

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Belém

Março/2018



Responsáveis

Responsável **legal**:

WILSON YOSHIMITSU NIWA

Presidente

Unimed Belém

unimedbelem.com.br

Responsável **técnico**:

Valéria Sá Brunetta

Estatística com registro no CONRE 9058

Coordenadora de pesquisa – Interpreta

Sócio-proprietário da Interpreta – Pesquisa e
Consultoria:

Marcelo Magalhães

marcelo@interpreta.com.br



Método da pesquisa

- **Período de realização da pesquisa:** 9 e 28 de março de 2018.
- **Unidade de análise e resposta:** Avaliação de satisfação do beneficiário do plano de saúde Unimed Belém.
- **População alvo e os estratos adotados:** beneficiários do plano de saúde Unimed Belém com mais de 18 anos, que possuem CCO. Em seus estratos de gênero, faixa etária, tipo de contrato, cobertura e unidade da federação.
- **Sistemas de referência:** Arquivo em Excel, enviado pelo responsável legal da pesquisa em que 7.740 beneficiários encontram-se aptos a serem selecionados na amostra.



Método da pesquisa

- **Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:** percentual de satisfação de beneficiário do plano de saúde Unimed Belém.
- **Descrição da população amostrada:**
 - **Gênero:** 59,1% feminino, 40,9% masculino.
 - **Faixa etária:** 22,83% 18 à 29 anos, 58,51% 30 à 59 anos, 18,66% 60 e mais anos.
 - **Tipo de contrato:** 0,1% Beneficente, 33,0% Coletivo Empresarial, 11,7% Coletivo por Adesão, 55,2% Individual ou Familiar.
 - **Cobertura:** 8,86% AMB + HOS, 90,54% AMB + HOS + OBS, 0,04% HOSPITALAR, 0,56% REFERENCIA.
 - **Unidade da federação:** 97,5% Pará, 2,5% outros estados.



Método da pesquisa

- **Definição do tipo de coleta utilizada:** entrevista direta, por telefone, através da aplicação de questionário estruturado indicado no documento técnico divulgado pela ANS, Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- **Definição do tamanho da amostra:** 600 entrevistas.
- **Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais:** proporção dos beneficiários por gênero, faixa etária, tipo de contrato, cobertura e unidade da federação. Erro amostral de 4% e intervalo de confiança de 95%.



Método da pesquisa

- **Definição do plano amostral:** Amostra aleatória simples, sem reposição, com sorteio por número aleatório no computador, variando entre 1 e 1.000.000.000 (um bilhão). Assim, a coluna Seq ordenou os beneficiários pelo seu código, enquanto que a coluna Aleatório ordenou de forma distinta e gerou a amostra da população para ser entrevistada.
- Para evitar a geração de nova amostragem foi criado um banco reserva de beneficiários a serem pesquisados.
- **Definição do plano amostral:** No total, geramos quinze vezes o tamanho da amostra máxima necessária, i.e., 9000 beneficiários. 7.740 beneficiários estavam aptos a participar da pesquisa.
- **Anexo a apresentação desta pesquisa está um documento que descreve em detalhes a geração da amostra aleatória e seus cuidados.**



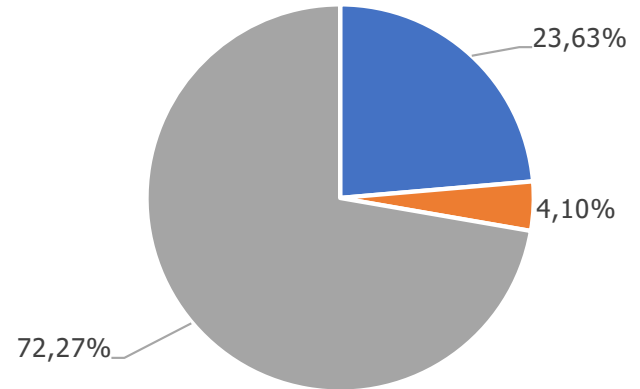
Método da pesquisa

- **Seleção da amostra:** Na data da geração, a operadora Unimed Belém possuía 200.574 beneficiários ativos acima de 18 anos. Destes, 85,7% aptos a participar da pesquisa. Para fins de escolha da amostra dos beneficiários que compuseram a pesquisa foi determinada por meio de um aleatório variando entre 1 e 1.000.000.000 (um bilhão). Assim, considerando erro amostral de 4%, estimou-se 600 entrevistas, e geramos quinze vezes o tamanho da amostra máxima necessária, i.e., 9000 beneficiários, em que 7.740 estavam aptos a participar da pesquisa.
- **Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo:** 30% das ligações efetuadas foram checadas pela Coordenadora de Pesquisa Valéria Brunetta através de uma segunda ligação. No que se constatou total execução conforme o método previsto.
- **Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais:**
 - 104 beneficiários não aceitaram participar da pesquisa;
 - 1.835 beneficiários não foram localizados.



Taxa de respondentes

- Foram realizadas **2.539 ligações telefônicas** distribuídas em:
 - 600 questionários concluídos;
 - 104 beneficiários não aceitaram participar da pesquisa;
 - 1.835 beneficiários não foram localizados.



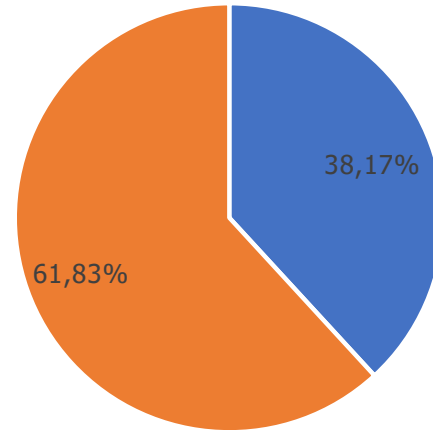
- Questionários concluídos ■ Não aceitaram participar
- Não foram localizados

Perfil dos **BENEFICIÁRIOS ENTREVISTADOS**



Gênero

| | Frequência | % |
|-----------|-------------------|----------|
| Masculino | 229 | 38,17 |
| Feminino | 371 | 61,83 |
| Total | 600 | 100,00 |



■ Masculino ■ Feminino

Intervalo de confiança

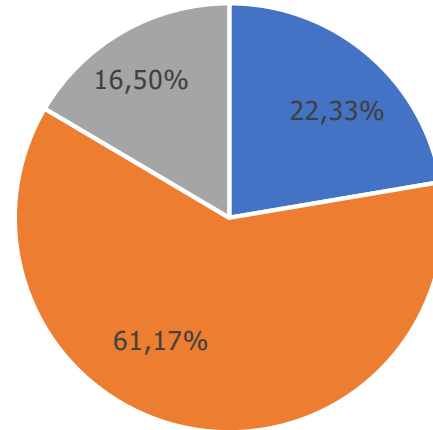
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
|-------------|-----------------|-----------------|
| ,01985 | 1,5794 | 1,6573 |

Nível de confiança: 95%



Faixa etária

| | Frequência | % |
|-----------------|------------|--------|
| 18 à 29 anos | 134 | 22,33 |
| 30 à 59 anos | 367 | 61,17 |
| 60 anos e acima | 99 | 16,50 |
| Total | 600 | 100,00 |



■ 18 à 29 anos ■ 30 à 59 anos ■ 60 anos e acima

Intervalo de confiança

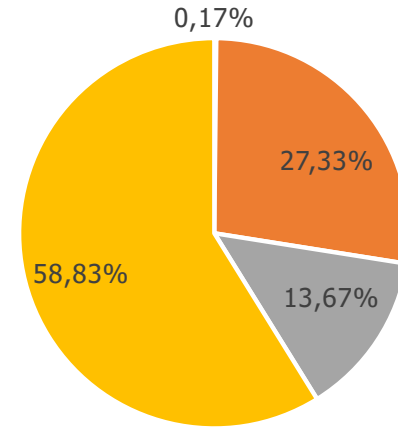
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
|-------------|-----------------|-----------------|
| ,02535 | 1,8919 | 1,9915 |

Nível de confiança: 95%



Tipo de Contrato

| | Frequência | % |
|------------------------|-------------------|---------------|
| Beneficiante | 1 | 0,17 |
| Coletivo empresarial | 164 | 27,33 |
| Coletivo por adesão | 82 | 13,67 |
| Individual ou familiar | 353 | 58,83 |
| Total | 600 | 100,00 |



- Beneficiante
- Coletivo empresarial
- Coletivo por adesão
- Individual ou familiar

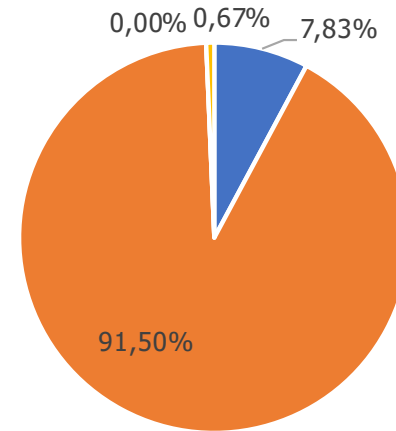
| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,03588 | 3,2412 | 3,3821 |

Nível de confiança: 95%



Cobertura

| | Frequência | % |
|-----------------|------------|--------|
| AMB + HOS | 47 | 7,83 |
| AMB + HOS + OBS | 549 | 91,50 |
| Referência | 4 | 0,67 |
| Total | 600 | 100,00 |



- AMB + HOS
- AMB + HOS + OBS
- Hospitalar
- Referência

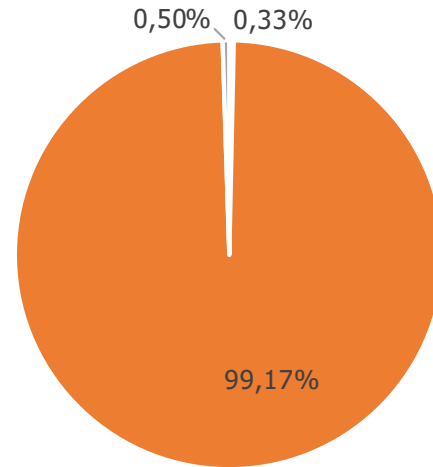
| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,01297 | 1,9095 | 1,9605 |

Nível de confiança: 95%



Estado

| | Frequência | % |
|-----------|------------|--------|
| Amapá | 2 | 0,33 |
| Pará | 595 | 99,17 |
| São Paulo | 3 | 0,50 |
| Total | 600 | 100,00 |



■ AP ■ PA ■ SP

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,02015 | 8,9571 | 9,0362 |

Nível de confiança: 95%

Atenção à SAÚDE



Com que **frequência** você conseguiu ter cuidados de saúde **por meio de seu plano** quando necessitou?

79,50% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados responderam que a **maioria das vezes ou sempre** que necessitaram de **cuidados de saúde conseguiram por meio de seu plano**.

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,03407 | 3,5031 | 3,6369 |

Nível de confiança: 95%

| | Frequência | % |
|---------------------|------------|--------|
| Nunca | 6 | 1,00 |
| Às vezes | 101 | 16,83 |
| A maioria das vezes | 54 | 9,00 |
| Sempre | 423 | 70,50 |
| NA | 16 | 2,67 |
| Total | 600 | 100,00 |

***Pergunta feita:**

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

70,67% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados responderam que a **maioria das vezes ou sempre** que necessitaram de atenção imediata foram **atendidos por meio de seu plano.**

10,67% dos entrevistados não necessitaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, portanto, a **taxa dos beneficiários atendidos excluindo os que não precisaram é de 79,10%.**

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,04019 | 3,5177 | 3,6756 |

Nível de confiança: 95%

***Pergunta feita:**

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Quando necessitou de atenção imediata, **com que frequência você foi atendido** assim que precisou?

| | Frequência | % |
|---------------------|------------|--------|
| Nunca | 21 | 3,50 |
| Às vezes | 91 | 15,17 |
| A maioria das vezes | 61 | 10,17 |
| Sempre | 363 | 60,50 |
| NA | 64 | 10,67 |
| Total | 600 | 100,00 |



Recebeu algum tipo de **comunicação** de seu plano de saúde **convidando** e/ou esclarecendo sobre a necessidade de **realização de consulta ou exames preventivos**?

74,67% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados responderam que **não receberam comunicação** de seu plano convidando e/ou esclarecendo **sobre a necessidade de realização de consulta ou exames preventivos**.

| | Frequência | % |
|-------|------------|--------|
| Sim | 152 | 25,33 |
| Não | 448 | 74,67 |
| Total | 600 | 100,00 |

Intervalo de confiança

| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
|-------------|-----------------|-----------------|
| ,01777 | 1,7118 | 1,7816 |

Nível de confiança: 95%

***Pergunta feita:**

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consulta ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Como você **avalia** toda a **atenção em saúde recebida**?

77% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados avaliam como **muito bom ou bom toda a atenção em saúde recebida**.

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,044602 | 2,05407 | 2,22926 |

Nível de confiança: 95%

| | Frequência | % |
|------------|------------|--------|
| Muito bom | 156 | 26,00 |
| Bom | 306 | 51,00 |
| Regular | 82 | 13,67 |
| Ruim | 24 | 4,00 |
| Muito ruim | 17 | 2,83 |
| NA | 15 | 2,50 |
| Total | 600 | 100,00 |

***Pergunta feita:**

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Como você **avalia o acesso à lista de prestadores de serviços** credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

67,67% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados avaliam como **muito bom ou bom o acesso à lista de prestadores de serviços** credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital.

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,05179 | 2,2966 | 2,5000 |

Nível de confiança: 95%

***Pergunta feita:**

Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

| | Frequência | % |
|------------|------------|--------|
| Muito bom | 127 | 21,17 |
| Bom | 279 | 46,50 |
| Regular | 104 | 17,33 |
| Ruim | 37 | 6,17 |
| Muito ruim | 24 | 4,00 |
| NS | 29 | 4,83 |
| Total | 600 | 100,00 |

Canais de **atendimento** da
OPERADORA

41,83% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados avaliam como **muito bom ou bom o atendimento que receberam** considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava.

38,50% dos entrevistados não acessaram a operadora nos últimos 12 meses, portanto, a **taxa dos beneficiários atendidos excluindo os que não acessaram é de 68,02%.**

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,0817 | 3,541 | 3,862 |

Nível de confiança: 95%

***Pergunta feita:**

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Como você **avalia** seu atendimento considerando os quesitos **respeito e acesso às informações ou ajuda** que precisava?

| | Frequência | % |
|------------|------------|--------|
| Muito bom | 87 | 14,50 |
| Bom | 164 | 27,33 |
| Regular | 72 | 12,00 |
| Ruim | 26 | 4,33 |
| Muito ruim | 20 | 3,33 |
| NA | 231 | 38,50 |
| Total | 600 | 100,00 |



Quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

41,83% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados declararam que **tiveram sua demanda resolvida** quando fizeram uma reclamação para sua operadora. 46,50% dos entrevistados não fizeram reclamação para a operadora nos últimos 12 meses, portanto, a **taxa dos beneficiários que tiveram sua reclamação resolvida excluindo os que não reclamaram é de 78,19%.**

| | Frequência | % |
|-------|------------|--------|
| Sim | 251 | 41,83 |
| Não | 70 | 11,67 |
| NA | 279 | 46,50 |
| Total | 600 | 100,00 |

Intervalo de confiança

| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
|-------------|-----------------|-----------------|
| ,03835 | 1,9713 | 2,1220 |

Nível de confiança: 95%

*Pergunta feita:

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

49,33% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados avaliam como **muito bom ou bom os documentos** ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio. 32,50% dos entrevistados não souberam avaliar os documentos ou formulários exigidos, portanto, a **taxa dos beneficiários que avaliaram como muito bom ou bom os documentos ou formulários excluindo os que não souberam avaliar é de 73,08%.**

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,08020 | 3,2258 | 3,5408 |

Nível de confiança: 95%

***Pergunta feita:**

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



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

| | Frequência | % |
|------------|------------|--------|
| Muito bom | 96 | 16,00 |
| Bom | 200 | 33,33 |
| Regular | 84 | 14,00 |
| Ruim | 13 | 2,17 |
| Muito ruim | 12 | 2,00 |
| NS | 195 | 32,50 |
| Total | 600 | 100,00 |

Avaliação

GERAL



Que **nota** você usaria para **qualificar o seu plano?**

63,34% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados **qualificam como muito bom ou bom** o seu plano.

28,67% dos beneficiários qualificam como muito ruim ou ruim o seu plano.

| Intervalo de confiança | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
| ,06173 | 2,4454 | 2,6879 |

Nível de confiança: 95%

| | Frequência | % |
|------------|------------|--------|
| Muito bom | 181 | 30,17 |
| Bom | 199 | 33,17 |
| Regular | 48 | 8,00 |
| Ruim | 43 | 7,17 |
| Muito ruim | 129 | 21,50 |
| Total | 600 | 100,00 |

***Pergunta feita:**

Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



Você **recomendaria seu plano** para amigos e familiares?

89,83% dos beneficiários da Unimed Belém entrevistados **definitivamente recomendariam ou recomendariam** o seu plano para amigos ou familiares.

| | Frequência | % |
|------------------------------|------------|--------|
| Definitivamente recomendaria | 177 | 29,50 |
| Recomendaria | 362 | 60,33 |
| Recomendaria com ressalvas | 49 | 8,17 |
| Nunca recomendaria | 12 | 2,00 |
| Total | 600 | 100,00 |

Intervalo de confiança

| Erro padrão | Limite inferior | Limite superior |
|-------------|-----------------|-----------------|
| ,02669 | 1,7743 | 1,8791 |

Nível de confiança: 95%

***Pergunta feita:**

Você recomendaria seu plano para amigos e familiares?

Conclusões

De um modo geral, avalia-se que o índice de satisfação ou aprovação do beneficiário do plano Unimed Belém gira entre aproximados 70% e 80%.

Apenas um quesito se distanciou dessa média: "Se recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consulta ou exames preventivos".

Finalmente, destaca-se a relevância da produção desse estudo anualmente para a construção e análise de série histórica, bem como a comparação com índices de outros planos de saúde.



Conclusões



Obrigado!

Interpreta – Pesquisa e Consultoria de mercado

Rua Boaventura da Silva, 1492

Bairro: Umarizal | Belém - Pará | CEP: 66060-060

Marcelo Magalhães • Diretor Executivo

e-mail: marcelo@interpreta.com.br / Cel.: (91) 99112-4080

Valéria Sá Brunetta • Estatística responsável • CONRE 9058

e-mail: valeriasa87@gmail.com / Cel.: (91) 99122-6685