

EXPERTISE
INFORMATION. INTELLIGENCE. INSIGHT.

UNIMED BH:: SATISFAÇÃO ANS

PESQUISA QUANTITATIVA
DEZEMBRO DE 2017





01

OBJETIVO &

METODOLOGIA

Objetivo do Estudo

- Com o objetivo de aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde, a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) incluiu a **Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde** como um dos critérios para o Programa de Qualificação das Operadoras (PQO).
- Com isso, a ANS pretende que os resultados dessa pesquisa apontem insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das operadoras de saúde, além de trazer subsídios para suas ações regulatórias.
- A **Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde** está inserida na Dimensão 3 do PQO, Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de plano de saúde e são relativos à satisfação dos clientes com os serviços prestados.
- Além de contribuir com a ANS, os resultados da pesquisa também poderão ser utilizados para nortear ações estratégicas das operadoras já que permitirão monitorar os indicadores de satisfação e conhecer fatores relacionados às percepções de seus usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados.

Metodologia

Pesquisa quantitativa, com perguntas fechadas (questionário padrão ANS).

- **Método de coleta:** entrevistas via telefone (CATI).
- **Público alvo:** o universo da pesquisa corresponde ao conjunto de beneficiários da operadora Unimed-BH com 18 anos ou mais. Foram excluídos os colaboradores e médicos cooperados da Unimed-BH devido à relação direta que possuem com a empresa. Os estratos adotados para definição da amostra seguirão as principais características da carteira de clientes da operadora, considerando as variáveis:
 - Sexo;
 - Faixa etária;
 - Município que reside;
 - Tipo de produto contratado (plano);
 - Tipo de contrato.
- **Amostra total coletada:** 1.080 casos, ponderada conforme indicação da Nota Técnica.
- **Coleta de dados:** De 21/11 a 11/12 de 2017.
- **Observação:** Em todo o relatório, bases de respostas menores que 30 serão sinalizadas em **vermelho** e deverão ser analisadas com cautela (apenas indicativo).
- **Responsável Técnico:** Roseli Maia | Registro Profissional CONRE 8713
- **Empresa responsável pela execução e coleta da pesquisa:** Expertise Inteligência e Pesquisa de Mercado

Amostra do projeto

Plano Amostral Detalhado:

	Variável	N	Margem de erro
Gênero	Feminino	634	3,9
	Masculino	446	4,6
Idade	18 a 30 anos	229	6,5
	31 a 50 anos	480	4,5
	51 a 70 anos	273	5,9
	Mais de 71	98	9,9
Cidade	BH	648	3,8
	Contagem	96	10,0
	Betim	42	15,1
	Outras	294	5,7
Tipo de Produto	Unipart Flex	571	4,1
	Unifácil Flex	232	6,4
	Pleno	24	20,0
	Unimax	145	8,1
	Outros	108	9,4
Tipo de Contrato	Coletivo Adesão	260	6,1
	Coletivo Empresa	590	4,0
	Individual	230	6,5
BASE TOTAL		1080	3,0

Status final da listagem

STATUS	TOTAL	%
Beneficiário fora do crivo	111	0,5%
Beneficiário não permitiu gravação da pesquisa	11	0,0%
Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	388	1,7%
Não foi possível localizar o beneficiário	3.920	17,3%
Questionário concluído	1.080	4,8%
Virgem (contato não utilizado)	17.130	75,7%
TOTAL	22.640	100,0%

Taxa de respondentes:

Número de pessoas que responderam / registros contatados = **24%**

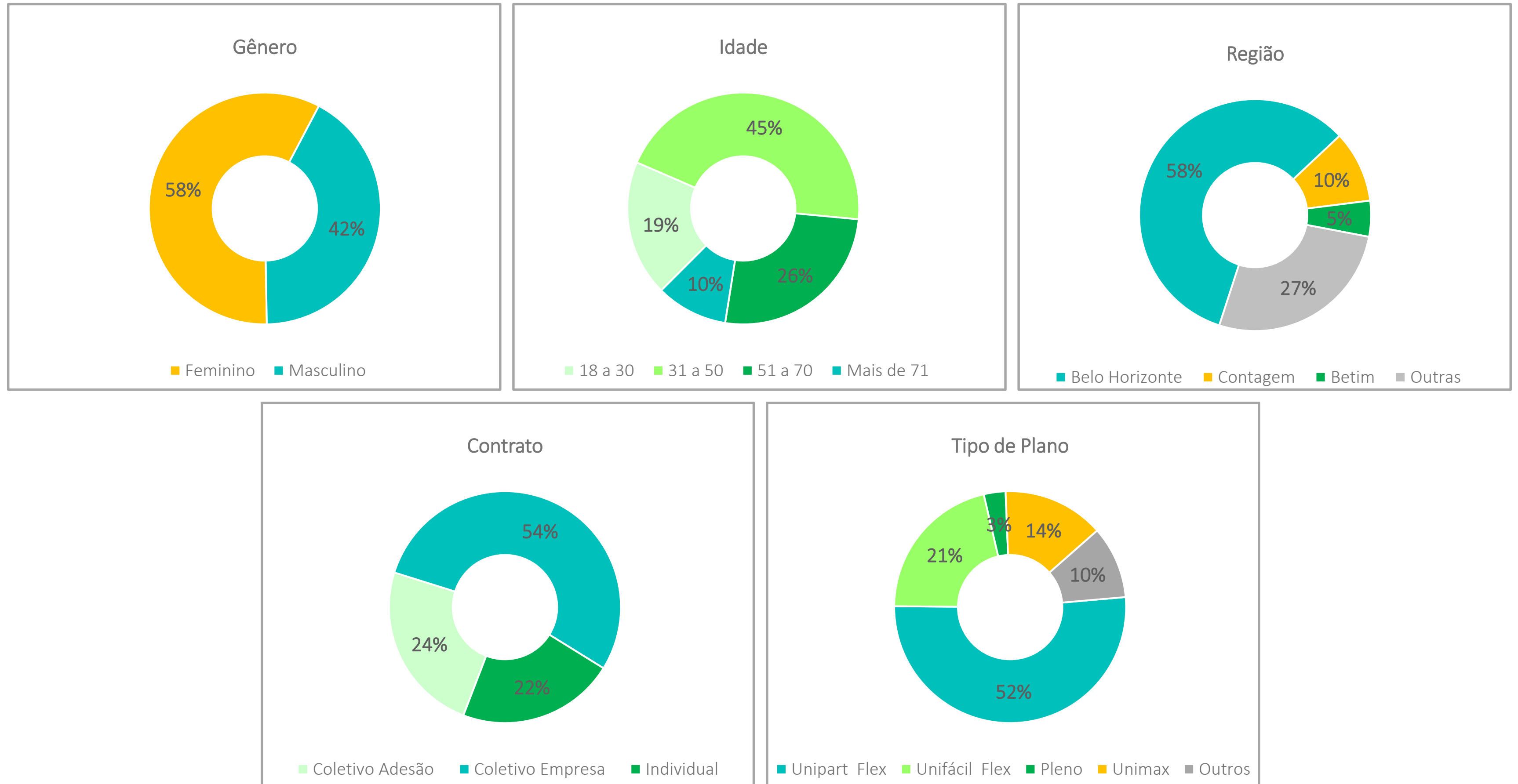
Estatísticas principais – por questão do questionário

PERGUNTAS	N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão da média	Intervalo de Confiança a 95%	
					Limite Inferior	Limite Superior
1. Frequência que conseguiu ter cuidados de saúde	1054	3,26	,878	,027	3,20	3,31
2. Frequência que foi atendido quando necessitou de atenção imediata	928	3,27	,909	,030	3,21	3,33
4. Avaliação de toda a atenção em saúde recebida	1049	4,16	,800	,025	4,11	4,21
5. Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano	1056	3,97	,878	,027	3,92	4,03
6. Avaliação do atendimento da operadora nos quesitos respeito e acesso	940	4,21	,742	,024	4,16	4,25
8. Avaliação dos documentos e formulários quanto ao quesito facilidade	978	4,06	,696	,022	4,01	4,10
9. Nota para qualificar o plano	1080	4,18	,743	,023	4,14	4,23
10. Recomendação do plano a amigos ou familiares	1080	2,19	,602	,018	2,15	2,22

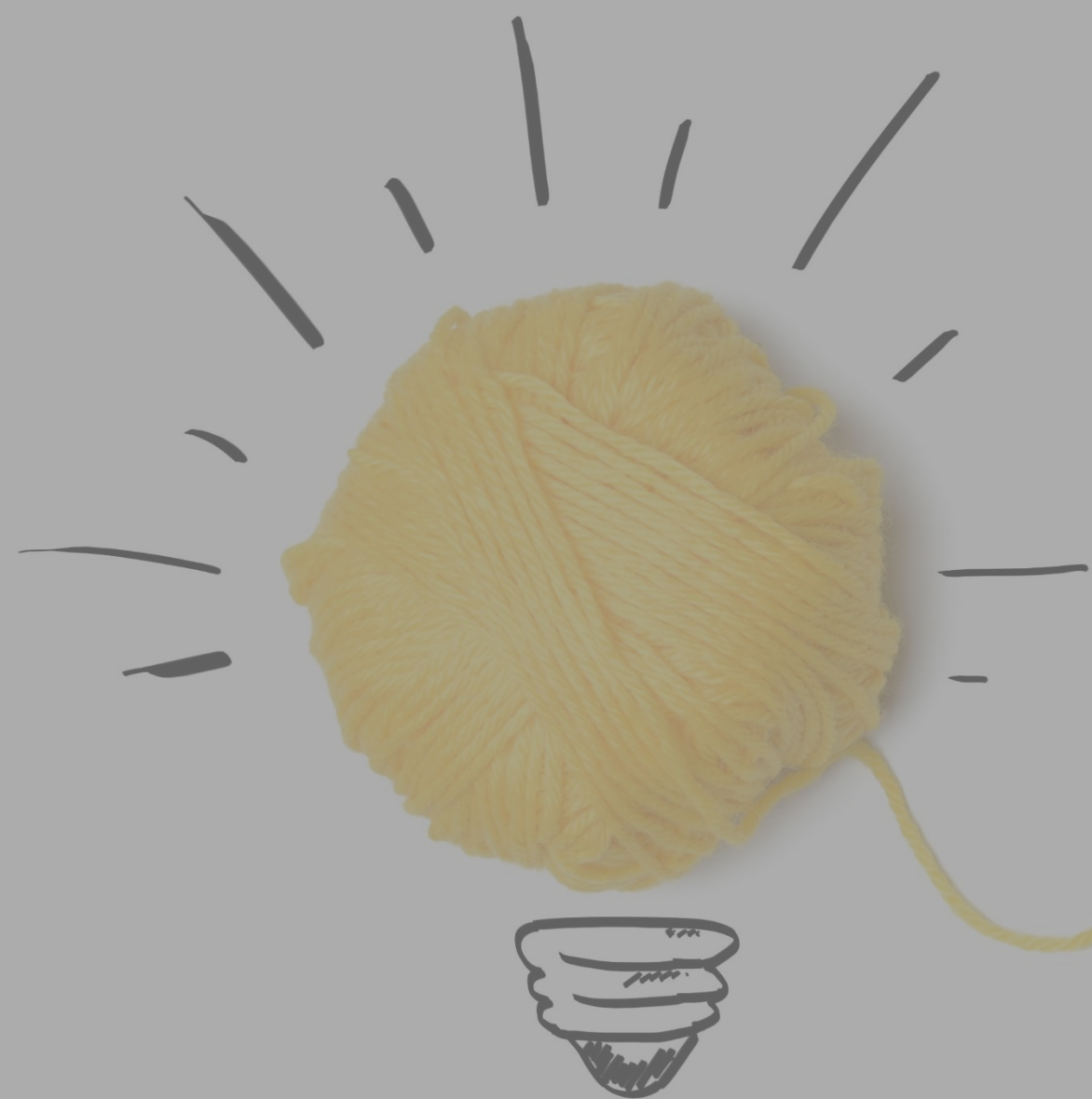
* As bases utilizadas para essas estatísticas não contemplam 'missing', ou seja, respostas 'não sei', 'não sabe', 'não se aplica'.

As perguntas 3 e 7 não são aqui consideradas por se tratar de variáveis categóricas e dicotômicas.

Caracterização dos entrevistados



* após ponderação dos resultados



02

RESUMO &
CONCLUSÕES

Resumo :: Indicadores

ITENS AVALIADOS		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES					% de respostas Positivas	
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência :: cuidado de saúde	Nunca: 2%	Às vezes: 23%	A maioria das vezes: 21%	Sempre: 52%	Não se aplica: 2%	73%	
	Frequência :: atenção imediata	Nunca: 4%	Às vezes: 14%	A maioria das vezes: 22%	Sempre: 46%	Não se aplica: 14%	68%	
	Convite / esclarecimento :: consultas e exames preventivos	Não: 79%	Sim: 21%				21%	
	Avaliação :: atenção em saúde	Muito ruim: 1%	Ruim: 2%	Regular: 13%	Bom: 46%	Muito bom: 35%	Não se aplica: 3%	82%
	Avaliação :: acesso a lista de prestadores de serviço	Muito ruim: 2%	Ruim: 4%	Regular: 14%	Bom: 51%	Muito bom: 26%	Não sei: 2%	77%
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação :: SAC e tele-atendimento	Muito ruim: 0%	Ruim: 2%	Regular: 10%	Bom: 43%	Muito bom: 32%	Não se aplica: 13%	75%
	Reclamação & demanda resolvida	Não: 9%	Sim: 23%	Não se aplica: 68%			23% (72% sobre aqueles que fizeram reclamação/solicitações)	
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito ruim: 0%	Ruim: 2%	Regular: 11%	Bom: 55%	Muito bom: 21%	Não sei: 9%	77%
AVALIAÇÃO GERAL	Nota para qualificar o plano	Muito ruim: 1%	Ruim: 2%	Regular: 11%	Bom: 52%	Muito bom: 35%	87%	
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Não recomendaria: 4%	Recomendaria com ressalvas: 18%	Recomendaria: 71%	Definitivamente recomendaria: 7%		78%	

Resumo do estudo

- Analisando os indicadores da Unimed BH, observa-se que em todos grandes temas investigados “Atenção à saúde”, “Canais de atendimento” e “Avaliação Geral” os percentuais com maior expressão estão, em sua maioria, polarizados nas extremidades positivas da escala.
- A avaliação geral da Unimed BH é reflexo da satisfação dos atuais clientes com a operadora:
 - Nota para qualificar o plano “bom + muito bom” = 87%
 - Recomendação do plano para amigos e familiares “recomendaria + definitivamente recomendaria” = 78%
- A única exceção ocorreu no item “**Convite / esclarecimento :: consultas e exames preventivos**”, uma vez que apenas 1/5 dos clientes Unimed BH declarou ter recebido algum tipo de comunicação do seu plano convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos. Portanto, esse é o indicador que demanda mais atenção e acompanhamento, considerando toda a régua de relacionamento com o cliente Unimed BH.



03

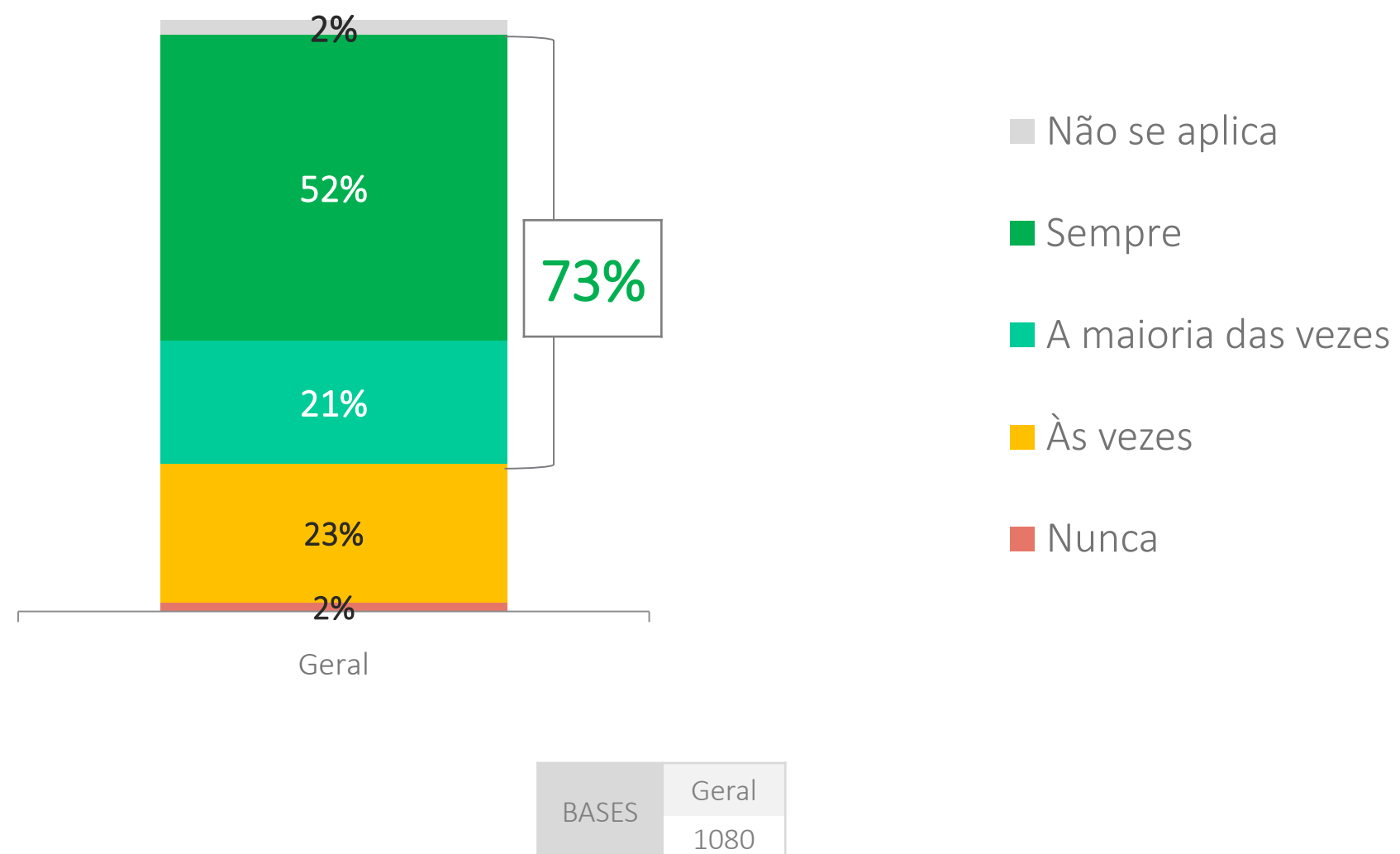
DETALHAMENTO DOS
RESULTADOS

Frequência :: Cuidados de Saúde

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?

1. Nunca 2. Às vezes 3. A maioria das vezes 4. Sempre Não se aplica

É extremamente baixo o percentual de clientes Unimed BH que alega não ter conseguido ter cuidados com a saúde – nos últimos 12 meses, quando necessitou (2% no geral). Para os clientes que se sentiram aptos a avaliar, $\frac{3}{4}$ afirmam que conseguem acesso.

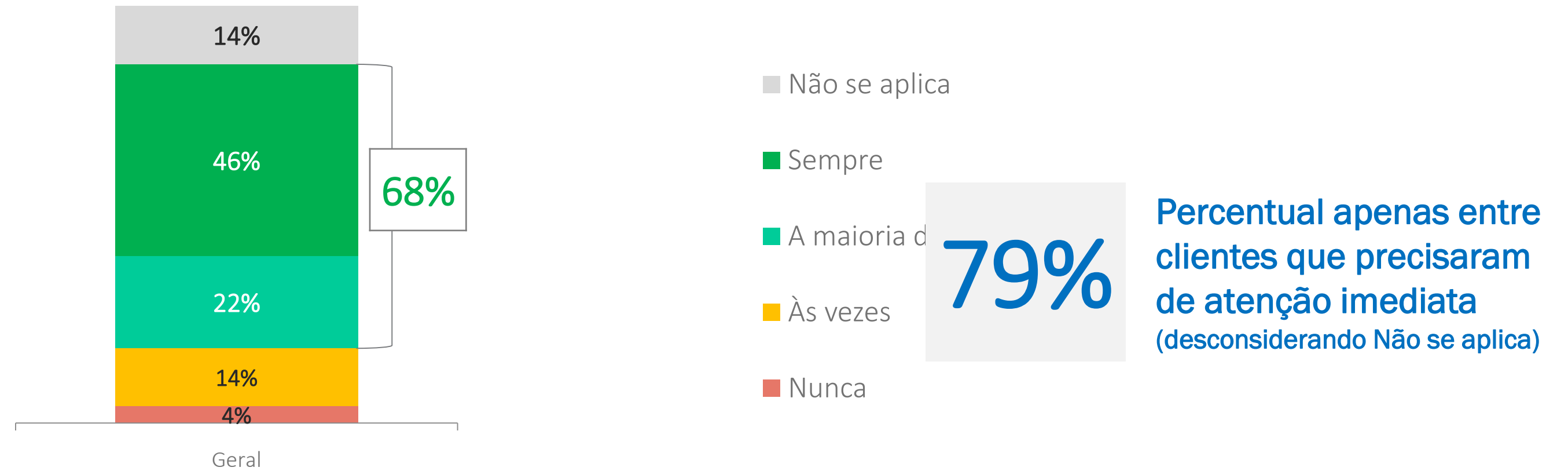


Frequência :: Atenção imediata

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

- 1. Nunca
- 2. Às vezes
- 3. A maioria das vezes
- 4. Sempre
- Não se aplica

Também é extremamente baixo o percentual de clientes Unimed BH que alega não ter conseguido receber atenção imediata – nos últimos 12 meses, quando necessitou (4% no geral). É importante ressaltar que 14% dos clientes Unimed BH afirmam não ter necessitado de atenção imediata, recorrendo a opção de resposta NÃO SE APLICA.



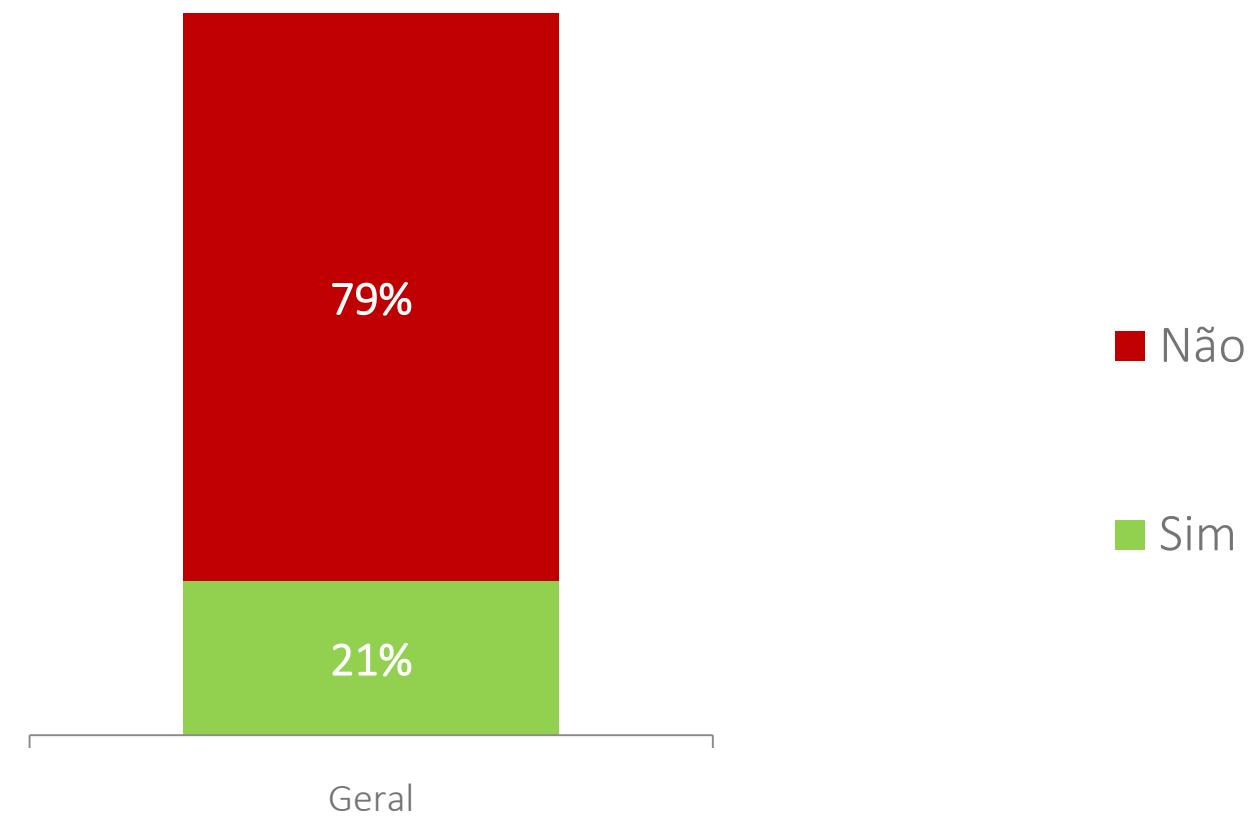
BASES	Geral
	1080

Comunicação :: consultas e exames preventivos

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 consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

1. Sim 2. Não

No geral, apenas 1/5 dos clientes Unimed BH declarou ter recebido algum tipo de comunicação do seu plano convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.



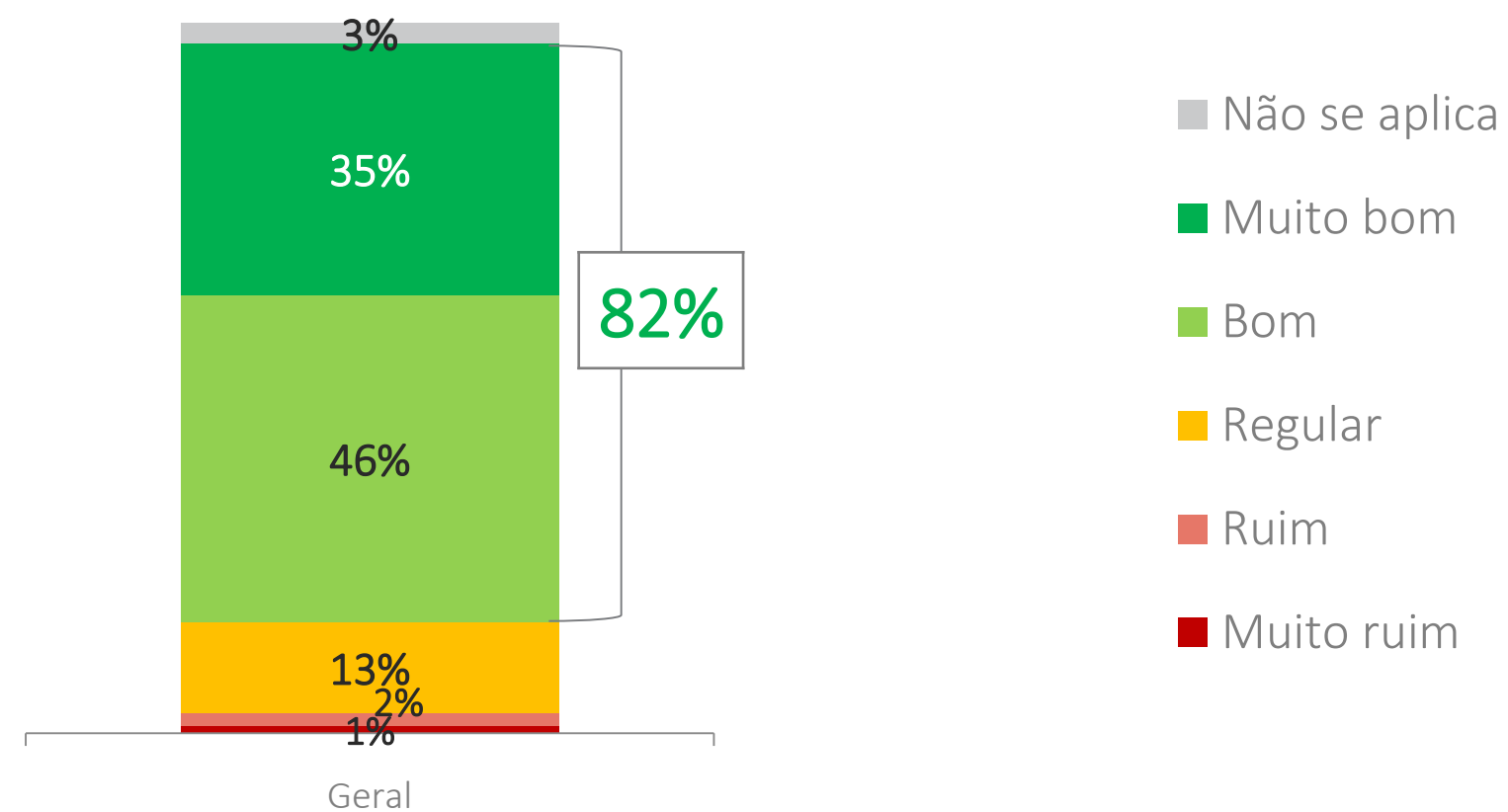
BASES	Geral
	1080

Avaliação :: Atenção em saúde

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

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim Não se aplica

No geral, 8 em cada 10 clientes Unimed BH declaram-se satisfeitos com a atenção em saúde recebida.



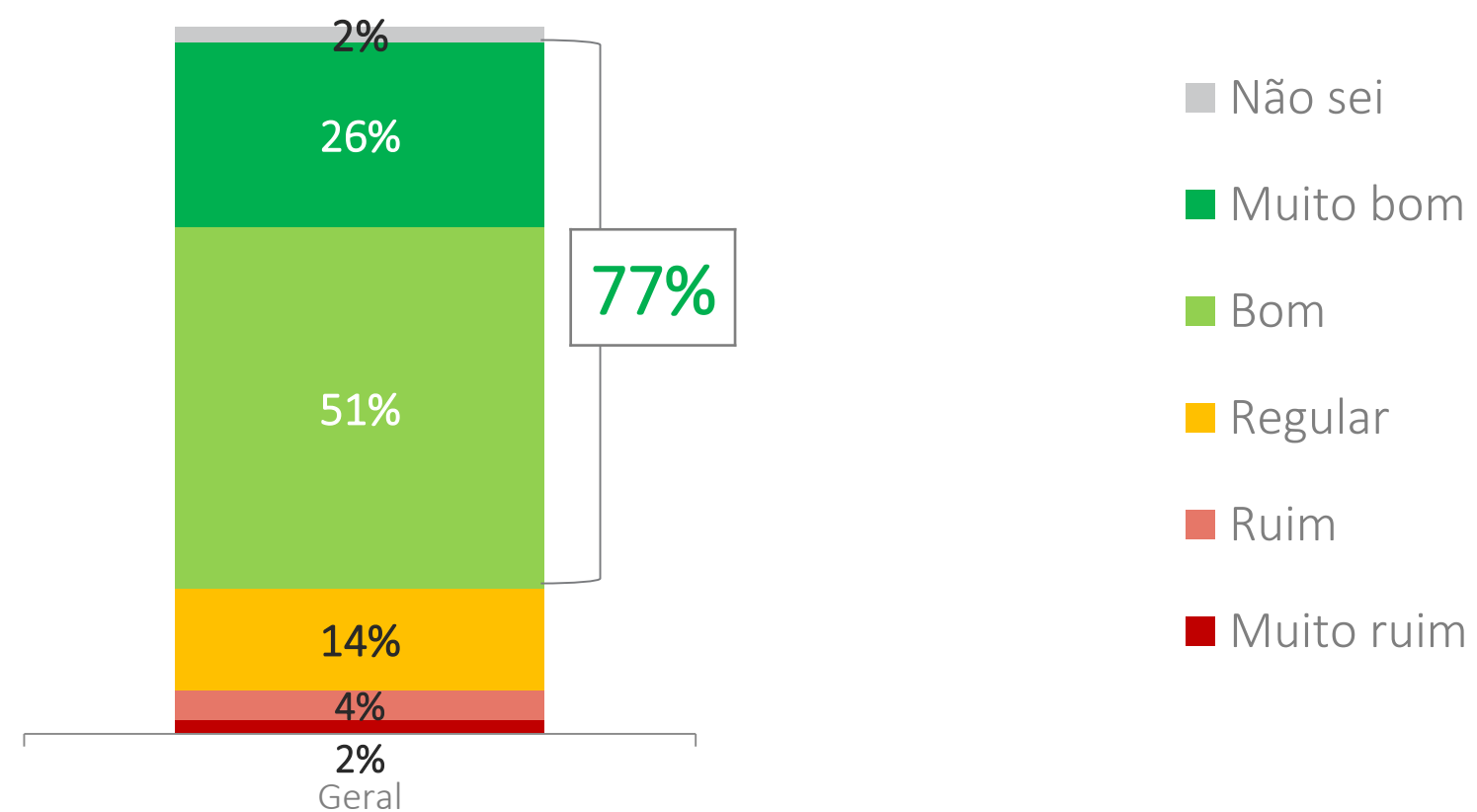
BASES	Geral
	1080

Avaliação :: Acesso à lista de prestadores de serviço

Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital (por exemplo, livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim Não sei

A maioria dos clientes Unimed BH avalia de forma positiva o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados do plano.



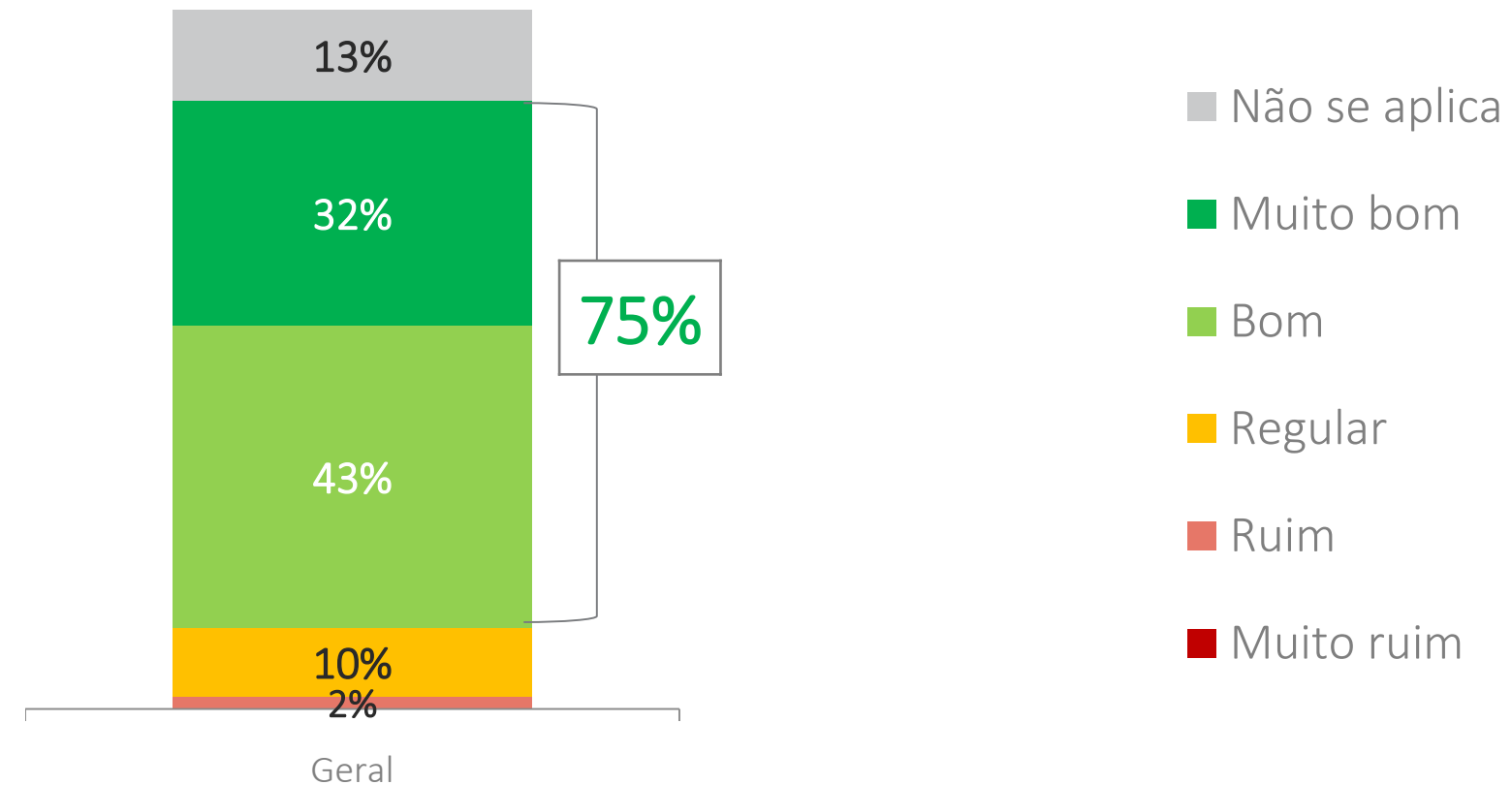
BASES	Geral
	1080

Avaliação :: Atendimento

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

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim Não se aplica

No geral, 3 em cada 4 clientes Unimed BH mostram-se satisfeitos com o atendimento recebido pela operadora.



86%

Percentual de avaliação positiva considerando apenas os clientes que acessaram a operadora. (desconsiderando Não se aplica)

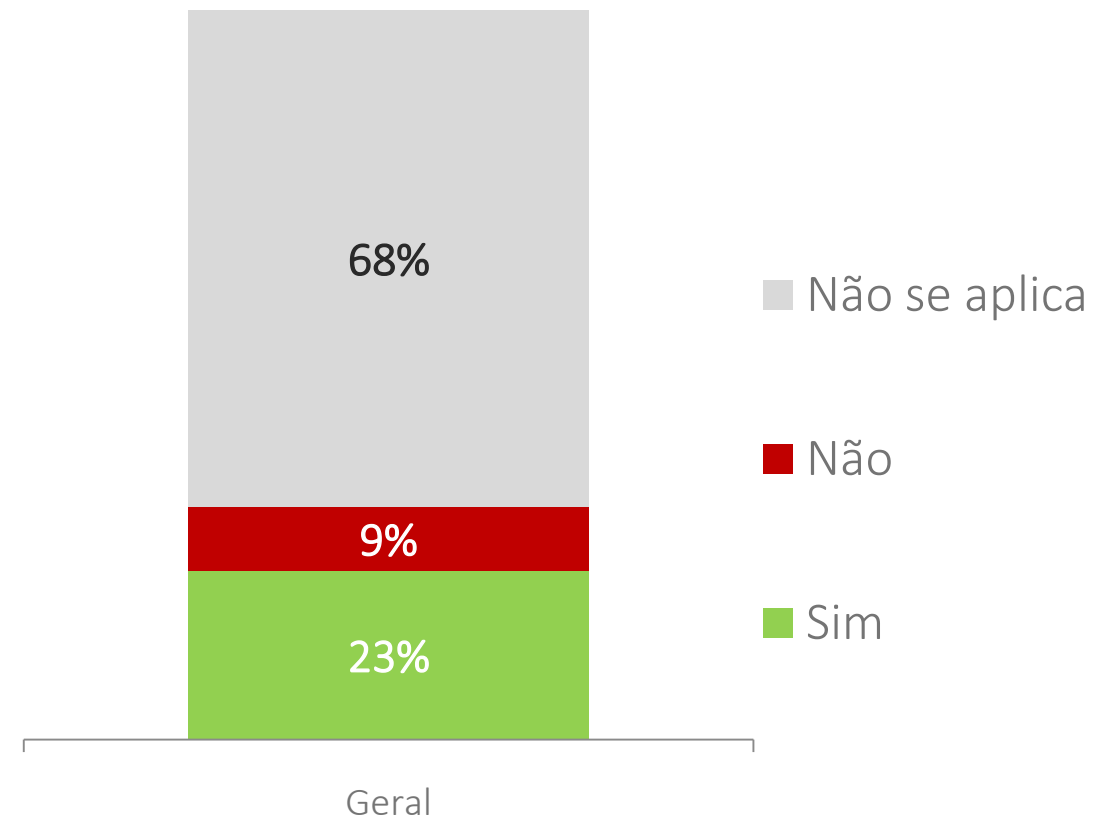
BASES	Geral
	1080

Atendimento de reclamações

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

1. Sim 2. Não Não se aplica

2 em cada 3 clientes Unimed BH não fizeram reclamação para a sua operadora - nos últimos 12 meses. Entre clientes que fizeram reclamação, o percentual de atendimento positivo chega a 72%.



73%

Percentual de resolução de demanda apenas entre clientes que fizeram reclamação. (desconsiderando Não se aplica)

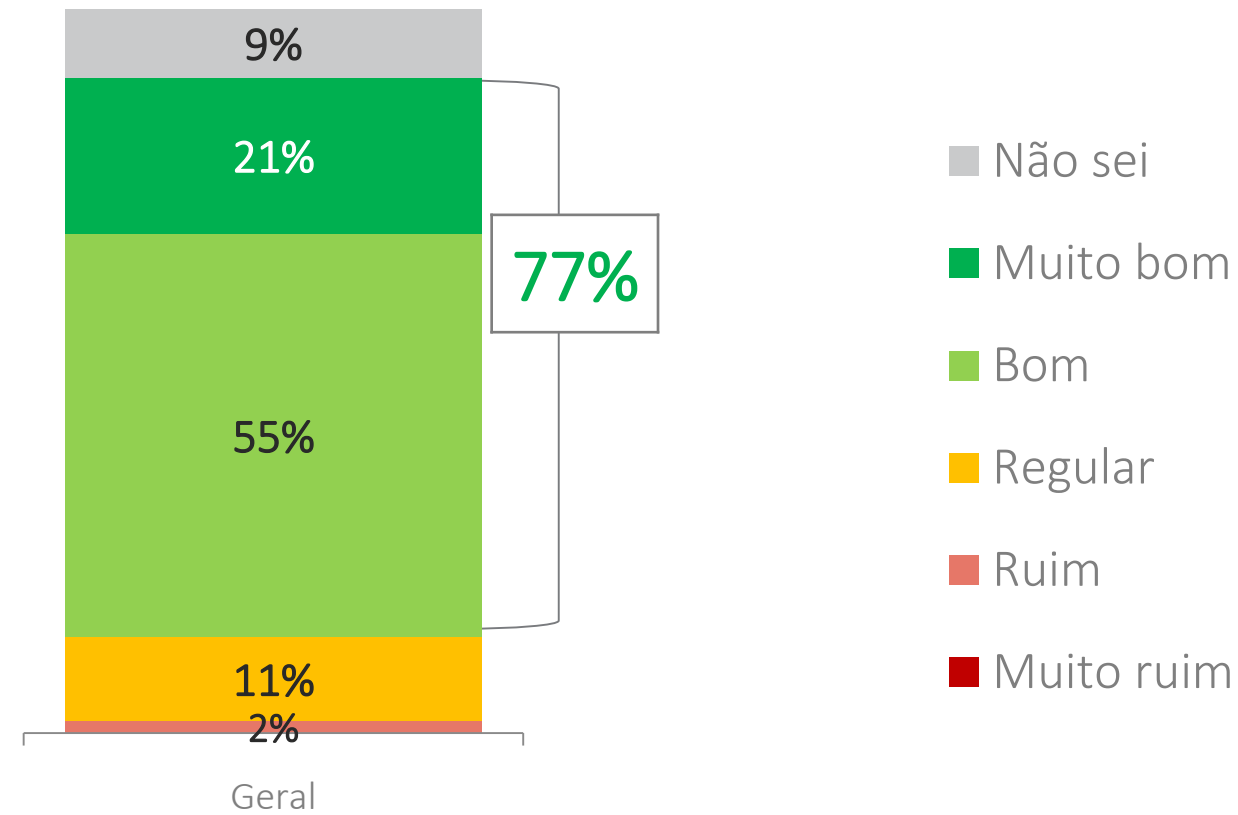
BASES	Geral
	1080

Avaliação :: Documentos e formulários

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

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim Não sei

No geral, 3 em cada 4 clientes Unimed BH mostram-se satisfeitos com o quesito 'facilidade no preenchimento e envio dos documentos exigidos' pela operadora.



85%

Percentual de avaliação apenas entre clientes que preencheram e enviaram documentos e formulários (desconsiderando Não Sei)

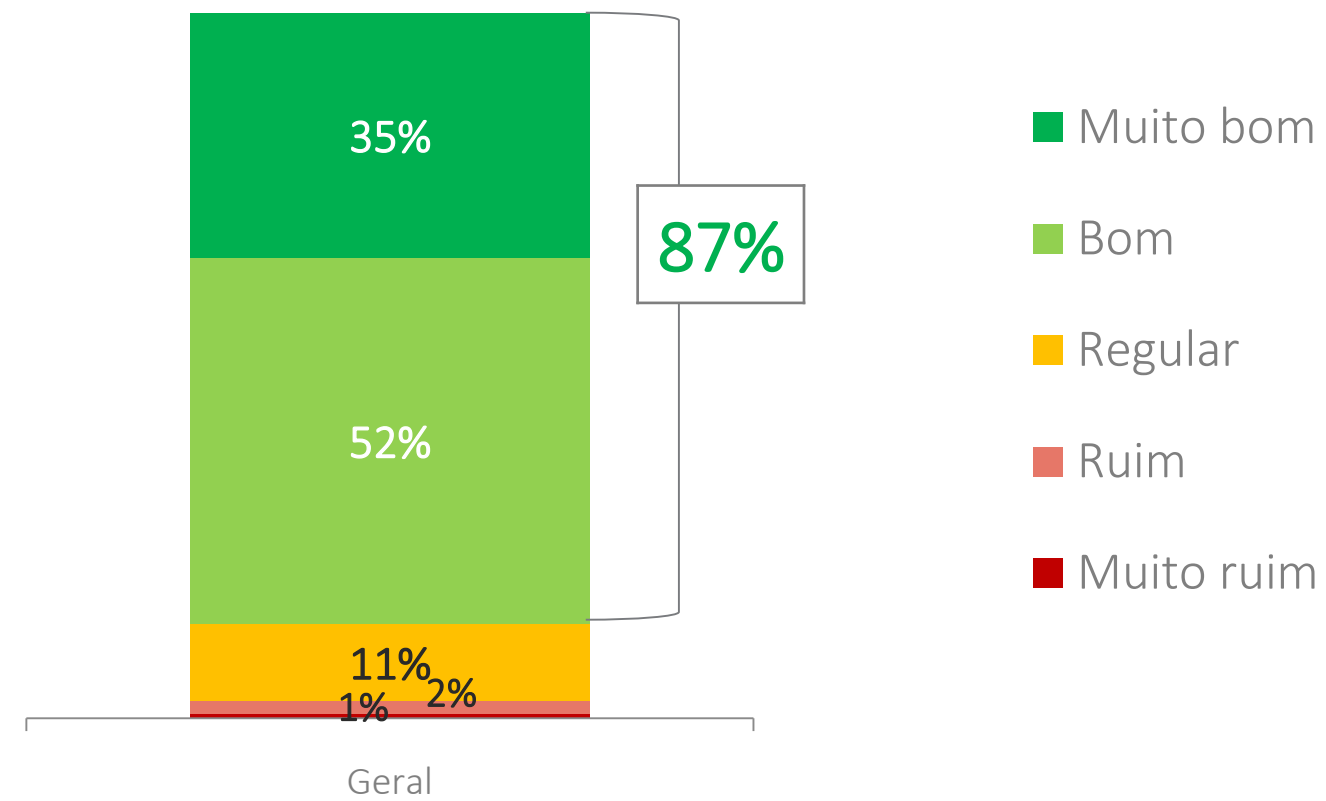
BASES	Geral
	1080

Avaliação :: Nota do plano

P11. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim Não se aplica

Mais de 85% dos clientes Unimed BH consideram-se satisfeitos com o plano que possuem atualmente.



BASES	Geral
	1080

Recomendação

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

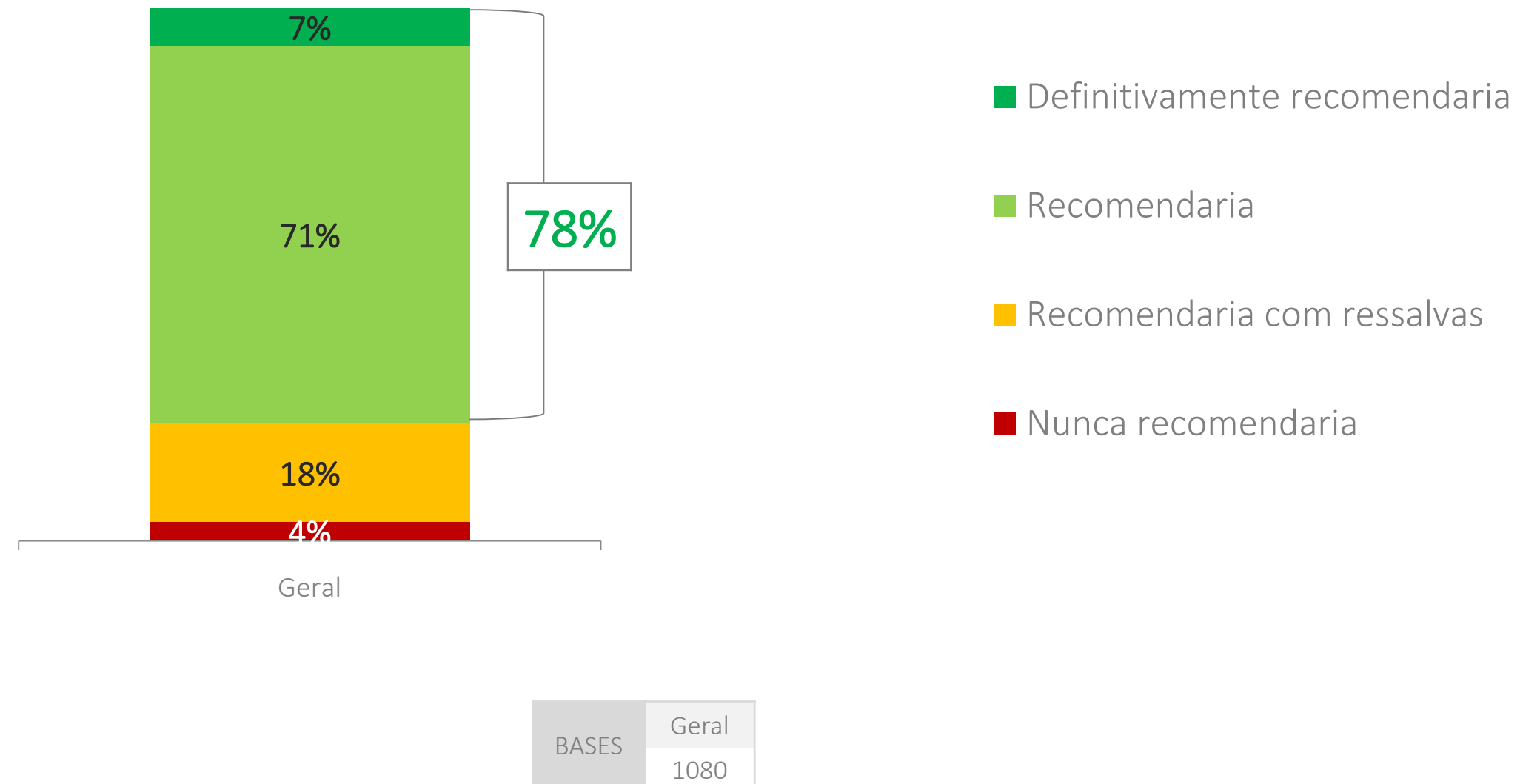
1. Definitivamente recomendaria

2. Recomendaria

3. Recomendaria com ressalvas

4. Nunca recomendaria

3 em cada 4 clientes recomendariam o plano que possuem com a Unimed BH para amigos e familiares.



EXPERTISE
INFORMATION. INTELLIGENCE. INSIGHT.

UNIMED BH:: SATISFAÇÃO ANS

PESQUISA QUANTITATIVA
DEZEMBRO DE 2017

