



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

Abril de 2019

# 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

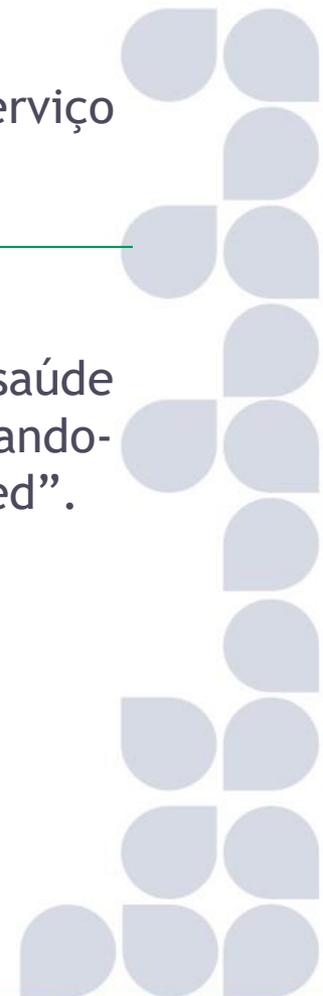


O **objetivo**: mensurar a satisfação dos beneficiários com o serviço prestado pela operadora Unimed Fortaleza.

---



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.

---

 O instrumento de pesquisa seguiu as diretrizes estabelecidas pela ANS;

---

 Os beneficiários da operadora que formaram a amostra são provenientes de listagem previamente enviada pelo cliente;

---

 Tempo médio de duração da entrevista: 05 minutos;





## **Amostra:**

A amostra foi extraída do universo de 274.784 beneficiários maiores de 18 anos e não funcionários da Unimed Fortaleza; 408 entrevistas realizadas.

O nível de confiança adotado é de 95% ( $Z = 1.96$ ) e o erro amostral (E) de 4,84%.



**Período de aplicação: de 28 de março a 08 de abril de 2019.**



**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-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 word "RESULTADOS" is overlaid in white, bold, italicized font, with a small teal vertical bar to its left.

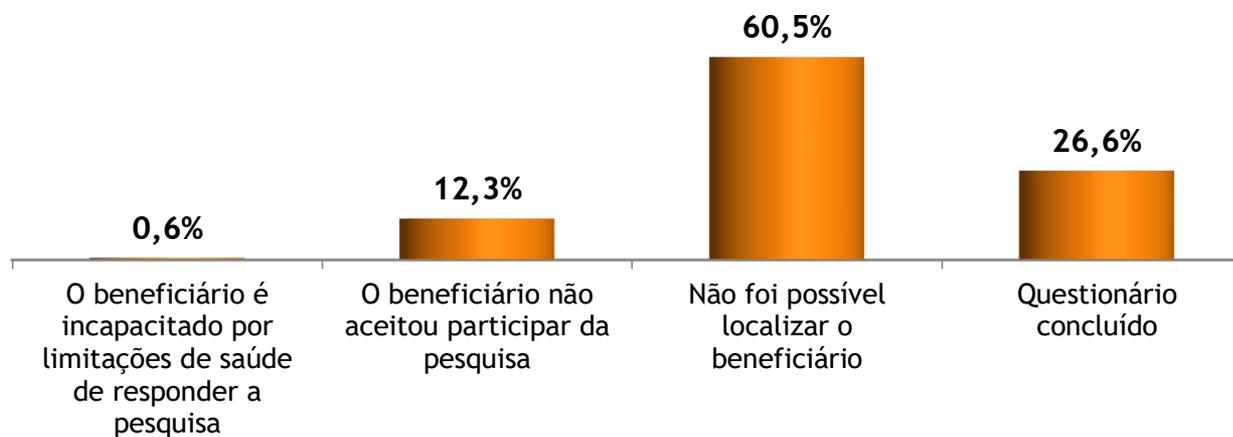
**RESULTADOS**

A woman with voluminous curly brown hair is smiling and looking down at a black smartphone she is holding 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 large, bright green cursive font.

TAXA DE  
*Resposta*

# Taxa de resposta

Total	O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	Não foi possível localizar o beneficiário	Questionário concluído
100%	0,6%	12,3%	60,5%	26,6%
1536	9	189	930	408



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, smiling broadly. The girl is on the right, wearing a blue denim jacket and jeans, also smiling and looking towards the man. 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. The entire image has a dark grey overlay.

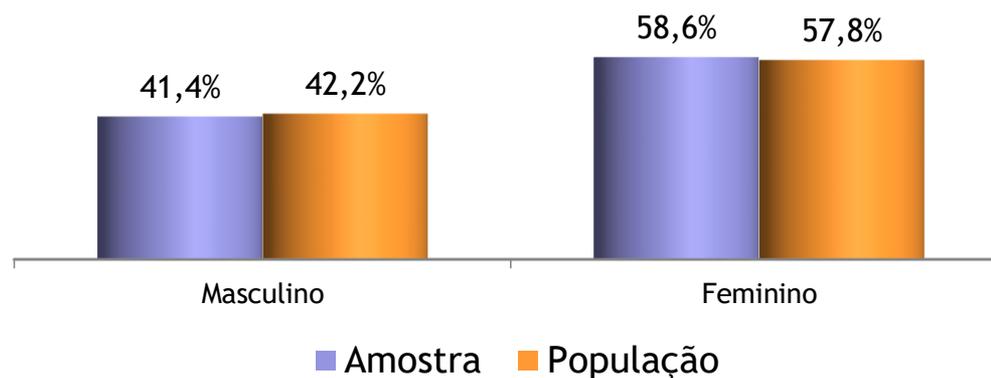
PERFIL DOS  
*Entrevistados*

# 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%	8,6%	10,0%	13,5%	12,7%	9,6%	7,8%	7,1%	7,1%	23,5%
408	169	239	35	41	55	52	39	32	29	29	96

Base: Total da amostra

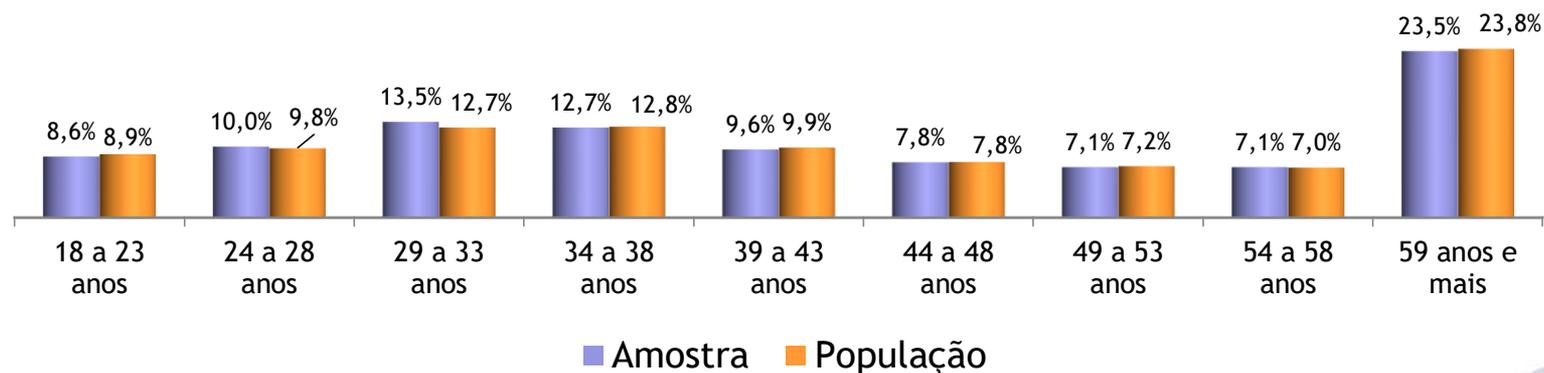


# Perfil dos entrevistados

## 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%	8,6%	10,0%	13,5%	12,7%	9,6%	7,8%	7,1%	7,1%	23,5%
408	169	239	35	41	55	52	39	32	29	29	96

Base: Total da amostra

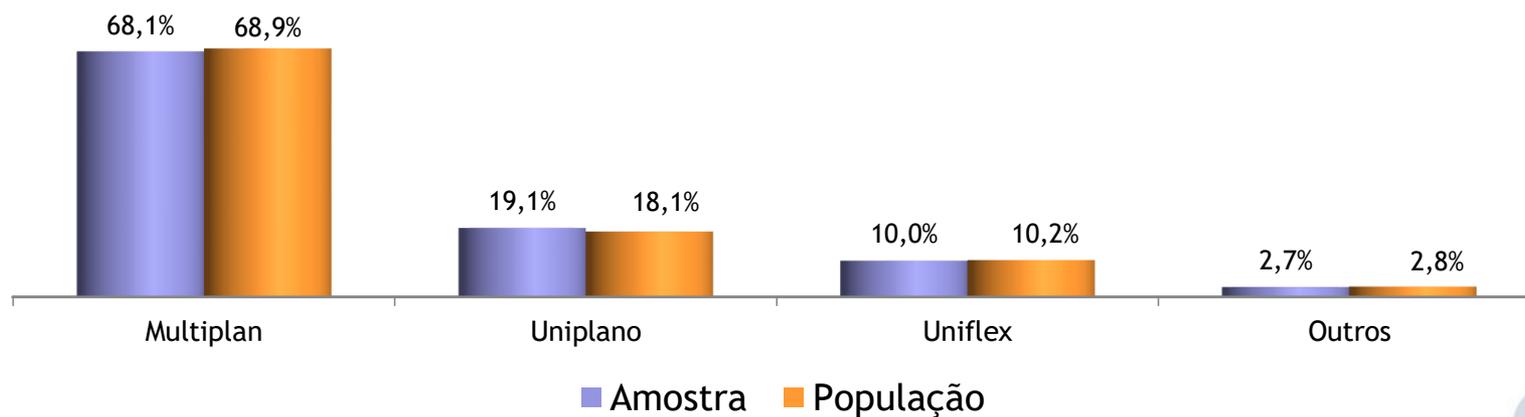


# Perfil dos entrevistados

## POR PRODUTO

Total	Multiplan	Uniplano	Uniflex	Outros
100%	68,1%	19,1%	10,0%	2,7%
408	278	78	41	11

Base: Total da amostra

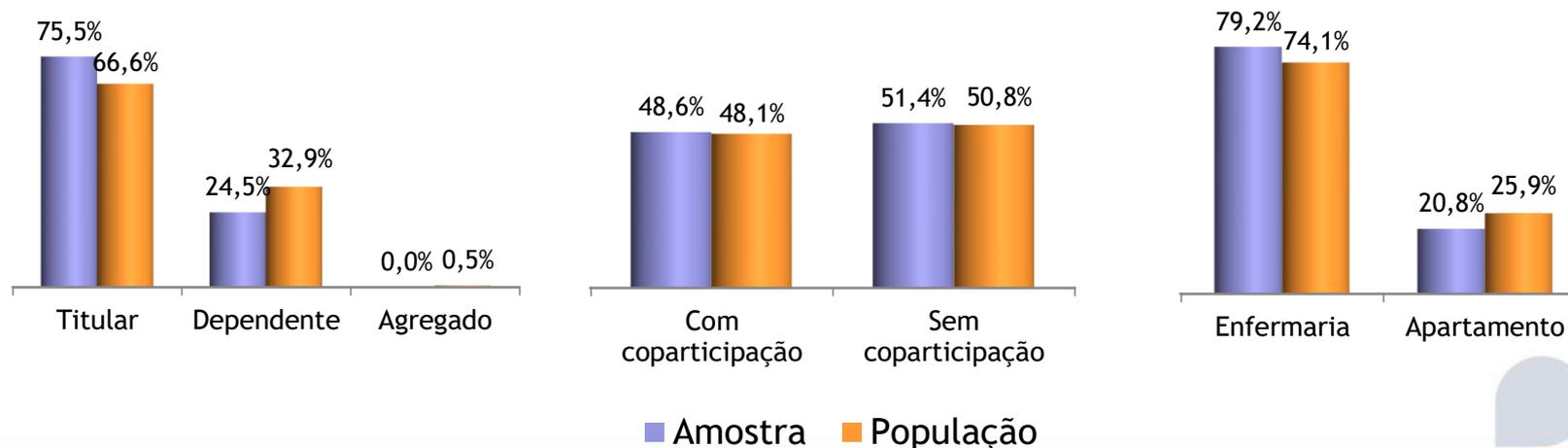


# Perfil dos entrevistados

## POR CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Total	Titular	Dependente	Com coparticipação	Sem coparticipação	Enfermaria	Apartamento
100%	75,5%	24,5%	48,6%	51,4%	79,2%	20,8%
408	308	100	196	207	323	85

Base: Total da amostra

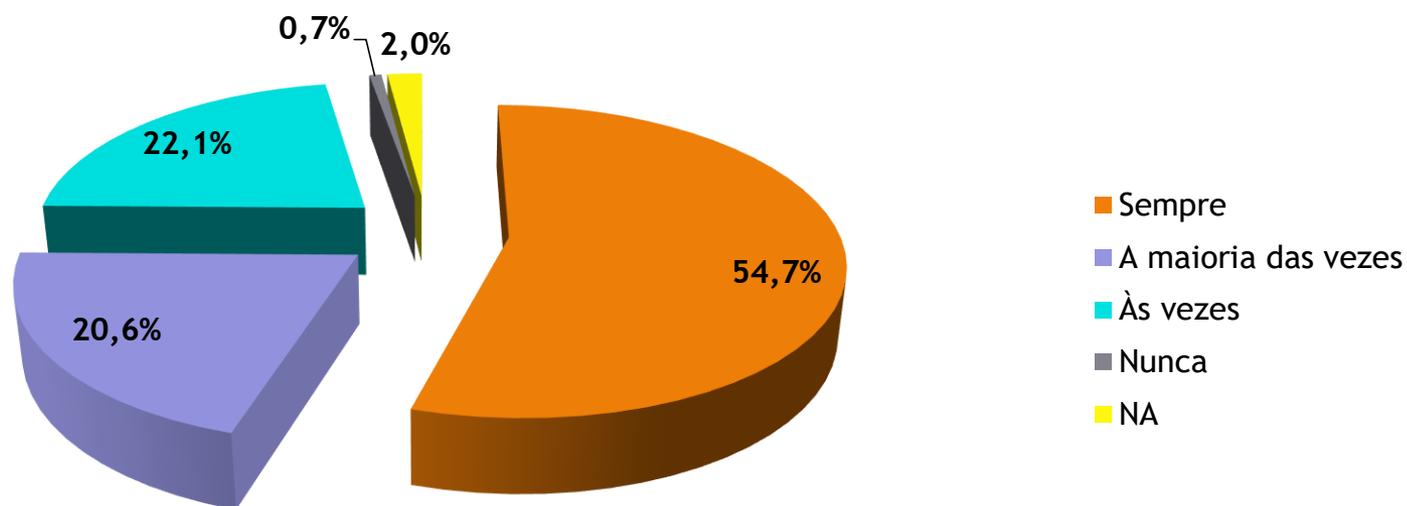


A photograph of a female doctor in a white lab coat and blue stethoscope smiling warmly at a pregnant woman and her partner. The doctor is on the right, looking towards the couple. The pregnant woman is in the center, with her back to the camera, and the man is on the left, with his arm around her. The background shows a hospital room with a bed and a window with blinds. 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 (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

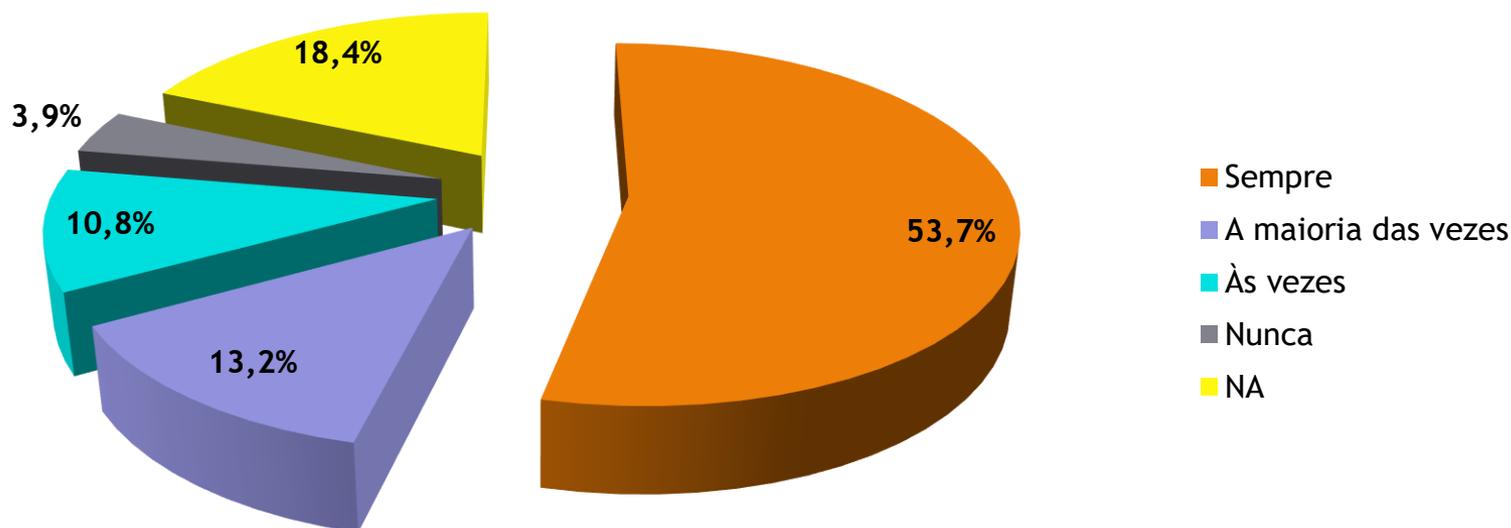


Mais da metade dos beneficiários declaram que conseguiram ter cuidados de saúde quando necessitaram. 22,8% não conseguiram ter cuidados de saúde na maioria das vezes que necessitaram (“Às vezes” + “Nunca”).

Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Acesso à atenção imediata

P2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

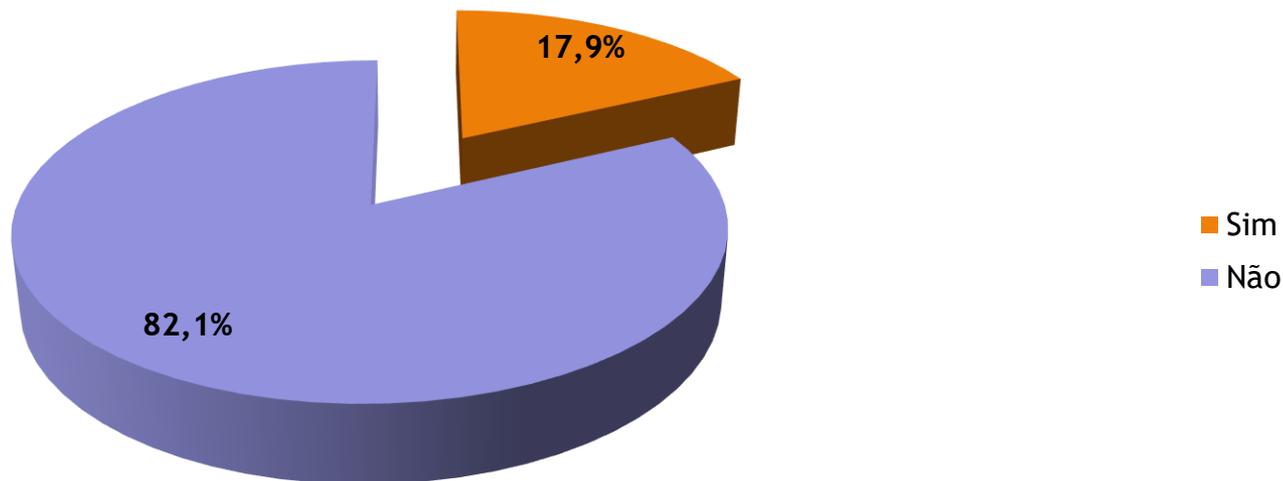


Os resultados apontam que metade dos entrevistados foram atendidos “Sempre” que necessitaram de atenção imediata. O índice de beneficiários que verbalizaram “Nunca” e “Às vezes” terem conseguido atenção imediata foi de 14,7%.

Base: 408 - 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 (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, consulta preventiva com dentista, etc?

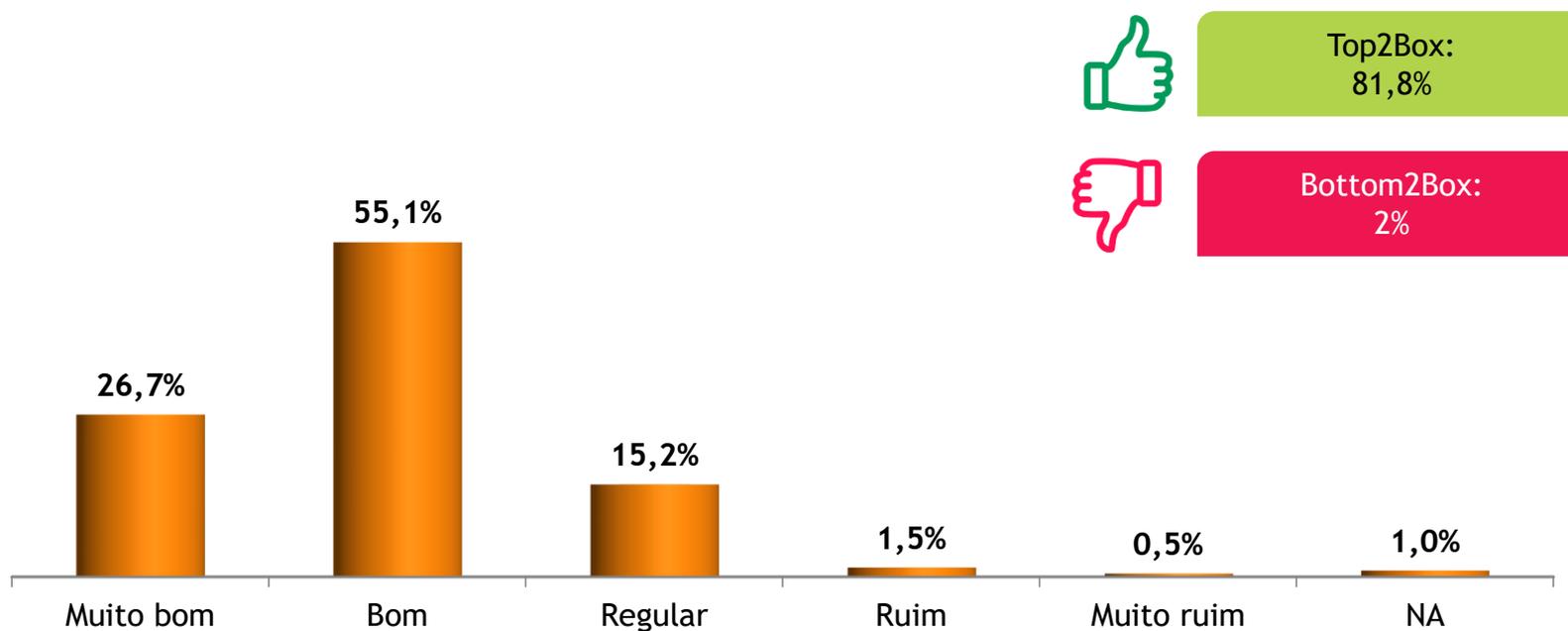


Apenas 17,9% receberam algum tipo de comunicado do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Base: 408 - 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 (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

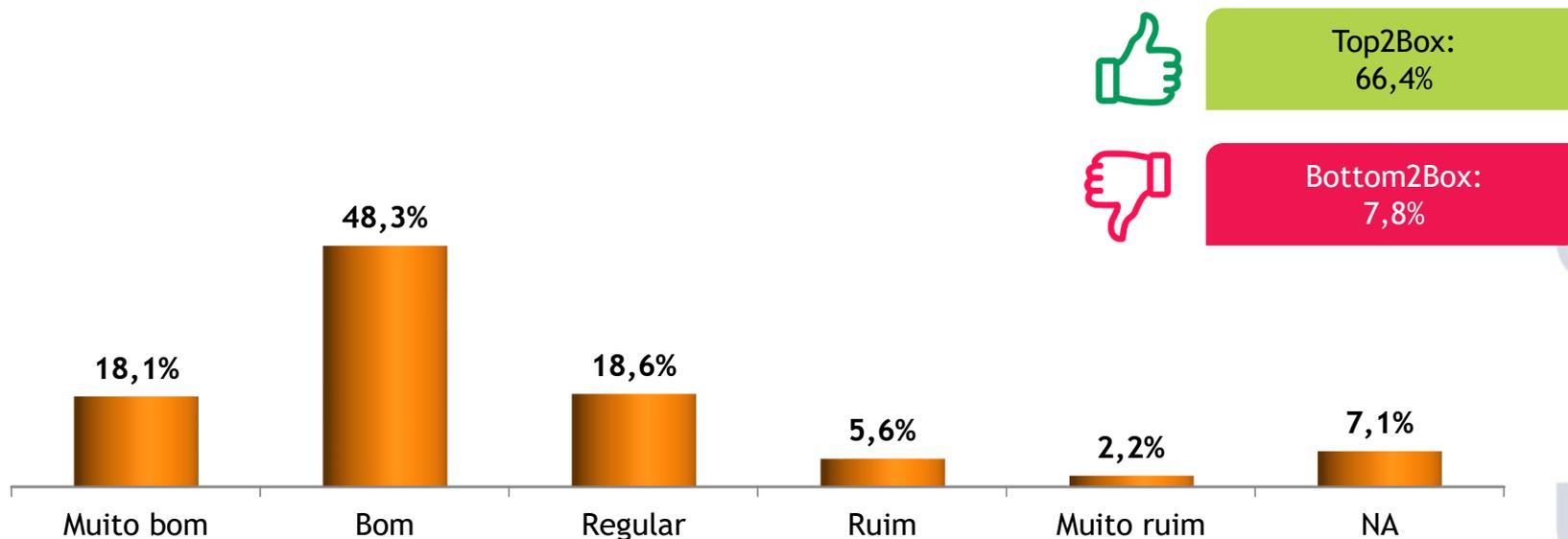


A pesquisa revelou que 81,8% dos usuários do plano de saúde avaliam como “Muito bom” ou “Bom” a atenção em saúde recebida, o que aponta uma satisfação positiva em relação à operadora.

Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

P5. Como você avalia a facilidade de 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, aplicativo de celular, site na internet)?



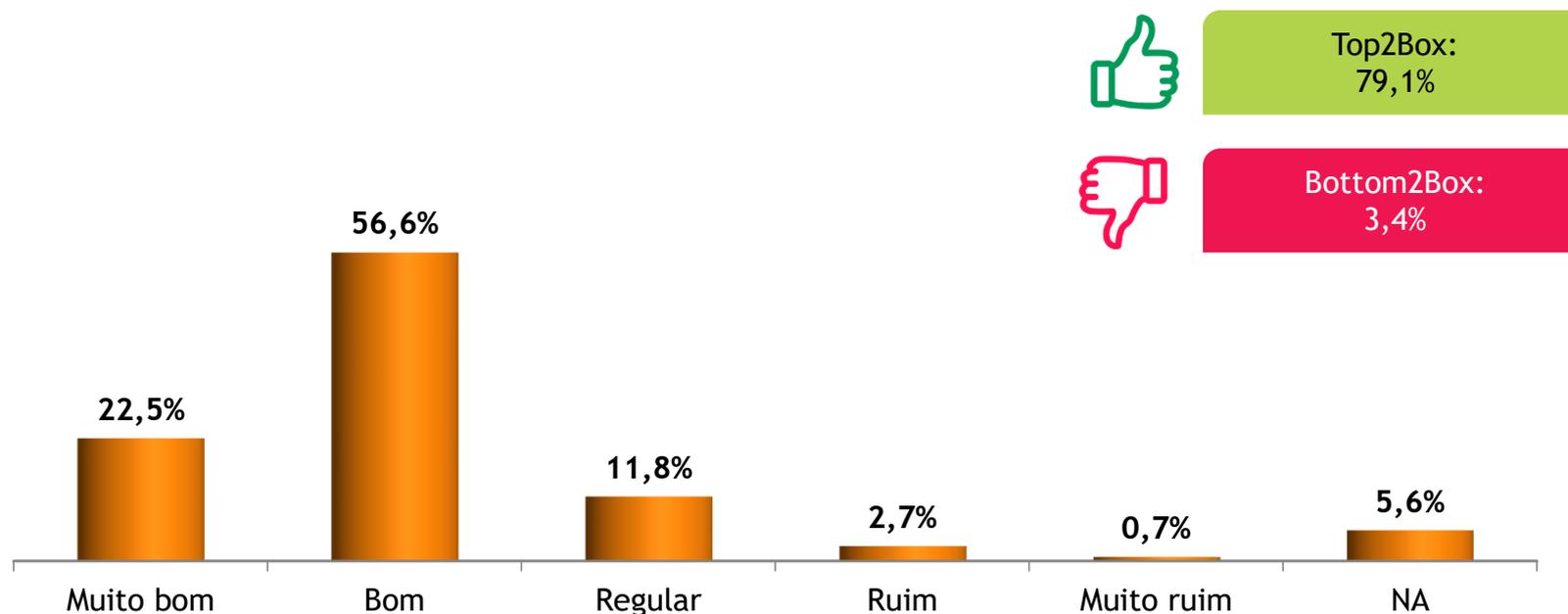
66,4% dos beneficiários entrevistados avaliaram como “Muito bom” ou “Bom” o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde. Contudo, ressalta-se que 7,8% (“Ruim” + “Muito ruim”) avaliam negativamente o acesso à lista.

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 an office environment with a window in the background. The text 'CANAIS DE ATENDIMENTO da operadora' is overlaid on the image.

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 seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

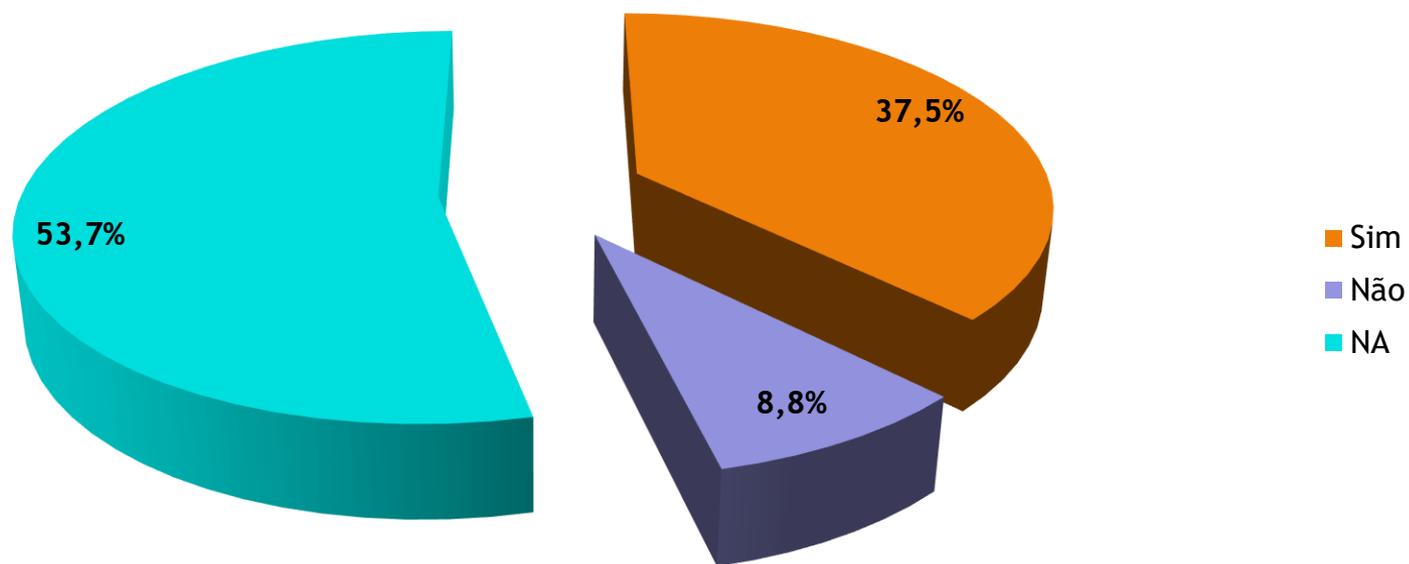


Mais da metade dos beneficiários entrevistados, 79,1%, avaliaram como “Muito bom” ou “Bom” o serviço de atendimento.

Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Resolutividade de reclamações

P7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

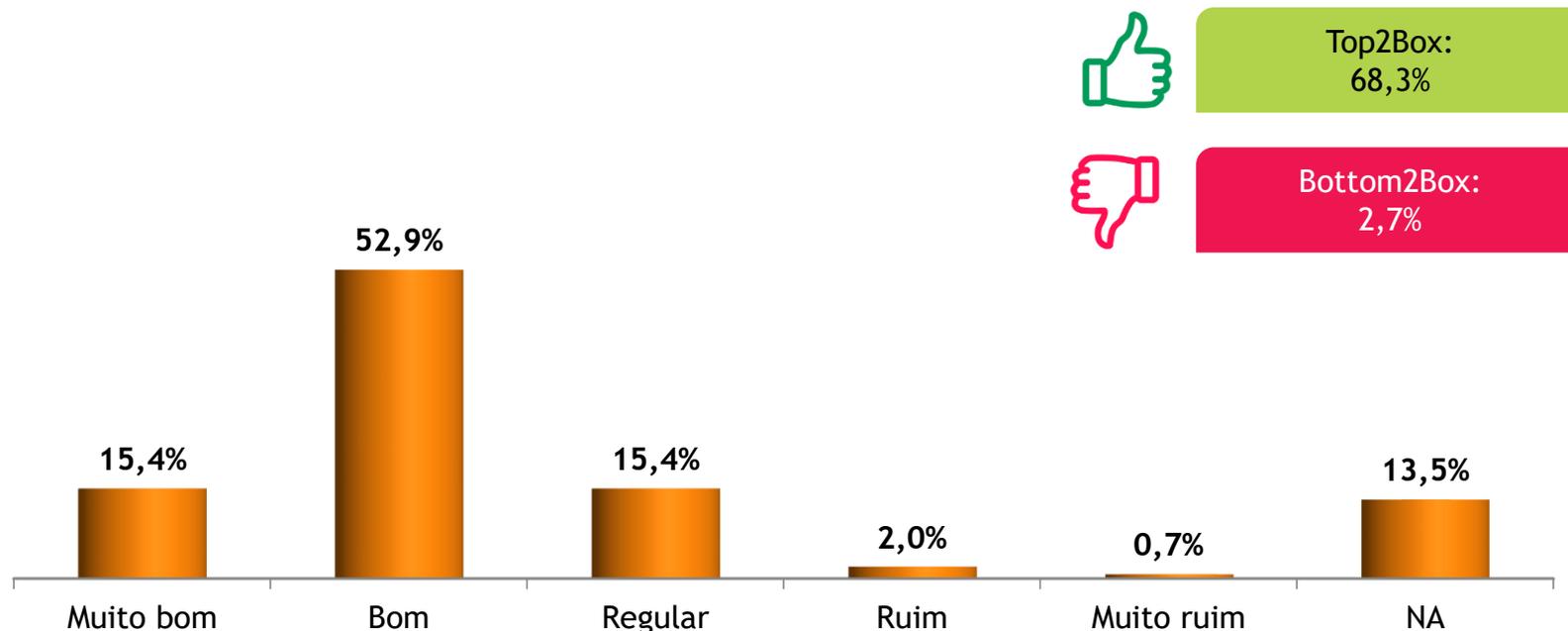


53,7% dos beneficiários não realizaram nenhuma reclamação para a operadora, 37,5% reclamaram e tiveram sua demanda resolvida e 8,8% não obtiveram êxito com a reclamação.

Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

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

P8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



68,3% dos beneficiários avaliam os documentos ou formulários exigidos pela operadora como “Muito bom” ou “Bom”. Nota-se que apenas 2,7% apresentaram elevada insatisfação (“Ruim” + “Muito ruim”).

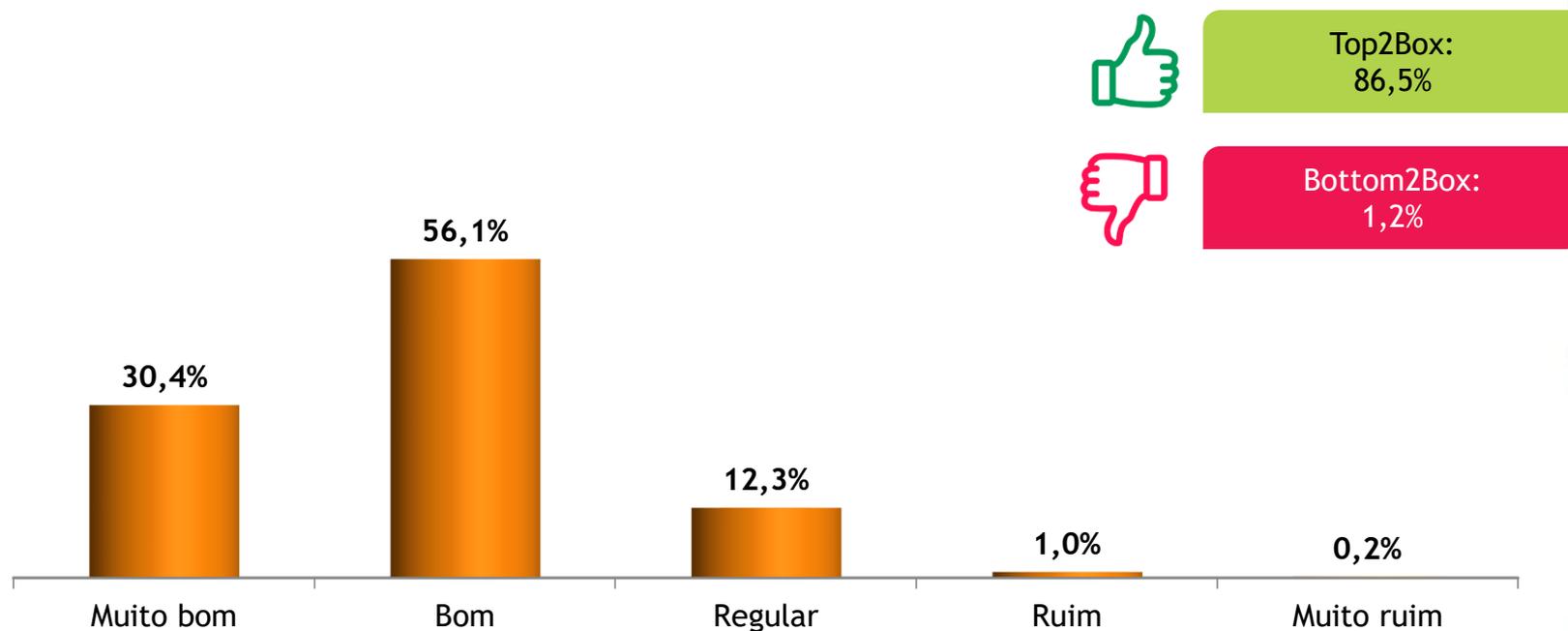
Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

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. A man in a blue shirt and a woman in a purple top are looking at the whiteboard with interest. The background is a blurred office setting.

AVALIAÇÃO  
*Geral*

# Avaliação do plano

## P9. Como você avalia seu plano de saúde?

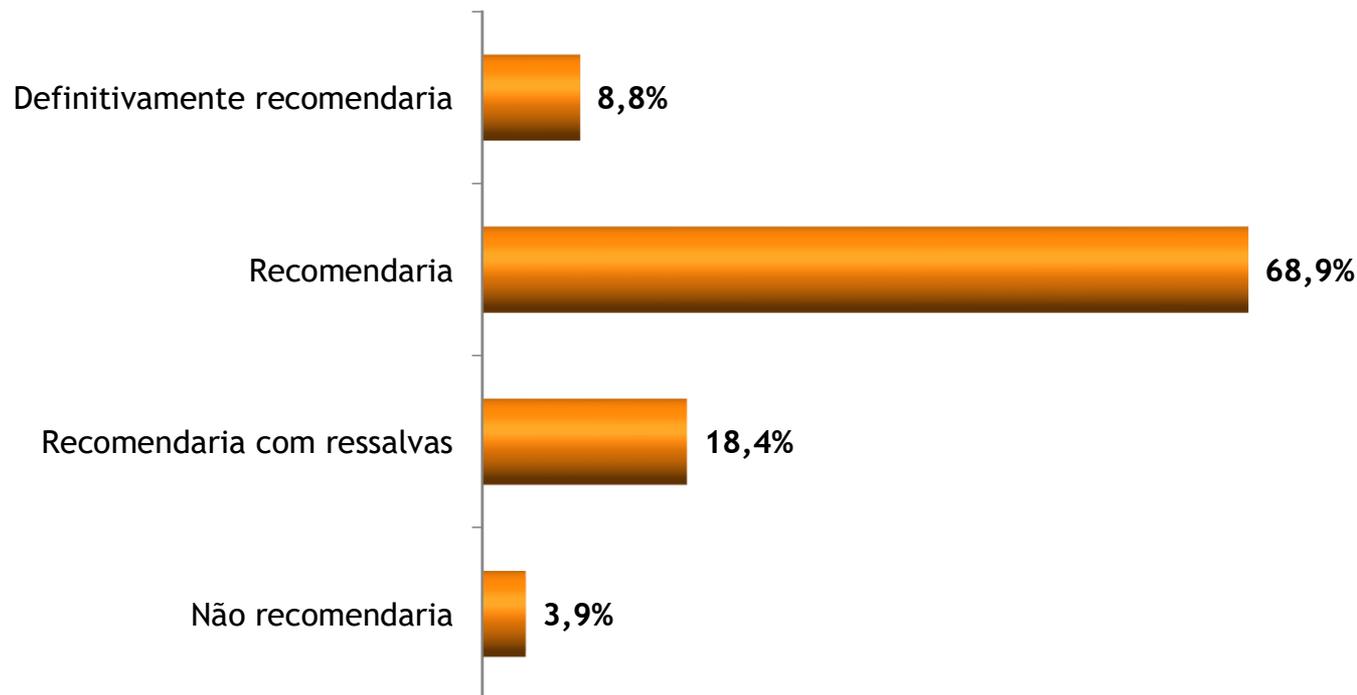


86,5% dos beneficiários qualificam o plano como “Muito bom” ou “Bom”, enquanto que 12,3% avaliam como “Regular”, 1,0% “Ruim” e apenas 0,2% como “Muito ruim”. De forma geral, a maioria dos beneficiários apresentam satisfação elevada com a operadora.

Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

# Recomendação do plano

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



Considerando o quesito “Recomendação”, nota-se que mais de três quartos, 77,7%, recomendam o plano sem nenhuma ressalva (“Definitivamente recomendaria” + “Recomendaria”), enquanto que apenas 3,9% “Não recomendariam”.

Base: 408 - Intervalo de Confiança 95% e Erro Padrão 4,84%.

A young woman with curly hair is sitting at a desk, smiling while talking on a mobile phone. She is looking at a laptop screen. A white mug is on the desk in front of her. 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

- Pode-se concluir que a maioria dos beneficiários entrevistados conseguiram acesso à serviços de saúde quando demandaram.
- Aproximadamente um quinto da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata.
- A grande maioria dos entrevistados declarou não receber algum tipo de comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos de seu plano de saúde .



# Considerações finais

- A satisfação dos beneficiários em relação à atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados é bastante positiva, com 81,8% de aprovação.
- O acesso à lista de serviços e profissionais credenciados é bem avaliado pela maioria dos entrevistados. O Top2Box obtido foi de 66,4%. Contudo, quase um quinto dos beneficiários avaliaram como “Regular”.
- O serviço de atendimento da operadora é bem avaliado, assim como os formulários e documentos exigidos.



# Considerações finais

- Entre aqueles que efetuaram reclamações nos últimos 12 meses, 46,3%, o índice de resolutividade das reclamações feitas é elevado.
- Na avaliação geral, a Unimed Fortaleza é bem avaliada e possui pequenos índices de insatisfação, que correspondem a 1,2%.
- A maioria dos beneficiários, 77,7%, declaram recomendar a Unimed Fortaleza, no entanto, 18,4% “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)

