

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

UNAFISCO Saúde - Ano base 2019



**INSTITUTOPHD**  
DIFERENCIAL EM PESQUISAS



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

### Agenda

- Pesquisa de Satisfação de Beneficiários
  - Objetivos
  - Metodologia
  - Cronograma
  - Abordagem
- Perfil da amostra
- Resultados
- Conclusões
- ANEXOS:
  - Estatísticas

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



## PÚBLICO-ALVO

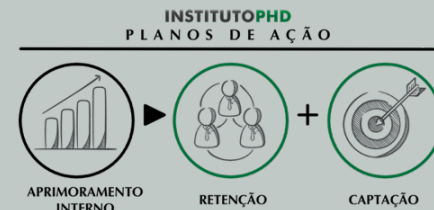
O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da UNAFISCO Saúde acima de 18 anos de idade.



## OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da UNAFISCO Saúde, referente ao Ano-Base 2019.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



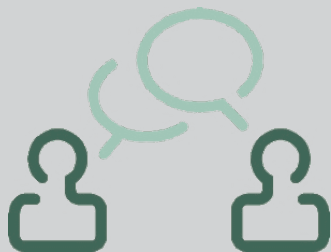
**INSTITUTO PHD**

Para a realização desta pesquisa, a Operadora UNAFISCO Saúde (ANS N° 36101-1) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 N° J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação.

## Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães  
Estatístico CONRE N° 9225-A

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



## POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **401 entrevistas**, de modo a contemplar as diferentes regiões de atuação da contratante, e suas diferentes particularidades. Com um universo de 20.340 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 17.007 beneficiários acima de 18 anos da Unafisco Saúde**.

### MARGEM DE ERRO



A amostragem de 401 entrevistas, para a população-alvo de 17.007 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4.9 pontos percentuais, com intervalo de confiança de 95%**.



### ABORDAGEM E QUESTIONÁRIO



As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)** e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 2 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.

# Introdução – Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

## CRONOGRAMA DE COLETA



As entrevistas foram realizadas no período de **03 a 20 de Março de 2020**.

## CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO



**T2B**  
Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções



## CONTROLE DE QUALIDADE E STATUS DAS LIGAÇÕES

Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente. **Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:**

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído	401	13,4
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	102	3,4
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	36	1,2
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	2420	80,9
v) Questionário substituído seguindo critérios de qualidade	33	1,1
<b>Total</b>	<b>2992</b>	<b>100,0</b>

Abordagem de **2.992 beneficiários** o que representa uma taxa de respondentes de **13,4%**



## PERFIL DE AMOSTRA



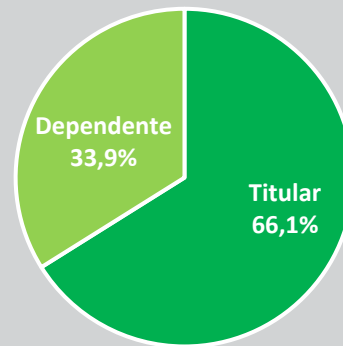
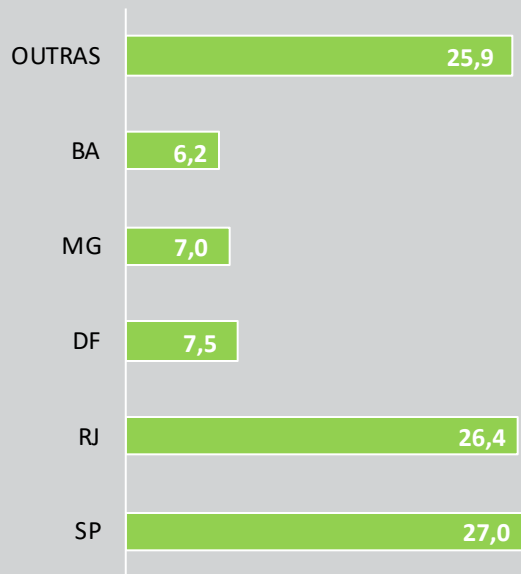
# Ω Perfil da Amostra

## GÊNERO

50,9% 49,1%

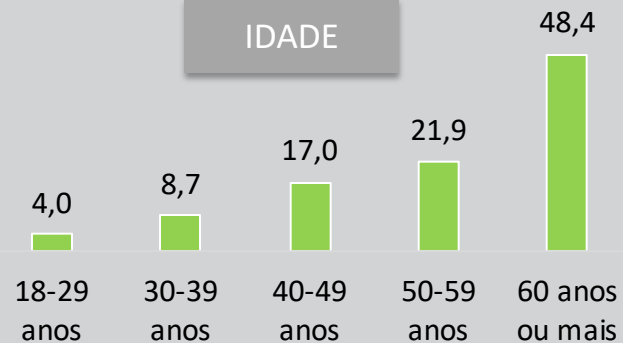


## REGIÃO



## SITUAÇÃO CADASTRAL

## IDADE





## RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

ATENÇÃO À SAÚDE

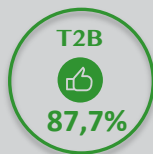
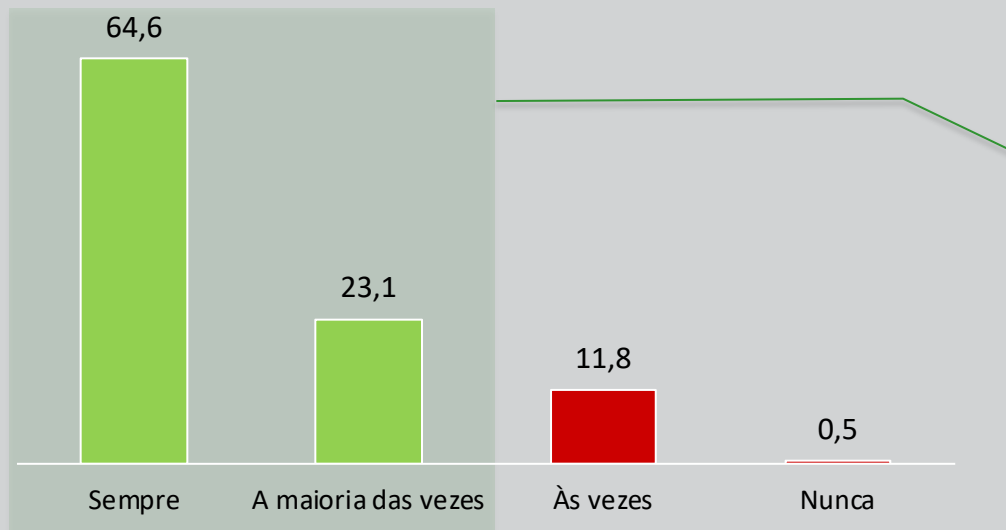




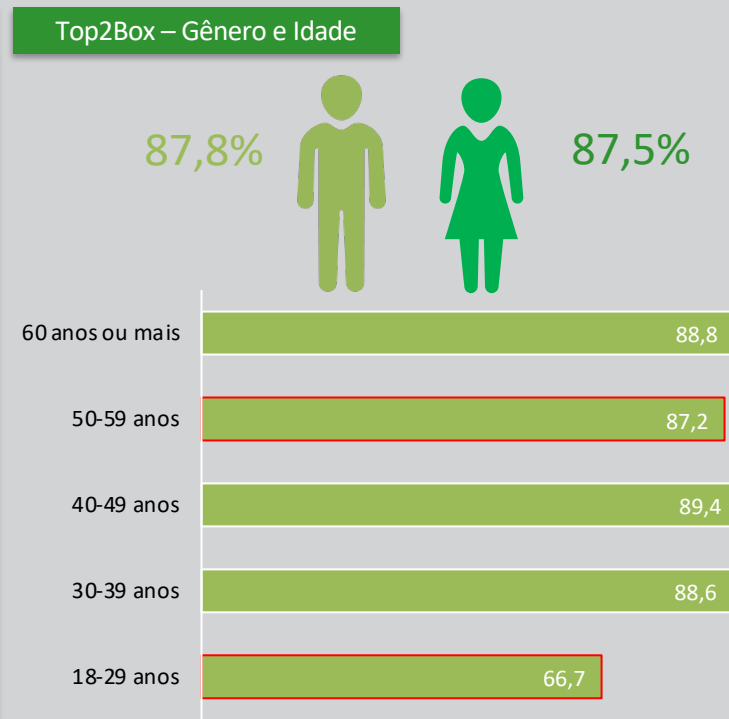
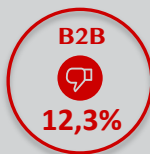


# Resultados – Atenção à Saúde

1. 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?



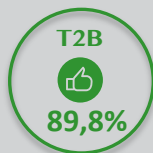
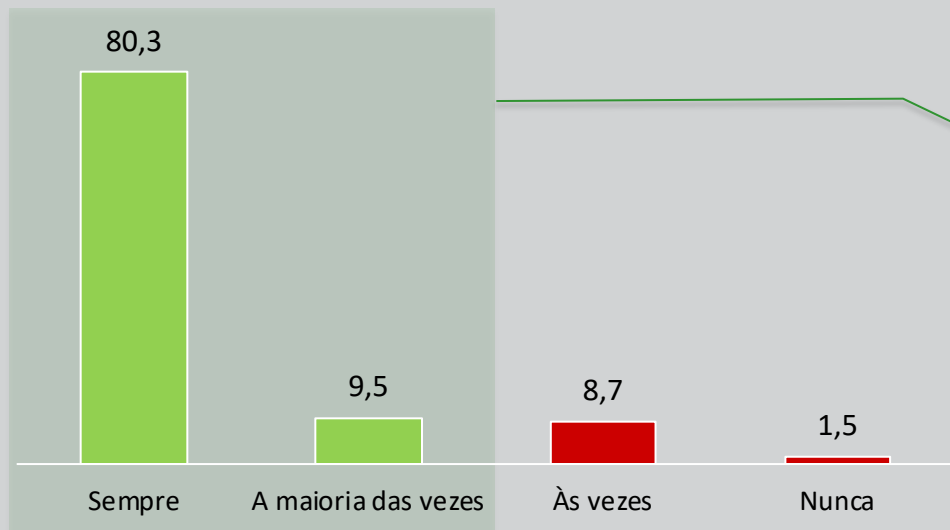
Base (respostas válidas): 389  
"Não se aplica": 12 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%





## Resultados – Atenção à Saúde

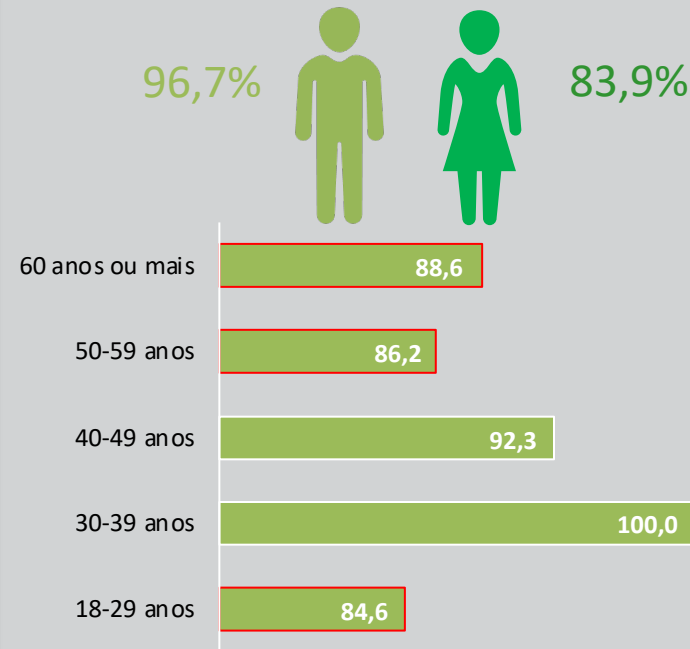
2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Base (respostas válidas): 263  
"Não se aplica": 138 entrevistados  
Margem de Erro: 6,0%  
Intervalo de Confiança: 95%



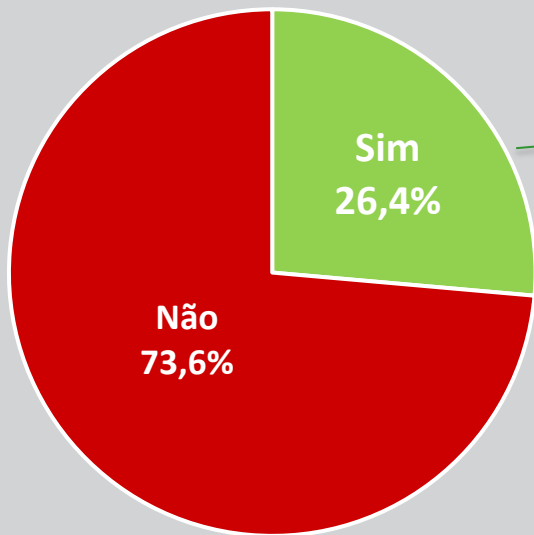
### Top2Box – Gênero e Idade





## Resultados – Atenção à Saúde

3. 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.?

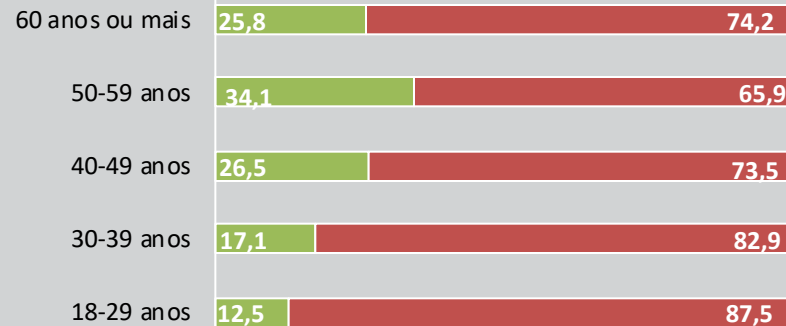


Base (respostas válidas): 401

Margem de Erro: 4,9%

Intervalo de Confiança: 95%

### Gênero e Idade

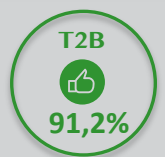
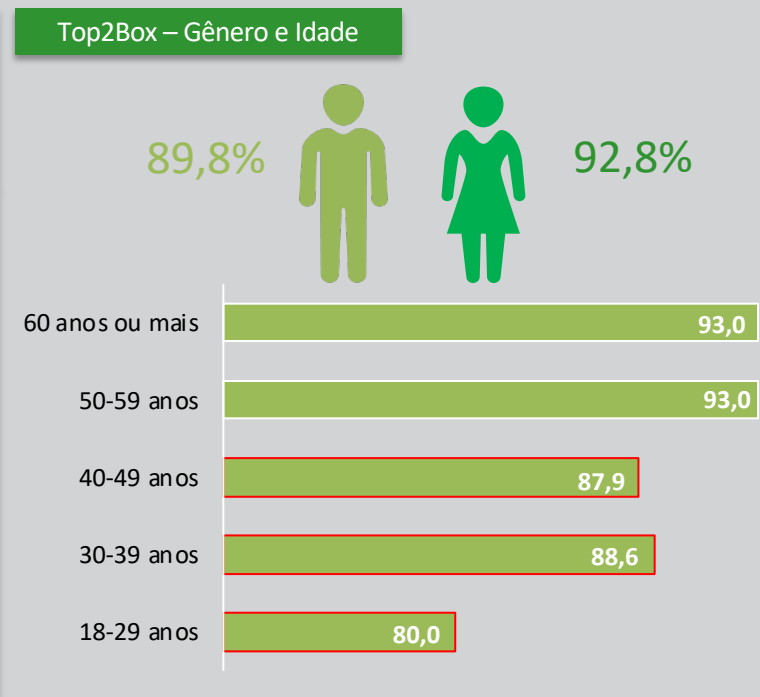
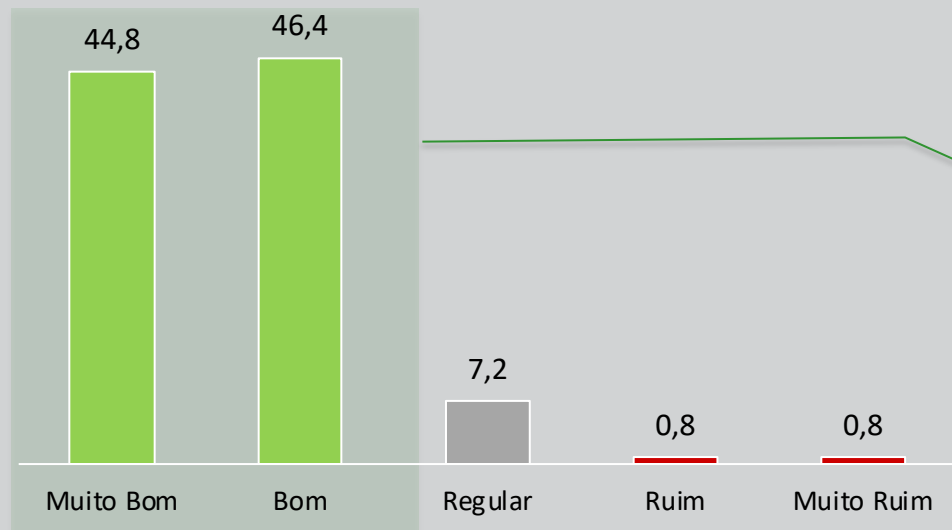


■ Sim ■ Não

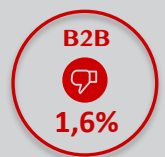


## Resultados – Atenção à Saúde

4. 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)?



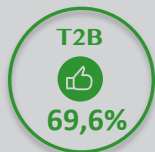
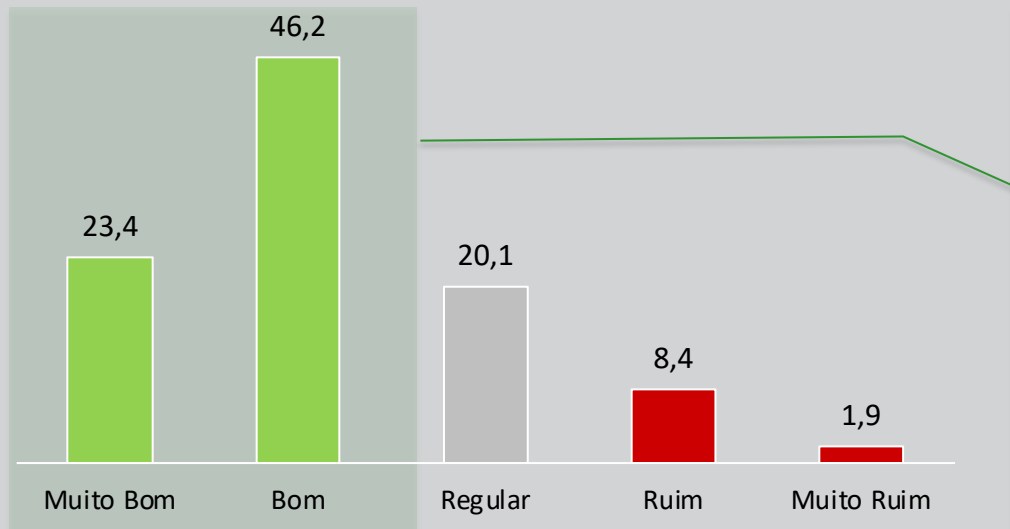
Base (respostas válidas): 388  
"Não se aplica": 13 entrevistados  
Margem de Erro: 5,0%  
Intervalo de Confiança: 95%





# Resultados – Atenção à Saúde

5. 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)?



Base (respostas válidas): 359  
 "Não se aplica": 42 entrevistados  
 Margem de Erro: 5,2%  
 Intervalo de Confiança: 95%



## Top2Box – Gênero e Idade





## RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

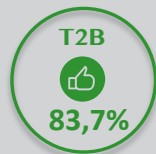
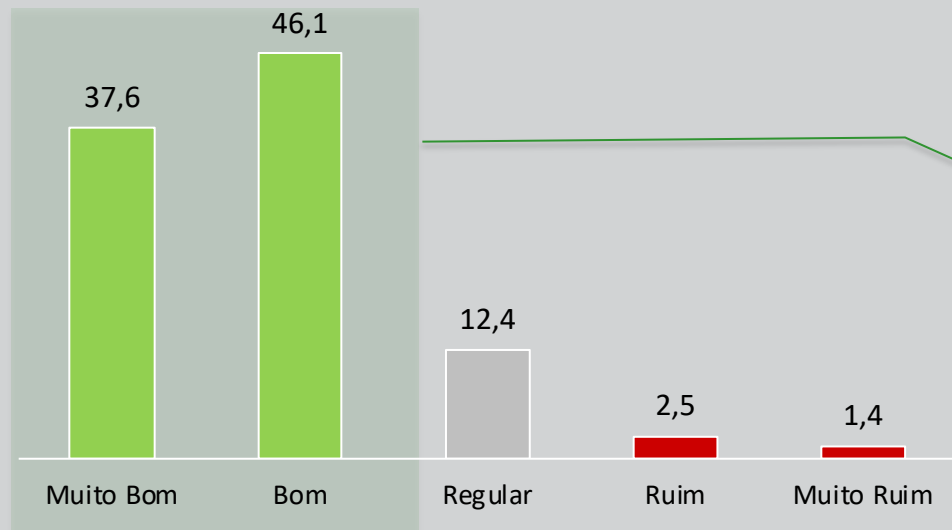
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



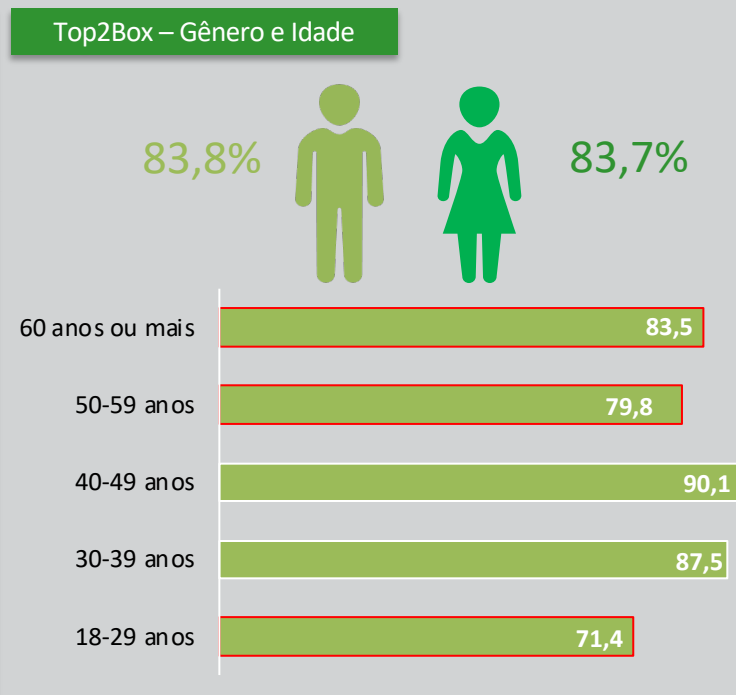


## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

6. 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?



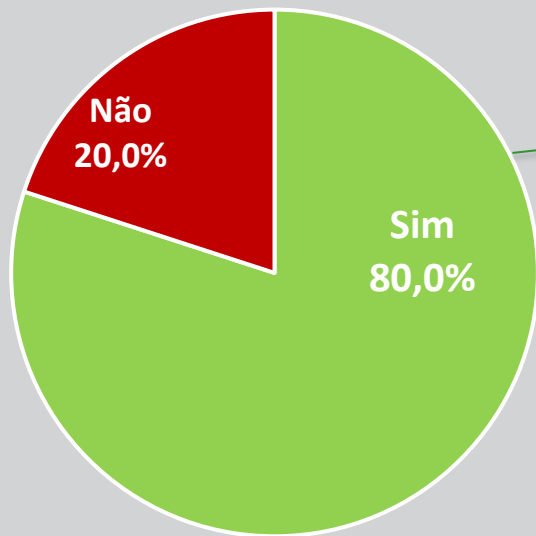
Base (respostas válidas): 356  
"Não se aplica": 45 entrevistados  
Margem de Erro: 5,2%  
Intervalo de Confiança: 95%





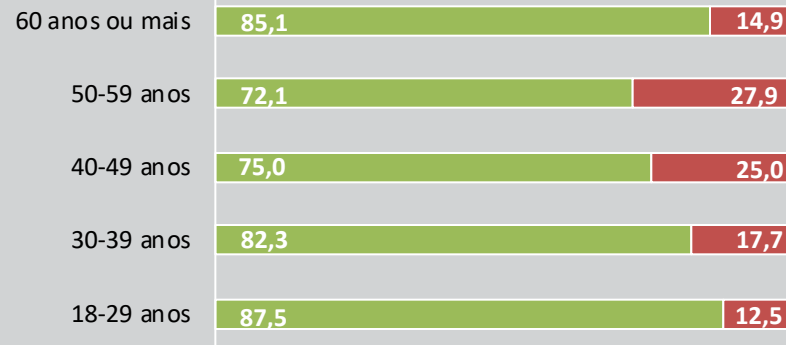
## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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



Base (respostas válidas): 170  
"Não se aplica": 231 entrevistados  
Margem de Erro: 7,5%  
Intervalo de Confiança: 95%

### Gênero e Idade



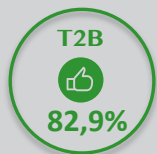
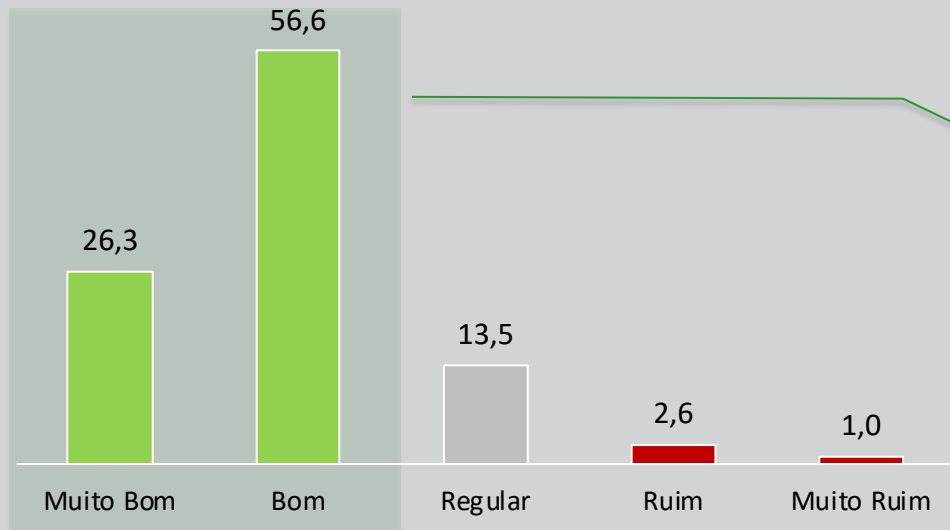
■ Sim ■ Não



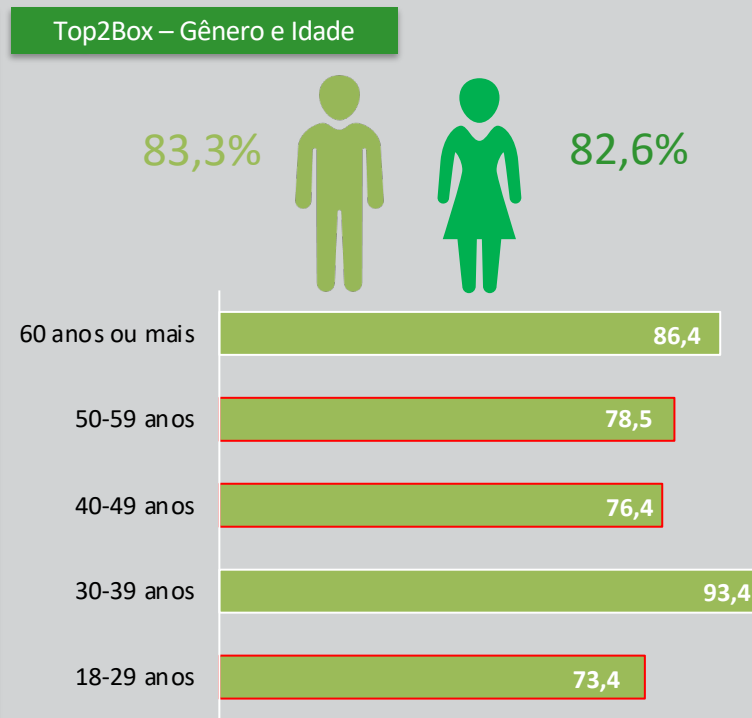


## Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

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



Base (respostas válidas): 312  
"Não se aplica": 89 entrevistados  
Margem de Erro: 5,5%  
Intervalo de Confiança: 95%





## RESULTADOS

INDICADORES DE SATISFAÇÃO

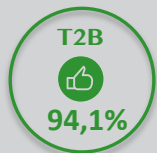
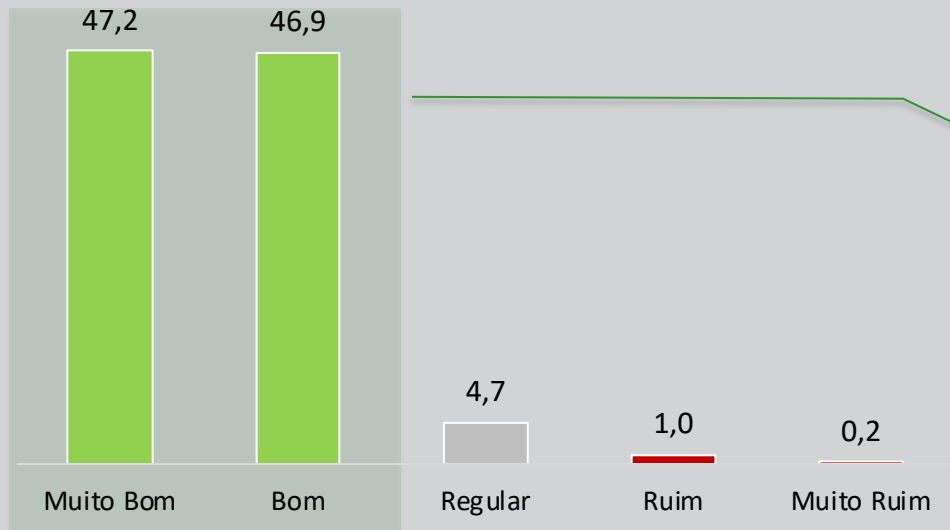
AVALIAÇÃO GERAL





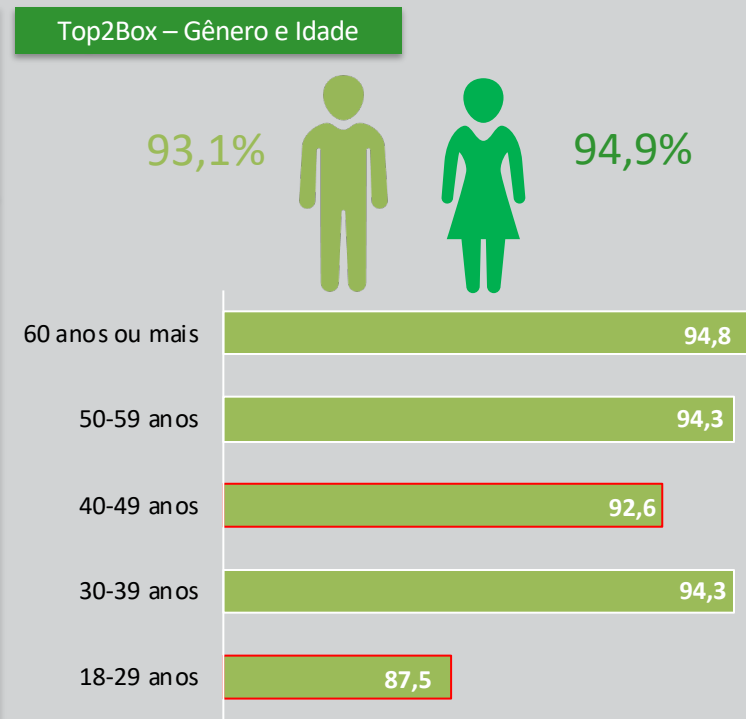
# Resultados – Avaliação Geral

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



Base (respostas válidas): 401

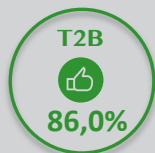
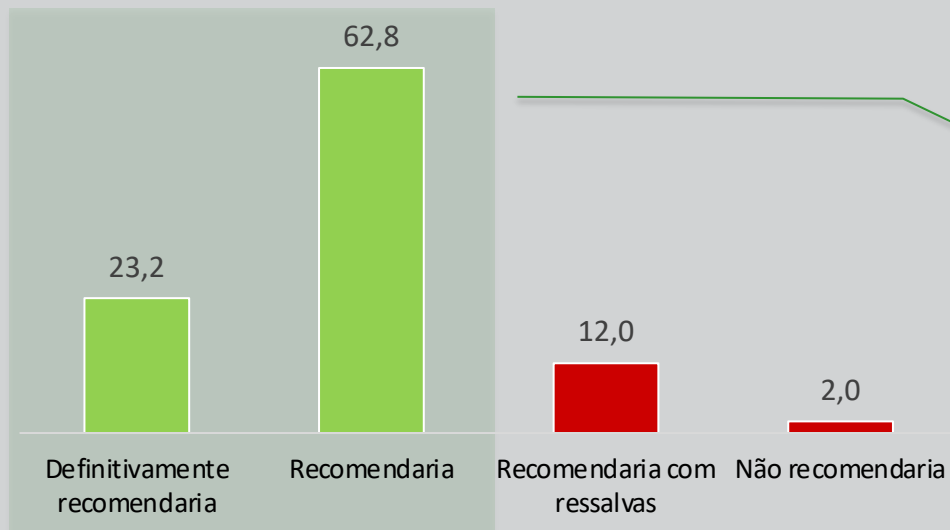
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%



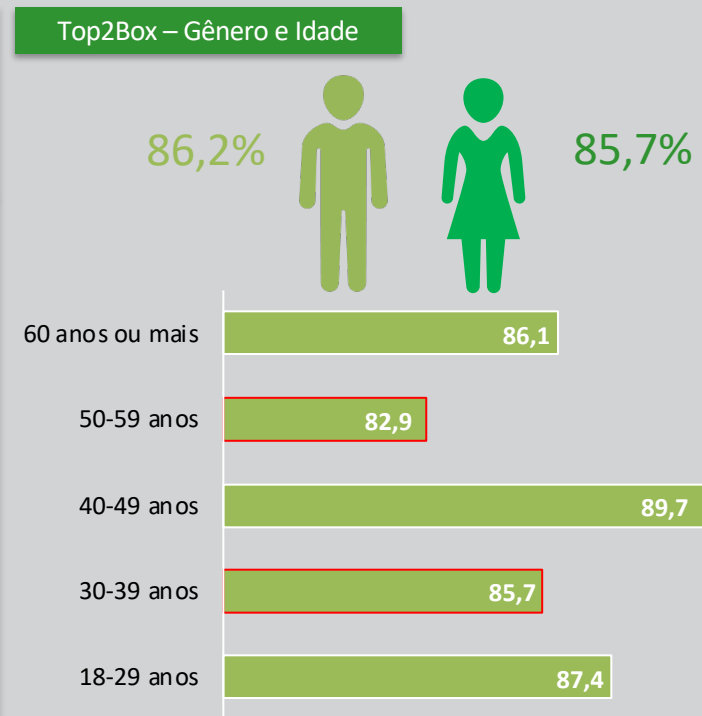
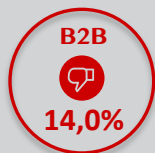


# Resultados – Avaliação Geral

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



Base (respostas válidas): 401  
Margem de Erro: 4,9%  
Intervalo de Confiança: 95%





## CONCLUSÕES





Em geral os resultados da pesquisa são muito positivos mostrando na sua maioria um T2B dos indicadores acima de 80% e em alguns casos acima de 90% como podemos destacar a seguir

### ⦿ Pontos de excelência

- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou **T2B: 89,8%**
- ⦿ Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 91,2%**
- ⦿ **80,0%** tiveram suas reclamações resolvidas
- ⦿ Avaliação do plano de saúde **T2B: 94,1%**

### ⦿ Pontos de melhoria

- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 87,7%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 83,7%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 82,9%**
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 86,0%**

### ⦿ Pontos de atenção

- ⦿ **26,4%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos
- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 69,6%**



**ANEXOS**

**ESTATÍSTICAS**





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?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
	Sempre	64,6	95%	2,4	59,8	69,4
	A maioria das vezes	23,1	95%	2,1	18,9	27,3
	Às vezes	11,8	95%	1,6	8,6	15,0
	Nunca	0,5	95%	0,4	0,0	1,2
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>				
	<b>Base</b>	<b>389</b>				

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?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
	Sempre	80,3	95%	2,5	75,5	85,1
	A maioria das vezes	9,5	95%	1,8	6,0	13,0
	Às vezes	8,7	95%	1,7	5,3	12,1
	Nunca	1,5	95%	0,7	0,0	3,0
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>				
	<b>Base</b>	<b>263</b>				





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.?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Sim		26,4	95%	2,2	22,1	30,7
Não		73,6	95%	2,2	69,3	77,9
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>401</b>				

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)?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		44,8	95%	2,5	39,9	49,7
Bom		46,4	95%	2,5	41,4	51,4
Regular		7,2	95%	1,3	4,6	9,8
Ruim		0,8	95%	0,5	0,0	1,7
Muito Ruim		0,8	95%	0,5	0,0	1,7
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>388</b>				



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)?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		23,4	95%	2,2	19,0	27,8
Bom		46,2	95%	2,6	41,0	51,4
Regular		20,1	95%	2,1	16,0	24,2
Ruim		8,4	95%	1,5	5,5	11,3
Muito Ruim		1,9	95%	0,7	0,5	3,3
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>359</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		37,6	95%	2,6	32,6	42,6
Bom		46,1	95%	2,6	40,9	51,3
Regular		12,4	95%	1,7	9,0	15,8
Ruim		2,5	95%	0,8	0,9	4,1
Muito Ruim		1,4	95%	0,6	0,2	2,6
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>356</b>				

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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Sim		80,0	95%	3,1	74,0	86,0
Não		20,0	95%	3,1	14,0	26,0
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>170</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		26,3	95%	2,5	21,4	31,2
Bom		56,6	95%	2,8	51,1	62,1
Regular		13,5	95%	1,9	9,7	17,3
Ruim		2,6	95%	0,9	0,8	4,4
Muito Ruim		1,0	95%	0,6	0,0	2,1
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>312</b>				

Como você avalia seu plano de saúde?

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Muito Bom		47,2	95%	2,5	42,3	52,1
Bom		46,9	95%	2,5	42,0	51,8
Regular		4,7	95%	1,1	2,6	6,8
Ruim		1,0	95%	0,5	0,0	2,0
Muito Ruim		0,2	95%	0,2	0,0	0,6
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>401</b>				



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

Respostas ↓	Estatística →	Ano Base 2019 (%)	Nível de Confiança (%)	Erro Padrão (%)	I.C. Limite Inferior (%)	I.C. Limite Superior (%)
Definitivamente recomendaria		23,2	95%	2,1	19,1	27,3
Recomendaria		62,8	95%	2,4	58,1	67,5
Recomendaria com ressalvas		12,0	95%	1,6	8,8	15,2
Não recomendaria		2,0	95%	0,7	0,6	3,4
<b>Total</b>		<b>100,0</b>				
<b>Base</b>		<b>401</b>				



# **INSTITUTOPHD**

**DIFERENCIAL EM PESQUISAS**

**OBRIGADO**

**CONTATOS**

**@INSTITUTOPHD**

**FB.COM/INSTITUTOPHD**

**WWW.INSTITUTOPHD.COM.BR**