



# Pesquisa de Satisfação do Beneficiário Programa de Qualificação da ANS (PQO)



Março - 2018



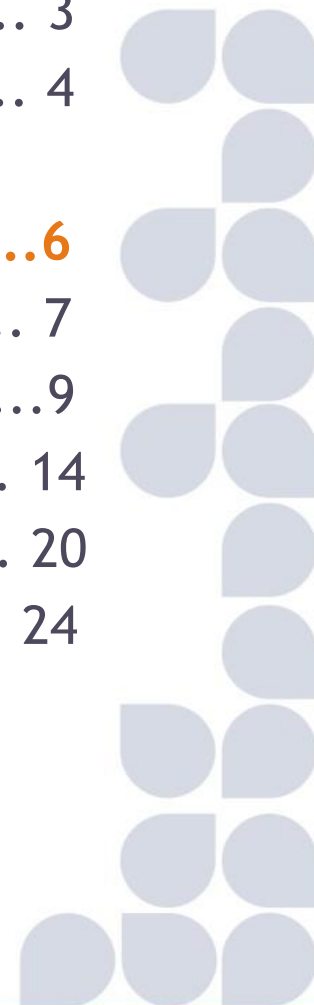
# Sumário

- **Introdução**

- Objetivo e população alvo ..... 3
- Metodologia ..... 4

- **Resultados .....6**

- Taxa de resposta ..... 7
- Perfil dos Entrevistados .....9
- Atenção à saúde ..... 14
- Canais de atendimento da operadora ..... 20
- Avaliação geral ..... 24










# Objetivo e população alvo

- O objetivo: mensurar a satisfação dos beneficiários com o serviço prestado pela operadora Unimed Fortaleza.
- A população alvo é formada pelos beneficiários do plano de saúde Unimed Fortaleza (CE), maiores de 18 anos de idade, excetuando-se os beneficiários cujo plano seja do tipo “funcionário Unimed”.



# Metodologia

-  Pesquisa quantitativa telefônica realizada com base em uma amostra estatisticamente representativa do universo em estudo;
-  Foi aleatória a seleção dos entrevistados.
-  Os beneficiários da operadora que formaram a amostra são provenientes de listagem previamente enviada pelo cliente;
-  O instrumento de pesquisa seguiu as diretrizes estabelecidas pela ANS;
-  Tempo médio de duração da entrevista: 05 minutos;
-  As variáveis de sexo, faixa etária e produto foram ponderadas de acordo com as proporções apresentadas na população;
-  Nos estratos Unifácil, Multimax e Outros foram realizadas mais entrevistas do que estabelece a partilha. Os resultados estão ponderados pelos seus respectivos pesos presentes na partilha.

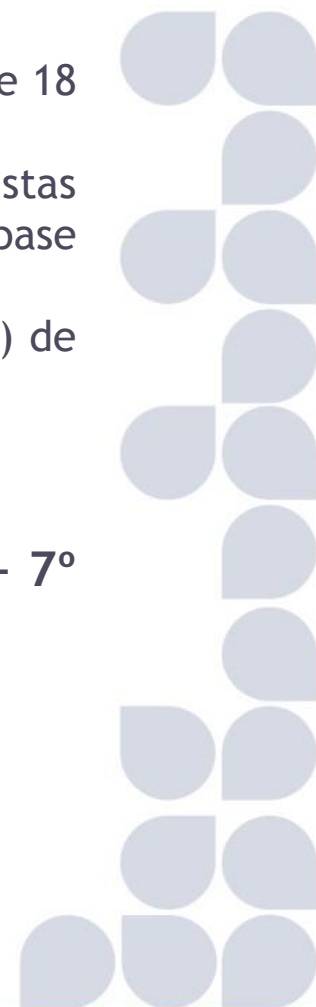


## Amostra:

- A amostra foi extraída do universo de 250.065 beneficiários maiores de 18 anos e não funcionários da Unimed Fortaleza;
- 409 entrevistas realizadas. Efetivamente foram feitas 30 entrevistas adicionais nos estratos Unifácil, Multimax e Outros para se ter uma base maior para efeito de análise;
- O nível de confiança adotado é de 95% ( $Z = 1.96$ ) e o erro amostral (E) de 4,84%.

 **Período de aplicação: de 26 de março até 18 de abril de 2018;**

 **Responsável técnico: João Batista Mendes Teles / Conre 6695 - 7º região - PI.**



A woman with voluminous curly brown hair is smiling while looking at a black smartphone in her right hand. She is wearing a teal V-neck t-shirt, a necklace with large amber-colored beads, and a teal patterned bracelet on her left wrist. The background is a plain, light-colored wall. The text 'RESULTADOS' is overlaid in white, bold, sans-serif font, with a teal vertical bar to its left.

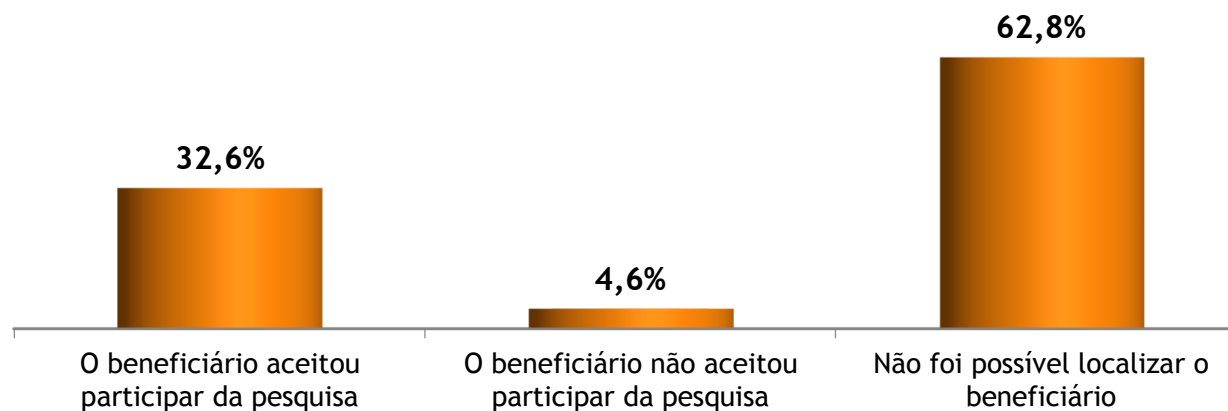
**RESULTADOS**

A woman with voluminous curly brown hair is smiling and looking down at a black smartphone held in her right hand. She is wearing a teal-colored t-shirt, a necklace with large amber-colored beads, and a matching teal bracelet on her left wrist. The background is a plain, light-colored wall. The text 'TAXA DE Resposta' is overlaid on the image, with 'TAXA DE' in white uppercase letters and 'Resposta' in a bright green, cursive font.

TAXA DE  
*Resposta*

# Taxa de resposta

Total	O beneficiário aceitou participar da pesquisa	O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	Não foi possível localizar o beneficiário
100%	32,6%	4,6%	62,8%
1351	440	62	849





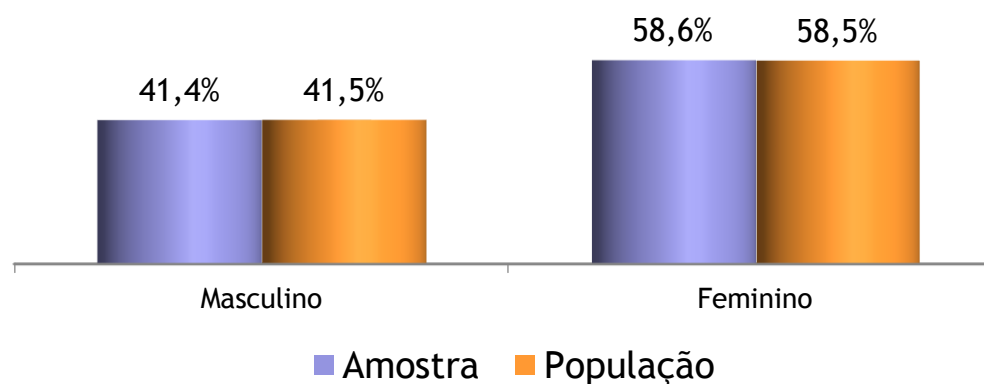
A photograph of a man and a young girl sitting on a swing set. The man is on the left, wearing a light blue denim jacket over a pink shirt, and is smiling broadly while holding the girl's hands. The girl is on the right, wearing a dark blue denim jacket and white sneakers, and is also smiling. The background is a blurred green landscape. The text "PERFIL DOS Entrevistados" is overlaid on the image. "PERFIL DOS" is in white, uppercase, sans-serif font. "Entrevistados" is in a large, green, cursive font.

PERFIL DOS  
*Entrevistados*

# Perfil dos entrevistados

## POR SEXO E IDADE

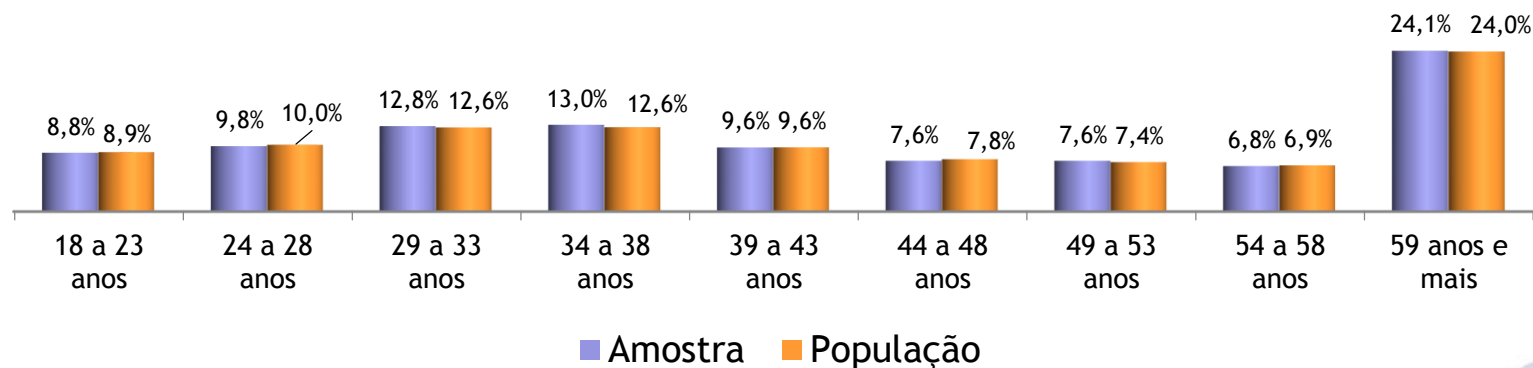
	Total	Masc	Fem	18 a 23 anos	24 a 28 anos	29 a 33 anos	34 a 38 anos	39 a 43 anos	44 a 48 anos	49 a 53 anos	54 a 58 anos	59 anos e mais
	100%	41,4%	58,6%	8,8%	9,8%	12,8%	13,0%	9,6%	7,6%	7,6%	6,8%	24,1%
Amostra ponderada	409	169	240	36	40	52	53	39	31	31	28	99
Base para efeito de ponderação	440	181	259	44	38	51	53	48	35	33	27	111



# Perfil dos entrevistados

## POR SEXO E IDADE

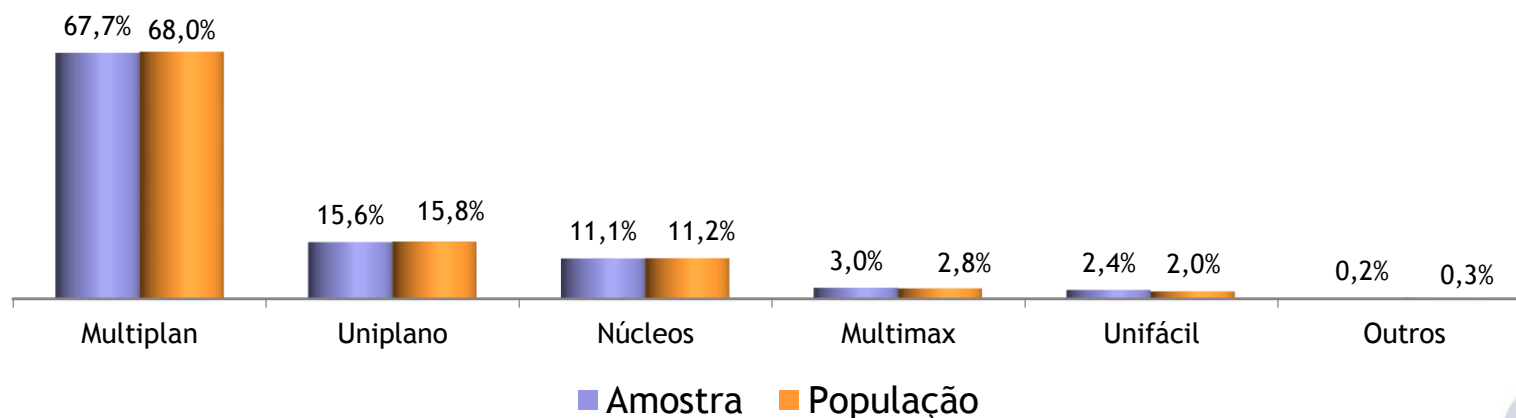
	Total	Masc	Fem	18 a 23 anos	24 a 28 anos	29 a 33 anos	34 a 38 anos	39 a 43 anos	44 a 48 anos	49 a 53 anos	54 a 58 anos	59 anos e mais
	100%	41,4%	58,6%	8,8%	9,8%	12,8%	13,0%	9,6%	7,6%	7,6%	6,8%	24,1%
Amostra ponderada	409	169	240	36	40	52	53	39	31	31	28	99
Base para efeito de ponderação	440	181	259	44	38	51	53	48	35	33	27	111



# Perfil dos entrevistados

## POR PRODUTO

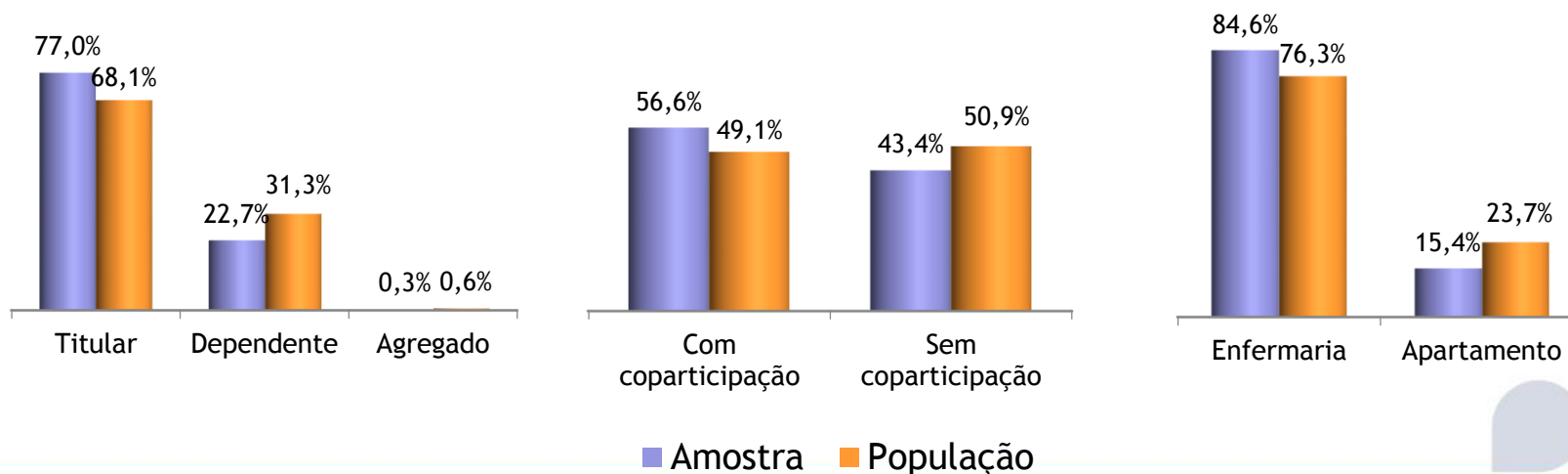
	Total	Multiplan	Uniplano	Núcleos	Multimax	Unifácil	Outros
	100%	67,7%	15,6%	11,1%	3,0%	2,4%	0,2%
Amostra ponderada	409	277	64	46	12	10	1
Base para efeito de ponderação	440	272	63	54	18	15	18



# Perfil dos entrevistados

## POR CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

	Total	Titular	Dependente	Agregado	Com coparticipação	Sem coparticipação	Enfermaria	Apartamento
	100%	77,0%	22,7%	0,3%	56,6%	43,4%	84,6%	15,4%
Amostra ponderada	409	315	93	1	232	177	346	63
Base para efeito de ponderação	440	343	96	1	266	174	378	62

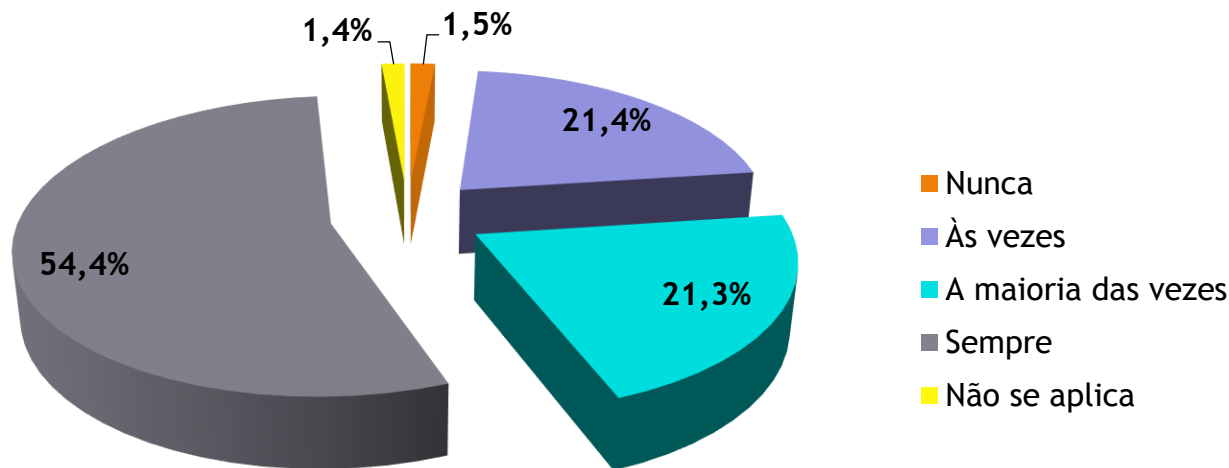


A photograph of a female doctor in a white lab coat and blue stethoscope smiling warmly at a pregnant woman and her partner. The doctor is on the right, looking towards the couple. The pregnant woman is in the center, wearing a white top, and her partner is on the left, wearing a light-colored shirt, with his arm around her. The background shows a hospital room with a bed and medical equipment. The text 'ATENÇÃO À Saúde' is overlaid in the center, with 'ATENÇÃO À' in white and 'Saúde' in a bright green script font.

ATENÇÃO À  
*Saúde*

# Acesso a cuidados de saúde

P1. 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?

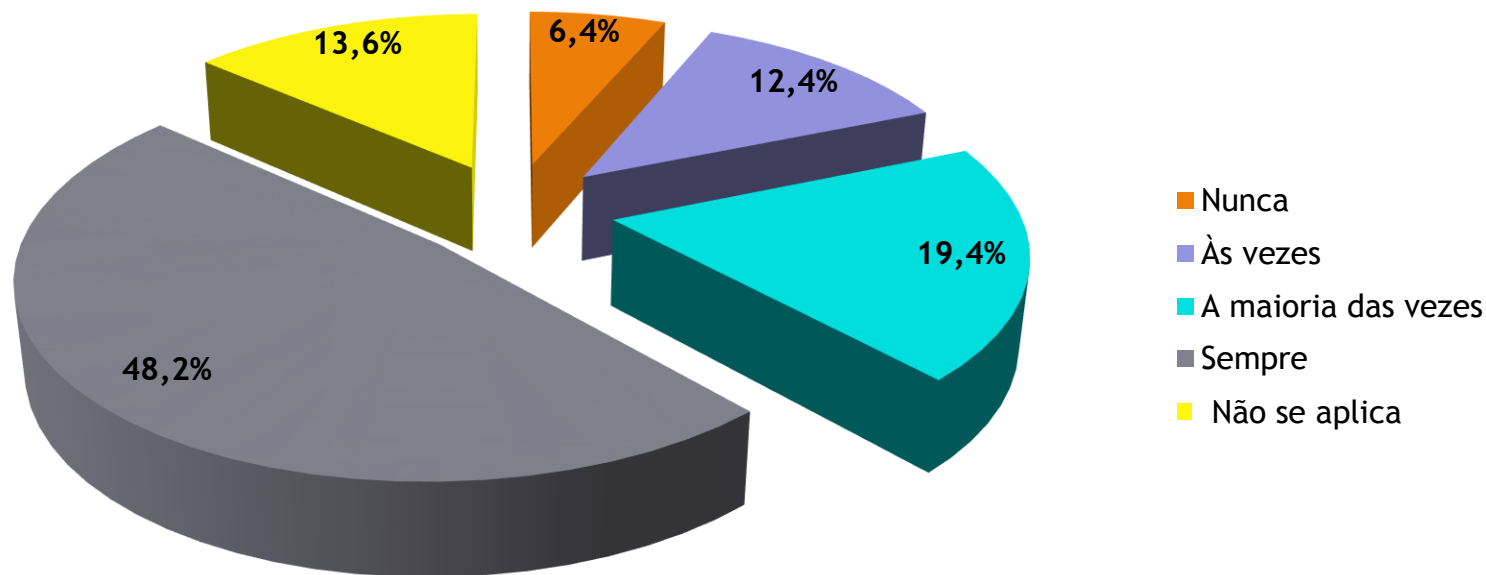


Mais da metade dos beneficiários declaram que conseguiram ter cuidados de saúde quando necessitaram. 22,9% não conseguiram ter cuidados de saúde na maioria das vezes que necessitaram (“Às vezes” + “Nunca”).

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Acesso à atenção imediata

P2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



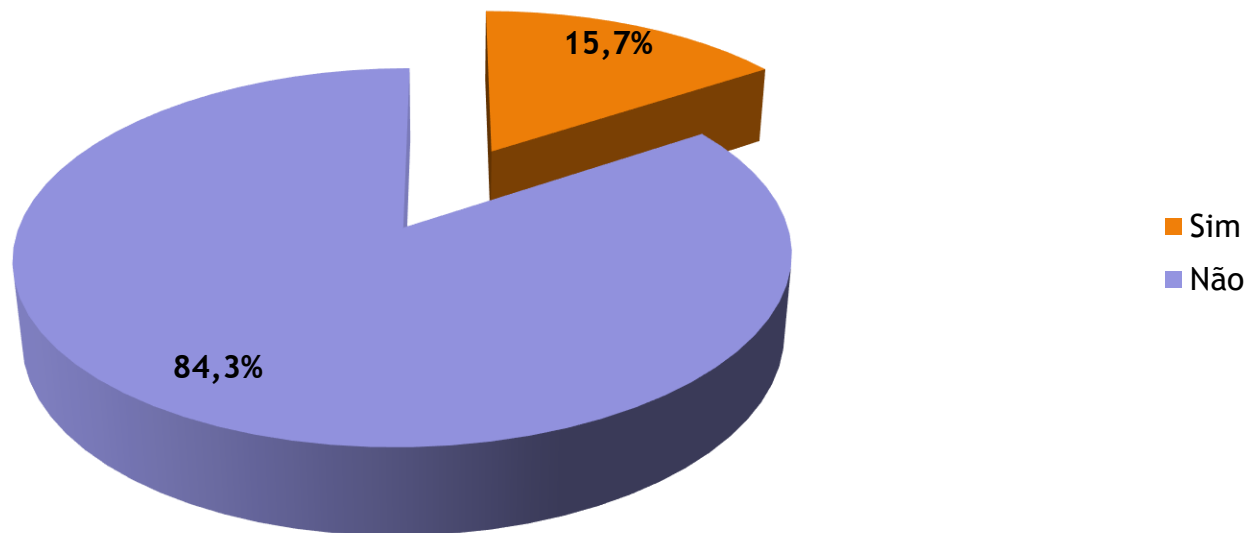
Os resultados apontam que aproximadamente metade dos entrevistados foram atendidos “Sempre” que necessitaram de atenção imediata. O índice de beneficiários que verbalizaram “Nunca” e “Às vezes” terem conseguido atenção imediata foi de 18,8%.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.



# Recall de comunicação sobre procedimentos preventivos

P3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

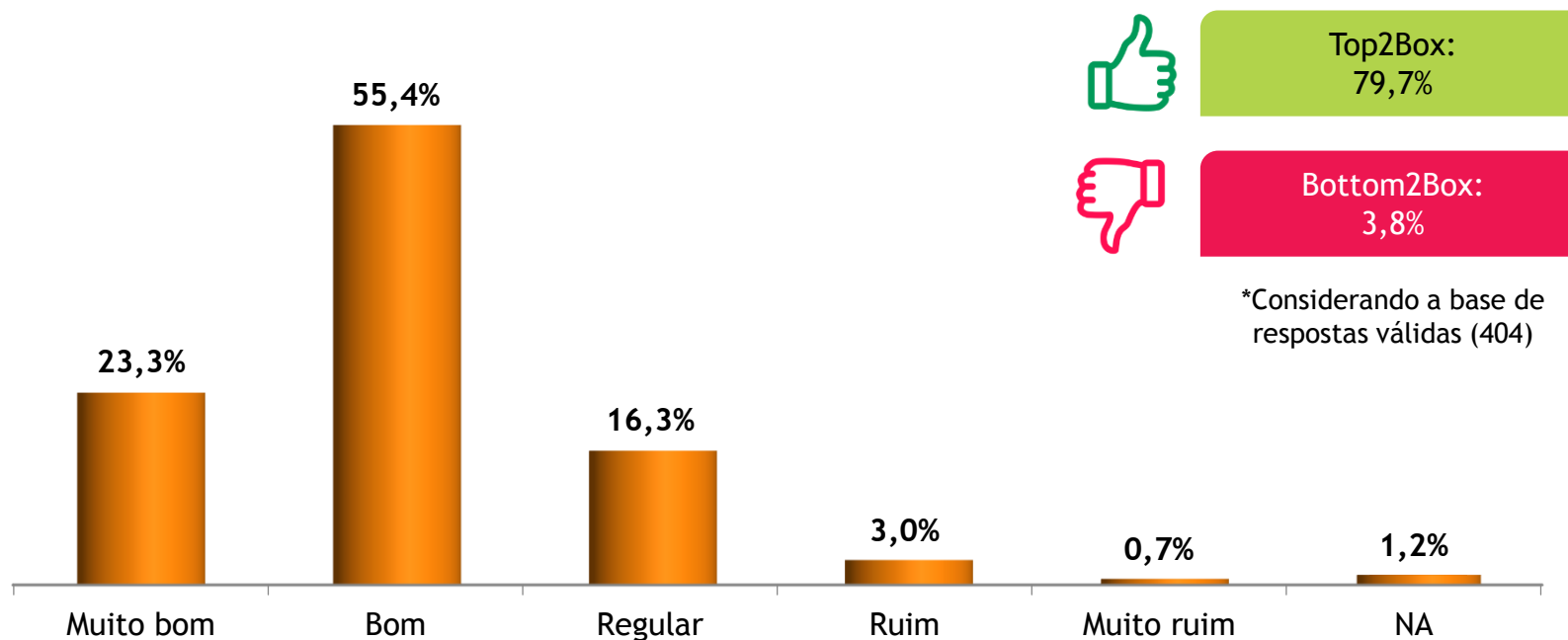


Apenas 15,7% receberam algum tipo de comunicado do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Avaliação de atenção em saúde recebida

P4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

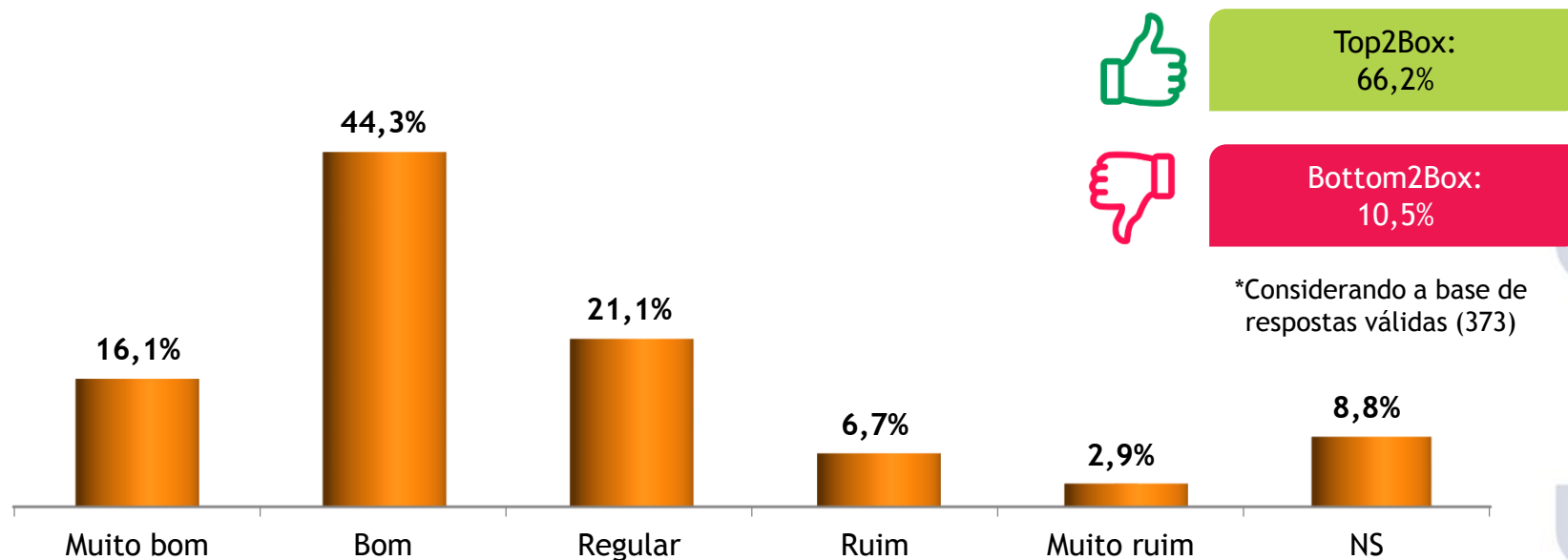


A pesquisa revelou que 78,7% dos usuários do plano de saúde avaliam como “Muito bom” ou “Bom” a atenção em saúde recebida, o que aponta uma satisfação positiva em relação à operadora.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Avaliação do acesso à lista de serviços credenciados

P5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



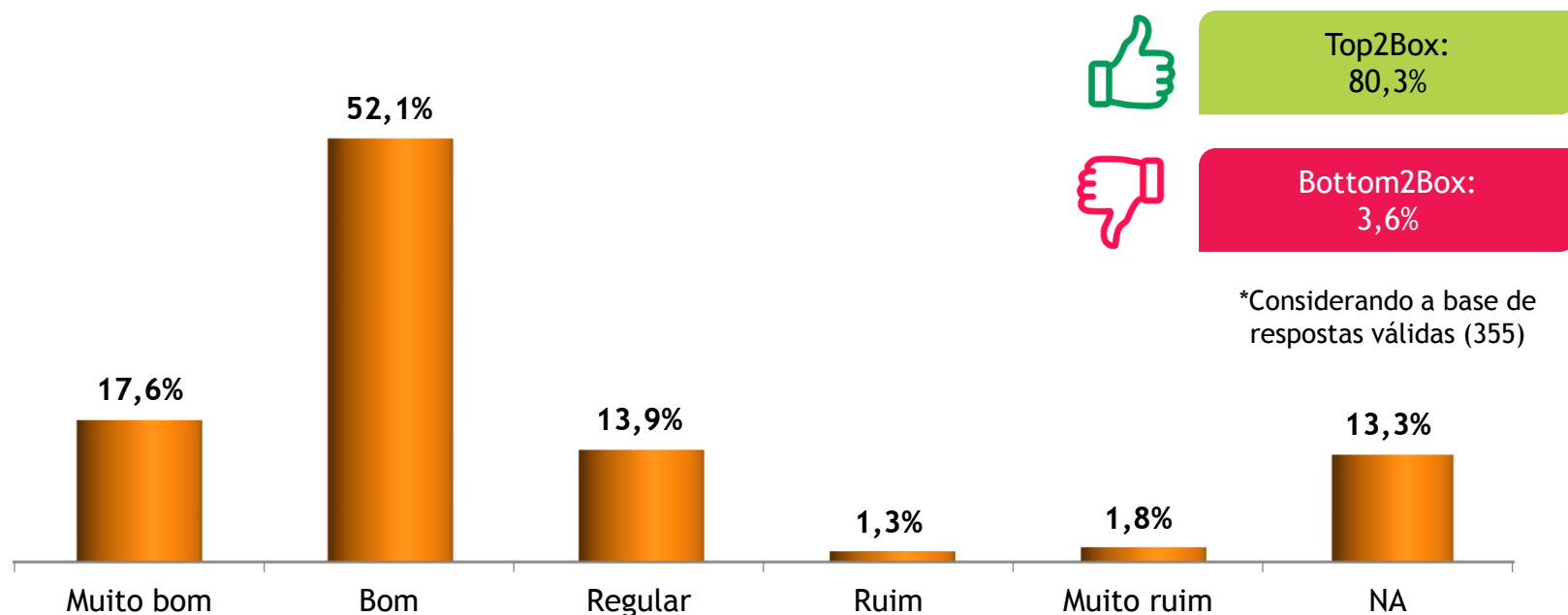
60,4% dos beneficiários entrevistados avaliaram como “Muito bom” ou “Bom” o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde. Contudo, ressalta-se que 9,6% (“Ruim” + “Muito ruim”) avaliam negativamente o acesso à lista.

A woman with curly hair, wearing a grey cardigan over a green top, is smiling and shaking hands with another person whose back is to the camera. They are in a professional setting, possibly an office or a meeting room, with a window and some papers visible in the background. The image has a semi-transparent dark overlay.

CANAIS DE ATENDIMENTO  
*da operadora*

# Avaliação do atendimento - Respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava

**P6. 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?**

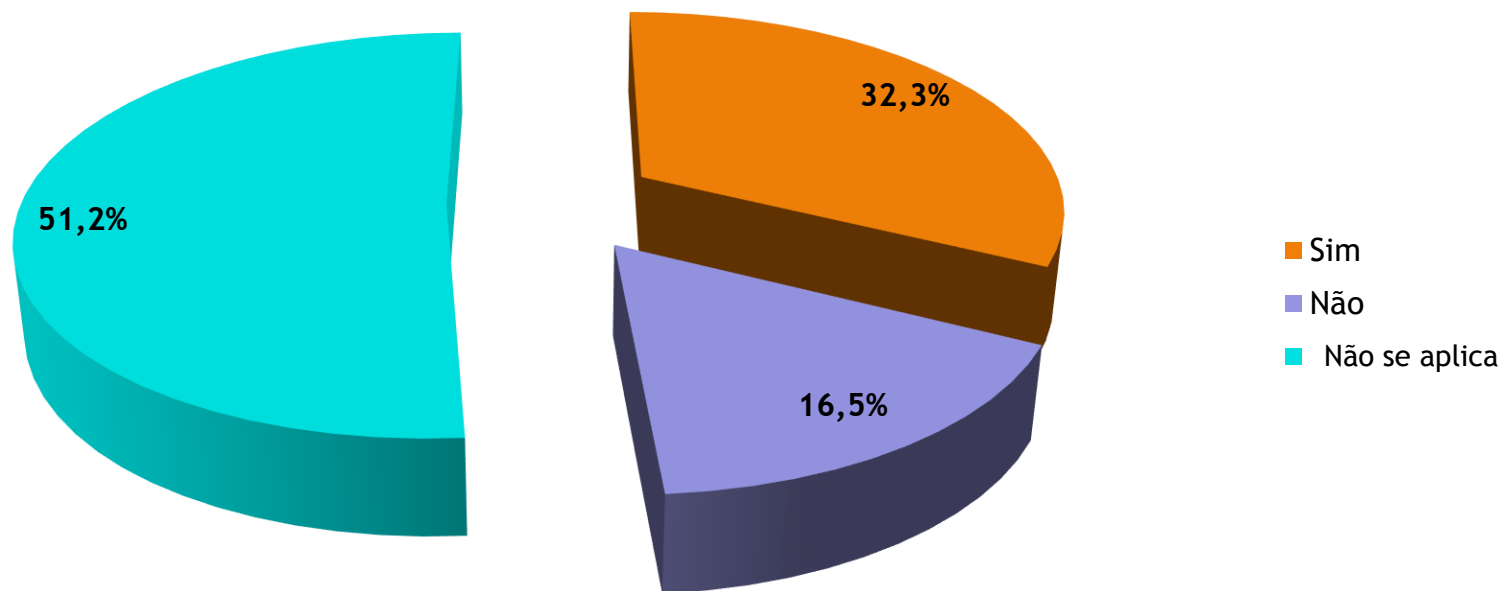


Mais da metade dos beneficiários entrevistados, 69,7%, avaliaram como “Muito bom” ou “Bom” o serviço de atendimento.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Resolutividade de reclamações

P7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

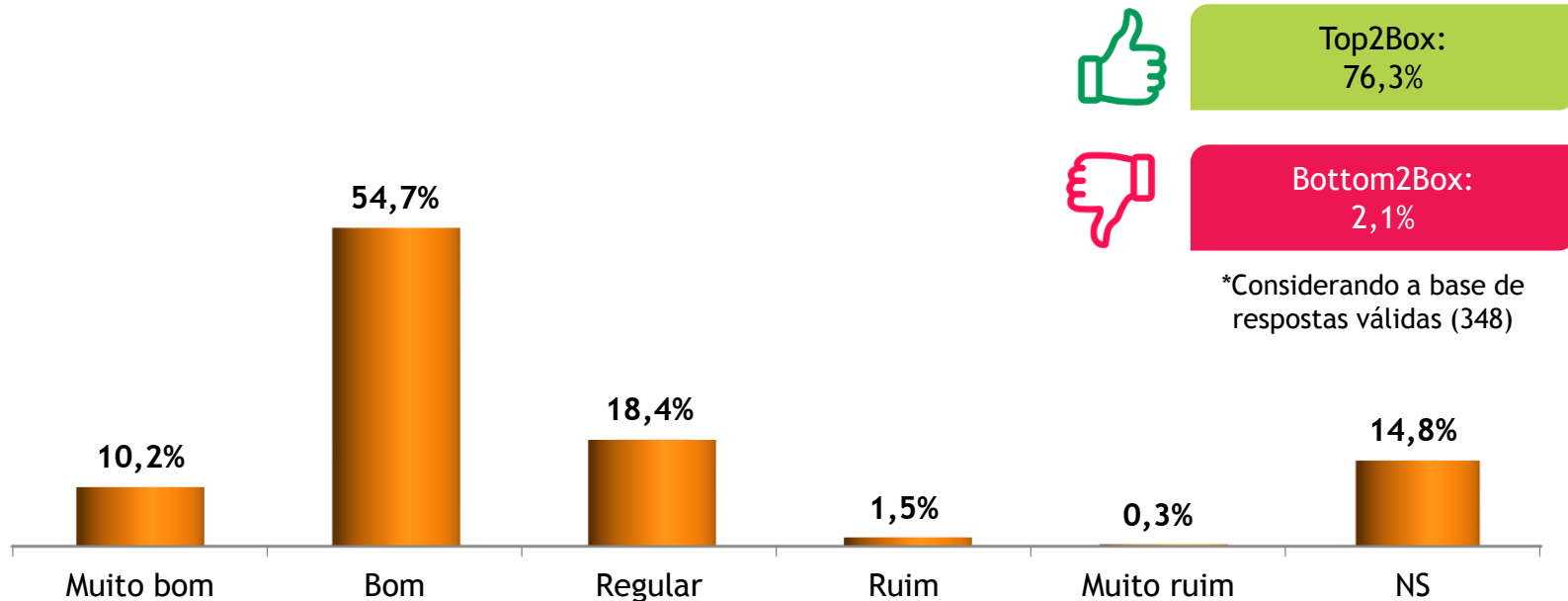


51,2% dos beneficiários não realizaram nenhuma reclamação para a operadora, 32,3% reclamaram e tiveram sua demanda resolvida e 16,5% não obtiveram êxito com a reclamação.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Avaliação de documentos da operadora - Facilidade no preenchimento e envio

P8. Como você avalia dos documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



64,9% dos beneficiários avaliam os documentos ou formulários exigidos pela operadora como “Muito bom” ou “Bom”. Nota-se que apenas 1,8% apresentaram elevada insatisfação (“Ruim” + “Muito ruim”).

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

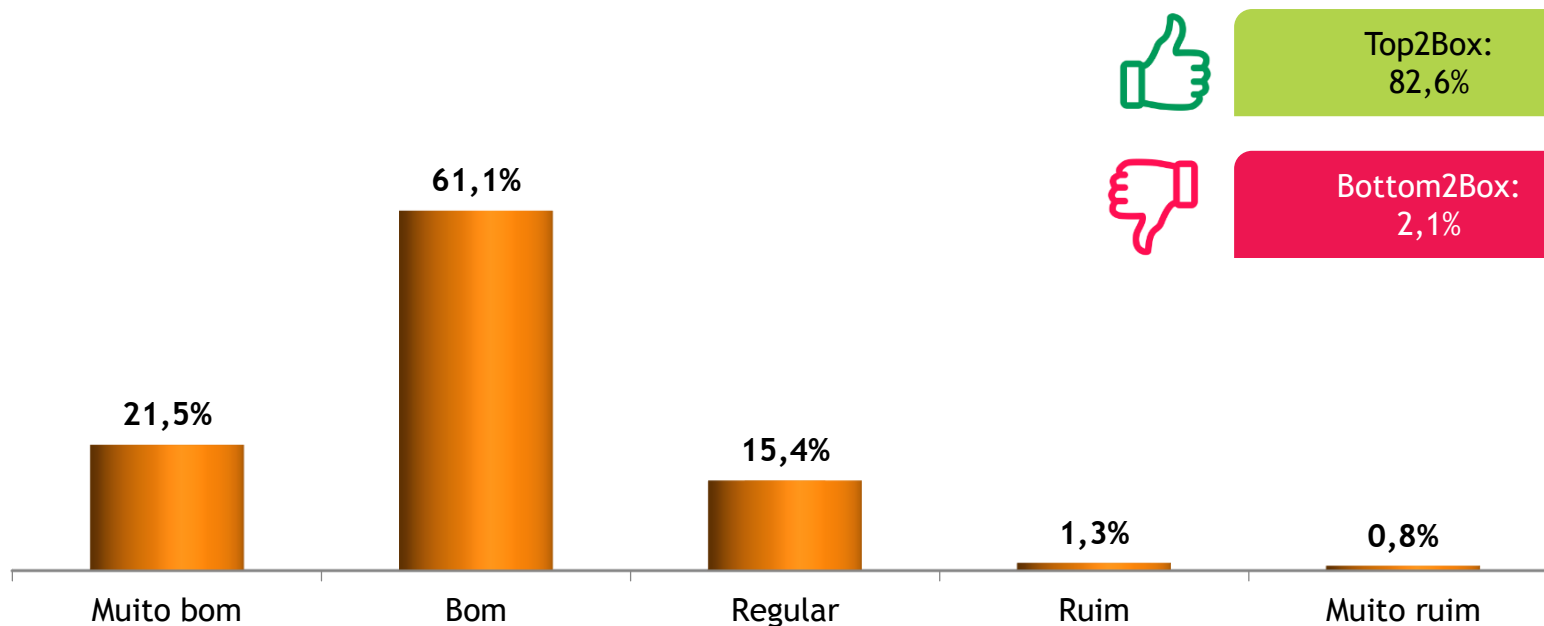
A photograph of three business professionals in a meeting. A woman with curly hair and glasses, wearing a green top, is pointing at a whiteboard on the right. A man in a blue shirt and a woman in a purple top are looking at the whiteboard with interest. The background is a bright, modern office setting.

AVALIAÇÃO  
*Geral*



# Nota para o plano

## P9. Que nota você usaria para qualificar seu plano?

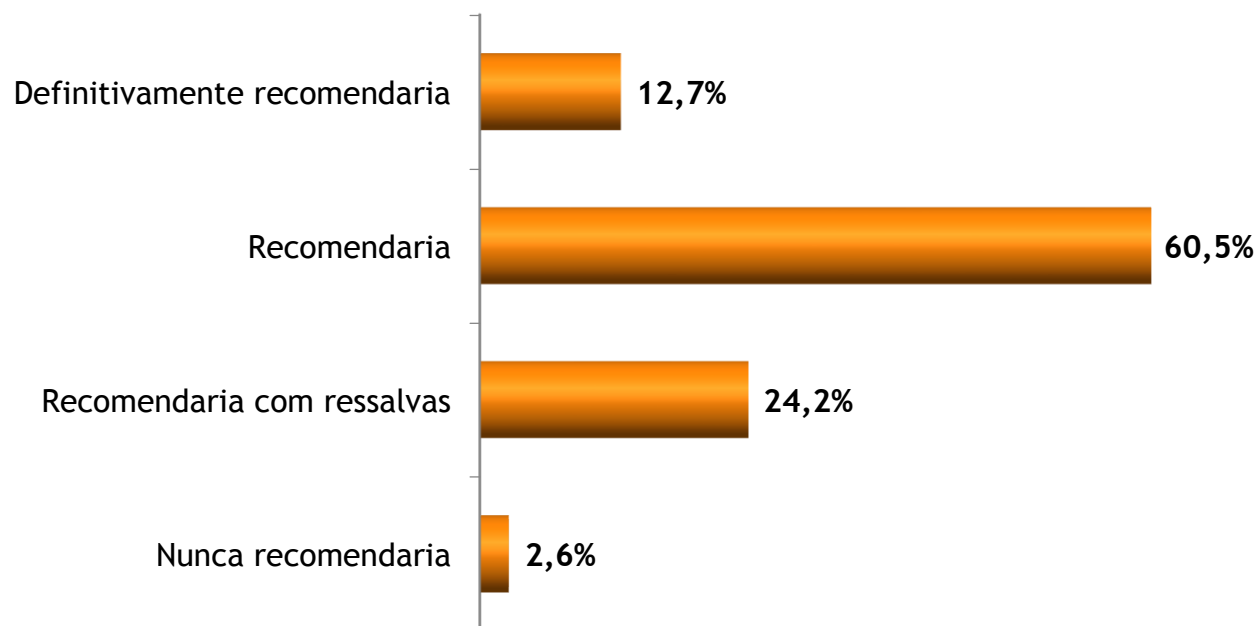


82,6% dos beneficiários qualificam o plano como “Muito bom” ou “Bom”, enquanto que 15,4% avaliam como “Regular”, 1,3% “Ruim” e apenas 0,8% como “Muito ruim”. De forma geral, a maioria dos beneficiários apresentam satisfação elevada com a operadora.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Recomendação do plano

## P10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Considerando o quesito “Recomendação”, nota-se que mais da metade, 73,2% recomendam o plano sem nenhuma ressalva (“Definitivamente recomendaria” + “Recomendaria”), enquanto que apenas 2,6% “Nunca recomendariam”.

Base: 409 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

A young woman with curly hair is smiling and talking on a mobile phone. She is sitting at a desk with a laptop and a white mug. The background shows a bookshelf and a doorway. The text 'CONSIDERAÇÕES' is overlaid in white, and 'Finais' is overlaid in a green script font.

CONSIDERAÇÕES  
*Finais*

# Considerações finais

- A maioria dos beneficiários entrevistados conseguiram acesso à serviços de saúde quando demandaram, inclusive na atenção imediata. Contudo, são relevantes os índices de beneficiários que não conseguiram acesso a cuidados no mínimo “A maioria das vezes”.
- A grande maioria dos entrevistados declarou não receber comunicação sobre procedimentos preventivos por parte da operadora.
- O serviço de atendimento da operadora é bem avaliado, assim como os formulários e documentos exigidos.



# Considerações finais

- O acesso à lista de serviços e profissionais credenciados é bem avaliado pela maioria dos entrevistados, contudo, o índice de beneficiários que avaliam como “Regular” é elevado, assim como “Ruim” e “Muito ruim”.
- Entre aqueles que efetuaram reclamações nos últimos 12 meses, o índice de não resolatividade das reclamações feitas é elevado.
- Na avaliação geral o plano é bem avaliado e possui pequenos índices de elevada insatisfação.



# Considerações finais

- A maioria dos beneficiários declaram recomendar o seu plano de saúde, no entanto, 24,2% “Recomendariam com ressalvas”, o que denota que existem questões a serem melhoradas na percepção dos clientes que podem influenciar no potencial de recomendação do plano.





<http://cuali.com.br/>

Av. Santos Dumont, 1510 - sl. 708 • Fortaleza-CE • Fone: (85) 3045-7080 • [cuali@cuali.com.br](mailto:cuali@cuali.com.br)

