



Resultados

Pesquisa ANS – IN Nº68

Unimed Santos

Agenda

- › Objetivos
- › População
- › Contatos
- › Método
- › Responsáveis
- › Resultados
- › Conclusões



Objetivos

O principal objetivo deste projeto é mensurar a satisfação dos beneficiários da Unimed Santos a respeito dos serviços oferecidos, identificando os pontos positivos e negativos de cada um deles.

População

DESCRIÇÃO

População-alvo (N=123.057)

Os critérios de definição foram os seguintes:

- › Ser beneficiário da operadora há, pelo menos, 12 meses no período de coleta;
- › Ter idade a partir de 18 anos;
- › Ter o telefone atualizado na base de cadastro da operadora;
- › Estar dentro do perfil pré-determinado no plano amostral.

Contatos

STATUS

Status	Contagem	%
AGENDAMENTO	69	2,9%
CONCLUÍDA	387	16,2%
INFORMANTE OCUPADO	18	0,8%
NÃO ATENDE	516	21,6%
NÃO COMPLETA	385	16,1%
NÃO DESEJA MAIS PARTICIPAR	40	1,7%
NÃO ENCONTRADO	236	9,9%
NÃO EXISTE	187	7,8%
PESQUISA INCOMPLETA	4	0,2%
SECRETÁRIA ELETRÔNICA/CAIXA POSTAL	119	5,0%
SEM PERFIL	134	5,6%
TELEFONE ERRADO	255	10,7%
TELEFONE OCUPADO	22	0,9%
SEM NUMERO	18	0,8%
TOTAL GERAL	2390	100,0%

Método

Metodologia: quantitativa

População-alvo: beneficiários Unimed Santos com perfil compatível com o plano amostral

Intervalo de confiança: 95%

Margem de erro amostral: 5%

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Acomodação	Coleta	Período	Total de entrevistas válidas
Beneficiários maiores de idade	Todas	Telefone	05 de março a 16 de abril de 2018	387

Responsáveis

O projeto teve a participação dos seguintes profissionais e empresas:

Empresa responsável pelo planejamento e organização das atividades: Open Talks, CNPJ: 10.527.981/0001-83;

Responsável técnica: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, estatística desde 1976, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 4877;

Empresa coletora dos dados: Plus Marketing, CNPJ: 02.217.779/0001-27;

Auditor: Jorge Guilherme de Araújo Carvalho, estatístico, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 3593 e Aucir Costa Couto, estatístico, Registro no CONRE 2 (RJ/ES) nº 4495.

RESULTADOS

ATENÇÃO À SAÚDE

P1. Consultas e Exames

FREQUÊNCIA

Observações

A maioria dos entrevistados (57,44%) que buscou consultas e exames nos últimos 12 meses “sempre” conseguiu este tipo de atendimento, o que é muito positivo.

Vale ressaltar que apenas 1,6% não conseguiu atendimento em nenhuma vez que precisou.

Respondentes válidos: 383

Estimativa: 57,44%

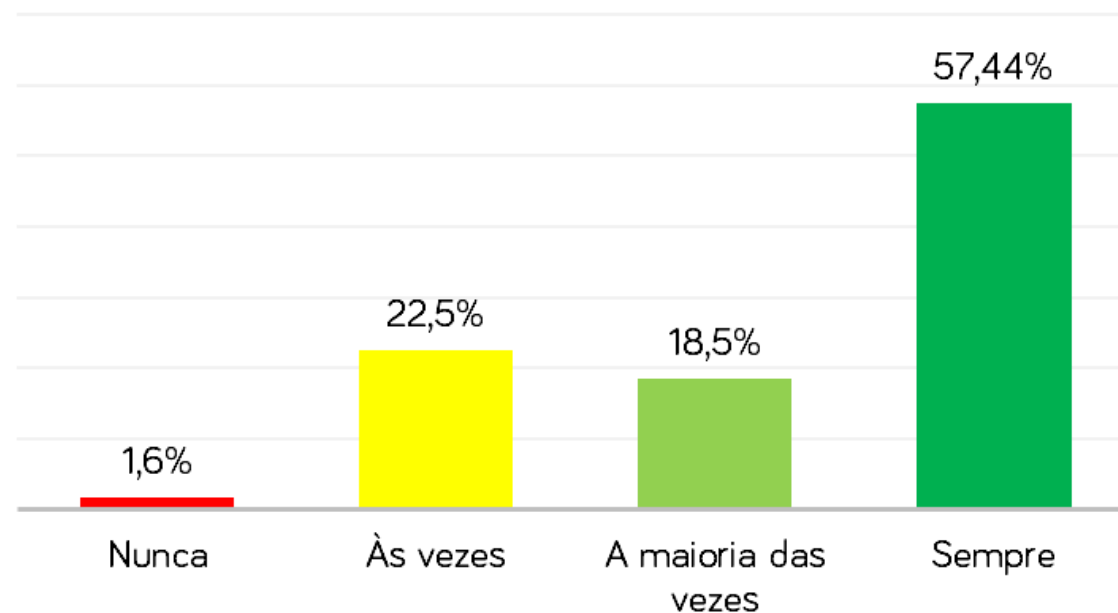
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,0%

Intervalo de confiança: 52,49% - 62,39%

Nível de confiança: 95%

Frequência de consultas e exames



P2. Urgência e Emergência

FREQUÊNCIA

Observações

Considerando os clientes que necessitaram de atendimento de urgência e emergência nos últimos 12 meses, o resultado permanece muito positivo. A grande maioria (**63,4%**) dos que precisaram desse tipo de atendimento, sempre o conseguiram. Apesar de maior do que para consultas e exames, os clientes que nunca conseguiram atendimento permanece muito baixo (**3,5%**).

Respondentes válidos: 369

Estimativa: 63,41%

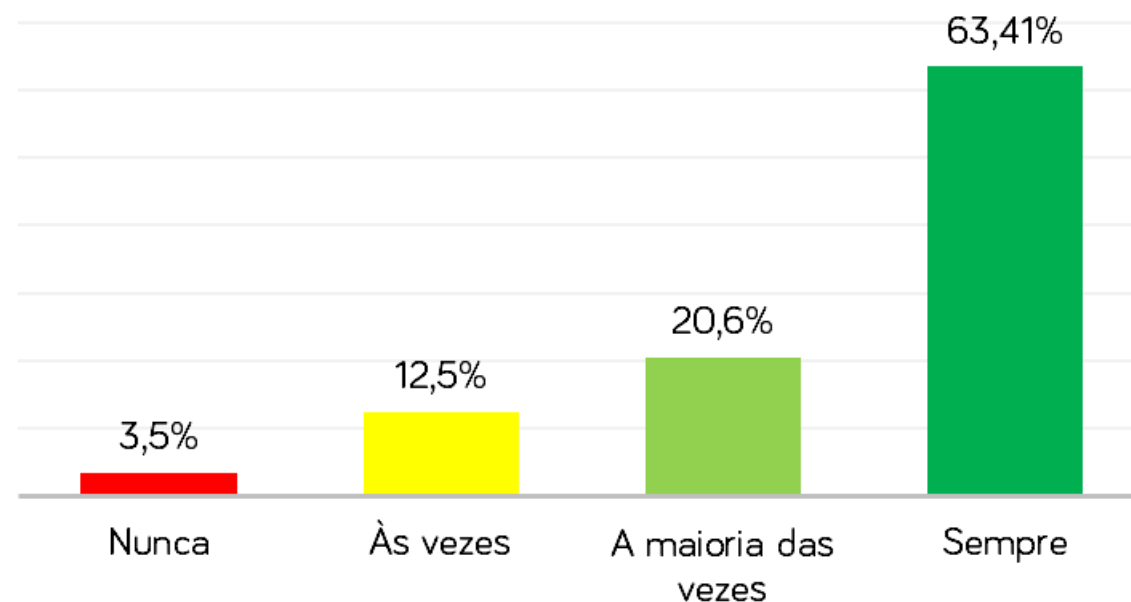
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,09%

Intervalo de confiança: 58,5% - 68,33%

Nível de confiança: 95%

Frequência de urgência e emergência



P3. Exames Preventivos

COMUNICAÇÃO

Observações

Apenas **5,9%** dos beneficiários entrevistados mencionaram ter recebido algum tipo de comunicação a respeito da necessidade de realização de consultas ou exames preventivos. Por ser um assunto importante para a manutenção da saúde dos beneficiários e um item avaliado pela ANS, vale uma maior atenção a este tópico por parte da Unimed Santos no futuro.

Respondentes válidos: 387

Estimativa: 94,08%

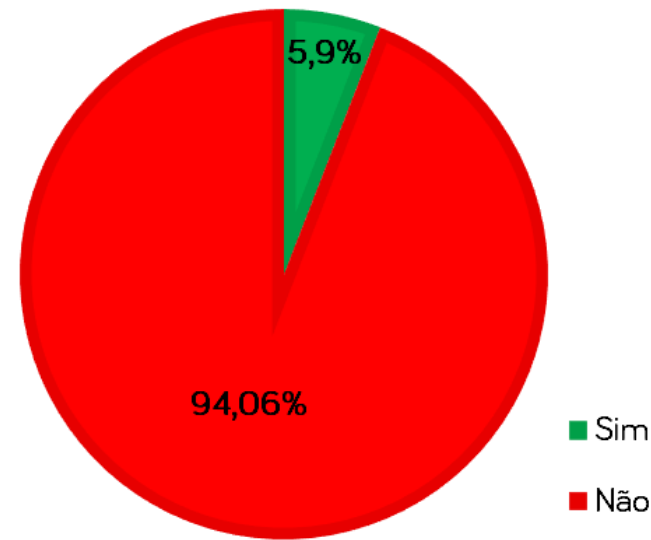
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,97%

Intervalo de confiança: 91,7% - 96,42%

Nível de confiança: 95%

Recebimento de comunicação para exames preventivos



P4. Atenção em Saúde

AVALIAÇÃO

Observações

A avaliação de toda atenção em saúde recebida pelos profissionais e prestadores nos últimos 12 meses foi muito positiva. Considerando o índice *top two boxes*, cerca de **88%** demonstraram satisfação. Vale ressaltar que apenas **2,3%** avaliaram negativamente o serviço prestado.

Respondentes válidos: 383

Estimativa: 87,99%

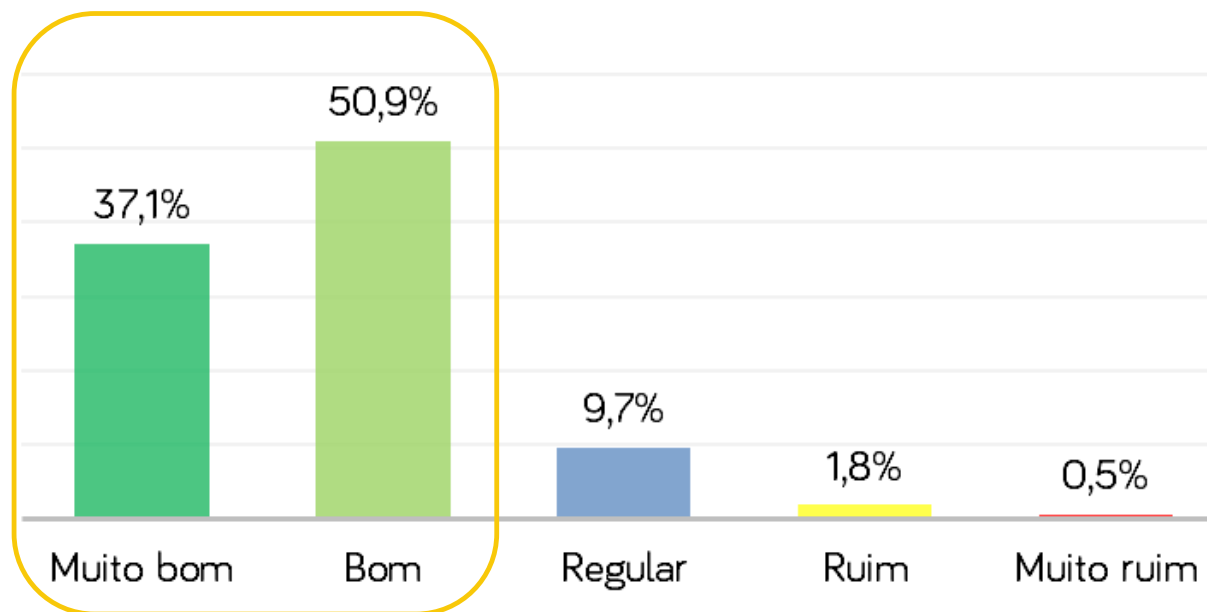
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,0%

Intervalo de confiança: 84,73% - 91,25%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre atenção em saúde



P5. Lista de Prestadores

AVALIAÇÃO DO ACESSO

Observações

Entre os entrevistados com acesso à lista de prestadores credenciados, a maior parte está satisfeita (**81,4%**) com o acesso a estas informações. Vale mencionar que o índice “regular” é o mais alto dentre as opções intermediárias das perguntas da pesquisa (**14,5%**), impactando diretamente no índice *top two boxes*, que permanece alto, mas abaixo da média das demais.

Respondentes válidos: 372

Estimativa: 81,45%

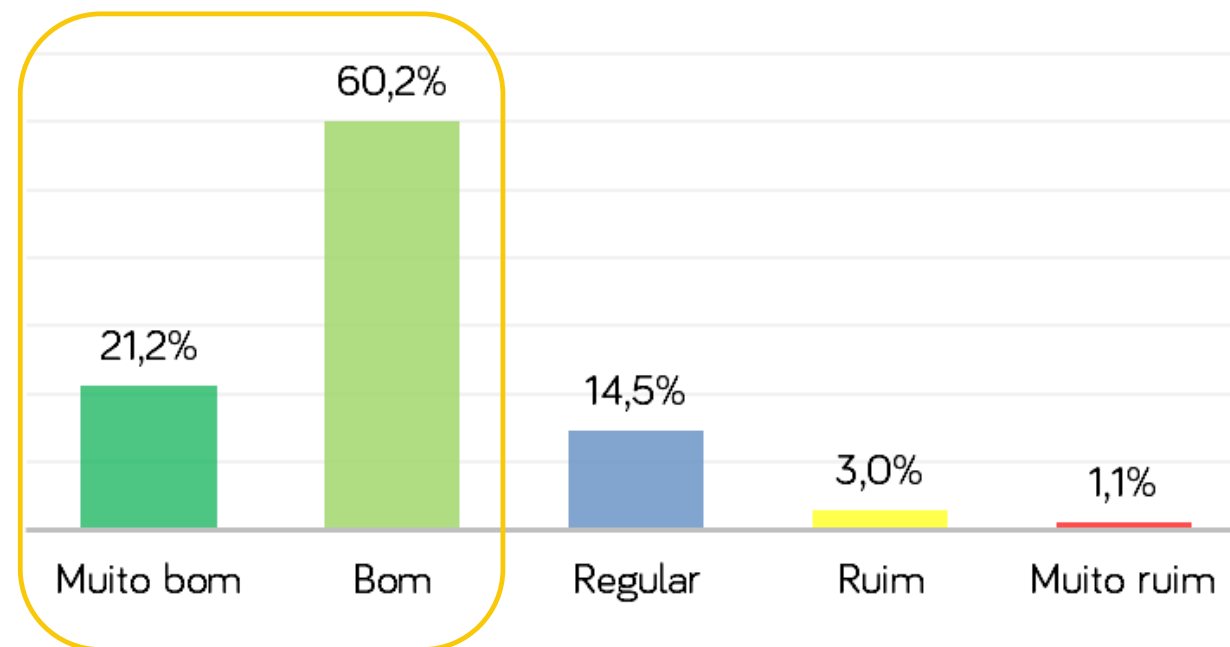
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,07%

Intervalo de confiança: 77,5% - 85,4%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre acesso à lista de prestadores



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

P6. Atendimento Operadora

AVALIAÇÃO

Observações

Os serviços de atendimento da operadora quanto ao respeito, acesso às informações e ajuda nos últimos 12 meses foram muito bem avaliados. A satisfação pelo índice *top two boxes* é de **85,5%**. Assim como índices de perguntas anteriores, a insatisfação foi muito baixa neste tópico (**2,5%**).

Respondentes válidos: 360

Estimativa: 85,56%

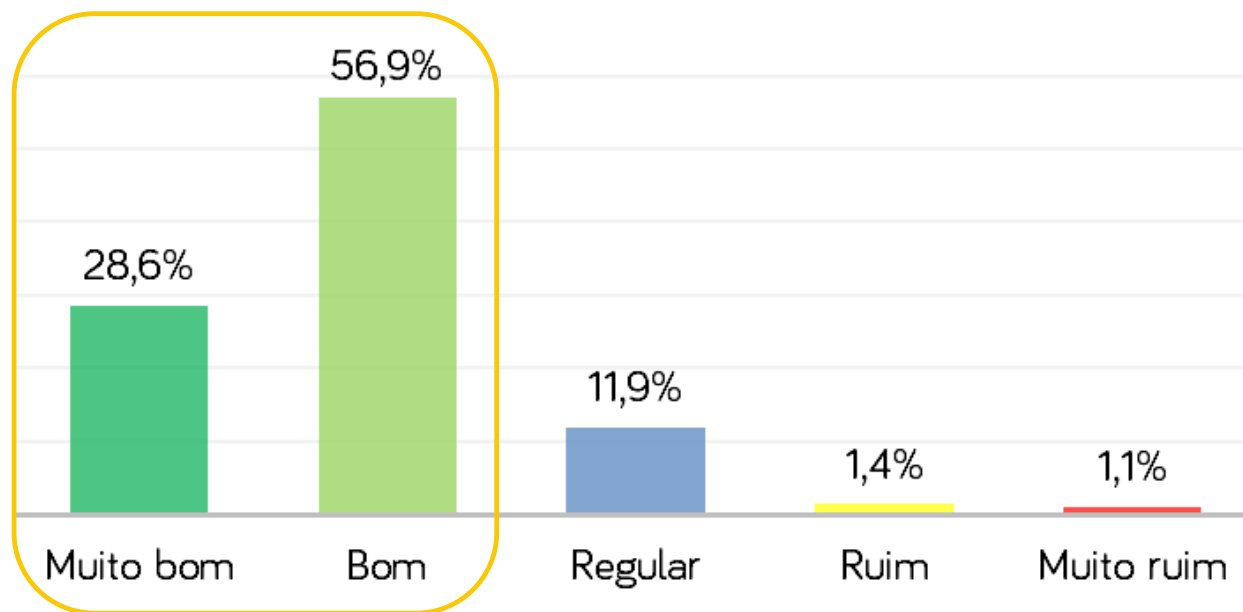
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,16%

Intervalo de confiança: 81,92% - 89,19%

Nível de confiança: 95%

Avaliação do atendimento da operadora



P7. Reclamações

RESOLUÇÃO

Observações

A resolutividade da operadora para reclamações oriundas dos beneficiários é muito satisfatória. Entre os que realizaram algum tipo de reclamação nos últimos 12 meses, **86,05%** tiveram sua demanda resolvida.

Apesar deste resultado, vale ressaltar que a não solução de demandas, mesmo que baixa, pode afetar a imagem da operadora dependendo da necessidade do beneficiário que não foi resolvida.

Respondentes válidos: 172

Estimativa: 86,05%

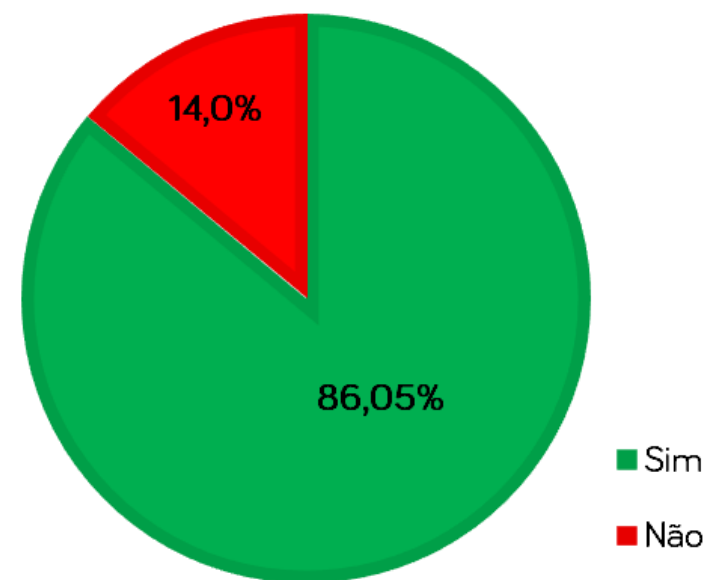
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 7,47%

Intervalo de confiança: 80,87% - 91,22%

Nível de confiança: 95%

Resolução de reclamações



P8. Documentos e Formulários

FACILIDADE DE PREENCHIMENTO

Observações

A avaliação dos documentos quanto a sua facilidade de preenchimento e envio foi muito boa, de maneira geral, considerando o índice *top two boxes* (84%).

Apesar disso, vale ressaltar que este tópico apresentou o menor número de “muito bom” (16,9%) e o maior de “bom” (67,1%) entre todas as perguntas. Este resultado demonstra que ainda há alguns ajustes a serem realizados.

Respondentes válidos: 350

Estimativa: 84%

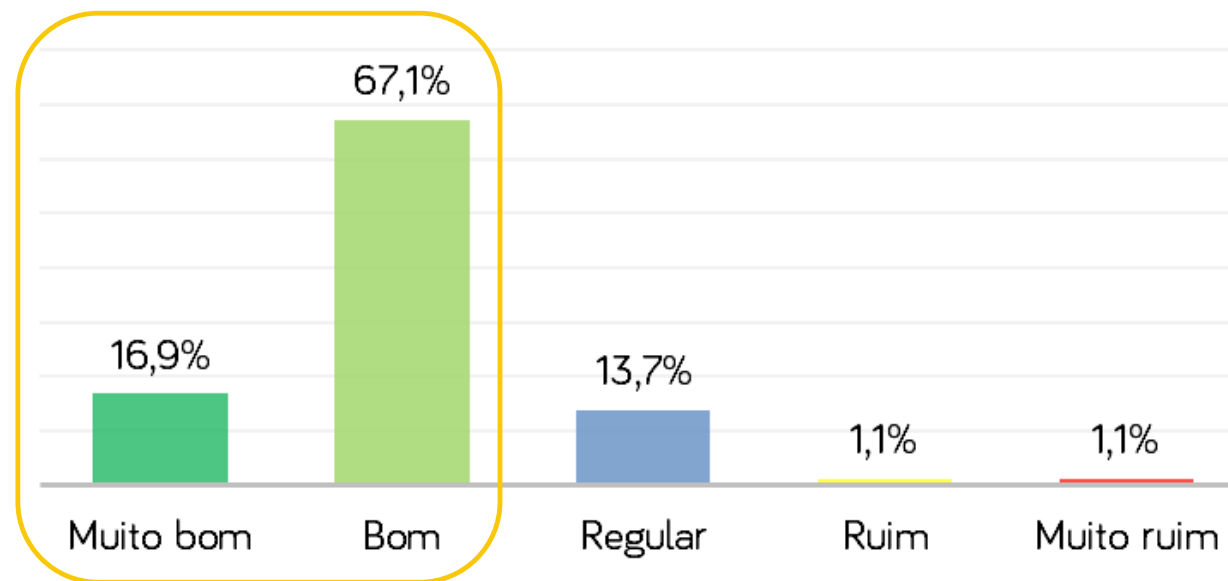
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,23%

Intervalo de confiança: 80,16% - 87,84%

Nível de confiança: 95%

Avaliação dos documentos (facilidade de preenchimento)



AVALIAÇÃO GERAL

P9. Qualificação do Plano

CONCEITO GERAL

Observações

A avaliação geral foi excelente. Cerca de **90%** dos entrevistados avaliaram positivamente o plano. Aliado a este índice, vale mencionar que apenas **1,3%** se mostrou insatisfeito, o que ratifica toda a avaliação positiva observada ao longo da pesquisa.

Respondentes válidos: 387

Estimativa: 87,92%

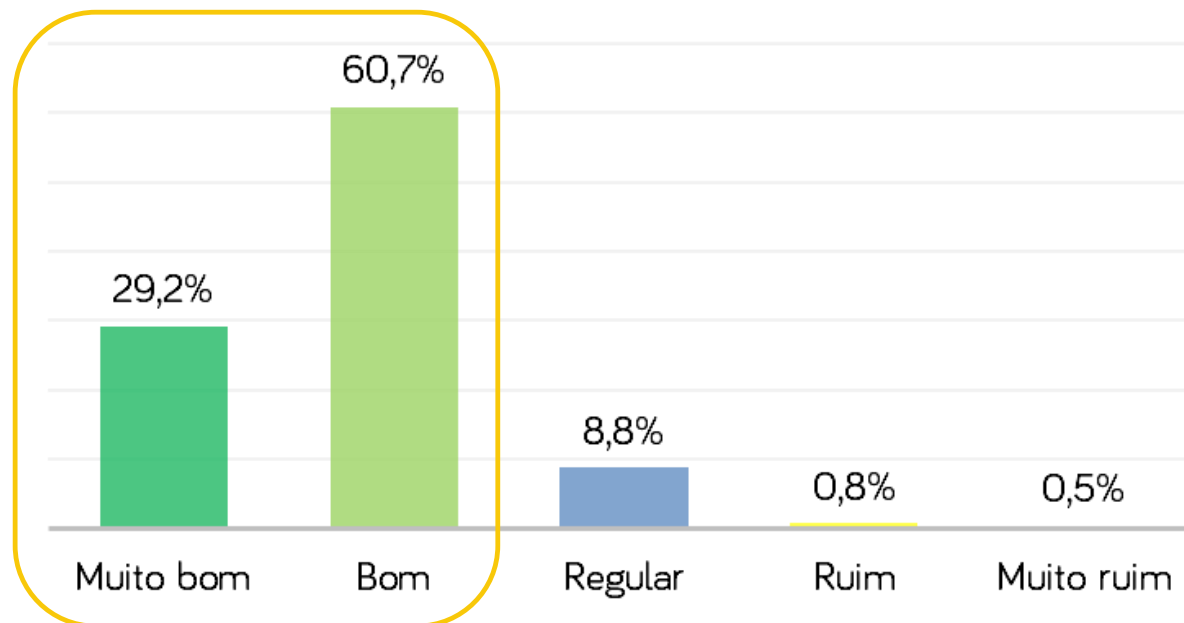
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,97%

Intervalo de confiança: 86,92% - 92,92%

Nível de confiança: 95%

Avaliação geral do plano



P10. Recomendação Plano

AMIGOS E FAMILIARES

Observações

Como consequência da alta satisfação observada, o índice de recomendação do plano é igualmente positivo. Entre os entrevistados, **96,6%** recomendaria o plano para conhecidos sendo que **84,2%** o faria sem nenhuma ressalva.

Este índice é importante para a boa imagem e reputação do plano dentro da comunidade local.

Respondentes válidos: 387

Estimativa: 92,5%

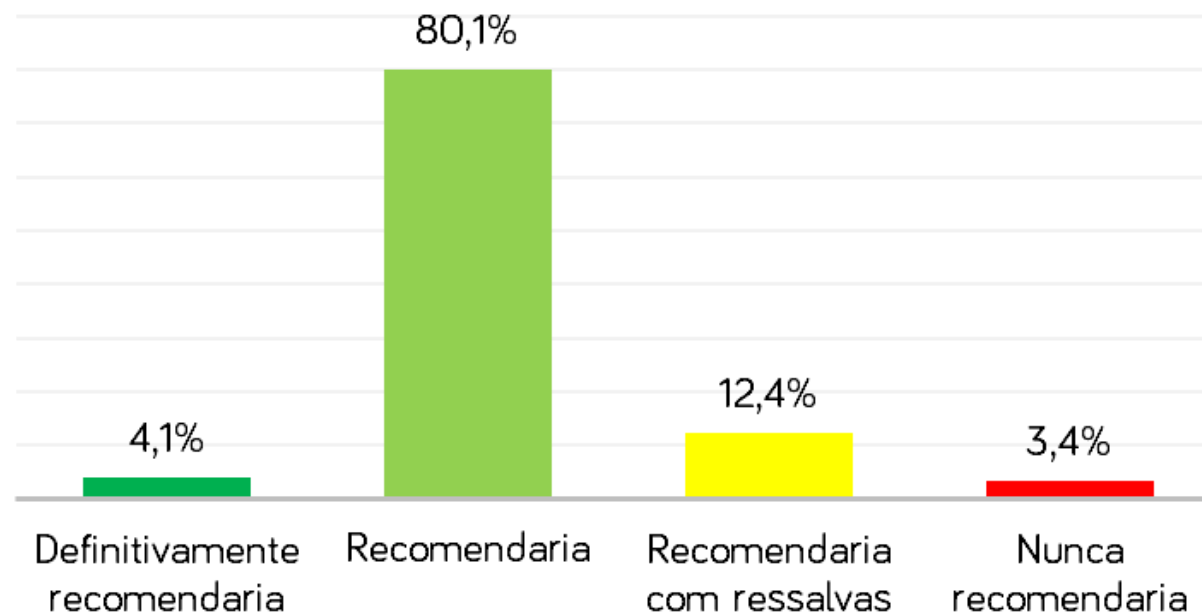
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,97%

Intervalo de confiança: 89,88% - 95,12%

Nível de confiança: 95%

Nível de recomendação do plano (amigos e familiares)



P11. Comunidade

PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS

Observações

A participação da Unimed Santos em projetos que beneficiam a comunidade é muito bem vista. Para **88,8%** dos entrevistados (considerando o índice *top two boxes*), a participação da operadora nestes projetos é satisfatória.

Respondentes válidos: 286

Estimativa: 88,81%

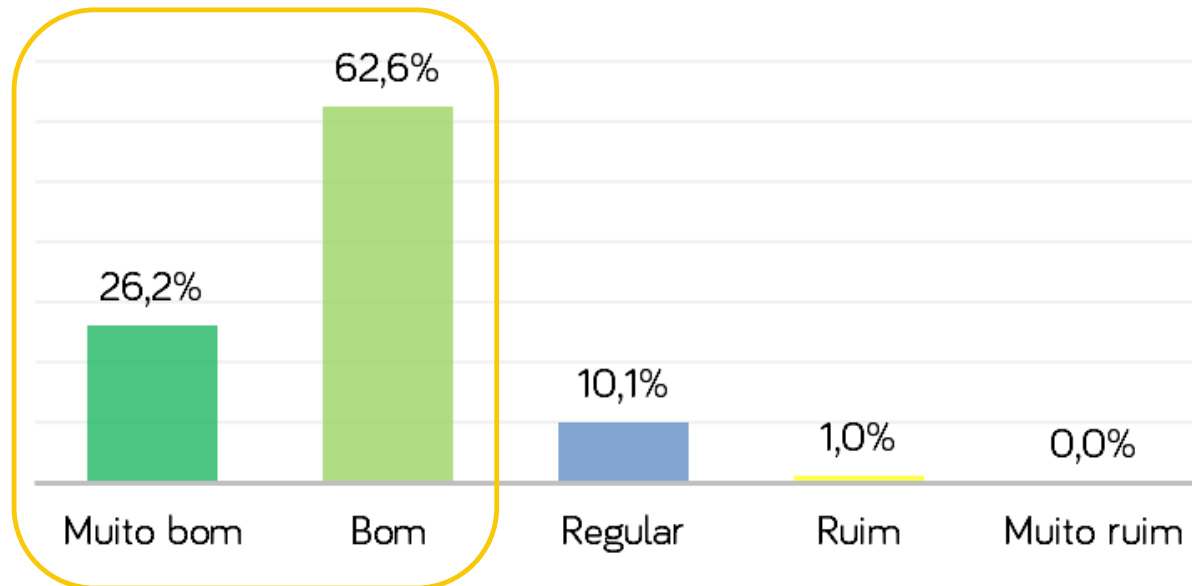
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,79%

Intervalo de confiança: 85,16% - 92,46%

Nível de confiança: 95%

Avaliação participação em projetos que beneficiam a comunidade



P12. Plano Unimed Santos

MELHORIAS

Observações

Quando questionados a respeito de possíveis melhorias para o plano, **24,5%** mencionaram que **nenhuma** alteração precisaria ser realizada.

Entre as necessidades de melhorias mais comuns estão: facilidade na autorização (**41,4%**), quantidade de médicos (**34,5%**) e quantidade de prestadores (**26%**). Dessa forma, podemos afirmar que o que mais os beneficiários sentem falta é na quantidade de rede prestadora.

Respondentes válidos: 319

Estimativa: 73,86%

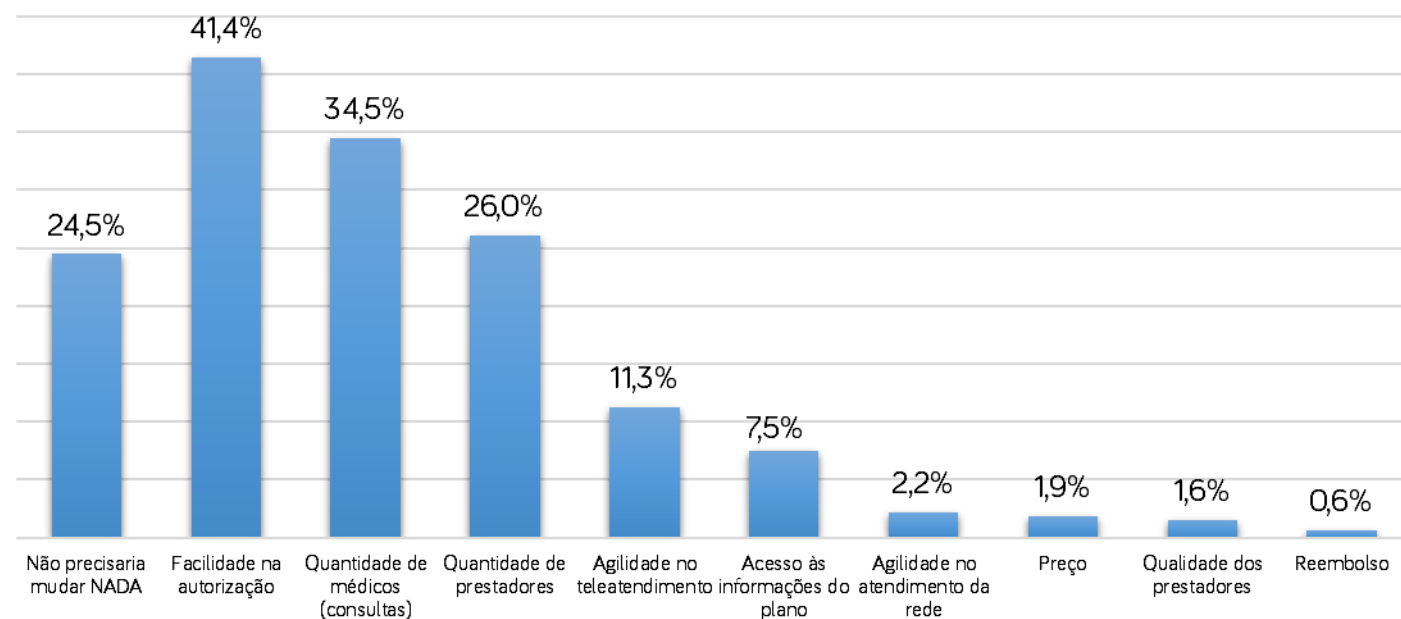
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,48%

Intervalo de confiança: 71,17% - 80,56%

Nível de confiança: 95%

Itens que poderiam ser melhorados no plano



CONCLUSÕES

Conclusões

- › De maneira geral, os resultados foram excelentes. Os destaques foram os índices de insatisfação, que na maioria dos casos ficaram abaixo de 3%;
- › Os tópicos de sucesso na obtenção de atendimento, tanto de exames e consultas, quanto de urgência e emergência, quando houve necessidade, foram muito positivos. Apesar disso, quando questionados a respeito de possíveis melhorias, a necessidade de maior quantidade de prestadores e médicos para consultas foram 02 dos 03 itens mais citados. Dessa forma, podemos concluir que a quantidade de prestadores, apesar de conseguir atender à demanda com boa qualidade (88% de satisfação com a atenção recebida), está como uma percepção de pouca quantidade pelos beneficiários, o que precisa ser trabalhado pela comunicação;

Conclusões

- › O único índice que pode ser considerado negativo na pesquisa é o de recebimento de comunicação esclarecendo a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, visto que mais de 94% dos beneficiários mencionaram não receber nada do tipo. Este item deve ser tratado com atenção, pois a prevenção é uma das principais atitudes para a manutenção da saúde dos beneficiários;
- › A avaliação geral dos canais de atendimento da Unimed Santos foi muito boa (88% de satisfação). Um bom reflexo deste bom atendimento é que mais de 86% dos beneficiários que realizaram reclamações, tiveram sua demanda resolvida.

Conclusões

- › Quanto a facilidade de preenchimento de formulários e documentos, a percepção dos beneficiários entrevistados também foi positiva (84% de satisfação). Este tópico chamou a atenção pela diferença entre os satisfeitos (67,1%) e os muito satisfeitos (16,9%). Esta característica demonstra que ajustes finos podem ser realizados neste ponto para que tenhamos um aumento nestes muito satisfeitos;
- › O acesso a lista de prestadores, assim como a maioria dos tópicos abordados na pesquisa, teve satisfação bastante alta (81,4%). Contudo, o índice intermediário “regular” foi o maior entre todas as perguntas (14,5%), o que não permitiu que a satisfação fosse ainda mais elevada;

Conclusões

- › A participação da Unimed Santos em projetos que beneficiam a comunidade, como o “Bike Santos”, são bem vistas pelos entrevistados (88,8% de satisfação). Este índice é importante, pois estas ações impactam diretamente na imagem e reputação da marca;
- › Por fim, como reflexo dos bons números na maioria dos tópicos, o índice geral de satisfação foi muito positivo (89,9%). Esta boa avaliação geral faz com que o índice de recomendação do plano para terceiros seja bastante alto. Cerca de 96% dos beneficiários entrevistados recomendaria o plano para amigos ou familiares.



Av. Almirante Barroso, 81 . Centro . Rio de Janeiro . 20031-004
(21) 3995-2316 . contato@grupotalks.com.br