



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

Fevereiro de 2020

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 geral24
 - Considerações Finais.....28



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”.



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.



Tempo médio de duração da entrevista: 05 minutos.



Período de aplicação: de 10 a 14 de fevereiro de 2020.

Amostra:



- A amostra foi extraída do universo de 280.019 beneficiários maiores de 18 anos e não funcionários da Unimed Fortaleza;
- 601 entrevistas realizadas;
- O nível de confiança adotado é de 95% ($Z = 1.96$) e o erro amostral (E) de 4,0%.
- Não foram observados erros não amostrais que ensejassem a adoção de medidas de adequação.



O instrumento de pesquisa seguiu as diretrizes estabelecidas pela ANS.

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



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 V-neck t-shirt, a necklace with large amber-colored beads, and a matching teal bracelet on her left wrist. Her left arm is resting on a light-colored surface. The background is a plain, light-colored wall. The text 'RESULTADOS' is overlaid in white, bold, sans-serif font, with a small teal vertical bar to its left.

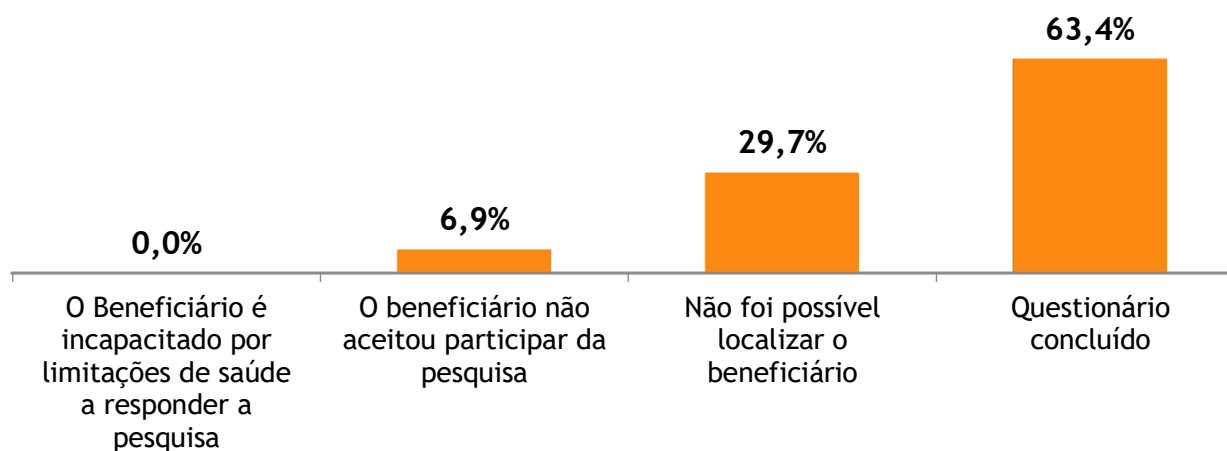
RESULTADOS

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 a responder a pesquisa | O beneficiário não aceitou participar da pesquisa | Não foi possível localizar o beneficiário | Questionário concluído |
|-------|--|---|---|------------------------|
| 100% | 0,0% | 7,0% | 29,7% | 63,3% |
| 949 | 0 | 66 | 282 | 601 |



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.

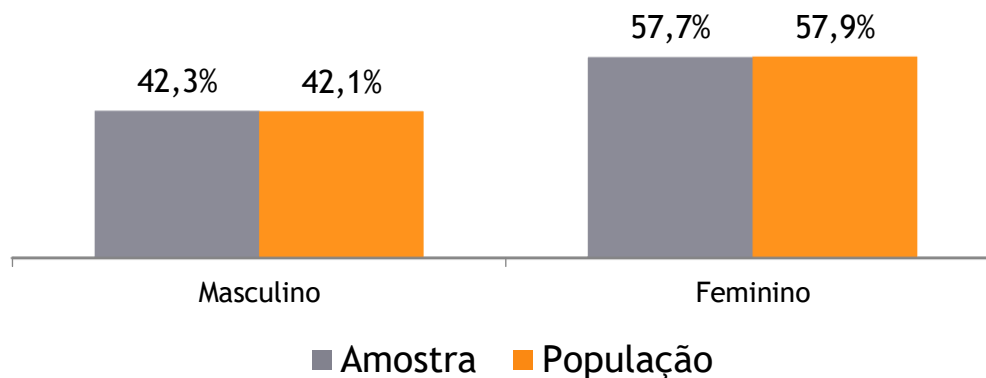
PERFIL DOS
Entrevistados

Perfil dos entrevistados

Por sexo e idade

| Total | Masc | Fem | 18-23 anos | 24-28 anos | 29-33 anos | 34-38 anos | 39-43 anos | 44-48 anos | 49-53 anos | 54-58 anos | 59 anos ou mais |
|-------|-------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| 100% | 42,3% | 57,7% | 8,3% | 9,3% | 11,3% | 12,3% | 11,3% | 8,0% | 7,2% | 7,2% | 25,1% |
| 601 | 254 | 347 | 50 | 56 | 68 | 74 | 68 | 48 | 43 | 43 | 151 |

Base: Total da amostra

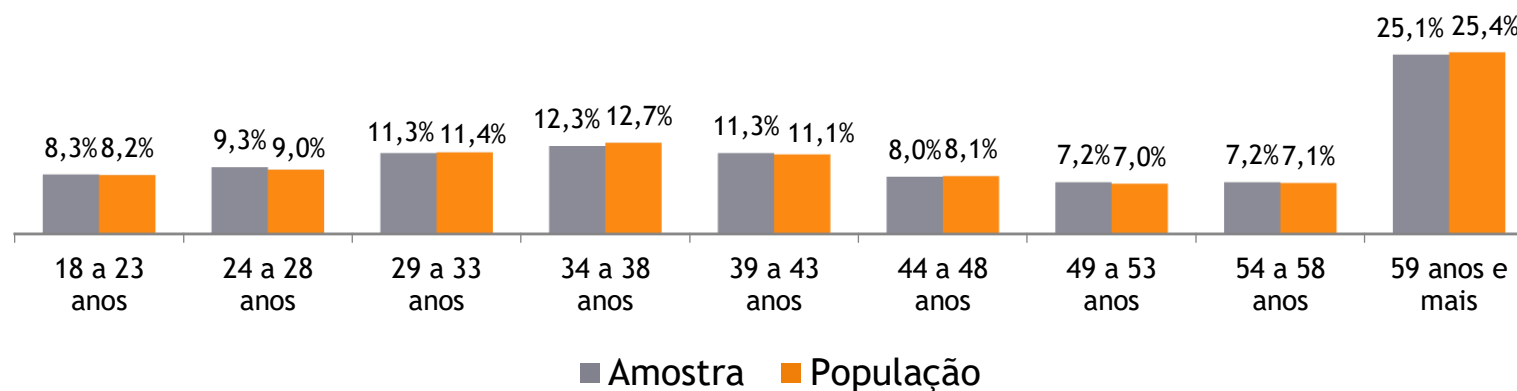


Perfil dos entrevistados

Por sexo e idade

| Total | Masc | Fem | 18-23 anos | 24-28 anos | 29-33 anos | 34-38 anos | 39-43 anos | 44-48 anos | 49-53 anos | 54-58 anos | 59 anos ou mais |
|-------|-------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|
| 100% | 42,3% | 57,7% | 8,3% | 9,3% | 11,3% | 12,3% | 11,3% | 8,0% | 7,2% | 7,2% | 25,1% |
| 601 | 254 | 347 | 50 | 56 | 68 | 74 | 68 | 48 | 43 | 43 | 151 |

Base: Total da amostra

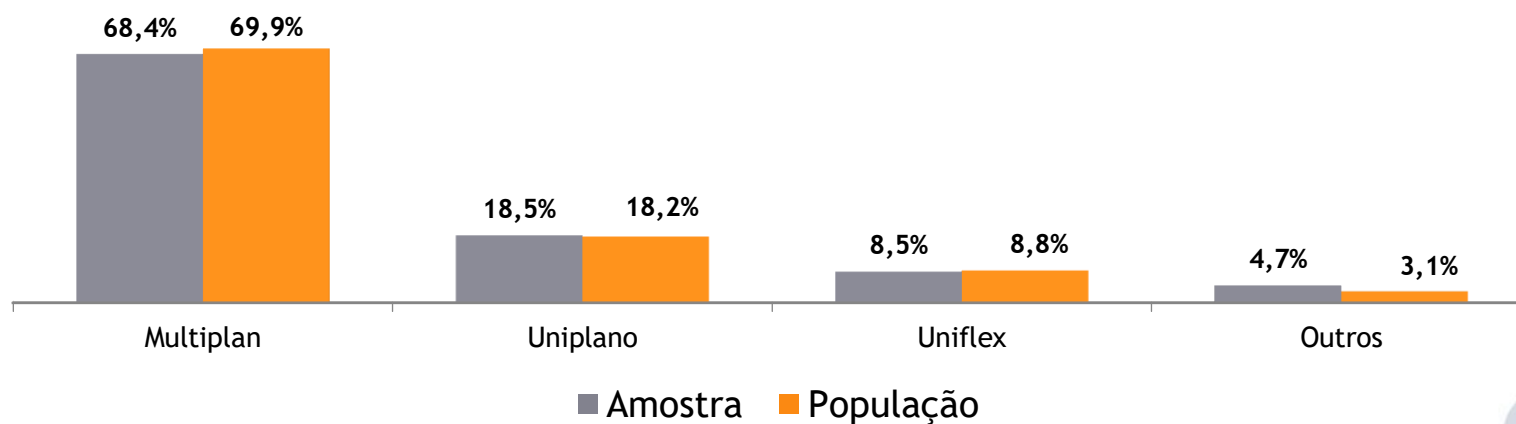


Perfil dos entrevistados

Por produto

| Total | Multiplan | Uniplano | Uniflex | Outros |
|-------|-----------|----------|---------|--------|
| 100% | 68,4% | 18,5% | 8,5% | 4,7% |
| 601 | 411 | 111 | 51 | 28 |

Base: Total da amostra

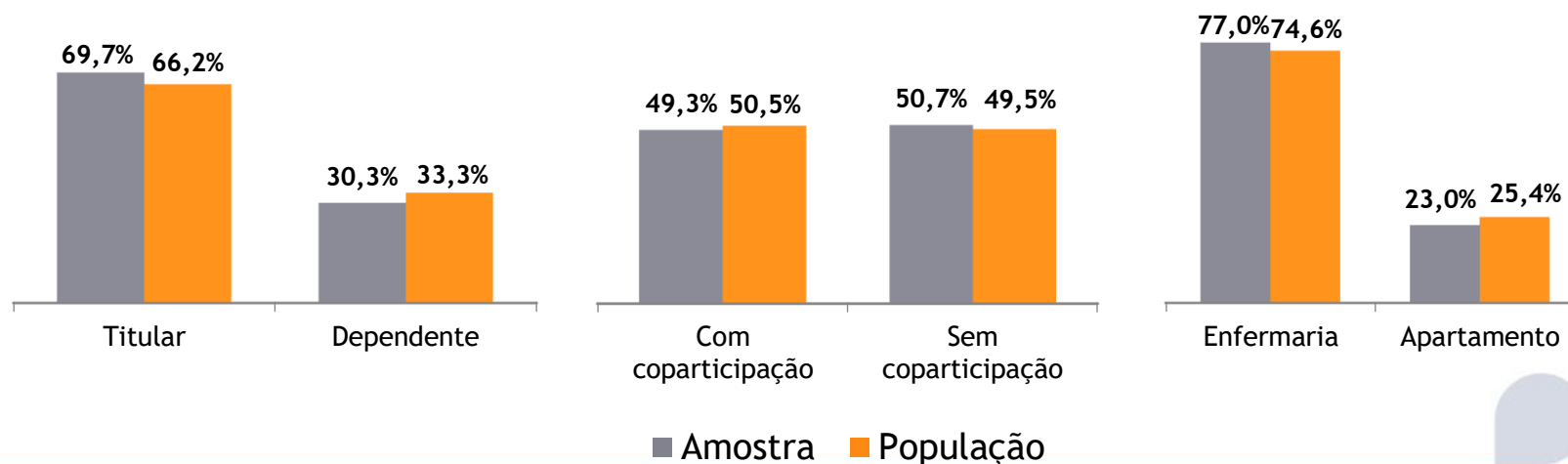


Perfil dos entrevistados

Por características do produto

| Total | Titular | Dependente | Com coparticipação | Sem coparticipação | Enfermaria | Apartamento |
|-------|---------|------------|--------------------|--------------------|------------|-------------|
| 100% | 69,7% | 30,3% | 49,3% | 50,7% | 77,0% | 23,0% |
| 601 | 419 | 182 | 296 | 305 | 463 | 138 |

Base: Total da amostra

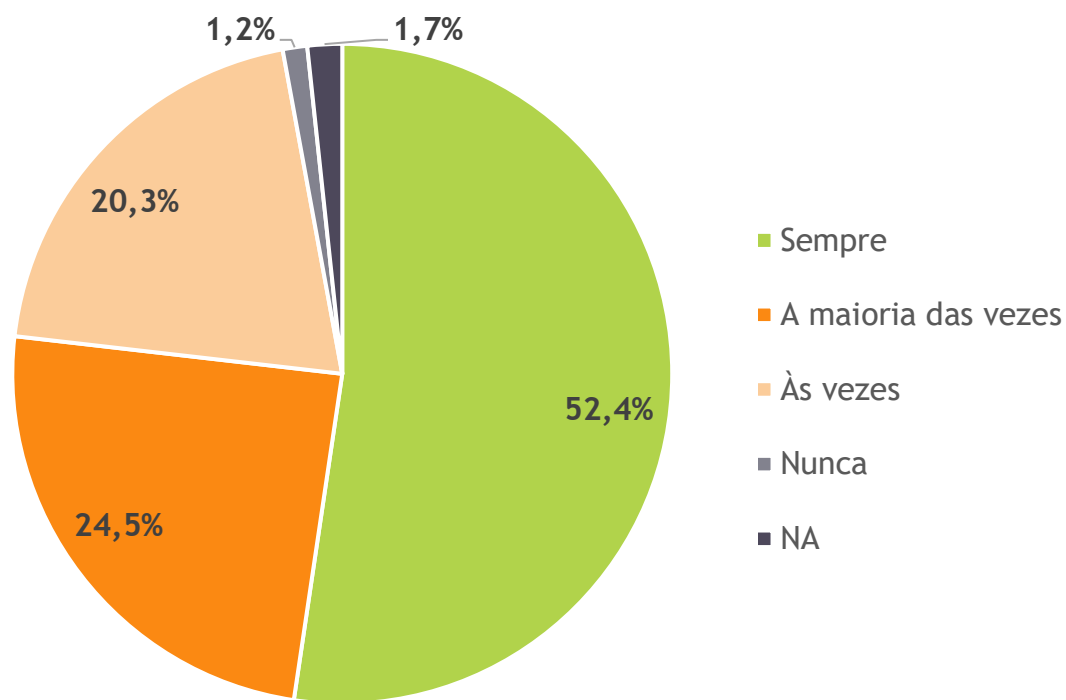


A photograph of a female doctor in a white lab coat and stethoscope smiling warmly at a pregnant woman and her partner. The doctor is on the right, looking towards the couple. The pregnant woman is in the center, with her back to the camera, and the man is on the left, embracing her. The background shows 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 últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio do seu plano de saúde quando necessitou?



| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|----------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Sempre | 52,4% | 4,0% | 48,4% | 56,4% |
| A maioria das vezes | 24,5% | 3,4% | 21,1% | 27,9% |
| Às vezes | 20,3% | 3,2% | 17,1% | 23,5% |
| Nunca | 1,2% | 0,9% | 0,3% | 2,1% |
| NA | 1,7% | 1,0% | 0,7% | 2,7% |

Mais da metade dos beneficiários declaram que conseguiram ter cuidados de saúde sempre quando necessitaram. 21,5% não conseguiram ter cuidados de saúde na maioria das vezes que necessitaram (“Às vezes” + “Nunca”).

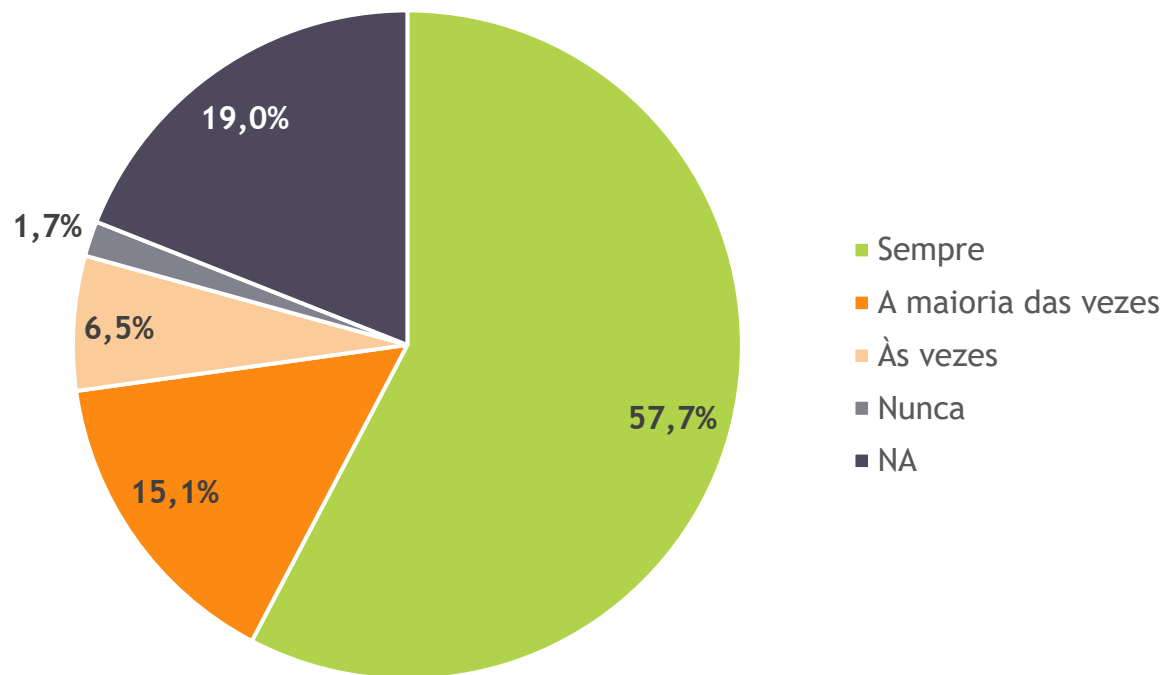
Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

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?



| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|----------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Sempre | 57,7% | 3,9% | 53,8% | 61,6% |
| A maioria das vezes | 15,1% | 2,9% | 12,2% | 18,0% |
| Às vezes | 6,5% | 2,0% | 4,5% | 8,5% |
| Nunca | 1,7% | 1,0% | 0,7% | 2,7% |
| NA | 19,0% | 3,1% | 15,9% | 22,1% |

Os resultados apontam que a maioria dos entrevistados foram atendidos “Sempre” que necessitaram de atenção imediata (urgência ou emergência). O índice de beneficiários que apontaram “Nunca” e “Às vezes” terem conseguido atenção imediata foi de apenas 8,2%.

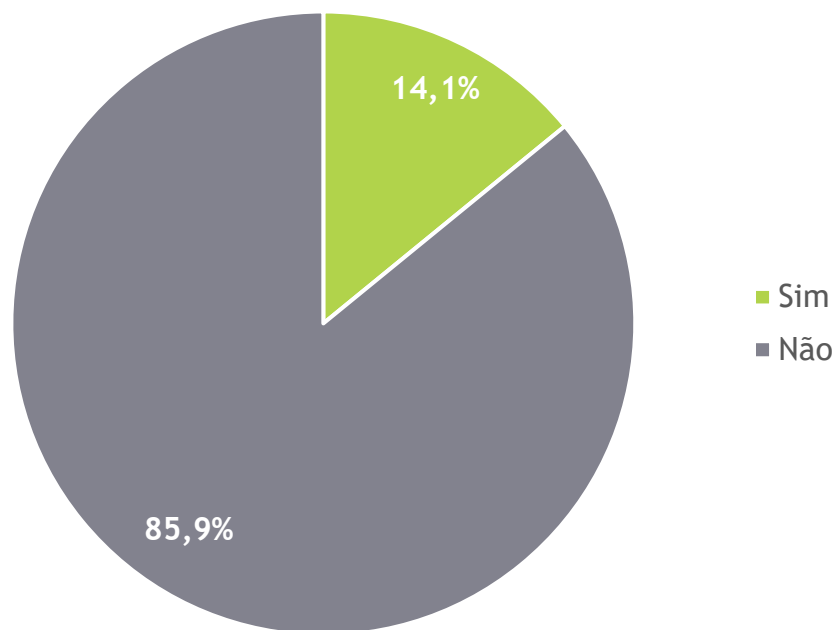
Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

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?



| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|----------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Sim | 14,1% | 2,8% | 11,3% | 16,9% |
| Não | 85,9% | 2,8% | 83,1% | 88,7% |

Apenas 14,1% receberam algum tipo de comunicado do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

Avaliação de atenção em saúde recebida

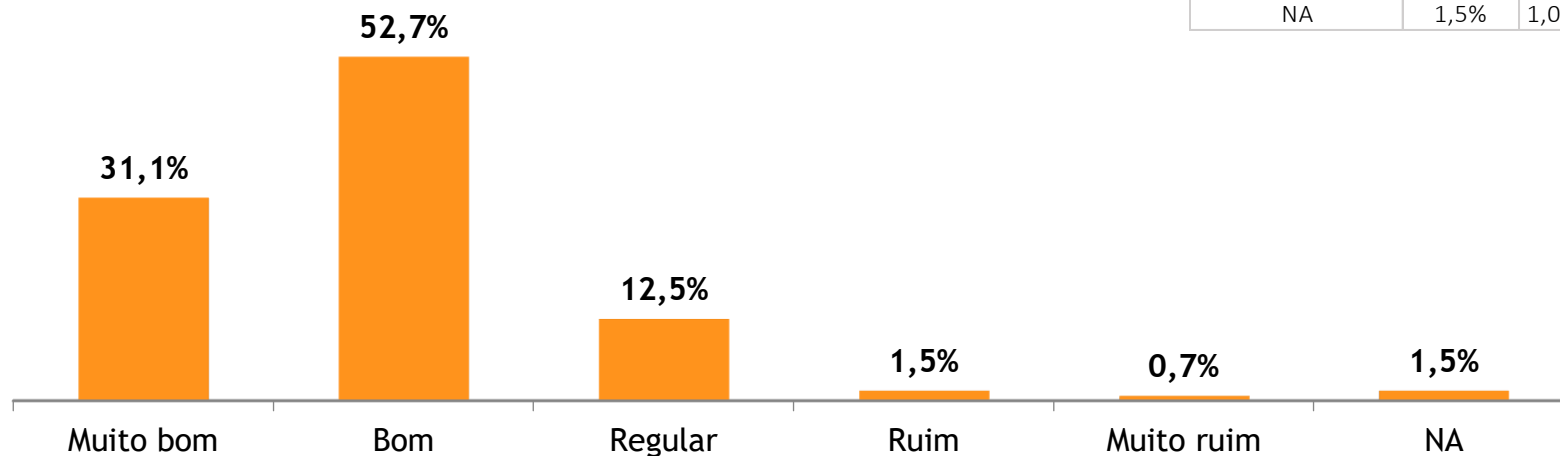
P4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Top2Box:
83,8%



Bottom2Box:
2,2%



ANÁLISES DESCRITIVAS

| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
|------------|-------|------|----------|----------|
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Muito bom | 31,1% | 3,7% | 27,4% | 34,8% |
| Bom | 52,7% | 4,0% | 48,7% | 56,7% |
| Regular | 12,5% | 2,6% | 9,9% | 15,1% |
| Ruim | 1,5% | 1,0% | 0,5% | 2,5% |
| Muito ruim | 0,7% | 0,7% | 0,0% | 1,4% |
| NA | 1,5% | 1,0% | 0,5% | 2,5% |

A pesquisa revelou que 83,8% dos beneficiários avaliam como “Muito bom” ou “Bom” a atenção em saúde recebida, o que aponta uma satisfação positiva relevante em relação à operadora. Enquanto apenas 2,2% afirmam ser “Ruim” e “Muito ruim” a atenção em saúde recebida.

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

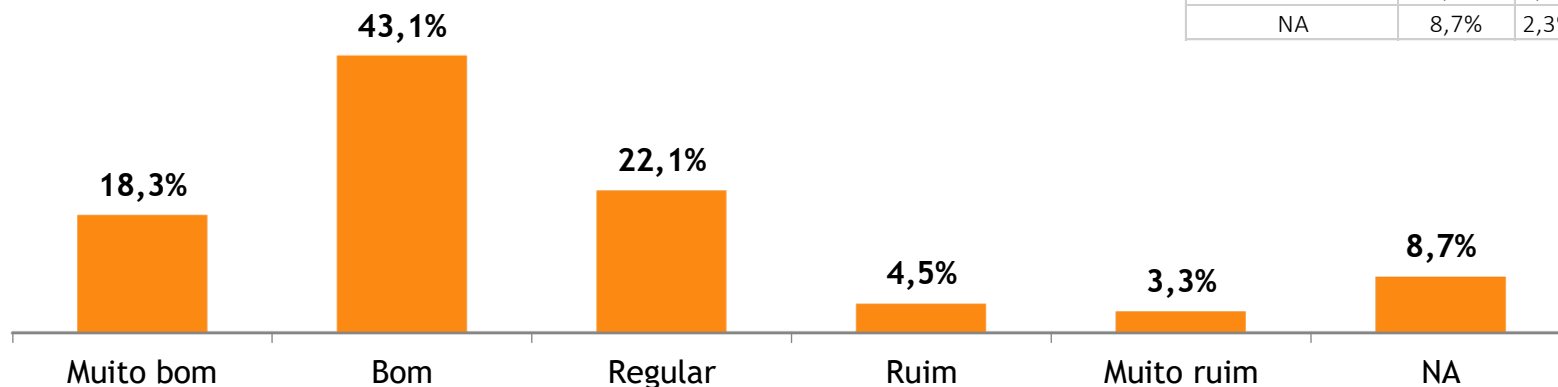
P5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box:
61,4%



Bottom2Box:
7,8%



61,4% 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 8,7% (“Não se aplica”) dos beneficiários não tiveram acesso à lista de prestadores de serviços.

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|----------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Muito bom | 18,3% | 3,1% | 15,2% | 21,4% |
| Bom | 43,1% | 4,0% | 39,1% | 47,1% |
| Regular | 22,1% | 3,3% | 18,8% | 25,4% |
| Ruim | 4,5% | 1,7% | 2,8% | 6,2% |
| Muito ruim | 3,3% | 1,4% | 1,9% | 4,7% |
| NA | 8,7% | 2,3% | 6,4% | 11,0% |

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

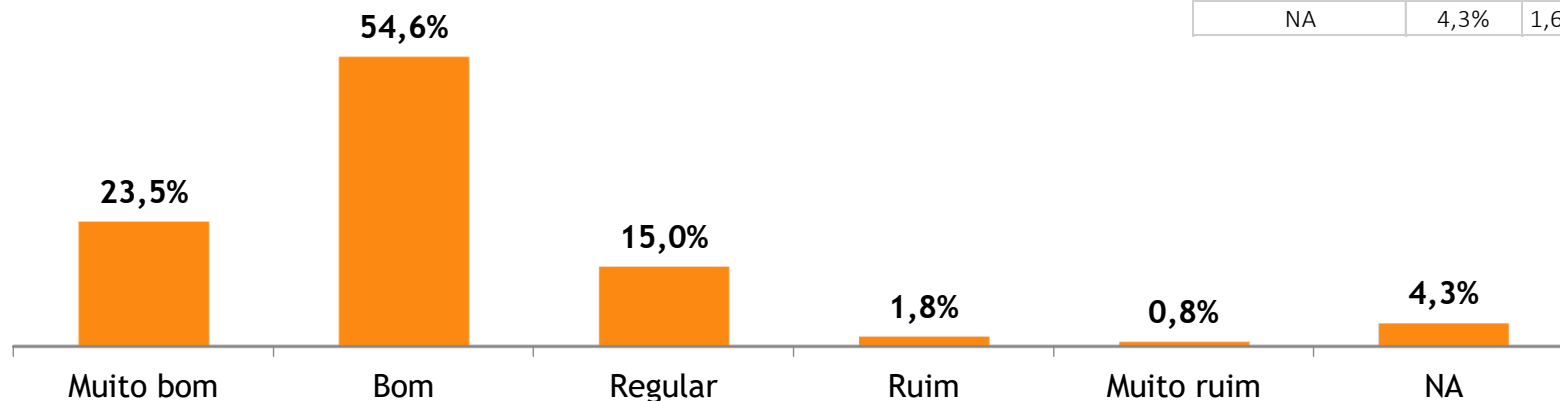
P6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Top2Box:
78,1%



Bottom2Box:
2,6%



| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|----------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Muito bom | 23,5% | 3,4% | 20,1% | 26,9% |
| Bom | 54,6% | 4,0% | 50,6% | 58,6% |
| Regular | 15,0% | 2,9% | 12,1% | 17,9% |
| Ruim | 1,8% | 1,1% | 0,7% | 2,9% |
| Muito ruim | 0,8% | 0,7% | 0,1% | 1,5% |
| NA | 4,3% | 1,6% | 2,7% | 5,9% |

Mais da metade dos beneficiários entrevistados, 78,1%, avaliaram como “Muito bom” ou “Bom” o serviço de atendimento do seu plano de saúde.

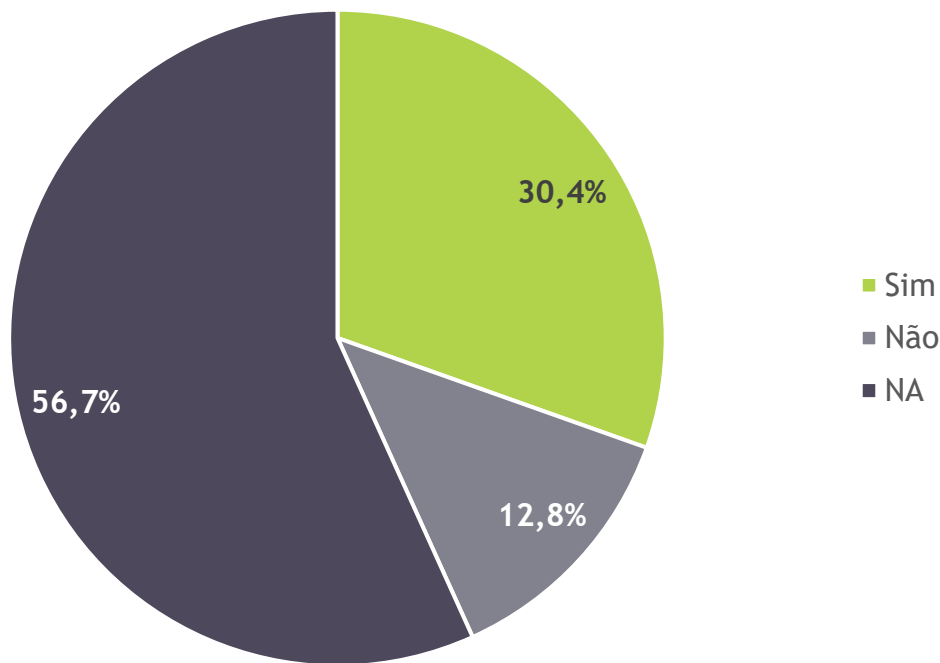
Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

Resolutividade de reclamações

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



| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|----------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Sim | 30,4% | 3,7% | 26,7% | 34,1% |
| Não | 12,8% | 2,7% | 10,1% | 15,5% |
| NA | 56,7% | 4,0% | 52,7% | 60,7% |

Entre os entrevistados, 56,7% não realizaram nenhuma reclamação para a operadora (NA - Não se aplica). Enquanto 30,4% reclamaram e tiveram sua demanda resolvida e 12,8% não obtiveram êxito com a reclamação.

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

Avaliação de documentos da operadora - Facilidade no preenchimento e envio

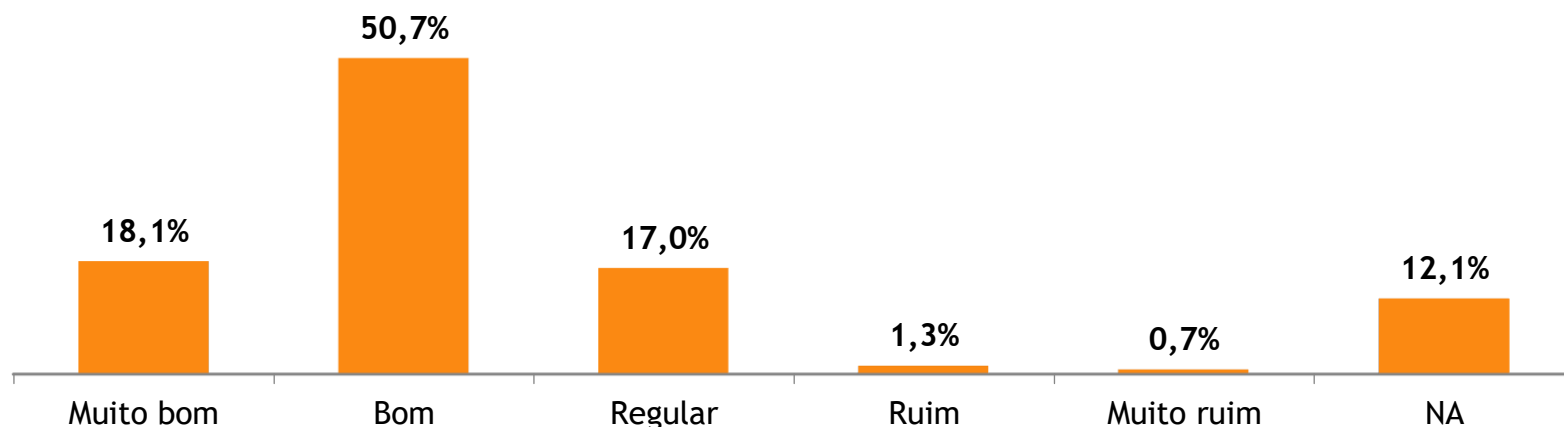
P8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Top2Box:
68,8%



Bottom2Box:
2,0%



ANÁLISES DESCRITIVAS

| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
|------------|-------|------|----------|----------|
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Muito bom | 18,1% | 3,1% | 15,0% | 21,2% |
| Bom | 50,7% | 4,0% | 46,7% | 54,7% |
| Regular | 17,0% | 3,0% | 14,0% | 20,0% |
| Ruim | 1,3% | 0,9% | 0,4% | 2,2% |
| Muito ruim | 0,7% | 0,7% | 0,0% | 1,4% |
| NA | 12,1% | 2,6% | 9,5% | 14,7% |

A maior parte, 68,8%, dos beneficiários avaliam os documentos ou formulários exigidos, no quesito de facilidade no preenchimento e envio como “Muito bom” ou “Bom”. Nota-se que apenas 2,0% apresentaram insatisfação (“Ruim” + “Muito ruim”).

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

A photograph of three people 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

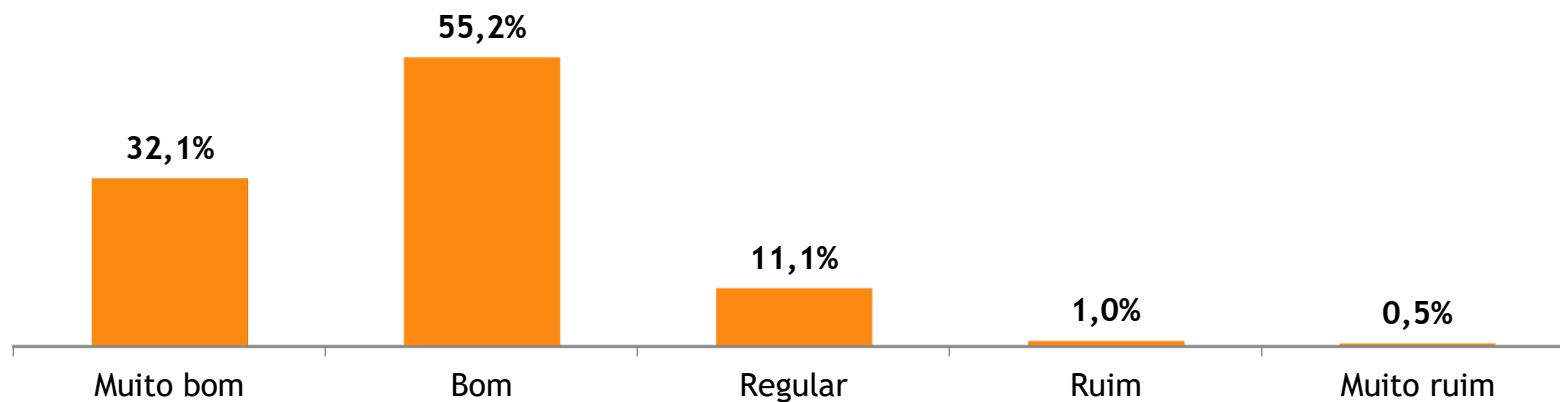
P9. Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box:
87,3%



Bottom2Box:
1,5%



ANÁLISES DESCRITIVAS

| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
|------------|-------|------|----------|----------|
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Muito bom | 32,1% | 3,7% | 28,4% | 35,8% |
| Bom | 55,2% | 4,0% | 51,2% | 59,2% |
| Regular | 11,1% | 2,5% | 8,6% | 13,6% |
| Ruim | 1,0% | 0,8% | 0,2% | 1,8% |
| Muito ruim | 0,5% | 0,6% | -0,1% | 1,1% |

A pesquisa revelou que 87,3% dos beneficiários qualificam o plano como “Muito bom” ou “Bom”, enquanto que 11,1% avaliam como “Regular”, 1,0% “Ruim” e apenas 0,5% como “Muito ruim”. De forma geral, a maioria dos beneficiários apresentam satisfação com a operadora.

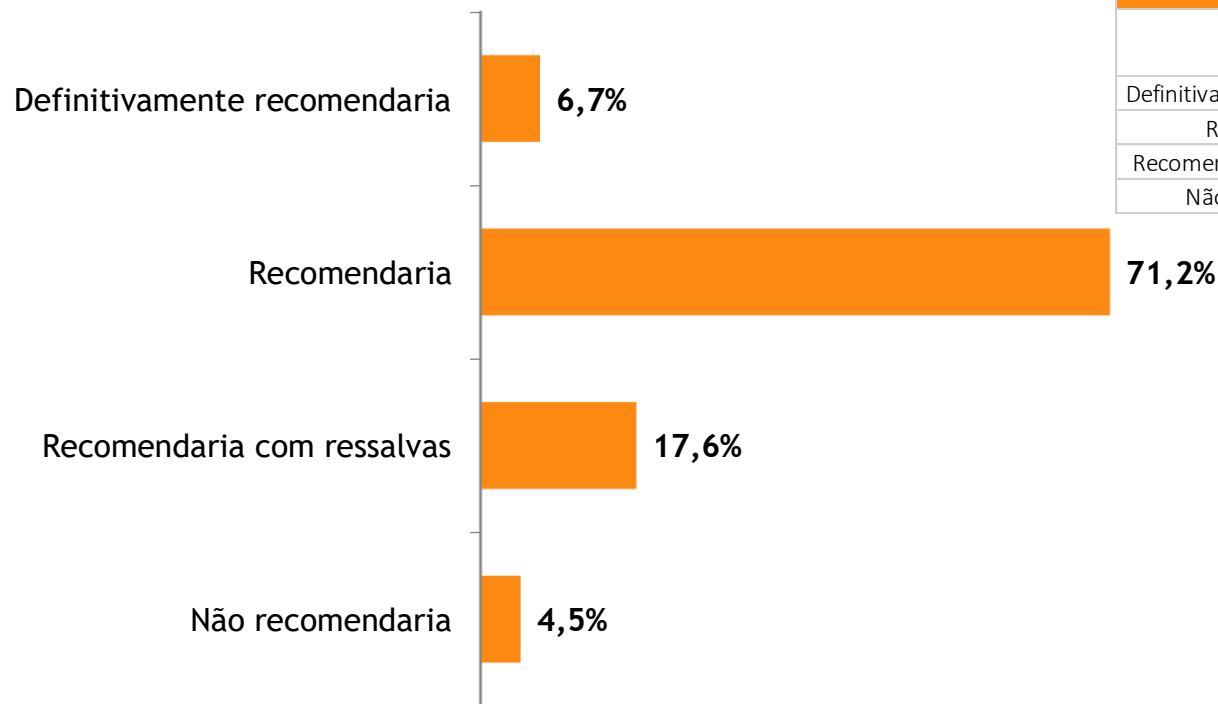
Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

Recomendação do plano

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



| ANÁLISES DESCRITIVAS | | | | |
|------------------------------|-------|------|----------|----------|
| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| Definitivamente recomendaria | 6,7% | 2,0% | 4,7% | 8,7% |
| Recomendaria | 71,2% | 3,6% | 67,6% | 74,8% |
| Recomendaria com ressalvas | 17,6% | 3,0% | 14,6% | 20,6% |
| Não recomendaria | 4,5% | 1,7% | 2,8% | 6,2% |

Considerando o quesito “Recomendação”, nota-se que mais de três quartos, 77,9%, recomendam o seu plano de saúde sem nenhuma ressalva (“Definitivamente recomendaria” + “Recomendaria”), enquanto que apenas 4,5% “Não recomendaria”.

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

Avaliação geral - NPS

P11. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria o seu plano de saúde para um amigo ou conhecido?

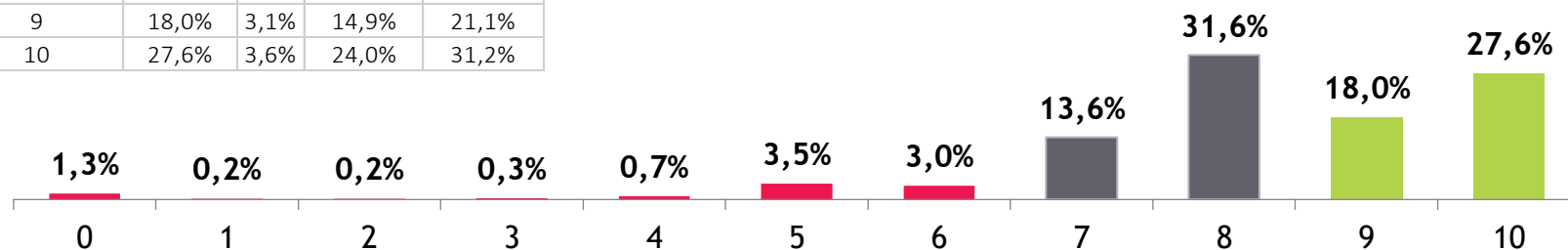
ANÁLISES DESCRITIVAS

| RESPOSTA | % | ERRO | IC | |
|----------|-------|------|----------|----------|
| | | | INFERIOR | SUPERIOR |
| 0 | 1,3% | 0,9% | 0,4% | 2,2% |
| 1 | 0,2% | 0,4% | -0,2% | 0,6% |
| 2 | 0,2% | 0,4% | -0,2% | 0,6% |
| 3 | 0,3% | 0,4% | -0,1% | 0,7% |
| 4 | 0,7% | 0,7% | 0,0% | 1,4% |
| 5 | 3,5% | 1,5% | 2,0% | 5,0% |
| 6 | 3,0% | 1,4% | 1,6% | 4,4% |
| 7 | 13,6% | 2,7% | 10,9% | 16,3% |
| 8 | 31,6% | 3,7% | 27,9% | 35,3% |
| 9 | 18,0% | 3,1% | 14,9% | 21,1% |
| 10 | 27,6% | 3,6% | 24,0% | 31,2% |

45,6% (Promotores)

-9,2% (Detratores)

NPS = 36



O índice de avaliação geral Net Promoter Score obteve um resultado favorável, com 36 pontos positivos, revelando uma maioria de “Promotores”. Além do índice NPS, indica-se que a nota média da questão é 8,26, com intervalo de confiança de 8,12 a 8,40, desvio padrão 1,72 e erro padrão 0,07.

Base: 601

Margem de erro máxima: 4%

Nível de confiança: 95%

A young woman with curly hair is smiling while 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 pesquisa revelou que mais da metade dos beneficiários entrevistados conseguiram acesso à serviços de saúde por meio do seu plano quando necessitaram.
- Pode-se observar que a maioria dos entrevistados que utilizaram serviços de atenção imediata “Sempre” conseguiram atendimento pelo plano de saúde, 57,7%. Em contrapartida, aproximadamente um quinto da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata.
- A grande maioria dos beneficiários declara não ter recebido nenhum tipo de comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.



Considerações finais

- Observou-se uma satisfação positiva predominante em relação a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde, com 83,8% de aprovação.
- O acesso à lista de serviços e profissionais credenciados é positivamente avaliado pela maioria dos beneficiários. Contudo, mais de um quinto dos beneficiários avaliaram como “Regular” e seu Bottom2Box (“Ruim” + “Muito ruim”) é o mais negativo em comparação aos demais questionamentos da pesquisa, com 7,8%.
- O atendimento da operadora via SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico é bem avaliado, assim como os formulários e documentos exigidos.



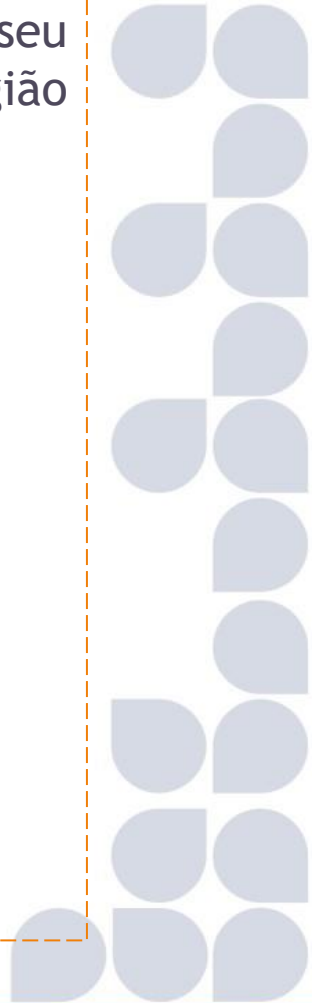
Considerações finais

- Calcula-se que entre os entrevistados que realizaram alguma reclamação (Total da Amostra - Não se aplica), 70,4% tiveram sua demanda resolvida, formando um índice de resolutividade positivo. Enquanto a de não resolutividade (não tiveram sua demanda resolvida) compôs 29,6% daqueles que fizeram reclamações.
- Na avaliação geral, a Unimed Fortaleza é bem avaliada, 87,3% dos beneficiários avaliam a operadora como “Muito bom” ou “bom”.
- A maioria dos beneficiários, 77,9%, declaram recomendar a Unimed Fortaleza, no entanto, 17,6% “Recomendariam com ressalvas”, o que pode caracterizar demandas a serem melhoradas na percepção dos clientes que podem influenciar no potencial de recomendação do plano.



Considerações finais

- A Unimed Fortaleza alcançou o resultado 36 na mensuração do seu NPS. Nota-se grande concentração das avaliações do NPS na região “Neutra” da escala.





contato@cuali.com.br | www.cuali.com.br | [@cualipesquisa](https://twitter.com/cualipesquisa)

