

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
Nota Técnica



ÍNDICE

NOTA TÉCNICA	slide 03
PLANO AMOSTRAL	slide 15
QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	slide 18



Nota Técnica



Nota Técnica

NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS (https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfacao.pdf) fossem respeitados.

- **Qualidade do cadastro de beneficiários**

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

- **Período de realização da pesquisa:**

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Noroeste/RS, foi realizada entre 06/12/2023 a 29/01/2024, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2020).

Nota Técnica

- **Unidade de análise e resposta:**

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Noroeste/RS, independentemente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento Técnico da ANS.

- **População alvo e os estratos adotados:**

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 35 / 36 a 59 / 60 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (PJ e PF) e
- Coordenadoria (Frederico Westphalen, Ijuí, Palmeira das Missões, Panambi, Santo Augusto, Tenente Portela, Três Passos e Fora da área de ação)

- **Sistemas de referência:**

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Unimed Noroeste/RS, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

Nota Técnica

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS através da proporção, que é definida pela razão entre número de elementos com determinada característica pelo número total de ocorrências registradas no conjunto (de todos os valores que a variável pode assumir).

- Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Noroeste/RS, com 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e colaboradores da Operadora.

- Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada.

Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas questões complementares. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e quais eram as questões adicionais da Operadora.

Nota Técnica

- Cadastro de beneficiários:

Dos 41.761 cadastros de beneficiários da Unimed Noroeste/RS com 18 anos ou mais, foram abordados 14.350 beneficiários no decorrer da pesquisa. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

- Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Após a determinação dos estratos, foi realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS.

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.

Nota Técnica

- Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Noroeste/RS foi de 4,0%, tendo em vista o universo de 41.761 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 600 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n – amostra calculada

N – população

Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral

Nota Técnica

- Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

Proporção $\hat{p} = \frac{X}{n}$

X - número de elementos com determinada característica
n - tamanho da amostra

Erro amostral $\varepsilon = Z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança
p - verdadeira probabilidade do evento
n - tamanho da amostra

- Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

- Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra. Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação. Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas, ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Nota Técnica

- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. 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 total de beneficiários da Unimed Noroeste/RS é 54.151 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 41.761 cadastros. Foram abordados 14.350 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	620
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	304
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	32
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.293
v) Outros**	101
Beneficiário não contatado	27.411
Taxa de respondentes	4%

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

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 20 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), 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. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Nota Técnica

- 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 substituído por outro respondente 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.
- 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.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Nota Técnica

- 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 Inteligência em 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.

Nota Técnica

- Relatório final com os resultados da pesquisa:

A Unimed Noroeste/RS recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões complementares foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Inteligência em Pesquisas.

c) Descrição do universo amostral:

41.761 beneficiários com 18 anos ou mais.

d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Noroeste/RS, com 18 anos ou mais.

e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

600 entrevistas, erro amostral de 4,0%, com nível de confiança de 95%.

A coleta dos dados foi realizada entre 06/12/2023 a 29/01/2024.

Nota Técnica

f) Forma de coleta de dados:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

g) Taxa de respondentes:

Considerando o total de 14.350 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 600 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 4%.

h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado:

Descrito na página 10 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa.

i) Estatística descritiva para cada quesito do questionário:

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas no Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados 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.

j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:

Descrito no Relatório da Pesquisa para cada quesito do questionário.

Plano Amostral



Plano Amostral

Gênero	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Feminino	23.054	55,20%	335	55,83%
Masculino	18.707	44,80%	265	44,17%
Total	41.761	100,00%	600	100,00%

Faixa Etária	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
De 18 a 35	13.107	31,39%	186	31,00%
De 36 a 59	16.723	40,04%	244	40,67%
60 ou mais	11.931	28,57%	170	28,33%
Total	41.761	100,00%	600	100,00%

Perfil	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Titular	28.537	68,33%	423	70,50%
Dependente	13.224	31,67%	177	29,50%
Total	41.761	100,00%	600	100,00%

Plano Amostral

Tipo de Plano	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
PJ	35.392	84,75%	508	84,67%
PF	6.369	15,25%	92	15,33%
Total	41.761	100,00%	600	100,00%

Coordenadoria	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Ijuí	17.230	41,26%	226	37,67%
Panambi	10.054	24,08%	123	20,50%
Frederico Westphalen	4.401	10,54%	67	11,17%
Fora da Área de Ação	2.856	6,84%	51	8,50%
Três Passos	2.466	5,91%	43	7,17%
Tenente Portela	1.901	4,55%	35	5,83%
Santo Augusto	1.879	4,50%	36	6,00%
Palmeira das Missões	974	2,33%	19	3,17%
Total	41.761	100,00%	600	100,00%

Questionário



Questionário

APRESENTAÇÃO

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem).

Olá, meu nome é Sou da ZOOM Pesquisas. Atendendo a uma determinação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde, estamos realizando uma pesquisa para avaliar o seu grau de satisfação com a Unimed Noroeste/RS.

Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que seus dados permanecerão em absoluto sigilo, utilizados apenas para a realização desta pesquisa. O senhor (a) concorda em participar?

A entrevista terá duração média de 8 minutos.

Podemos conversar agora?

(Se não) Podemos agendar a entrevista de acordo com a sua disponibilidade. Qual seria o melhor dia e horário para responder a pesquisa?

BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

11. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde
6. Não sei/não me lembro

12. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata
6. Não sei/não me lembro

Questionário

13. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?

1. Sim
2. Não
3. Não sei/não me lembro

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

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde
7. Não sei/não me lembro

15. Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
7. Não sei

Questionário

BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

16. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde
7. Não sei/não me lembro

17. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
4. Não sei/não me lembro

18. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
7. Não sei/não me lembro

Questionário

BLOCO C. AVALIAÇÃO GERAL

19. Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não sei/não tenho como avaliar

110. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Indiferente
4. Recomendaria com Ressalvas
5. Não recomendaria
6. Não sei/não tenho como avaliar

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	
Idade:	
Gênero:	
Tipo de plano:	
Cidade:	

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da Unimed Noroeste/RS e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!



(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 25
AVALIAÇÃO GERAL	slide 33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 39



Introdução

A Unimed Noroeste/RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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 Geral

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Noroeste/RS



Operadora

Unimed Noroeste/RS – Sociedade Cooperativa de Assistência à Saúde LTDA | Registro sob n.º 35726-0 na ANS.



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda
Responsável: Nalgia Martins

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.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Universo e Amostra

Universo: 41.761

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.

Planejamento da Pesquisa

Início em 20/11/2023.

Período da Coleta

06/12/2023 a 29/01/2024.





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.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Metodologia

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. 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 total de beneficiários da Unimed Noroeste/RS é 54.151 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 41.761 cadastros. Foram abordados 14.350 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	620
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	304
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	32
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.293
u) Outros**	101
Beneficiário não contatado	27.411
Taxa de respondentes	4%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não foi localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 20 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (u), 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 (iu), 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. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Metodologia

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

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 substituído por outro respondente 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.
- 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.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

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, independentemente 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 Inteligência em 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.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra



zoom

Inteligência em Pesquisas

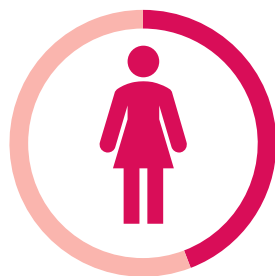
Perfil da Amostra



Gênero



44,17%

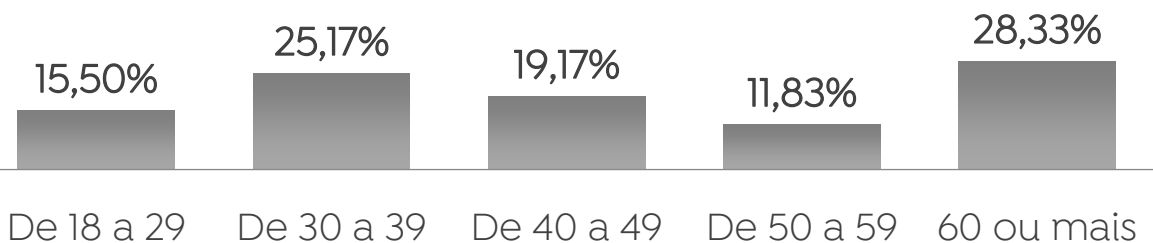


55,83%



Faixa Etária

Média
47 anos



Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0% Nível de confiança: 95%



Tipo de Beneficiário

Titular
70,50%



Dependente
29,50%



Tipo de Plano

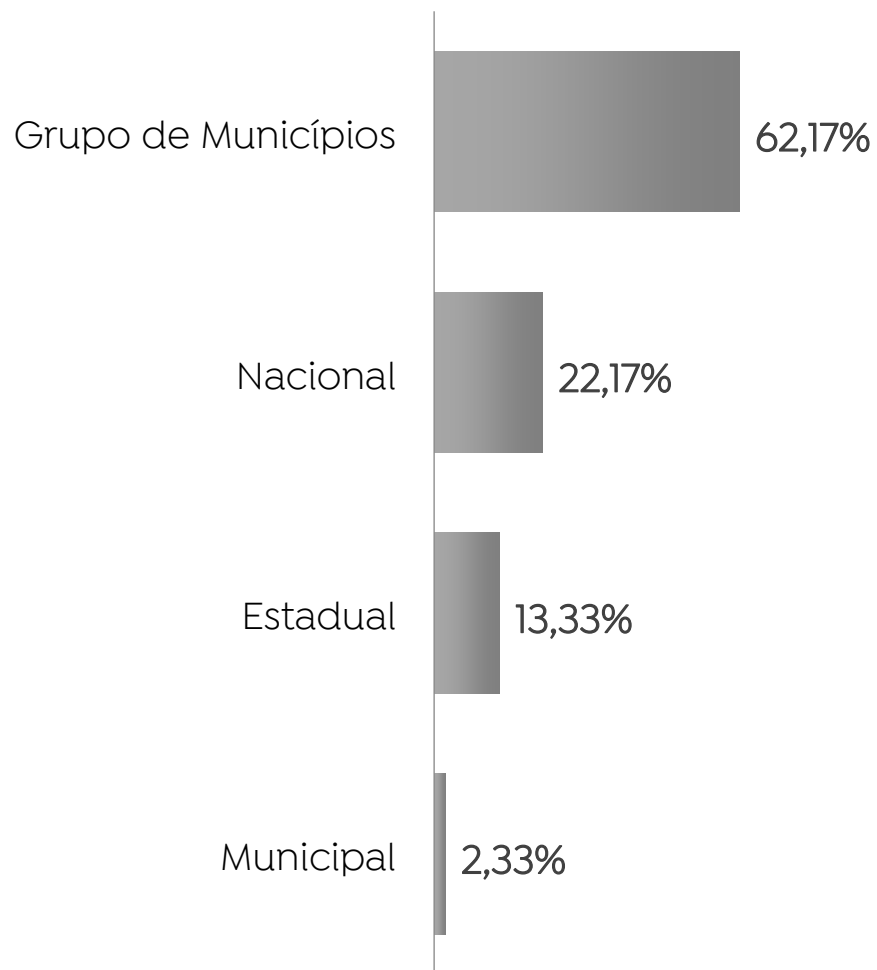
PJ
84,67%



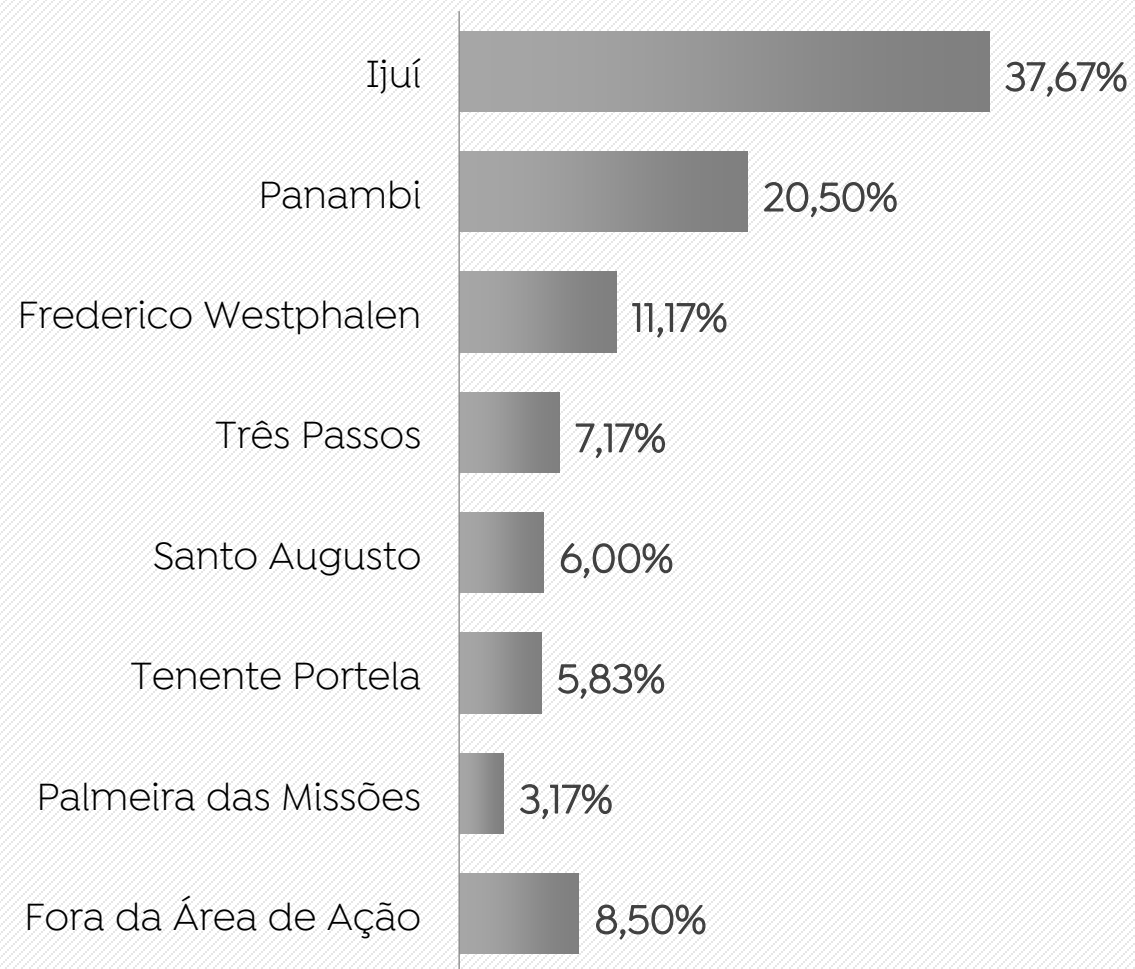
PF
15,33%

Perfil da Amostra

Abrangência



Coordenadoria



Atenção à Saúde



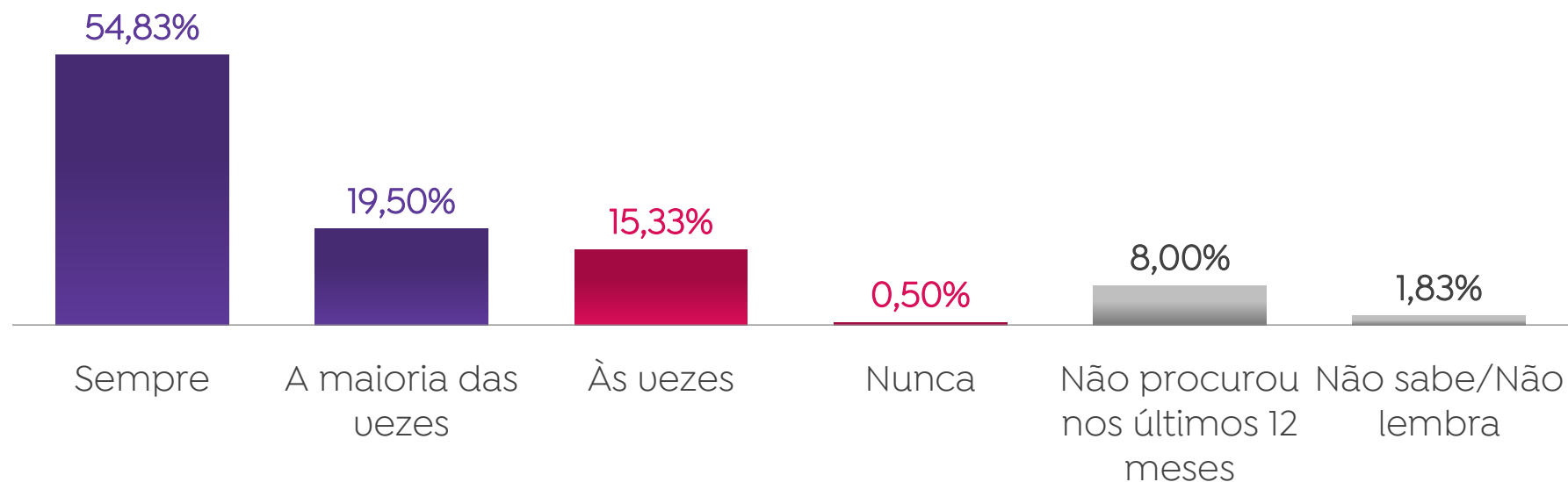
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



Novo a cada dez beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Entre eles, menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 82,44% e se posicionou na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,44%

Bottom2Box
17,56%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (541)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	82,26%	451
PF	83,33%	90
Gênero		
Masculino	79,74%	227
Feminino	84,39%	314
Idade		
18 a 35	82,28%	158
36 a 59	79,28%	222
60 ou mais	86,96%	161
Controladoria		
Ijuí	81,22%	213
Panambi	84,62%	104
Outras	82,59%	224

Atenção à Saúde



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

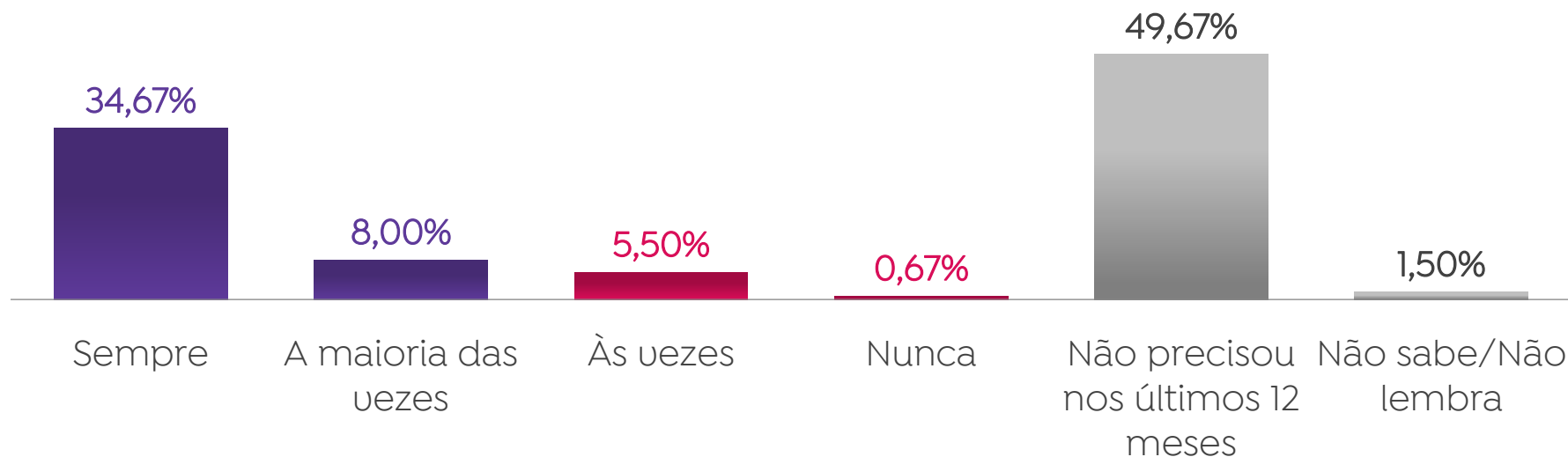
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	329	54,83%	2,03%	3,98%	50,85%	58,82%
A maioria das vezes	117	19,50%	1,62%	3,17%	16,33%	22,67%
Às vezes	92	15,33%	1,47%	2,88%	12,45%	18,22%
Nunca	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não procurou nos últimos 12 meses	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Não sabe/Não lembra	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Metade não necessitou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a avaliação sobre o acesso é positiva. O Top2Box é de 87,37%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
87,37%

Bottom2Box
12,63%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (293)

Zona de Satisfação
Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	87,45%	247
PF	86,96%	46
Gênero		
Masculino	86,44%	118
Feminino	88,00%	175
Idade		
18 a 35	87,80%	82
36 a 59	86,72%	128
60 ou mais	87,95%	83
Controladoria		
Ijuí	90,32%	124
Panambi	88,71%	62
Outras	83,18%	107

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

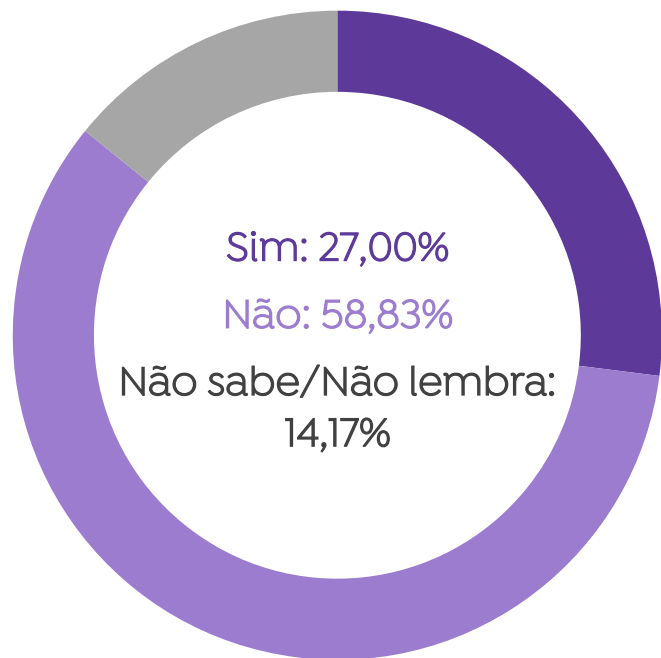
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	208	34,67%	1,94%	3,81%	30,86%	38,47%
A maioria das vezes	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Às vezes	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%
Nunca	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não precisou nos últimos 12 meses	298	49,67%	2,04%	4,00%	45,67%	53,67%
Não sabe/Não lembra	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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 quarto dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

[Por Perfil]

Ícone	Categoria	Porcentagem	Conteúdo
	Plano		
PJ		25,20%	508
PF		36,96%	92
	Gênero		
Masculino		26,42%	265
Feminino		27,46%	335
	Idade		
18 a 35		13,98%	186
36 a 59		27,46%	244
60 ou mais		40,59%	170
	Controladoria		
Ijuí		32,74%	226
Panambi		18,70%	123
Outras		25,90%	251

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?

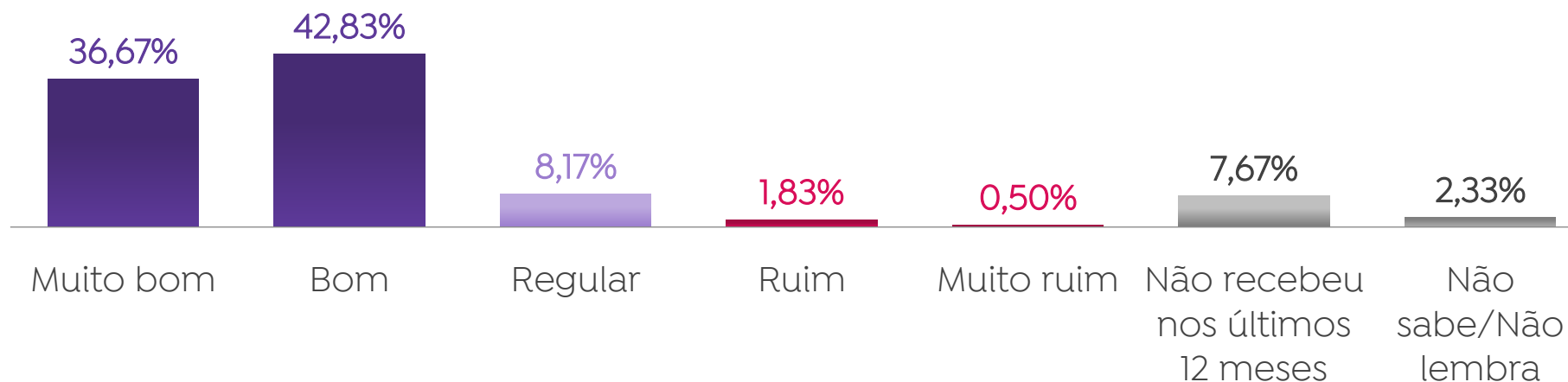
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	162	27,00%	1,81%	3,55%	23,45%	30,55%
Não	353	58,83%	2,01%	3,94%	54,90%	62,77%
Não sabe/Não lembra	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde nos últimos 12 meses e entre eles a satisfação é positiva. A insatisfação com a atenção em saúde recebida foi pontual e menos de um décimo avaliou como regular. O Top2Box é de 88,33%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,33%

Bottom2Box
2,59%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (540)

Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	89,18%	453
PF	83,91%	87

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	83,19%	232
Feminino	92,21%	308

Idade	Top2Box	Beneficiários
18 a 35	90,68%	161
36 a 59	85,78%	218
60 ou mais	89,44%	161

Controladoria	Top2Box	Beneficiários
Ijuí	85,51%	207
Panambi	88,99%	109
Outras	90,63%	224

Atenção à Saúde



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

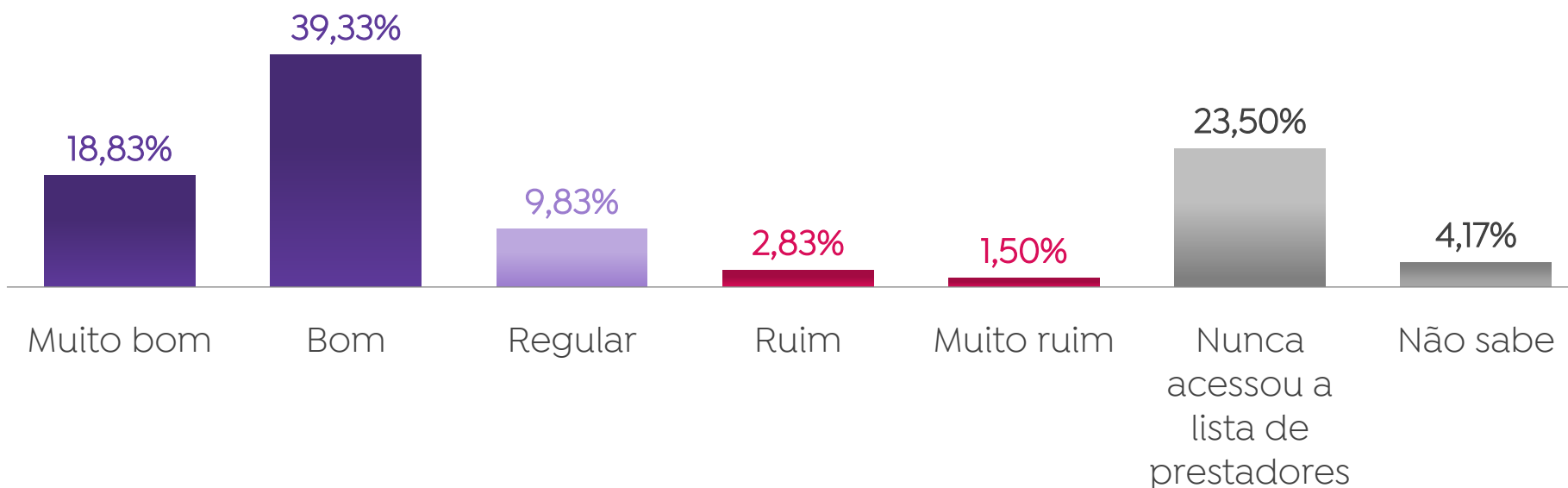
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	220	36,67%	1,97%	3,86%	32,81%	40,52%
Bom	257	42,83%	2,02%	3,96%	38,87%	46,79%
Regular	49	8,17%	1,12%	2,19%	5,98%	10,36%
Ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não recebeu nos últimos 12 meses	46	7,67%	1,09%	2,13%	5,54%	9,80%
Não sabe/Não lembra	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



72% dos beneficiários acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados e a avaliação sobre a facilidade no acesso é positiva. O Top2Box é de 80,41%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
80,41%

Bottom2Box
5,99%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (434)

Zona de Satisfação
Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	80,93%	367
PF	77,61%	67
Gênero		
Masculino	81,46%	205
Feminino	79,48%	229
Idade		
De 18 a 35	81,63%	147
De 36 a 59	78,03%	173
60 ou mais	82,46%	114
Controladoria		
Ijuí	81,76%	159
Panambi	75,00%	96
Outra	82,12%	179

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	113	18,83%	1,60%	3,13%	15,70%	21,96%
Bom	236	39,33%	1,99%	3,91%	35,42%	43,24%
Regular	59	9,83%	1,22%	2,38%	7,45%	12,22%
Ruim	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%
Muito ruim	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Nunca acessou a lista de prestadores	141	23,50%	1,73%	3,39%	20,11%	26,89%
Não sabe	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 82,44%.
- A avaliação sobre o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 87,37%.
- Pouco mais de um quarto recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 88,33%.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados apresentou Top2Box de 80,41%.

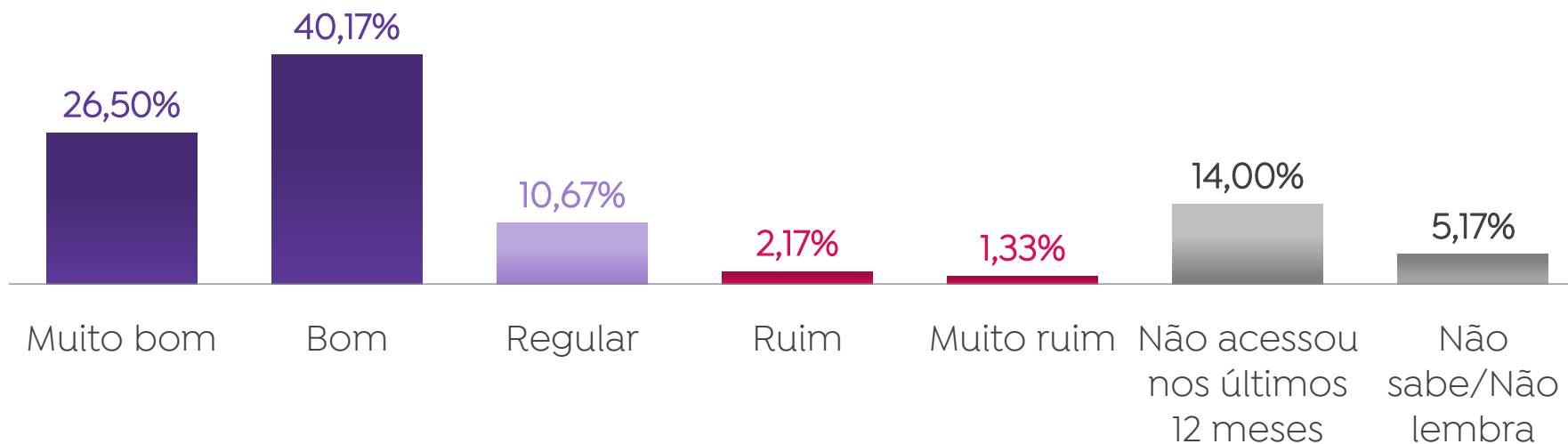
Canais de Atendimento



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



80% dos beneficiários acessaram algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A satisfação com o acesso às informações é positiva, menos de 5% está insatisfeito com o atendimento e um décimo avaliou como regular. O Top2Box é de 82,47%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,47%

Bottom2Box
4,33%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (485)

Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]



Plano



PJ

84,31%

408

PF

72,73%

77



Gênero

Masculino

78,64%

206

Feminino

85,30%

279



Idade

18 a 35

84,46%

148

36 a 59

77,66%

197

60 ou mais

87,14%

140



Controladoria

Ijuí

80,53%

190

Panambi

82,11%

95

Outras

84,50%

200

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

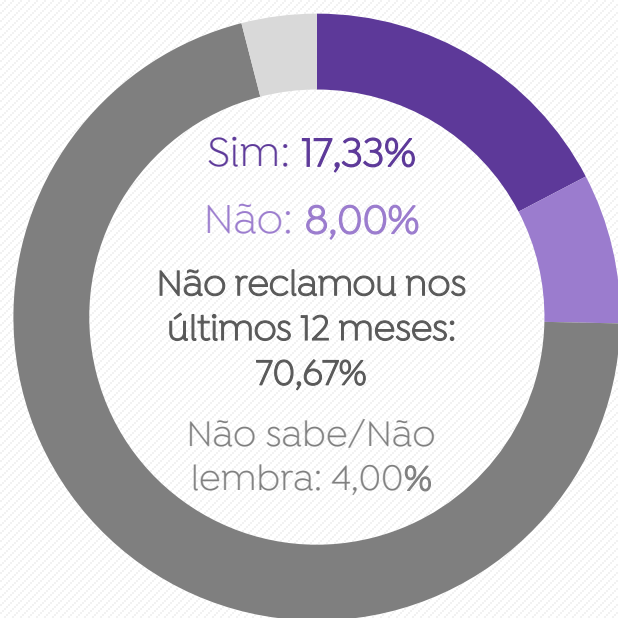
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	159	26,50%	1,80%	3,53%	22,97%	30,03%
Bom	241	40,17%	2,00%	3,92%	36,24%	44,09%
Regular	64	10,67%	1,26%	2,47%	8,20%	13,14%
Ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Muito ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Não acessou nos últimos 12 meses	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Não sabe/Não lembra	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 68% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,34%	7,09%	72,44%	4,13%	508
PF	22,83%	13,04%	60,87%	3,26%	92
Gênero					
Masculino	18,49%	7,17%	70,57%	3,77%	265
Feminino	16,42%	8,66%	70,75%	4,18%	335
Idade					
18 a 35	15,05%	3,76%	76,88%	4,30%	186
36 a 59	18,85%	11,07%	66,39%	3,69%	244
60 ou mais	17,65%	8,24%	70,00%	4,12%	170
Controladoria					
Ijuí	21,68%	7,08%	69,03%	2,21%	226
Panambi	14,63%	7,32%	70,73%	7,32%	123
Outras	14,74%	9,16%	72,11%	3,98%	251

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

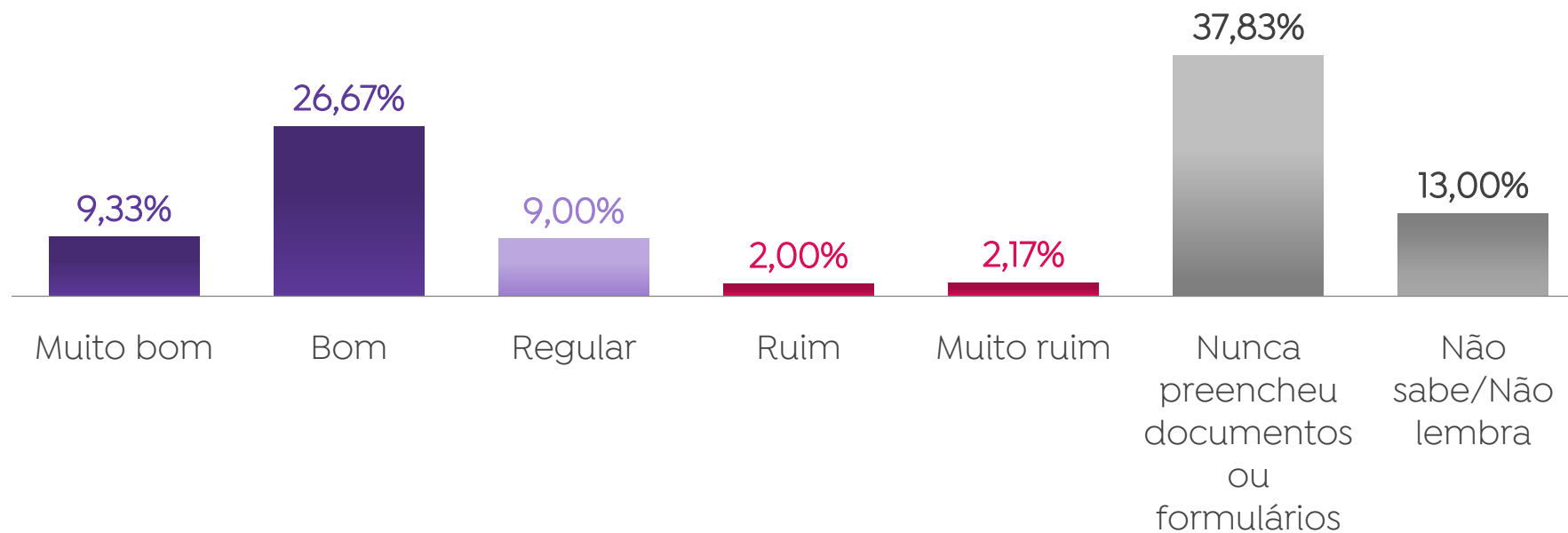
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%
Não	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Não reclamou nos últimos 12 meses	424	70,67%	1,86%	3,64%	67,02%	74,31%
Não sabe/Não lembra	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Metade dos beneficiários não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, o Top2Box obtido é de 73,22%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
73,22%

Bottom2Box
8,47%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (295)

Zona de Atenção Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	71,76%	255
PF	82,50%	40

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	71,94%	139
Feminino	74,36%	156

Idade	Top2Box	Beneficiários
18 a 35	69,90%	103
36 a 59	74,22%	128
60 ou mais	76,56%	64

Controladoria	Top2Box	Beneficiários
Ijuí	78,38%	111
Panambi	71,43%	63
Outras	69,42%	121

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Bom	160	26,67%	1,81%	3,54%	23,13%	30,21%
Regular	54	9,00%	1,17%	2,29%	6,71%	11,29%
Ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Muito ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Nunca preencheu documentos ou formulários	227	37,83%	1,98%	3,88%	33,95%	41,71%
Não sabe/Não lembra	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizaram os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 82,47% dos beneficiários consideraram o atendimento Bom ou muito Bom, o que posiciona o indicador Top2Box na Zona de Satisfação
- 68% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 73,22% o consideraram Bom ou Muito Bom.

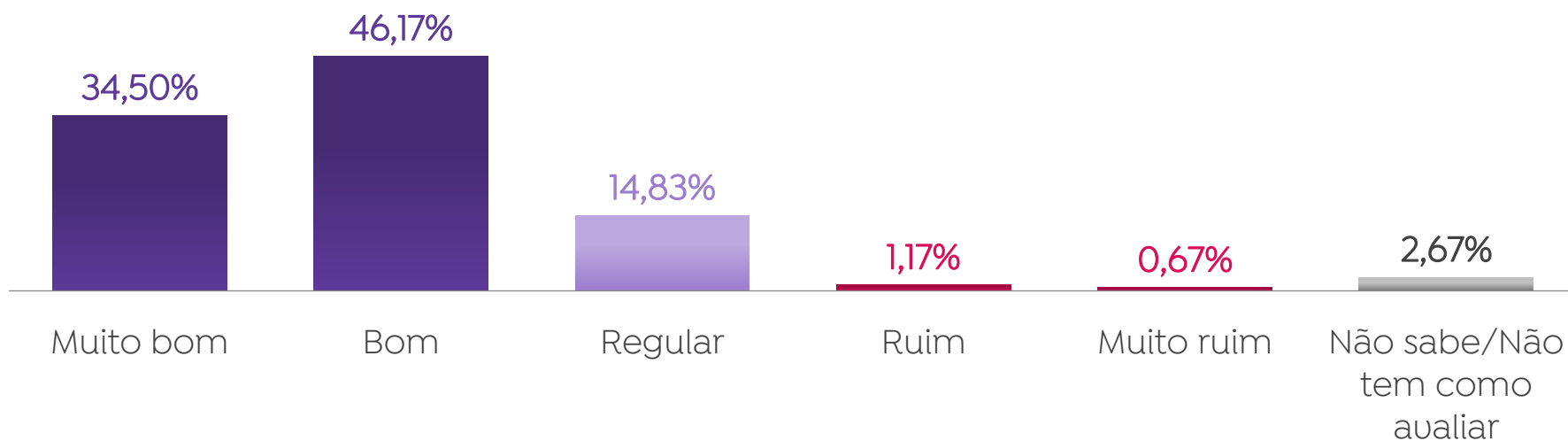
Avaliação Geral



Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?





No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva.
O Top2Box é de 82,88%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,88%

Bottom2Box
1,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (584)

 **Zona de Satisfação**
Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	84,58%	493
PF	73,63%	91

Gênero		
Masculino	81,40%	258
Feminino	84,05%	326

Idade		
18 a 35	85,64%	181
36 a 59	81,25%	240
60 ou mais	82,21%	163

Controladoria		
Ijuí	76,82%	220
Panambi	84,17%	120
Outras	87,70%	244

Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

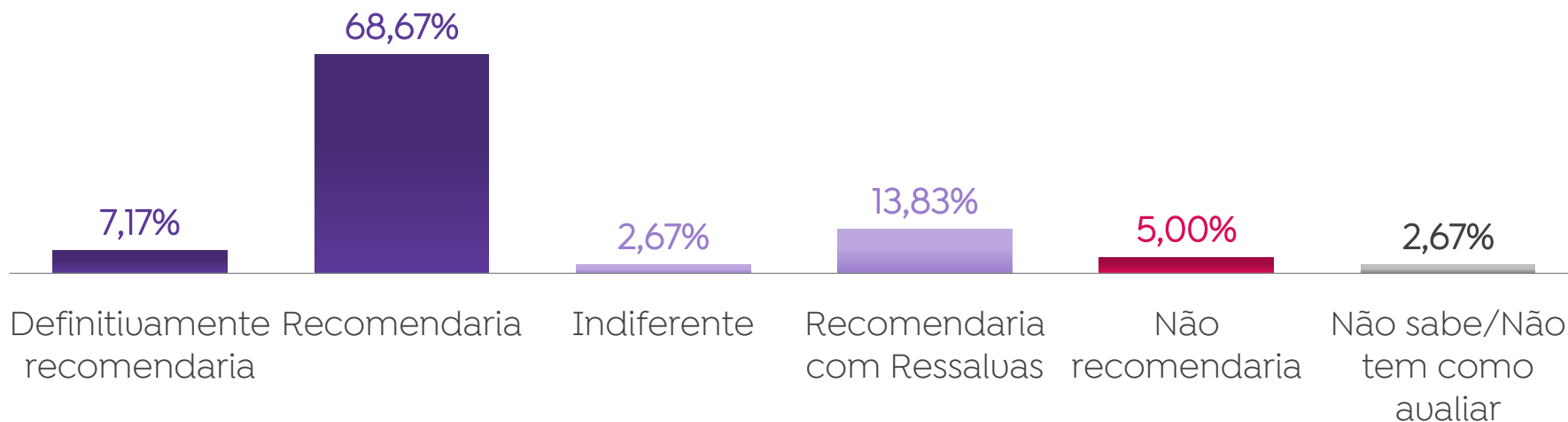
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	207	34,50%	1,94%	3,80%	30,70%	38,30%
Bom	277	46,17%	2,04%	3,99%	42,18%	50,16%
Regular	89	14,83%	1,45%	2,84%	11,99%	17,68%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não sabe/Não tem como avaliar	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e 5,14% não o recomendaria. O Top2Box é de 77,91%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria **77,91%** Não recomendaria **5,14%**

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (584)

Zona de Atenção Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Beneficiários
PJ	79,80%	495
PF	67,42%	89

Gênero	Recomendaria	Beneficiários
Masculino	74,81%	262
Feminino	80,43%	322

Idade	Recomendaria	Beneficiários
18 a 35	82,07%	184
36 a 59	73,64%	239
60 ou mais	79,50%	161

Controladoria	Recomendaria	Beneficiários
Ijuí	70,32%	219
Panambi	80,83%	120
Outras	83,27%	245

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	43	7,17%	1,05%	2,06%	5,10%	9,23%
Recomendaria	412	68,67%	1,89%	3,71%	64,96%	72,38%
Indiferente	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Recomendaria com Ressalvas	83	13,83%	1,41%	2,76%	11,07%	16,60%
Não recomendaria	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Não sabe/Não tem como avaliar	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed é positiva, apresentando Top2Box de 82,88%.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, cerca de 5% não o recomendaria, enquanto 77,91% indicariam o plano para amigos ou familiares.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 35	36 a 59	60 ou mais	Ijuí	Panambi	Outras
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	82,44%	82,26%	83,33%	79,74%	84,39%	82,28%	79,28%	86,96%	81,22%	84,62%	82,59%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	87,37%	87,45%	86,96%	86,44%	88,00%	87,80%	86,72%	87,95%	90,32%	88,71%	83,18%
 Recebeu alguma comunicação	27,00%	25,20%	36,96%	26,42%	27,46%	13,98%	27,46%	40,59%	32,74%	18,70%	25,90%
 Atenção em saúde recebida	88,33%	89,18%	83,91%	83,19%	92,21%	90,68%	85,78%	89,44%	85,51%	88,99%	90,63%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	80,41%	80,93%	77,61%	81,46%	79,48%	81,63%	78,03%	82,46%	81,76%	75,00%	82,12%
 Atendimento dos canais	82,47%	84,31%	72,73%	78,64%	85,30%	84,46%	77,66%	87,14%	80,53%	82,11%	84,50%
 Fez alguma reclamação	25,33%	23,43%	35,87%	25,66%	25,07%	18,82%	29,92%	25,88%	28,76%	21,95%	23,90%
 Teve a demanda resolvida	68,42%	69,75%	63,64%	72,06%	65,48%	80,00%	63,01%	68,18%	75,38%	66,67%	61,67%
 Facilidade no preenchimento de documentos	73,22%	71,76%	82,50%	71,94%	74,36%	69,90%	74,22%	76,56%	78,38%	71,43%	69,42%
 Qualificação do plano	82,88%	84,58%	73,63%	81,40%	84,05%	85,64%	81,25%	82,21%	76,82%	84,17%	87,70%
 Recomendação do plano	77,91%	79,80%	67,42%	74,81%	80,43%	82,07%	73,64%	79,50%	70,32%	80,83%	83,27%

Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Acesso às informações através dos canais de atendimento;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Recomendação do plano.
- Um pouco mais de um quarto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quarto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br