



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.

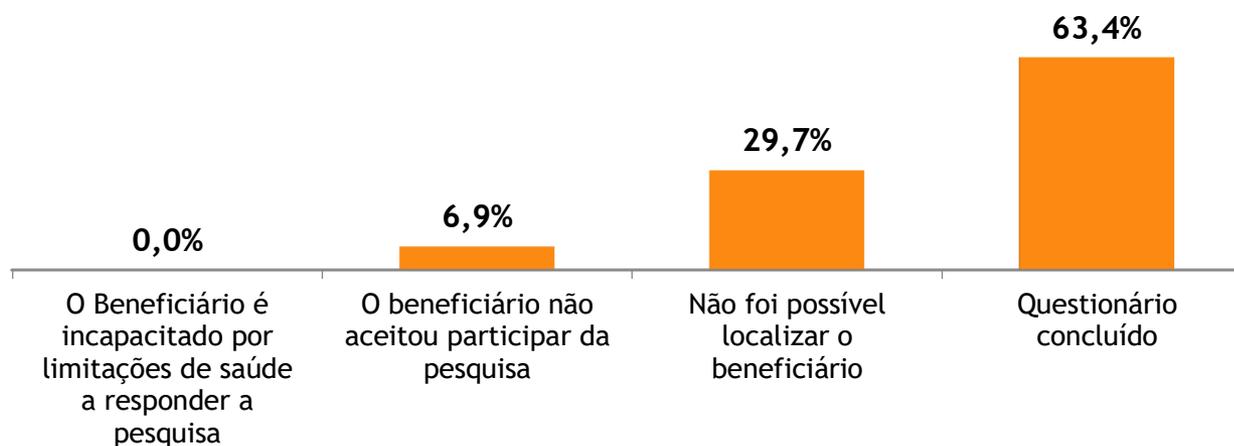
RESULTADOS

A woman with voluminous curly brown hair is smiling and looking down at a black smartphone 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 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. The girl is on the right, wearing a dark blue denim jacket and white sneakers, also smiling. They are both looking at each other. 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.

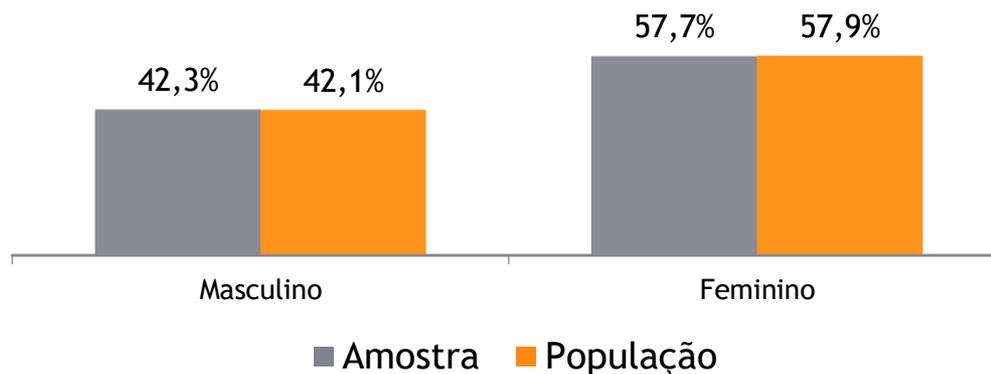
PERFIL DOS
Entrevistados

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

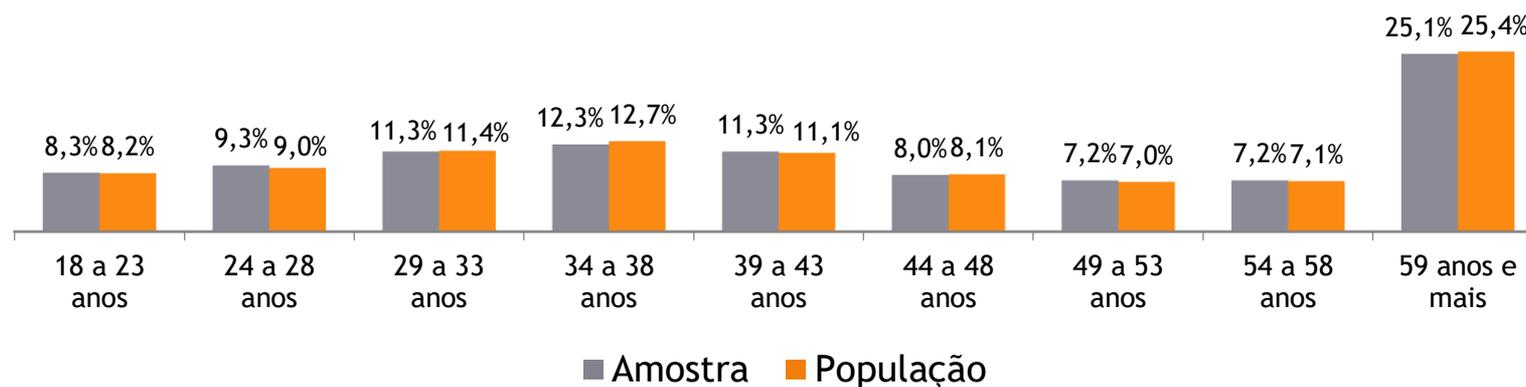


Perfil dos entrevistados

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

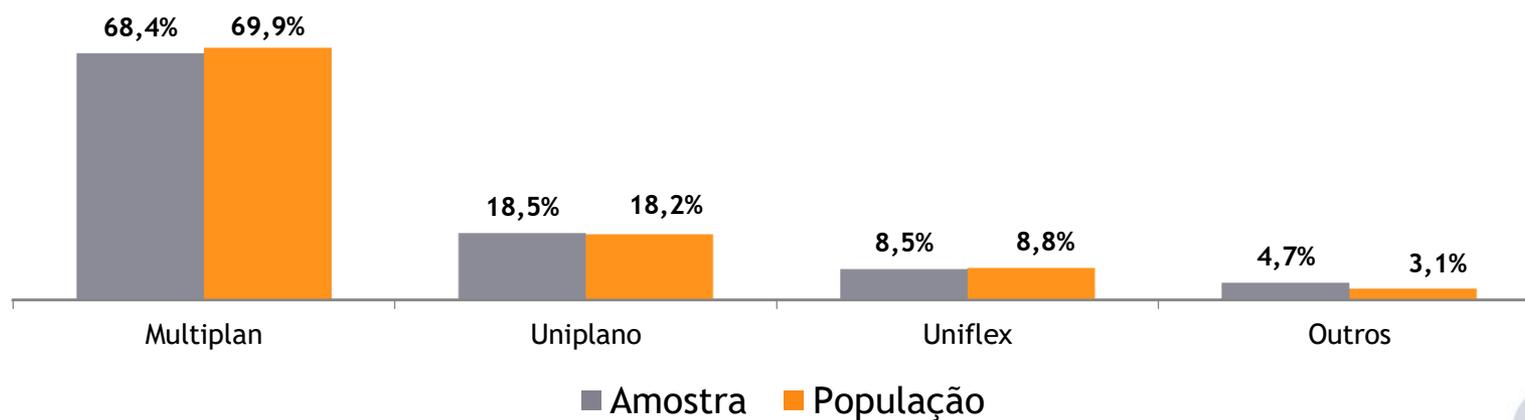


Perfil dos entrevistados

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

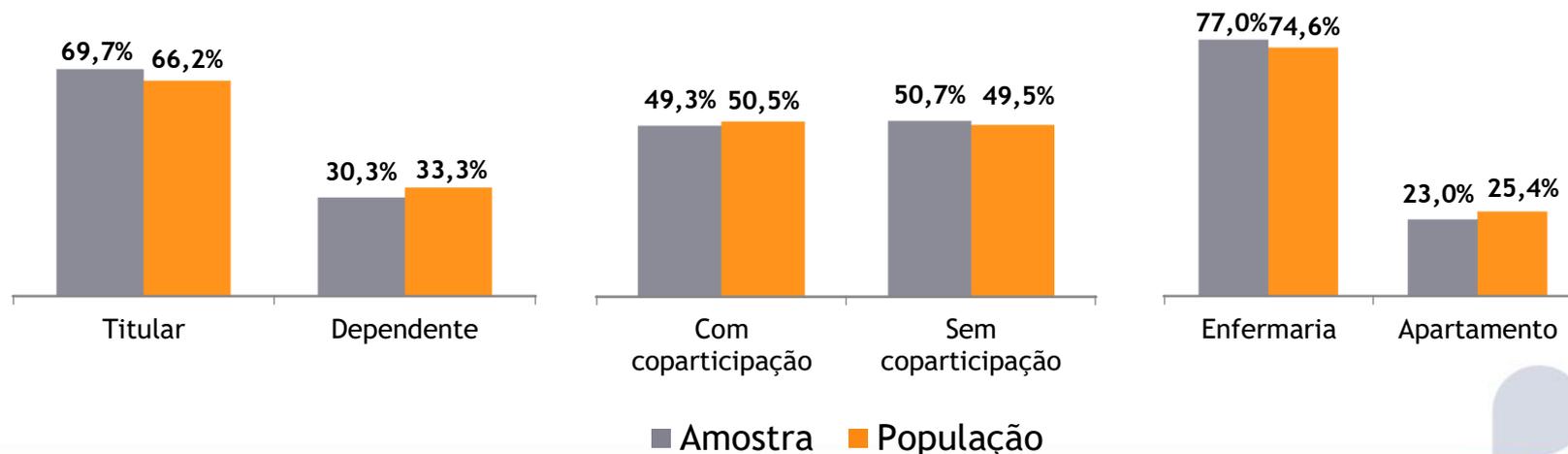


Perfil dos entrevistados

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

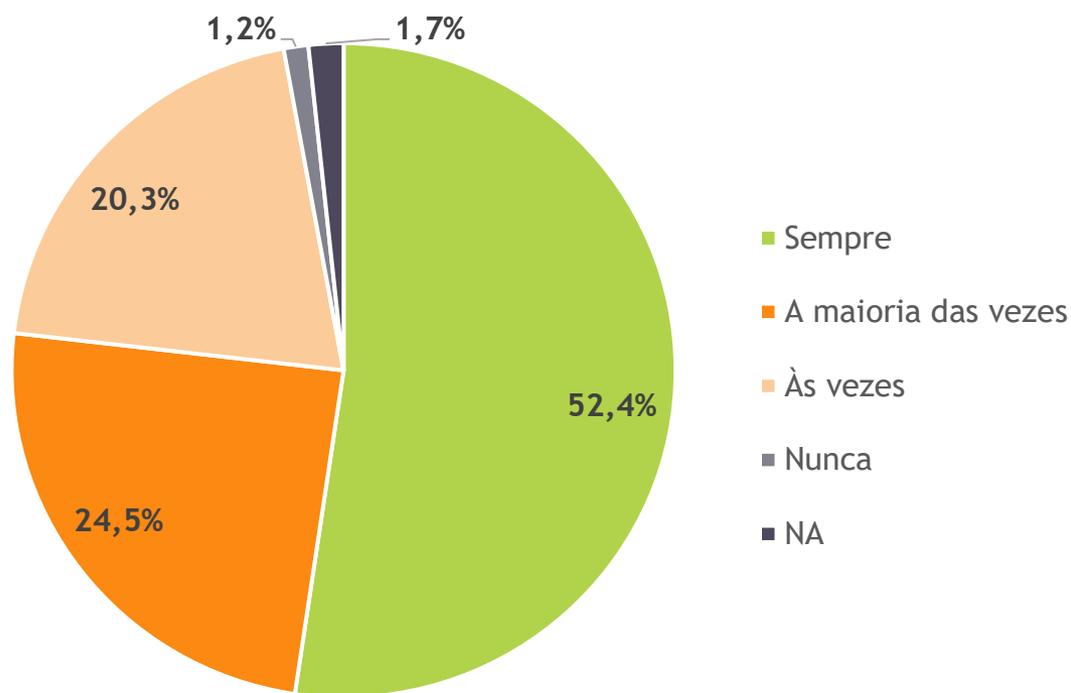


A photograph of a female doctor in a white lab coat and stethoscope smiling and talking to a pregnant woman and her partner in a hospital setting. The doctor is on the right, and the couple is on the left. The background shows a hospital room with a bed and curtains. The text 'ATENÇÃO À Saúde' is overlaid in the center.

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”).

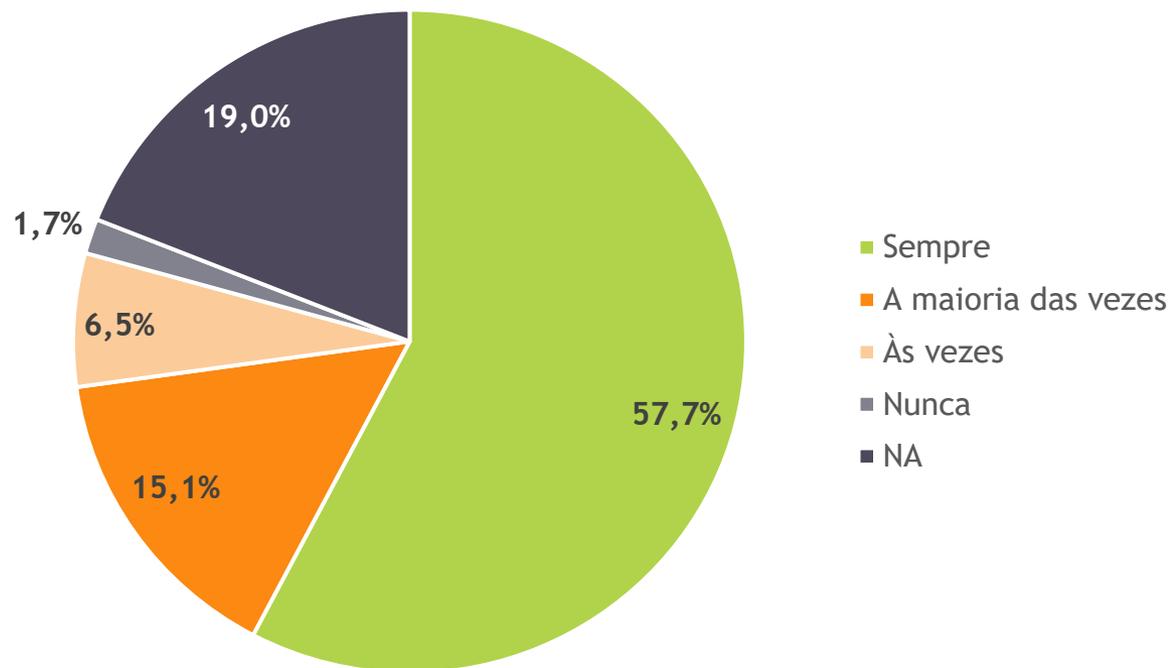
Base: 601

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%.

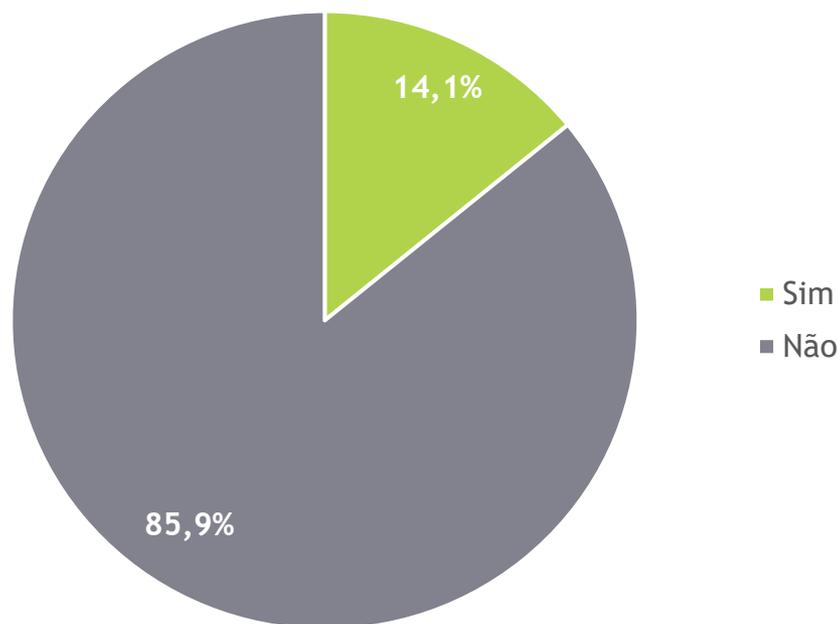
Base: 601

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

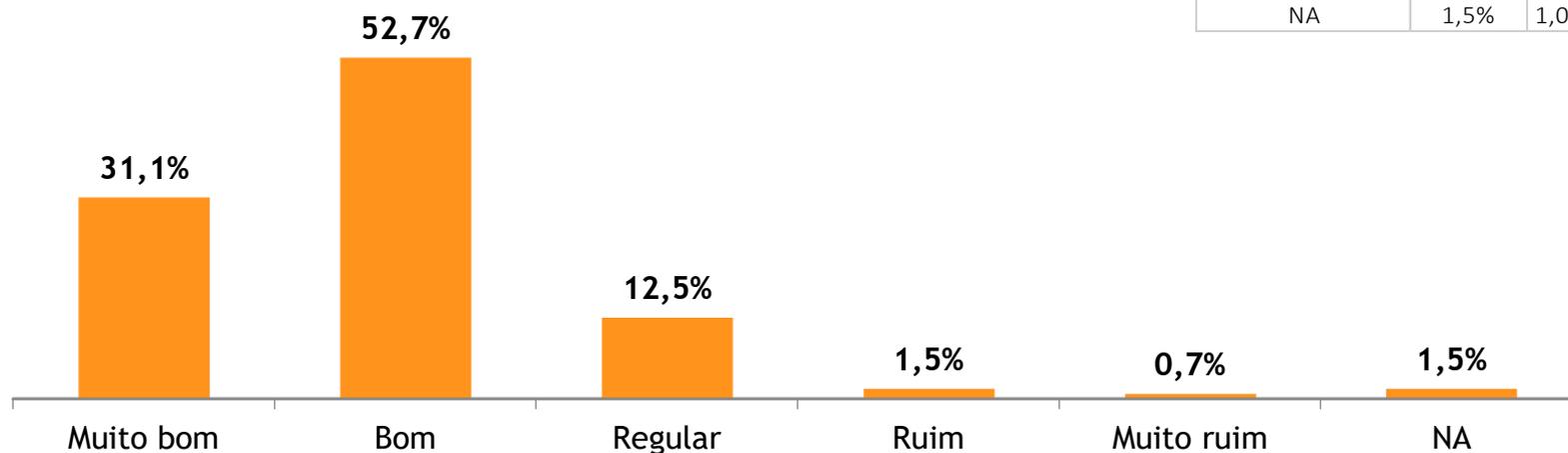
P4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



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

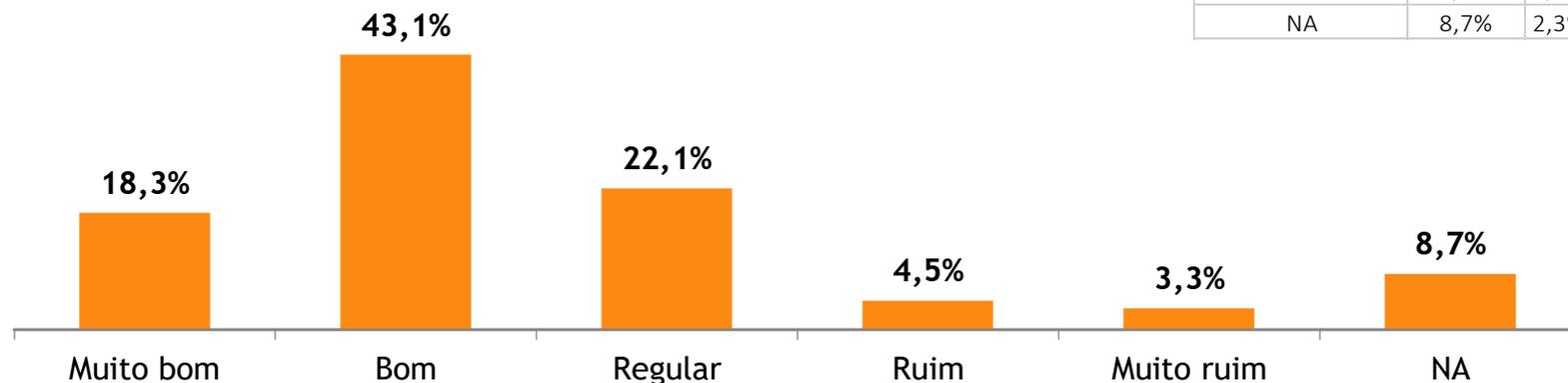
P5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



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

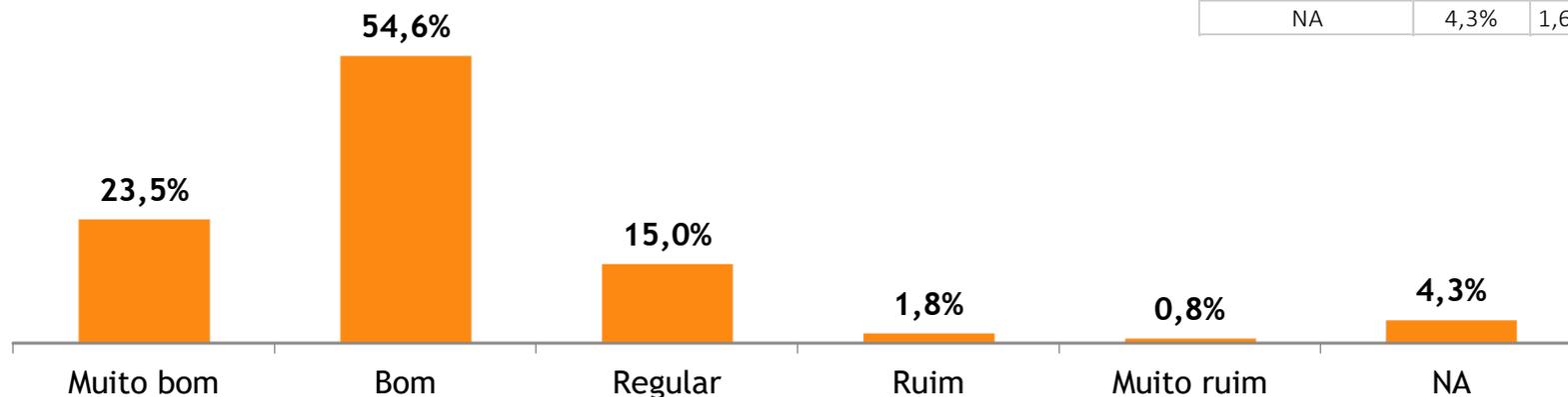
P6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



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.

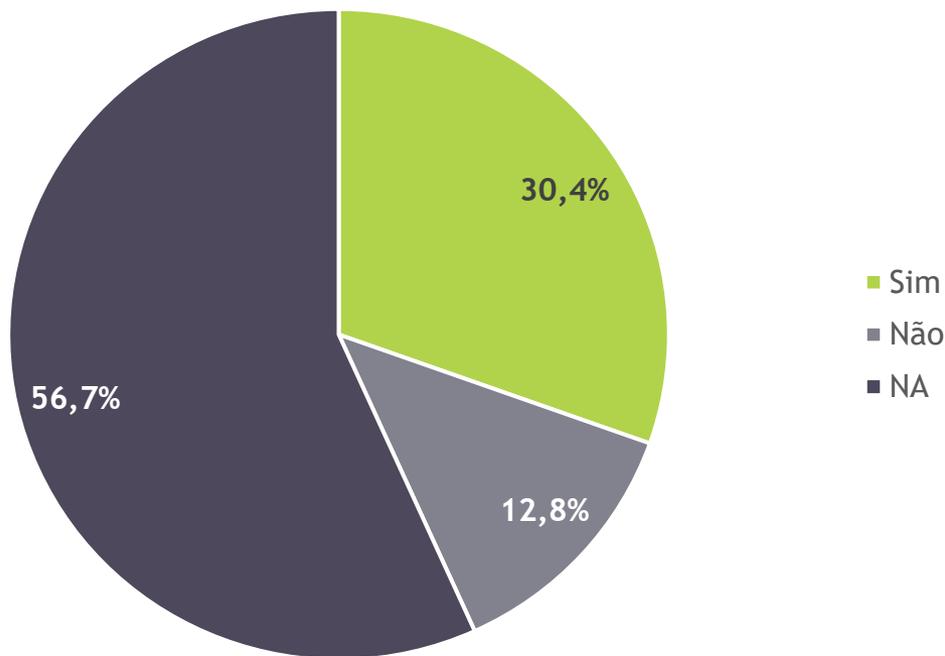
Base: 601

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

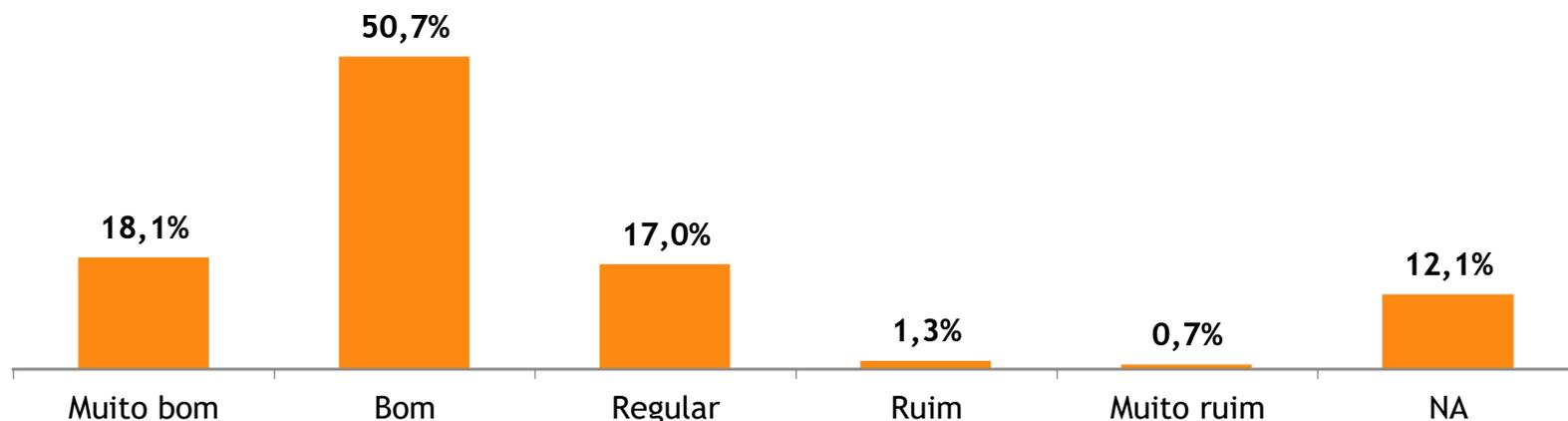
P8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



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 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 scene is brightly lit and professional.

AVALIAÇÃO
Geral

Avaliação do plano

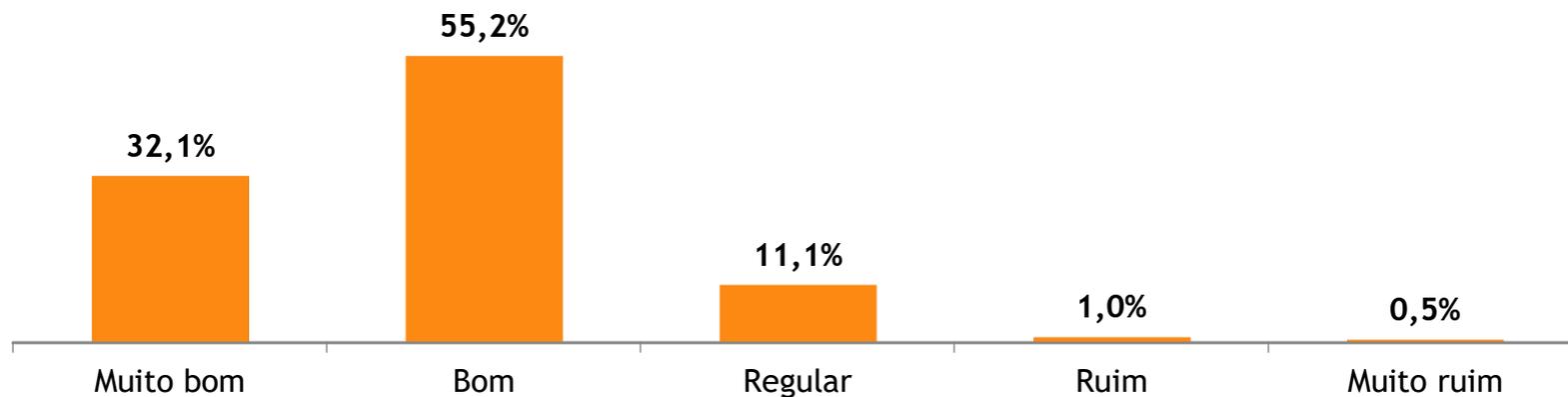
P9. Como você avalia seu plano de saúde?



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.

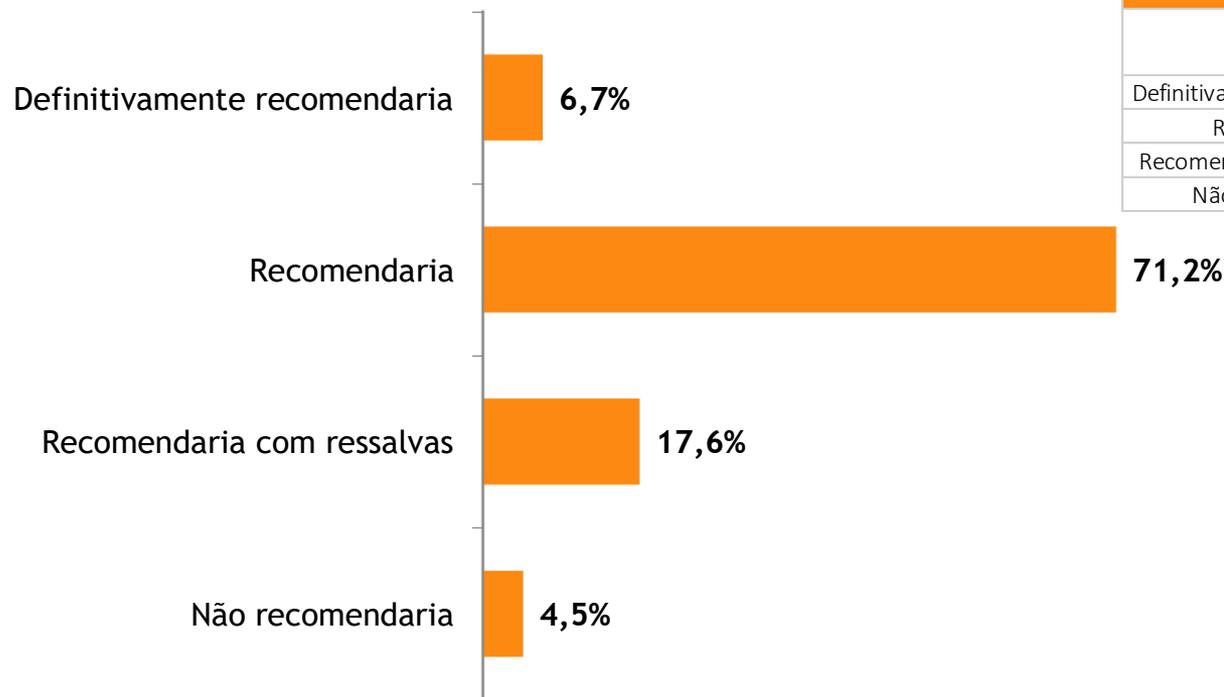
Base: 601

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 phone and looking at a laptop. The scene is set in a home office or living area with a bookshelf in the background. 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.



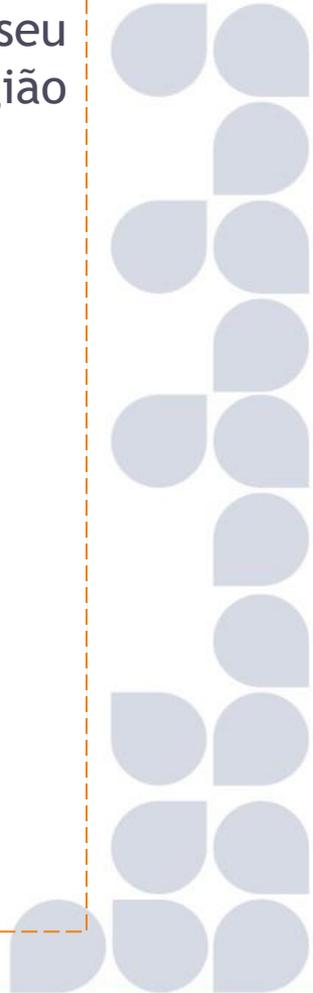
Considerações finais

- 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)

