

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
– IDSS /RN 507 –



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 14
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 26
AValiação GERAL	slide 34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 40



Introdução

A Unimed Noroeste/RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Noroeste/RS.



Operadora

UNIMED NOROESTE/RS – SOCIEDADE COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA | Registro sob n.º 35726-0 na ANS.



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA
Responsável: Nalgia Martins

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.



Universo e Amostra

Universo: 41.086

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Outubro de 2022.



Período da Coleta

03/11/2022 a 07/12/2022.



Indicadores

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Noroeste/RS é 52.481 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 41.086 cadastros. Foram abordados 17.133 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	620	*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. ** Beneficiário incapacitado.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	297	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	19	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	16.079	
v) Outros**	118	
Beneficiário não contatado	23.953	
Taxa de respondentes	4%	

Em relação ao item (i), 20 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra



Perfil da Amostra

Gênero



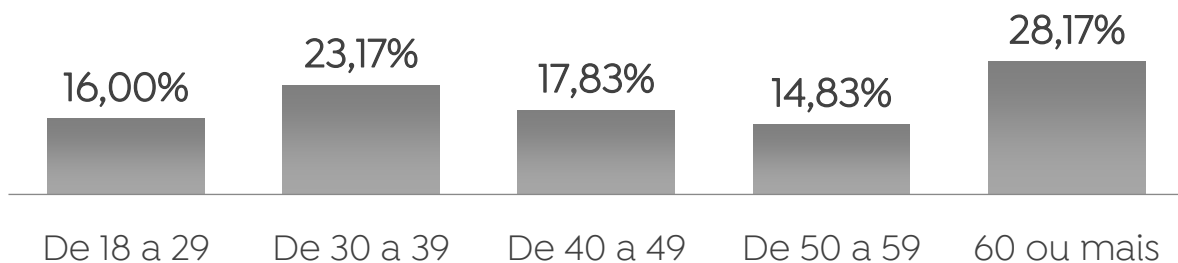
54,67%



45,33%

Faixa Etária

MÉDIA
48 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
69,50%



Dependente
30,50%

Tipo de Plano

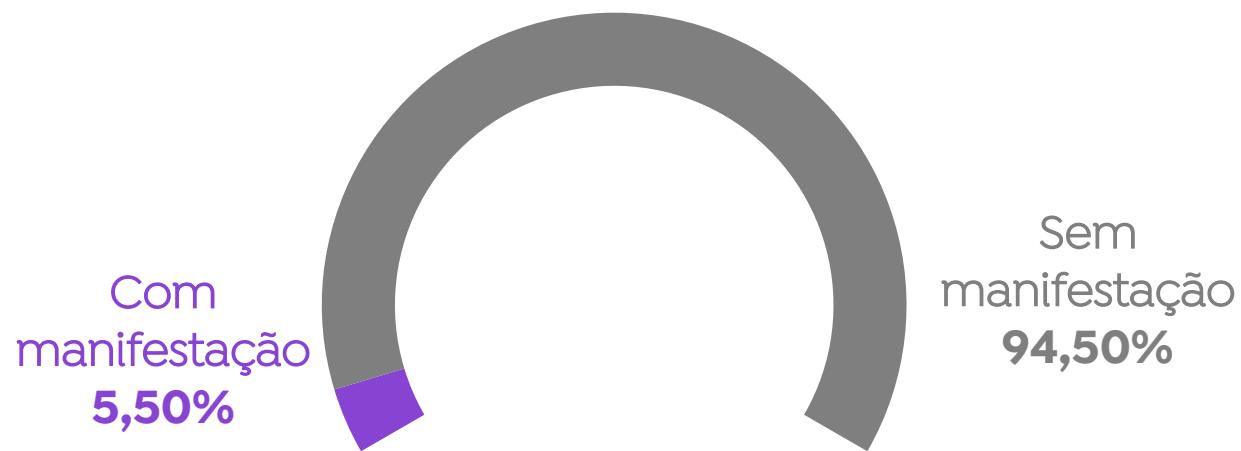
PJ
84,67%



PF
15,33%

Perfil da Amostra

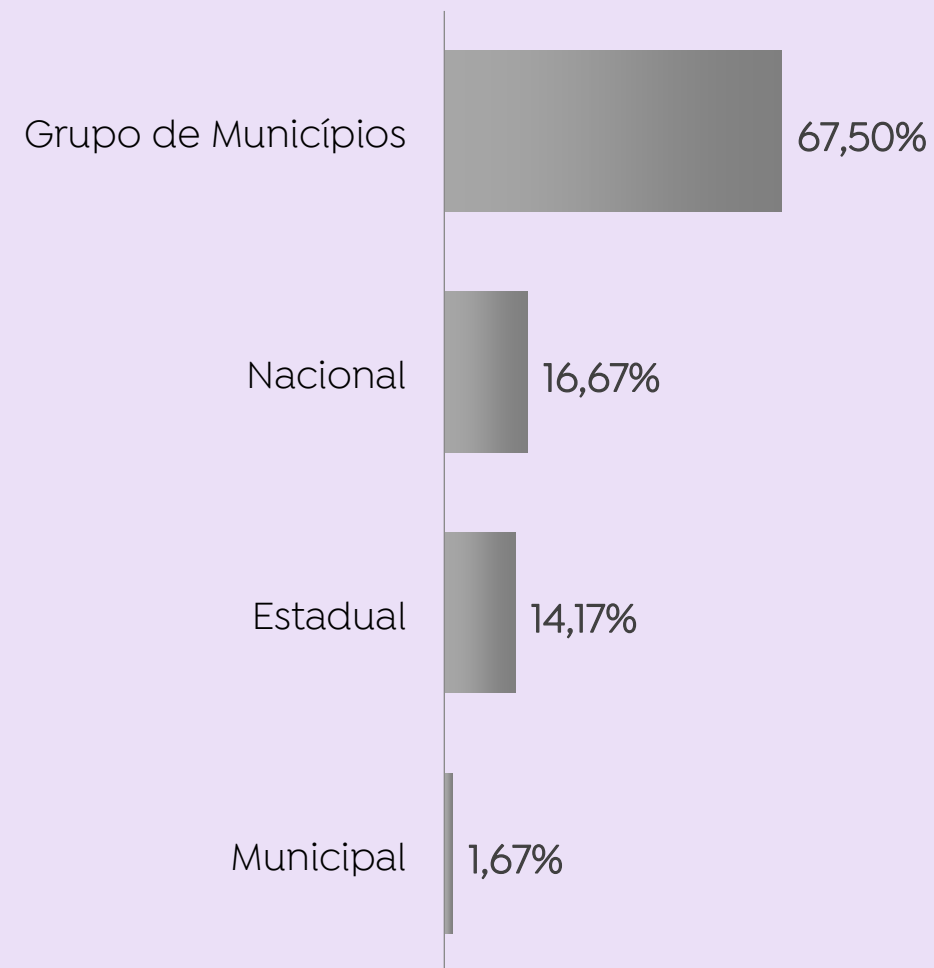
Manifestação



Participa de Programa de Atenção à Saúde

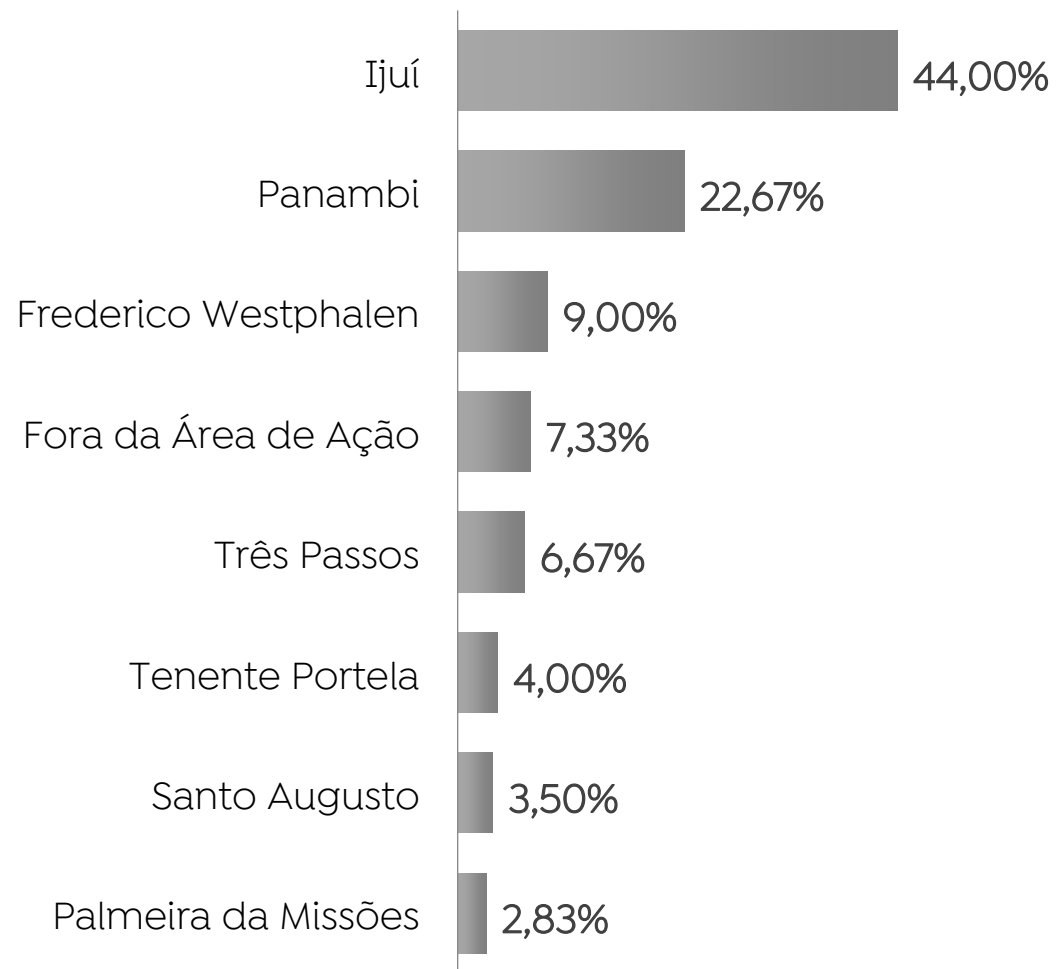


Abrangência



Perfil da Amostra

Coordenadoria

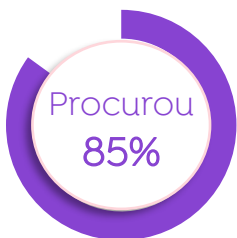
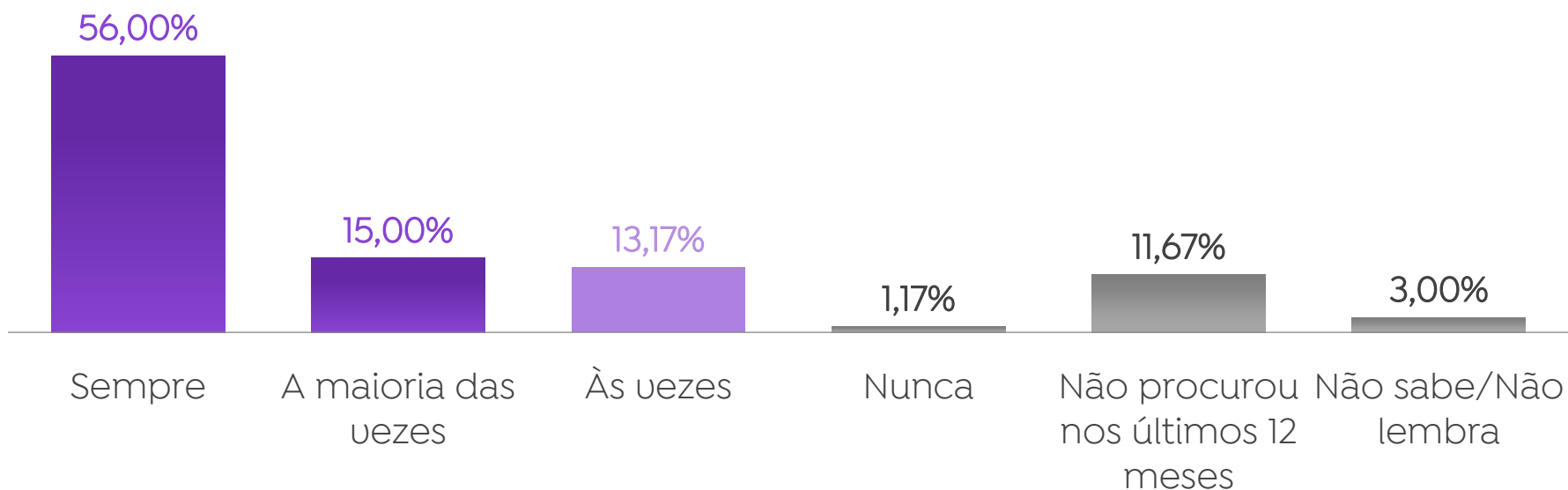


Atenção à Saúde



Atenção à Saúde

Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 83,20% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
83,20%



Bottom2Box*
16,80%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (512)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	83,10%	432
PF	83,75%	80
Masculino	81,53%	222
Feminino	84,48%	290
De 18 a 35	82,72%	162
De 36 a 59	81,55%	206
60 ou mais	86,11%	144
Ijuí	81,66%	229
Panambi	87,93%	116
Outras	82,04%	167

Atenção à Saúde

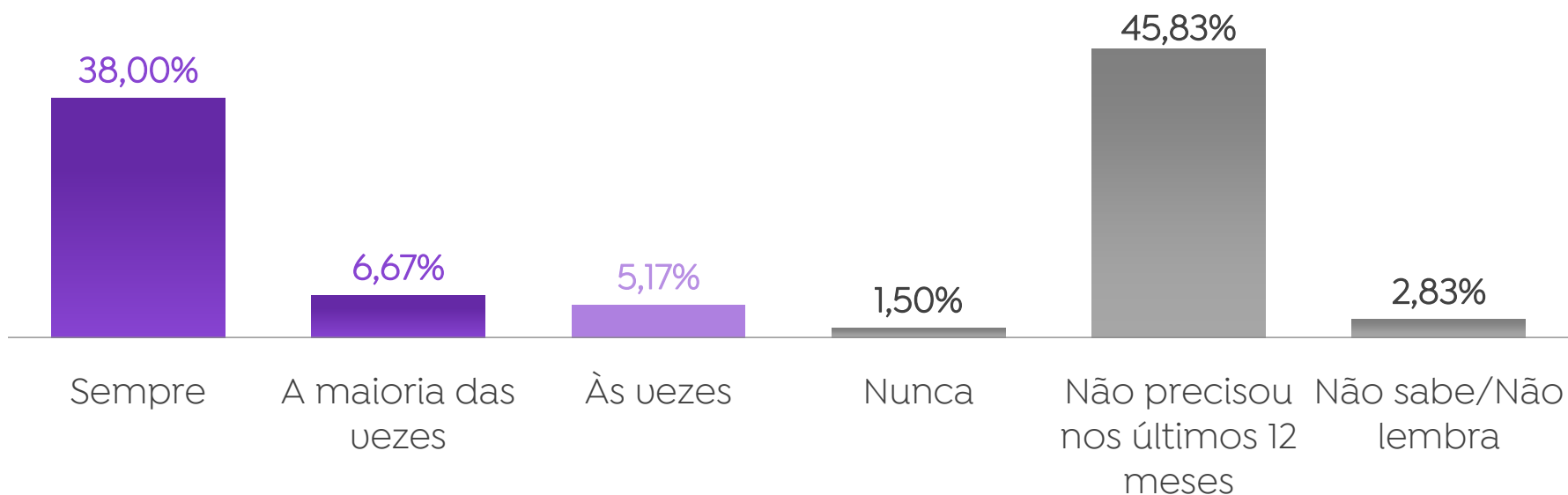
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	336	56,00%	2,03%	3,97%	52,03%	59,97%
A maioria das vezes	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%
Às vezes	79	13,17%	1,38%	2,71%	10,46%	15,87%
Nunca	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não procurou nos últimos 12 meses	70	11,67%	1,31%	2,57%	9,10%	14,24%
Não sabe/Não lembra	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Precisou
51%

Cerca da metade dos respondentes não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 87,01% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
87,01%



Bottom2Box*
12,99%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (308)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	85,93%	263
PF	93,33%	45
Masculino	86,18%	123
Feminino	87,57%	185
De 18 a 35	83,84%	99
De 36 a 59	88,62%	123
60 ou mais	88,37%	86
Ijuí	85,06%	154
Panambi	95,00%	60
Outras	85,11%	94

Atenção à Saúde

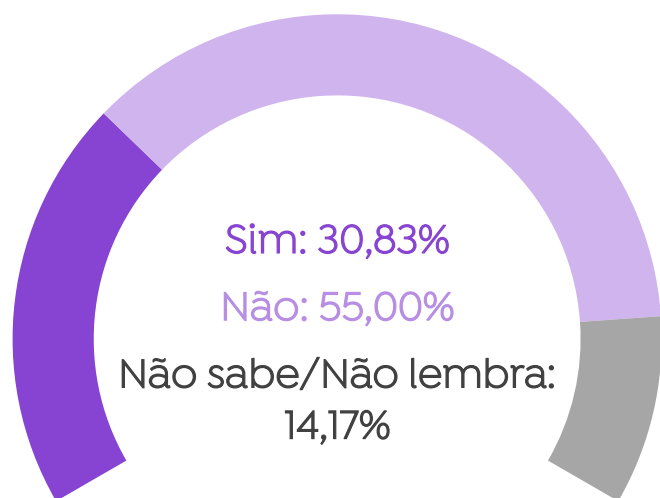
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	228	38,00%	1,98%	3,88%	34,12%	41,88%
A maioria das vezes	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Às vezes	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%
Nunca	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não precisou nos últimos 12 meses	275	45,83%	2,03%	3,99%	41,85%	49,82%
Não sabe/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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, etc.?



Aproximadamente um terço dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

- Por Perfil -

		
PJ	29,92%	508
PF	35,87%	92
Masculino	27,57%	272
Feminino	33,54%	328
De 18 a 35	19,17%	193
De 36 a 59	30,25%	238
60 ou mais	44,97%	169
Ijuí	28,41%	264
Panambi	22,79%	136
Outras	39,50%	200

Atenção à Saúde

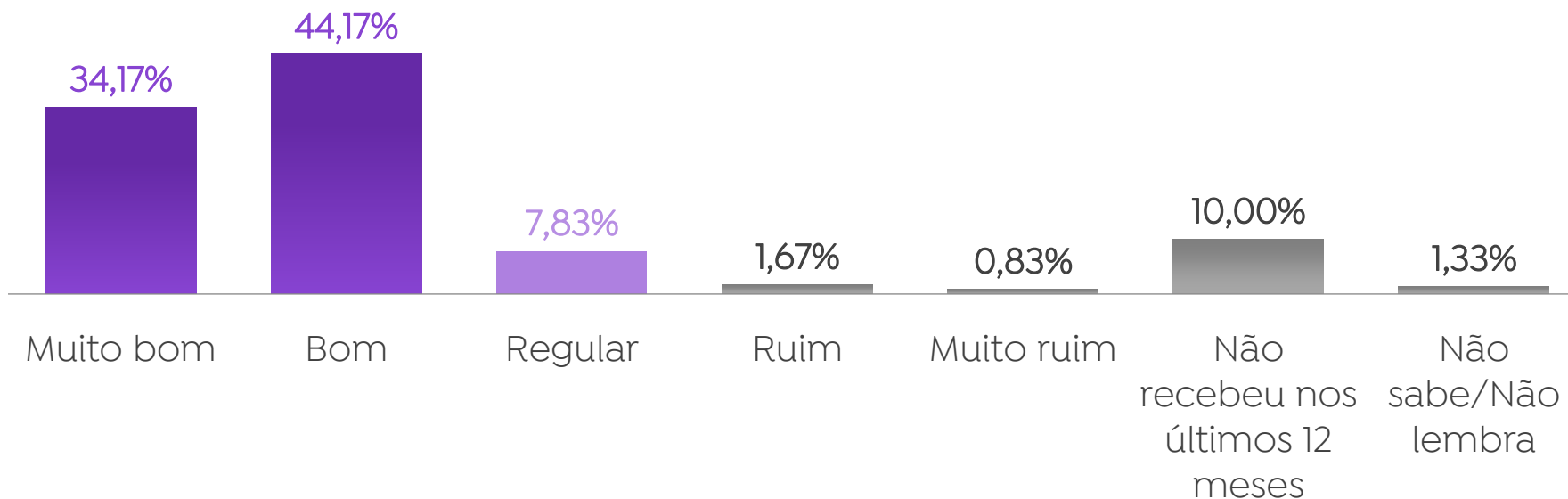
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	185	30,83%	1,89%	3,70%	27,14%	34,53%
Não	330	55,00%	2,03%	3,98%	51,02%	58,98%
Não sabe/Não lembra	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%

Atenção à Saúde

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



Pouco mais de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 88,35% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
88,35%



Bottom2Box*
2,82%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (532)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	88,42%	449
PF	87,95%	83
Masculino	85,71%	231
Feminino	90,37%	301
De 18 a 35	88,89%	171
De 36 a 59	85,85%	212
60 ou mais	91,28%	149
Ijuí	86,92%	237
Panambi	92,37%	118
Outras	87,57%	177

Atenção à Saúde

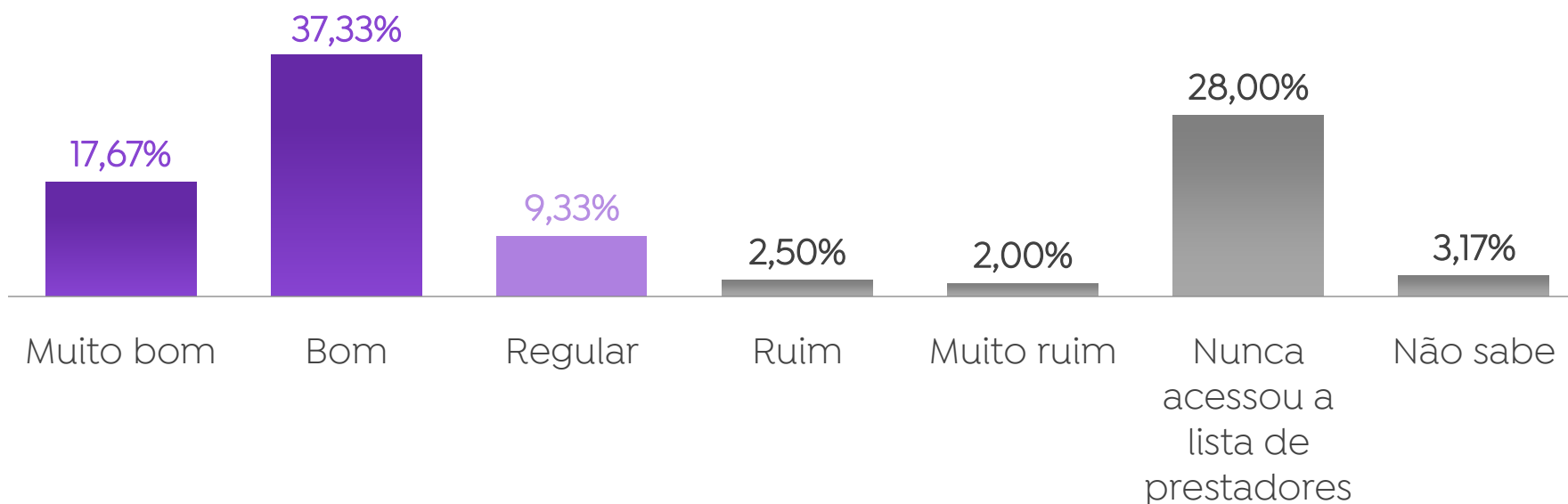
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	205	34,17%	1,94%	3,79%	30,37%	37,96%
Bom	265	44,17%	2,03%	3,97%	40,19%	48,14%
Regular	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não recebeu nos últimos 12 meses	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Não sabe/Não lembra	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%

Atenção à Saúde

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



Acessou
69%

Cerca de um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 79,90% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e cerca de um décimo como Regular.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
79,90%



Bottom2Box*
6,54%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (413)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	80,46%	348
PF	76,92%	65
Masculino	82,68%	179
Feminino	77,78%	234
De 18 a 35	78,01%	141
De 36 a 59	79,25%	159
60 ou mais	83,19%	113
Ijuí	74,36%	195
Panambi	90,11%	91
Outras	81,10%	127

Atenção à Saúde

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

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	106	17,67%	1,56%	3,05%	14,61%	20,72%
Bom	224	37,33%	1,97%	3,87%	33,46%	41,20%
Regular	56	9,33%	1,19%	2,33%	7,01%	11,66%
Ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Muito ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Nunca acessou a lista de prestadores	168	28,00%	1,83%	3,59%	24,41%	31,59%
Não sabe	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%



Atenção à Saúde

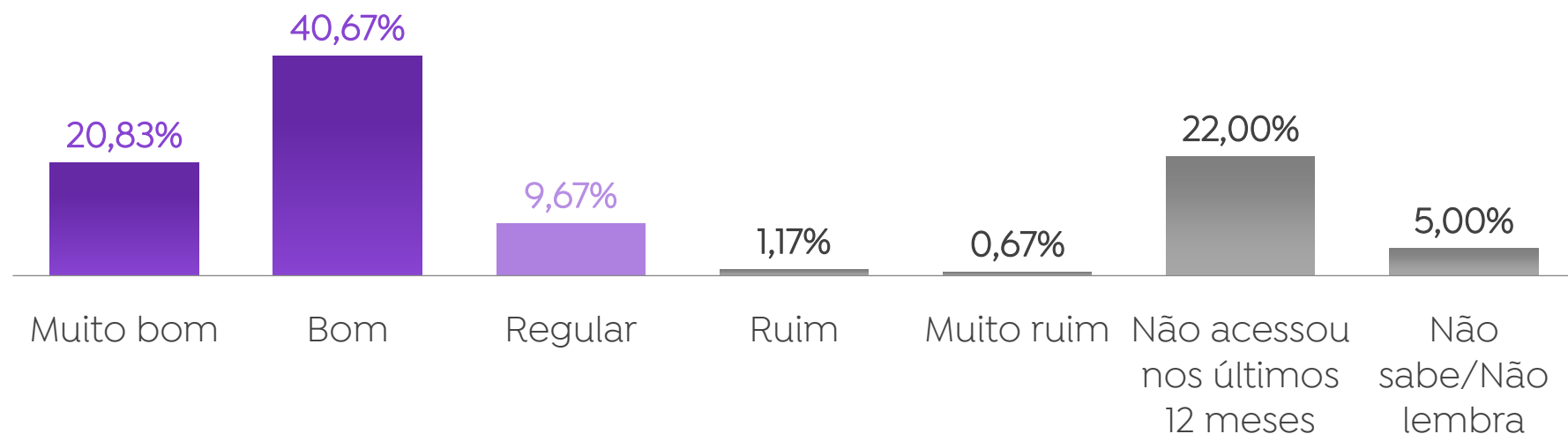
- Pouco mais de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, e pouco mais de um décimo encontrou dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 83,20%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca da metade dos respondentes não utilizou os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 87,01%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quase um terço dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é positiva. O Top2Box obtido foi de 88,35%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 79,90%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Canais de Atendimento



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Acessou
73%

Pouco mais de um quarto da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Considerando os beneficiários que avaliaram, 84,25% classificaram como Muito bom ou Bom o acesso as informações de que precisava.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,25%



Bottom2Box*
2,51%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (438)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	85,52%	366
PF	77,78%	72
Masculino	83,33%	180
Feminino	84,88%	258
De 18 a 35	81,17%	154
De 36 a 59	85,38%	171
60 ou mais	86,73%	113
Ijuí	81,91%	199
Panambi	89,47%	95
Outras	84,03%	144

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	125	20,83%	1,66%	3,25%	17,58%	24,08%
Bom	244	40,67%	2,01%	3,93%	36,74%	44,60%
Regular	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não acessou nos últimos 12 meses	132	22,00%	1,69%	3,31%	18,69%	25,31%
Não sabe/Não lembra	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Aproximadamente um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 72% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	13,98%	5,12%	76,77%	4,13%	508
PF	14,13%	6,52%	72,83%	6,52%	92
Masculino	12,87%	4,41%	78,31%	4,41%	272
Feminino	14,94%	6,10%	74,39%	4,57%	328
De 18 a 35	8,81%	6,74%	79,27%	5,18%	193
De 36 a 59	16,81%	4,20%	76,05%	2,94%	238
60 ou mais	15,98%	5,33%	72,78%	5,92%	169
Ijuí	15,15%	6,44%	72,35%	6,06%	264
Panambi	10,29%	2,21%	85,29%	2,21%	136
Outras	15,00%	6,00%	75,00%	4,00%	200

Canais de Atendimento

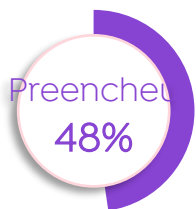
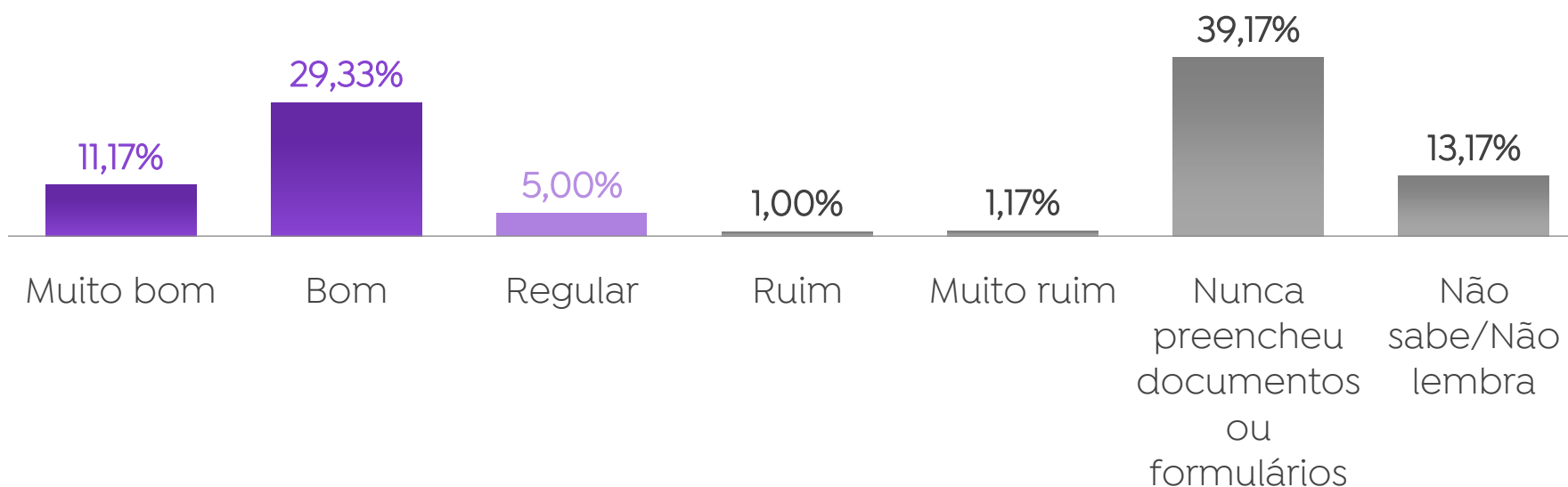
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Não	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Não reclamou nos últimos 12 meses	457	76,17%	1,74%	3,41%	72,76%	79,58%
Não sabe/Não lembra	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%

Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Pouco mais da metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 84,97% classificaram como Muito bom ou Bom a facilidade no preenchimento e envio.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,97%



Bottom2Box*
4,55%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (286)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	85,14%	249
PF	83,78%	37
Masculino	81,20%	117
Feminino	87,57%	169
De 18 a 35	84,82%	112
De 36 a 59	83,93%	112
60 ou mais	87,10%	62
Ijuí	86,05%	129
Panambi	80,00%	75
Outras	87,80%	82

Canais de Atendimento

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	67	11,17%	1,29%	2,52%	8,65%	13,69%
Bom	176	29,33%	1,86%	3,64%	25,69%	32,98%
Regular	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%
Ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Muito ruim	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Nunca preencheu documentos ou formulários	235	39,17%	1,99%	3,91%	35,26%	43,07%
Não sabe/Não lembra	79	13,17%	1,38%	2,71%	10,46%	15,87%



Canais de Atendimento

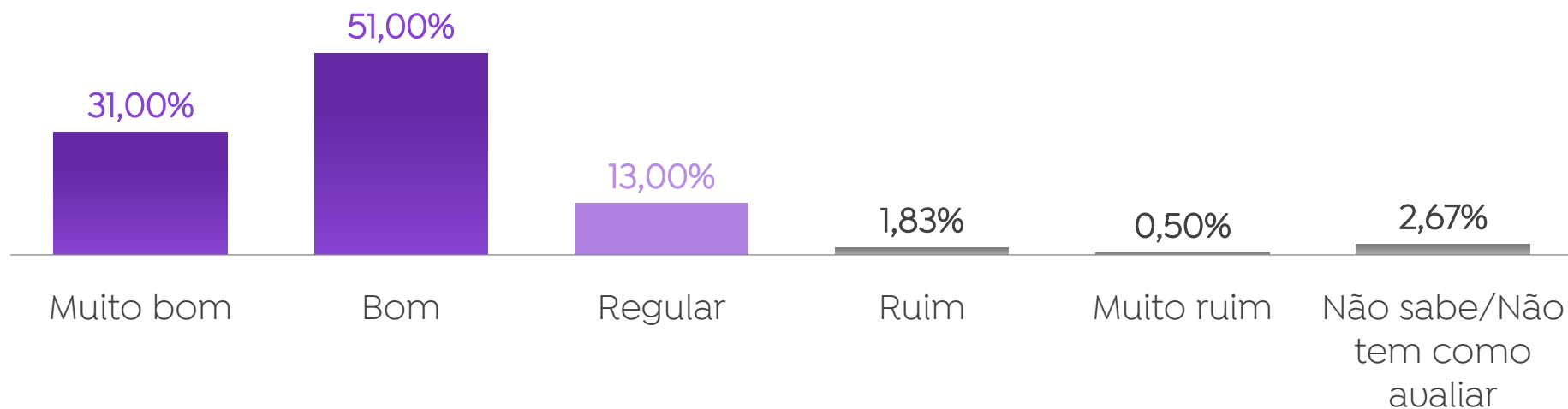
- Pouco mais de um quarto dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 84,25%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quase um quinto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Pouco mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 84,97%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano é positiva, 84,25% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box*
84,25%



Bottom2Box*
2,40%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (584)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	84,44%	495
PF	83,15%	89
Masculino	82,20%	264
Feminino	85,94%	320
De 18 a 35	84,24%	184
De 36 a 59	81,47%	232
60 ou mais	88,10%	168
Ijuí	82,31%	260
Panambi	87,22%	133
Outras	84,82%	191

Avaliação Geral

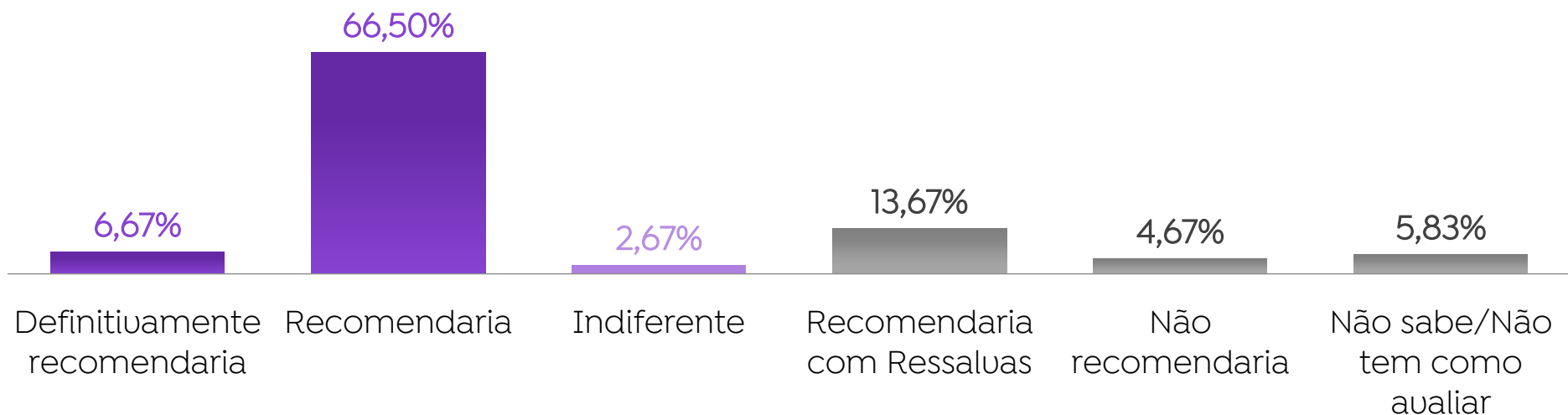
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	186	31,00%	1,89%	3,70%	27,30%	34,70%
Bom	306	51,00%	2,04%	4,00%	47,00%	55,00%
Regular	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%
Ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não sabe/Não tem como avaliar	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

Avaliação Geral

O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



77,70% Definitivamente recomendaria ou Recomendaria o plano de saúde.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



Top2Box*
77,70%



**Não
Recomendaria***
4,96%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (565)



Zona de Atenção

**Top2Box
- Por Perfil -**

		
PJ	79,46%	482
PF	67,47%	83
Masculino	73,64%	258
Feminino	81,11%	307
De 18 a 35	78,49%	186
De 36 a 59	75,88%	228
60 ou mais	79,47%	151
Ijuí	72,50%	240
Panambi	87,79%	131
Outras	77,32%	194

Avaliação Geral

O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Recomendaria	399	66,50%	1,93%	3,78%	62,72%	70,28%
Indiferente	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Recomendaria com Ressalvas	82	13,67%	1,40%	2,75%	10,92%	16,42%
Não recomendaria	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%
Não sabe/Não tem como avaliar	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%

Avaliação Geral



- A avaliação geral do plano é positiva. Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, cerca de um décimo como Regular e 2,40% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 84,25%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A maioria recomendaria o plano, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 4,96% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 77,70%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Considerações Finais





Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
 - Nenhum atributo avaliado alcançou a Zona de Excelência
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso aos cuidados de saúde;
 - Acesso à atenção imediata;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso às informações pelos canais de atendimento;
 - Facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários;
 - Avaliação geral do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Recomendação.
- Cerca de um terço da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Quase um quinto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda recebida.



zoom Inteligência
em Pesquisas

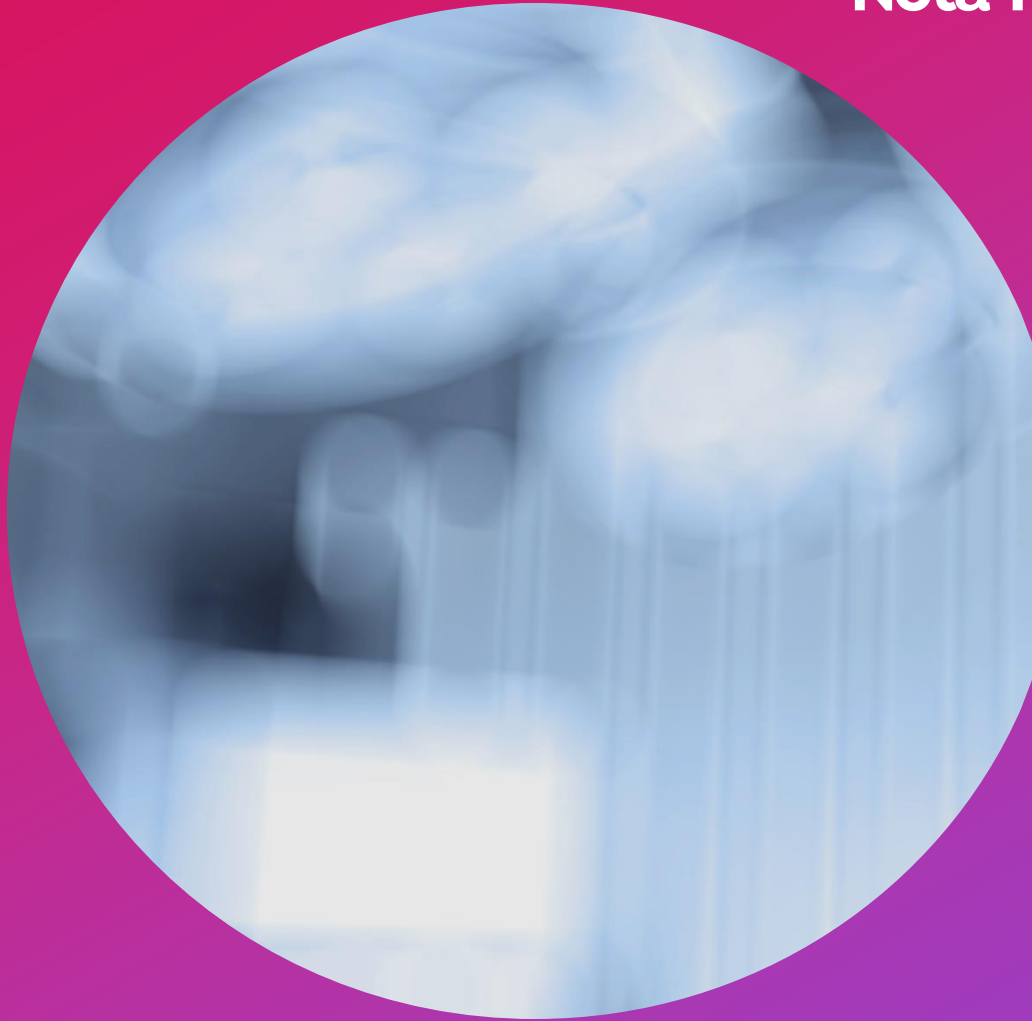
(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br

Pesquisa Quantitativa

Satisfação Beneficiários

Nota Técnica



ÍNDICE

NOTA TÉCNICA	slide 03
PLANO AMOSTRAL	slide 15
QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	slide 18



Nota Técnica



NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/documento-tecnico-da-pesquisa-de-satisfacao-r5-1-pdf>) fossem respeitados.

- Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiário sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

- Período de realização da pesquisa:

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Noroeste/RS, foi realizada entre 03/11/2022 a 07/12/2022, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2020).

- **Unidade de análise e resposta:**

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Noroeste/RS , independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento Técnico da ANS.

- **População alvo e os estratos adotados:**

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 35 / 36 a 59 / 60 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (PF e PJ);
- Coordenadoria (Frederico Westphalen, Ijuí, Palmeira das Missões, Panambi, Santo Augusto, Tenente Portela, Três Passos e Fora da área de ação)

- **Sistemas de referência:**

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Unimed Noroeste/RS , com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS através da proporção, que é definida pela razão entre número de elementos com determinada característica pelo número total de ocorrências registradas no conjunto (de todos os valores que a variável pode assumir).

- Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Noroeste/RS, com 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e colaboradores da Operadora.

- Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada.

Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas questões complementares. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e quais eram as questões adicionais da Operadora.

- Cadastro de beneficiários:

Dos 41.086 cadastros de beneficiários da Unimed Noroeste/RS com 18 anos ou mais, foram abordados 17.133 beneficiários no decorrer da pesquisa. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

- Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Após a determinação dos estratos, foi realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Noroeste/RS .

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.

- Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Noroeste/RS foi de 4,0%, tendo em vista o universo de 41.086 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 600 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n – amostra calculada

N – população

Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral

- Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

Proporção $\hat{p} = \frac{X}{n}$

X - número de elementos com determinada característica
n - tamanho da amostra

Erro amostral $\varepsilon = Z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança
p - verdadeira probabilidade do evento
n - tamanho da amostra

- Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

- Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra. Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação. Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas, ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Noroeste/RS é 52.481 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 41.086 cadastros. Foram abordados 17.133 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	620
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	297
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	19
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	16.079
v) Outros**	118
Beneficiário não contatado	23.953
Taxa de respondentes	4%

* Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 20 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

- Condução da pesquisa:

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

- Política de segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

- Relatório final com os resultados da pesquisa:

A Unimed Noroeste/RS recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões complementares foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Inteligência em Pesquisas.

c) Descrição do universo amostral:

41.086 beneficiários com 18 anos ou mais.

d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Noroeste/RS , com 18 anos ou mais.

e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

600 entrevistas, erro amostral de 4,0%, com nível de confiança de 95%.

A coleta dos dados foi realizada entre 03/11/2022 a 07/12/2022.

f) Forma de coleta de dados:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

g) Taxa de respondentes:

Considerando o total de 17.133 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 600 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 4%.

h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado:

Descrito na página 10 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa.

i) Estatística descritiva para cada quesito do questionário:

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas no Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:

Top2Box: soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS

Bottom2Box: soma de Muito Ruim e Ruim utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:

Descrito no Relatório da Pesquisa para cada quesito do questionário.

Plano Amostral



Plano Amostral

Gênero	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Feminino	22.539	54,86%	328	54,67%
Masculino	18.547	45,14%	272	45,33%
Total	41.086	100,00%	600	100,00%

Faixa Etária	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
De 18 a 35	13.225	32,19%	193	32,17%
De 36 a 59	16.231	39,50%	238	39,67%
60 ou mais	11.630	28,31%	169	28,17%
Total	41.086	100,00%	600	100,00%

Perfil	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Titular	28.206	68,65%	417	69,50%
Dependente	12.880	31,35%	183	30,50%
Total	41.086	100,00%	600	100,00%

Plano Amostral

Tipo de Plano	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
PJ	34.756	84,59%	508	84,67%
PF	6.330	15,41%	92	15,33%
Total	41.086	100,00%	600	100,00%

Coordenadoria	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Ijuí	17.616	42,88%	264	44,00%
Panambi	10.052	24,47%	136	22,67%
Frederico Westphalen	3.357	8,17%	54	9,00%
Tres Passos	2.727	6,64%	40	6,67%
Fora da Área de Ação	2.664	6,48%	44	7,33%
Tenente Portela	1.868	4,55%	24	4,00%
Santo Augusto	1.863	4,53%	21	3,50%
Palmeira da Missões	939	2,29%	17	2,83%
Total	41.086	100,00%	600	100,00%

Questionário



Questionário

APRESENTAÇÃO

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem).

Olá, meu nome é Sou da ZOOM Pesquisas. Atendendo a uma determinação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde, estamos realizando uma pesquisa para avaliar o seu grau de satisfação com a Unimed Noroeste/RS .

Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que seus dados permanecerão em absoluto sigilo, utilizados apenas para a realização desta pesquisa. O senhor (a) concorda em participar?

A entrevista terá duração média de 8 minutos.

Podemos conversar agora?

(Se não) Podemos agendar a entrevista de acordo com a sua disponibilidade. Qual seria o melhor dia e horário para responder a pesquisa?

BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

11. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde
6. Não sei/não me lembro

12. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata
6. Não sei/não me lembro

Questionário

13. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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, etc.?

1. Sim
2. Não
3. Não sei/não me lembro

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

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde
7. Não sei/não me lembro

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

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
7. Não sei

BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

16. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde
7. Não sei/não me lembro

17. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
4. Não sei/não me lembro

18. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
7. Não sei/não me lembro

Questionário

BLOCO C. AVALIAÇÃO GERAL

I9. Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não sei/não tenho como avaliar

I10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Indiferente
4. Recomendaria com Ressalvas
5. Não recomendaria
6. Não sei/não tenho como avaliar

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	
Idade:	
Gênero:	
Tipo de plano:	
Cidade:	

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da Unimed Noroeste/RS e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!



zoom

Inteligência em Pesquisas

(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br