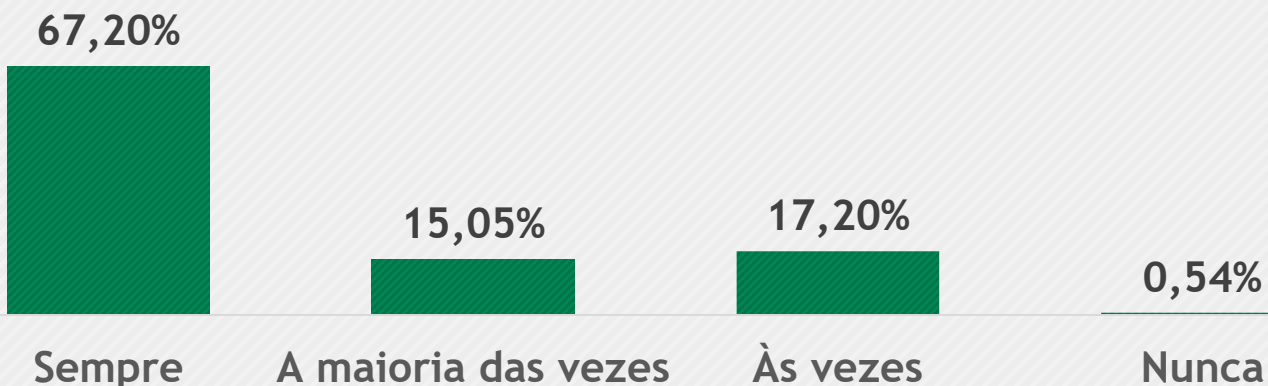
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Top2Box

82,25%

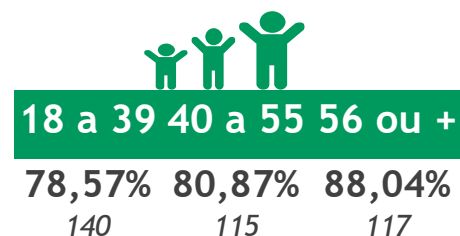
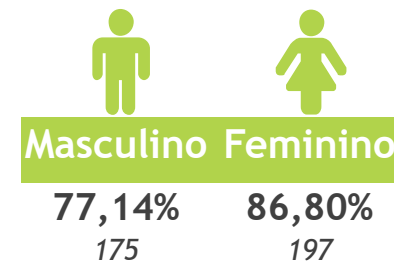
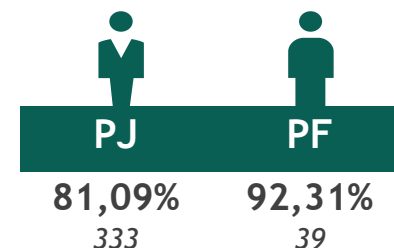
Bottom2Box

17,74%



A maioria dos beneficiários conseguiu acesso aos cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Pouco menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 28 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 7% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 372 beneficiários

Margem de erro: 5,0%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Top2Box

86,76%

Bottom2Box

13,24%

68,64%

18,12%

11,15%

2,09%

Sempre

A maioria das vezes

Às vezes

Nunca

Pouco mais de um quarto dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Perfil



PJ

87,16%  
257



PF

83,33%  
30



Masculino

84,30%  
121



Feminino

88,55%  
166



18 a 39 40 a 55 56 ou +

88,24% 87,50% 84,27%  
102 96 89

Nota: 113 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 28% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 287 beneficiários

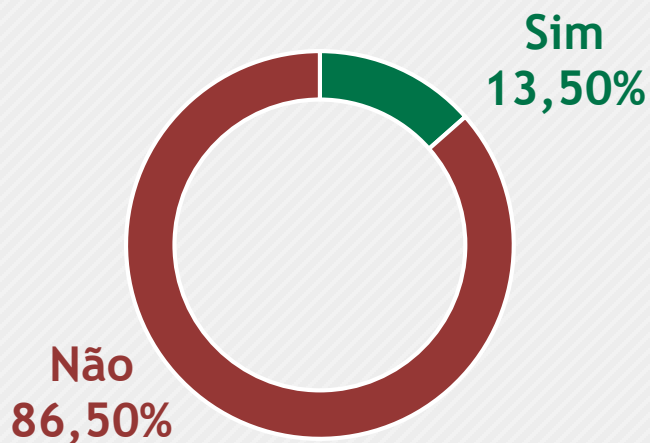
Margem de erro: 5,7%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE

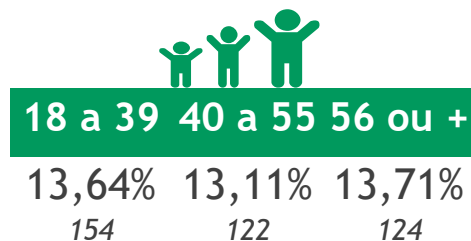
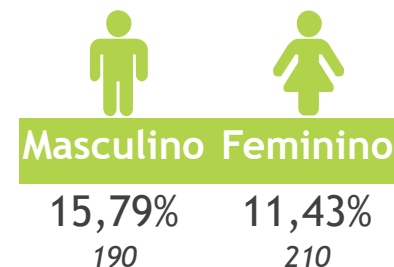
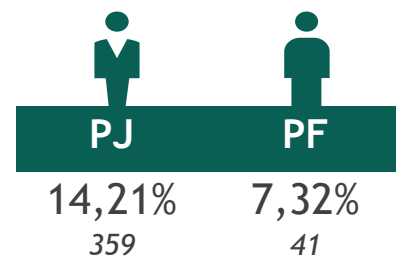


Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

## % de Sim Por Perfil



Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,8%  
Nível de confiança: 95%



# ATENÇÃO À SAÚDE



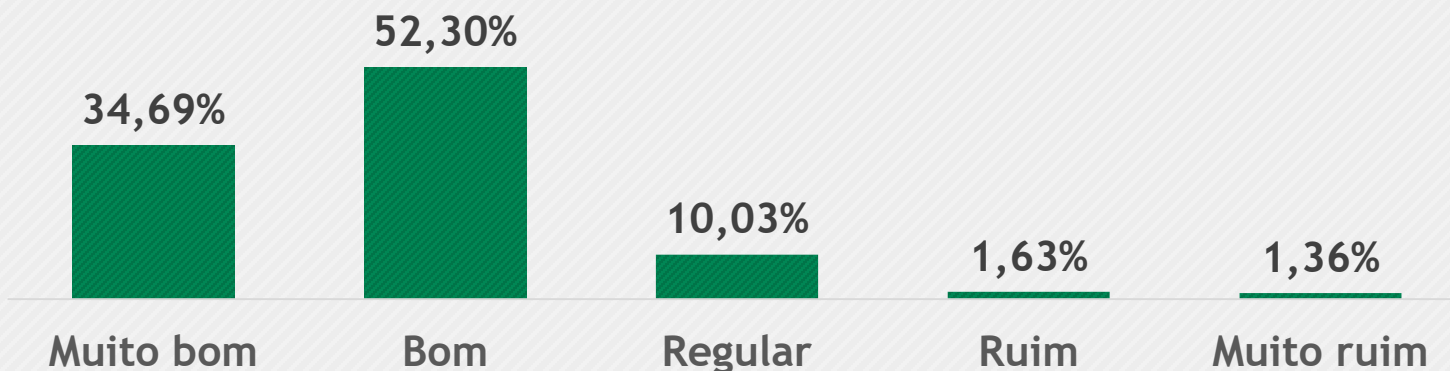
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Top2Box

86,99%

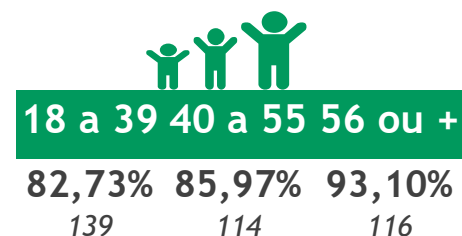
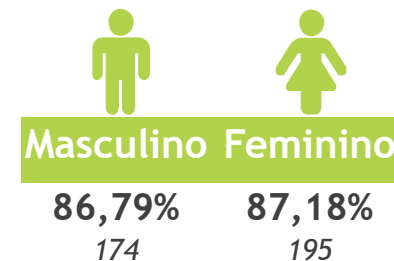
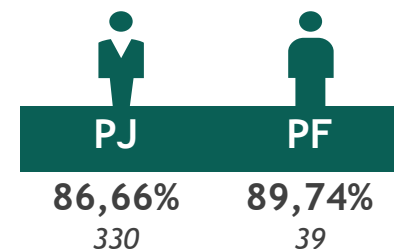
Bottom2Box

2,99%



A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva.  
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 31 entrevistados não avaliaram, o que representa 8% da amostra.  
Base: 369 beneficiários

Margem de erro: 5,0%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



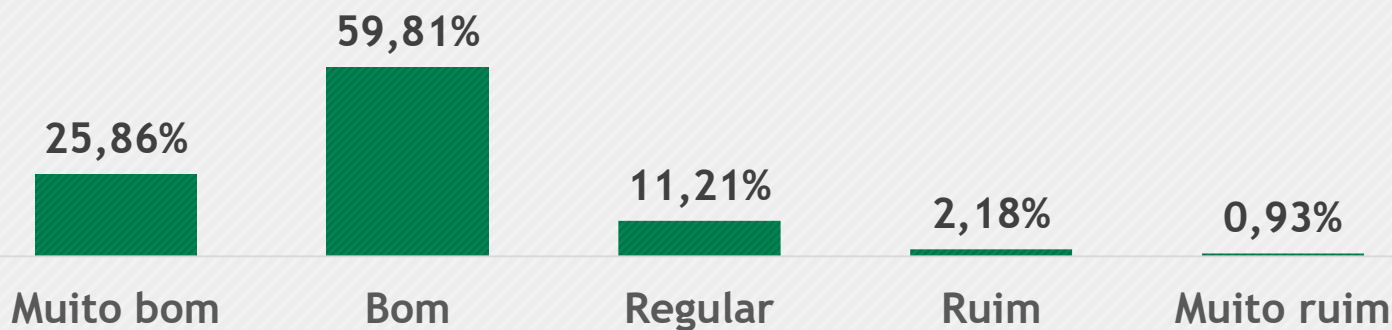
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

Top2Box

85,67%

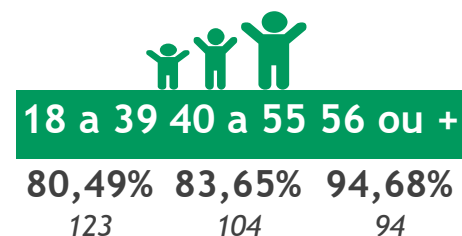
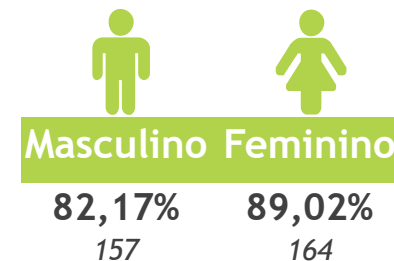
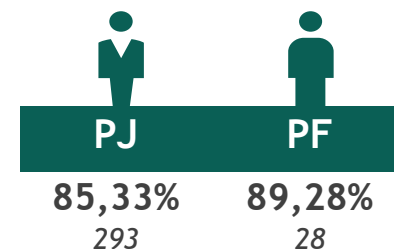
Bottom2Box

3,11%



Um quinto não soube avaliar o acesso à lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 79 entrevistados não avaliaram, o que representa 20% da amostra.  
Base: 321 beneficiários

Margem de erro: 5,4%

Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



# CANAIS DE ATENDIMENTO



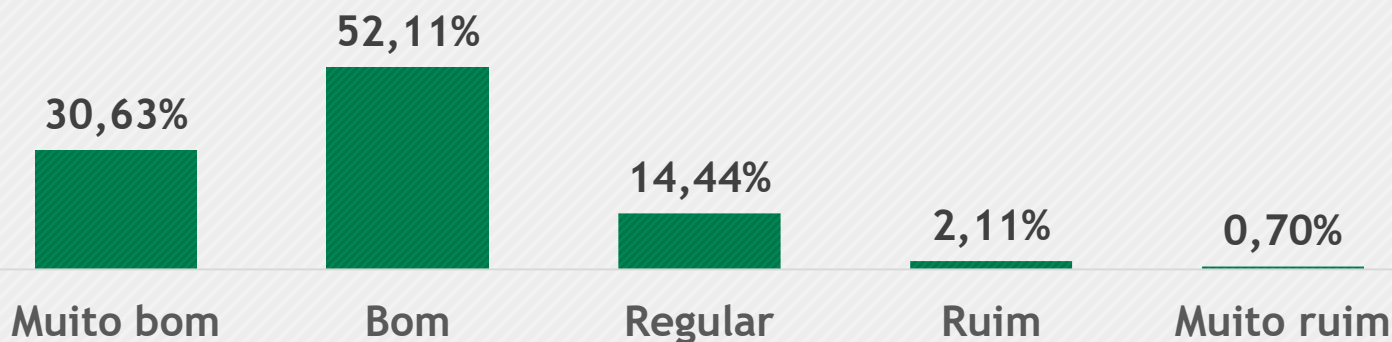
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Top2Box 

82,74%

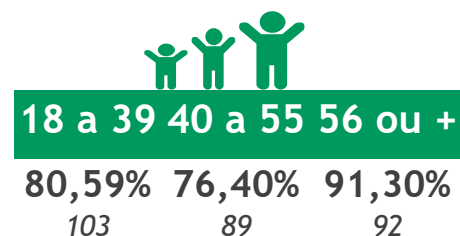
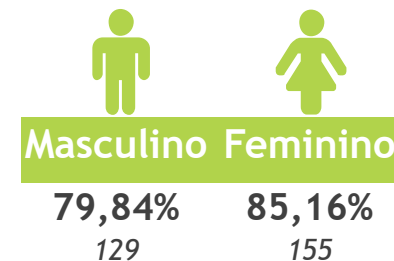
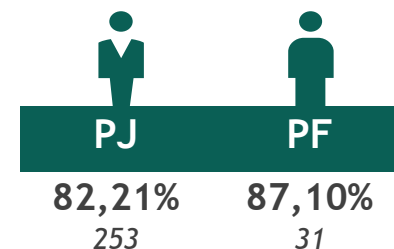
Bottom2Box 

2,81%



Cerca de um terço dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que utilizaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso às informações de que precisava.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 116 entrevistados não avaliaram, o que representa 29% da amostra.

Base: 284 beneficiários

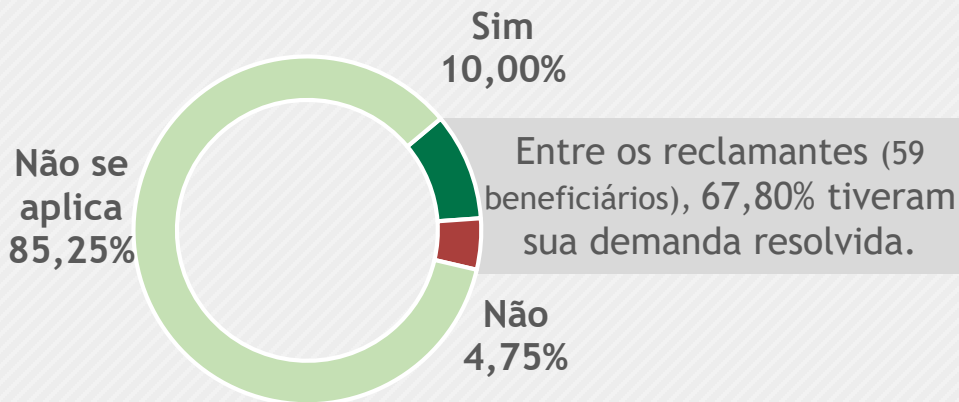
Margem de erro: 5,8%

Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora.

## Por Perfil

	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	9,75%	12,20%	11,58%	8,57%
Não	5,01%	2,44%	5,26%	4,29%
NA	85,24%	85,37%	83,16%	87,14%
Base	359	41	190	210

	18 a 39	40 a 55	56 ou +
Sim	8,44%	11,48%	10,48%
Não	4,55%	6,56%	3,23%
NA	87,01%	81,97%	86,29%
Base	154	122	124

Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,8%  
Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



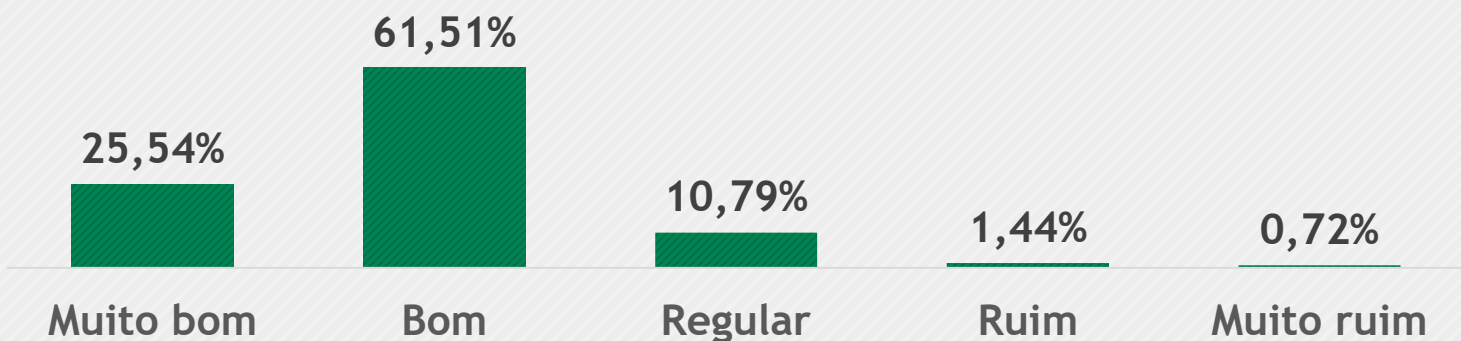
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Top2Box

87,05%

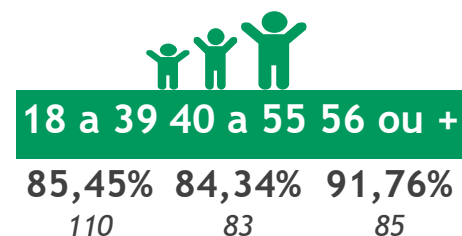
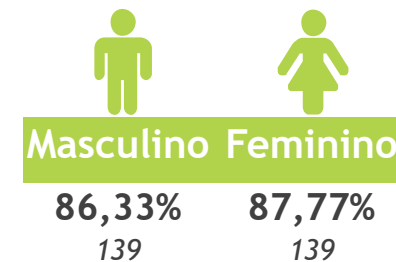
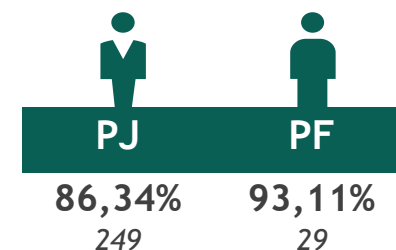
Bottom2Box

2,16%



Cerca de um terço não soube avaliar a documentação exigida pela Operadora. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários.

## Top2Box Por Perfil



Nota: 122 entrevistados não avaliaram, o que representa 30,5% da amostra.

Base: 278 beneficiários

Margem de erro: 5,8%

Nível de confiança: 95%

# AVALIAÇÃO GERAL



# AValiação GERAL



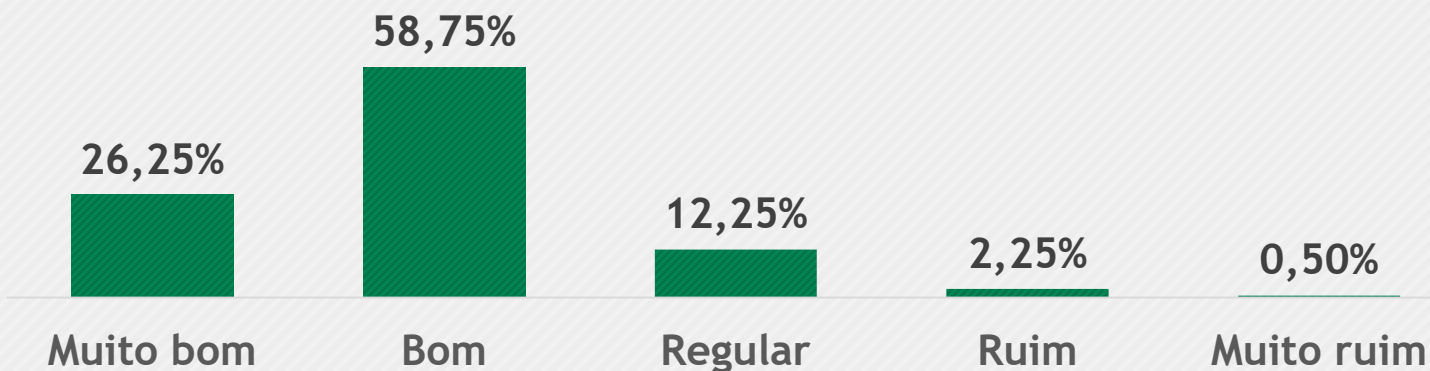
Como você avalia seu plano de saúde?

Top2Box

85,00%

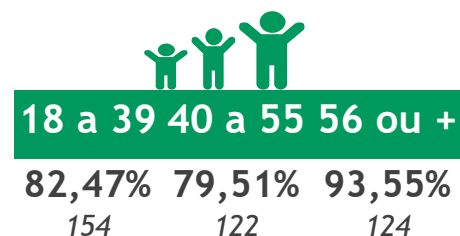
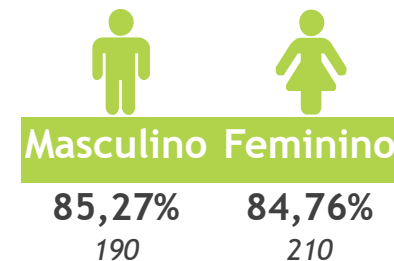
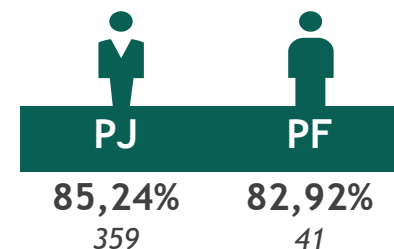
Bottom2Box

2,75%



A satisfação com o plano da Unimed Alta Mogiana é positiva. A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

## Top2Box Por Perfil





# AValiação GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Recomendaria

81,50%

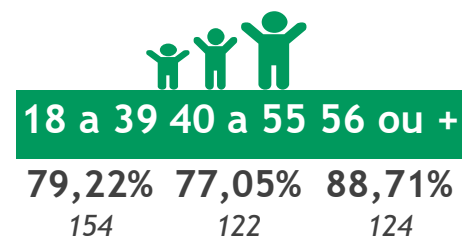
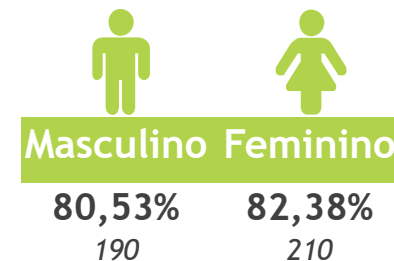
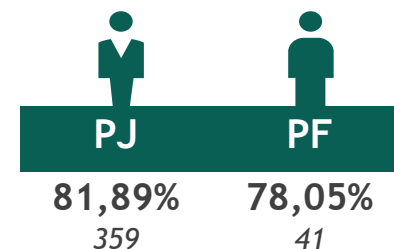
Não recomendaria

6,25%



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Alta Mogiana, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e uma pequena parcela não o recomendaria.

## Recomendaria Por Perfil



# ESTATÍSTICAS

# ESTATÍSTICAS

Para cálculo das estatísticas as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1

Resposta	Peso
Muito Bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito Ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com Ressalvas	2
Não recomendaria	1

*\*Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.*

*Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.*

# ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	372	3,49	0,79	0,04	3,41	3,57
Frequência de atendimento de atenção imediata	287	3,53	0,77	0,05	3,44	3,62
Atenção em saúde recebida	369	4,17	0,78	0,04	4,09	4,25
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	321	4,07	0,73	0,04	3,99	4,16
Atendimento, considerando o acesso as informações	284	4,10	0,77	0,05	4,01	4,19
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	278	4,10	0,69	0,04	4,02	4,18
Avaliação do Plano	400	4,08	0,72	0,04	4,01	4,15
Recomendação	400	2,83	0,65	0,03	2,77	2,89

# CONCLUSÕES





## Conclusões

### ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Alta Mogiana. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Aproximadamente um quinto encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 82,25%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um quarto 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 de urgência ou emergência. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 86,76%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é positiva. O Top2Box obtido foi de 86,99%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quinto dos entrevistados não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. Considerando os que avaliaram o Top2Box obtido foi de 85,67%.



## Conclusões

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Aproximadamente um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Alta Mogiana nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 82,74%, considerando as respostas válidas.

A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, a maior parte 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 87,05%, considerando as respostas válidas.



## Conclusões

### AVALIAÇÃO GERAL

A satisfação com o plano da Unimed Alta Mogiana é positiva. A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Alta Mogiana como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 12,25% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,75% das respostas. O Top2Box obtido foi de 85,00%.

81,50% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Alta Mogiana, 12,25% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 6,25% não o recomendaria.





AGÊNCIA DE PESQUISAS

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

41 3092-7505

