

**Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários do Plano de Saúde
UNIMED Goiânia
Nota Técnica**

Lista de Tabelas

Tabela 1. Distribuição dos beneficiários UNIMED Goiânia que utilizaram o plano de saúde no ano de 2018, segundo estratos considerados.	3
Tabela 2. Distribuição do tamanho mínimo de amostra (calculado para um erro de estimação de 5% e um nível de confiança de 95%) segundo cada um dos estratos considerando uma alocação ótima.	5
Tabela 3. Classificação dos beneficiários selecionados para entrevista, segundo código de controle operacional.....	9
Tabela 4. 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?	11
Tabela 5. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	11
Tabela 6. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	12
Tabela 7. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	12
Tabela 8. 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)?	13
Tabela 9. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, autoatendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?	13
Tabela 10. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	14
Tabela 11. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	15
Tabela 12. Que nota você usaria para qualificar o seu plano ?	15
Tabela 13. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	15

Período de realização da pesquisa: A pesquisa iniciou-se no mês de fevereiro de 2019. A coleta dos dados começou na semana do dia 18.02.2019 e se estendeu até o dia 05 de março de 2019.

Unidade de Análise: Um beneficiário da UNIMED Goiânia, com idade superior a 18 anos, número de telefone cadastrado no sistema e que utilizou o plano de saúde durante o ano 2018.

População Alvo da Pesquisa e estratos adotados. A população alvo desta pesquisa foram todos os beneficiários, com idade superior a 18 anos, com número telefônico cadastrado no sistema e que utilizaram o plano de saúde UNIMED Goiânia durante o ano de 2018. A população foi estratificada usando como critérios as variáveis idade e sexo, dispostas em seis estratos, apresentados na Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição dos beneficiários UNIMED Goiânia que utilizaram o plano de saúde no ano de 2018, segundo estratos considerados.

Estrato	Sexo	Idade	Total	Ponderação
1	Mulheres	19 - 33	33.792	0,19
2	Homens	19 - 33	20.547	0,12
3	Mulheres	34 - 48	37.208	0,21
4	Homens	34 - 48	24.333	0,14
5	Mulheres	49 ou mais	37.284	0,21
6	Homens	49 ou mais	24.684	0,14
Total			177.848	1,00

Fonte dos dados básicos: UNIMED Goiânia, 2018.

Sistema de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais): A UNIMED Goiânia forneceu uma lista contendo a informação de 177.848 beneficiários, maiores de 18 anos e que utilizaram o plano de saúde durante o ano de 2018. Adicionalmente, todos esses beneficiários apresentaram registros de número telefônico não nulo.

Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: Os parâmetros populacionais de interesse estão definidos pela proporção de beneficiários na população que se encaixam em cada uma das categorias existentes e em cada uma das perguntas do questionário estabelecido pela ANS (**Anexo I**). Por exemplo, para uma questão em que existem as alternativas: Muito bom; Bom; Regular; Ruim, Muito Ruim e Não se aplica, os parâmetros populacionais de interesse são:

- A proporção de beneficiários na população que responderam a categoria "Muito Bom";
- A proporção de beneficiários na população que responderam a categoria " Bom";
- A proporção de beneficiários na população que responderam a categoria " Regular";
- A proporção de beneficiários na população que responderam a categoria "Ruim";
- A proporção de beneficiários na população que responderam a categoria " Muito ruim";
- A proporção de beneficiários na população que responderam a categoria " Não se aplica".

Descrição da população amostrada: A população amostrada está conformada por 177.848 beneficiários da UNIMED Goiânia, com idade superior a 18 anos e que usaram o plano de saúde durante o ano de 2018. Nesta população, 108.284 (61%) dos beneficiários são mulheres 69.564 (39%) são homens. A idade média dos beneficiários é de 43 anos.

Definição do tipo de coleta que será utilizada: As informações foram coletadas através de entrevistas realizadas pelo telefone. Com esse objetivo, foram utilizados os aplicativos *Skype* e *Skype Recorder* para realizar as ligações e armazenamento dos áudios. Além desses aplicativos utilizou-se o *Automatic Call Recorder* para ligações em aparelhos celulares.

Definição do plano Amostral e tamanho de Amostra

O plano amostral consistiu em uma amostragem estratificada com seleção aleatória simples sem reposição em cada estrato. Considerou-se como critérios de estratificação a idade (que foi agrupada em três categorias) e o sexo. Conforme é indicado em situações em que a estratificação depende de mais de uma característica, utilizou-se o procedimento descrito por Cochran (1977).

O tamanho da amostra foi calculado considerando, no delineamento proposto, uma função de custo linear, visando minimizar o custo total da operação de amostragem para um erro de estimação e um nível de confiança fixos. Maiores detalhes sobre este procedimento podem ser encontrados em Cochran (1977). Para este relatório considerou-se um erro de estimação de 5% e um nível de confiança de 95%. O tamanho de amostra foi obtido pela seguinte expressão:

$$n = \frac{(\sum_{h=1}^L W_h \sigma_h \sqrt{c_h}) \left(\sum_{h=1}^L \frac{W_h \sigma_h}{\sqrt{c_h}} \right)}{D + \frac{\sum_{h=1}^L W_h \sigma_h^2}{N}}$$

Em que W_h representa a proporção de beneficiários no estrato h ; σ_h representa o desvio padrão populacional no estrato h e c_h representa o custo de amostrar uma unidade no estrato h . O termo N representa o tamanho da população e, finalmente, o termo D é o quadrado da razão entre o erro de estimação e o percentil da distribuição normal para que indica o nível de confiança $(1-\alpha)$ desejado.

Como informação preliminar para a determinação do tamanho de amostra, consideramos o relatório da pesquisa de satisfação realizada para UNIMED Goiânia, no ano de 2017 (SERPES, 2017). Nessa pesquisa, observou-se que, aproximadamente, em todos os estratos (faixa etária e sexo) considerados, a proporção de beneficiários satisfeitos com o plano de saúde encontrava-se em torno de 80% portanto, considerou-se o valor dessa proporção para poder determinar o tamanho de amostra mínimo necessário para atingir os objetivos dessa pesquisa. A alocação da amostra em cada um dos estratos foi realizada através de uma alocação ótima (Cochran, 1977).

O tamanho de amostra mínimo total, foi calculado em 246 beneficiários, distribuídos em cada um dos estratos conforme apresentado na Tabela 2, utilizando uma alocação ótima (Cochran, 1977).

Tabela 2. Distribuição do tamanho mínimo de amostra (calculado para um erro de estimação de 5% e um nível de confiança de 95%) segundo cada um dos estratos considerando uma alocação ótima.

Estrato	Sexo	Idade	Tamanho de Amostra
1	Mulheres	19 - 33	47
2	Homens	19 - 33	28
3	Mulheres	34 - 48	51
4	Homens	34 - 48	34
5	Mulheres	49 ou mais	52
6	Homens	49 ou mais	34
Total			246

Fonte dos dados básicos: UNIMED Goiânia, 2018.

Estimadores utilizados e seus erros amostrais.

Devido a que os parâmetros populacionais a serem estimados são proporções, os estimadores desses parâmetros serão as proporções amostrais. Posto que desenho amostral é estratificado com seleção aleatória simples em cada um dos estratos, o estimador da proporção populacional no estrato h será:

$$\hat{p}_h = \frac{1}{n_h} \sum_{j=1}^{n_h} Y_{hj}$$

em que a variável,

$$Y_{hj} = \begin{cases} 1, & U_j \in C \\ 0, & U_j \notin C \end{cases}$$

assume o valor 1 (um) caso a resposta do j-ésimo beneficiário no estrato h se encaixe na categoria C. Caso contrário, a variável assume o valor 0 (zero). O estimador da variância teórica deste estimador é uma função da quase variância amostral no estrato h, sendo expressa por:

$$\widehat{Var}(\hat{p}_h) = \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) \frac{s_{hy}^2}{n_h}$$

O erro amostral de cada estimador é calculado através da seguinte expressão:

$$E = z_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\widehat{Var}(\hat{p}_h)}$$

para maiores detalhes, ver Cochran (1977).

Seleção da amostra.

A técnica utilizada para selecionar as unidades (beneficiários) foi a de amostragem aleatória simples sem reposição de unidades em cada um dos 6 (seis) estratos considerados. Para esse fim, foi utilizado o software estatístico STATA versão 13.

Procedimentos para os erros não amostrais. Com o intuito de reduzir os erros não amostrais, realizou-se um treinamento das 6 entrevistadoras que participaram da coleta de dados. Este treinamento estava destinado a minimizar qualquer tipo de interferência na resposta do beneficiário entrevistado (RAJ, 1984). Deve ser considerado também que nem todas as entrevistas poderão ser realizadas por erros no sistema de referência (números telefônicos inexistentes, beneficiário não encontrado devido à troca de número telefônico). Também deve ser considerado que nem todos os beneficiados concordaram em participar da pesquisa. Uma forma de lidar com esse último problema é aumentar o tamanho da amostra para substituir unidades (beneficiários) que se encaixem em alguma das situações anteriormente mencionadas. Sendo assim, considerou-se uma seleção aleatória de 100 beneficiários em cada estrato, duplicando em alguns casos o tamanho mínimo requerido.

Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo. Os áudios das entrevistas realizadas passaram por um processo de verificação. Neste processo realizou-se uma conferência entre a marcação realizada no questionário pela entrevistadora e o conteúdo do mesmo. Uma vez digitados os questionários na planilha eletrônica, foi selecionada uma subamostra aleatória de registros e realizada a verificação de cada um deles comparando com o questionário físico.

Relatório Final

Identificação do responsável técnico da pesquisa.

Msc. Alex Felipe Rodrigues Lima;
CONRE 9982.

Nome da Empresa que coletou os dados da pesquisa.

Os dados foram coletados diretamente pelo Projeto Kappa da Universidade Federal de Goiás.

Descrição do universo amostral.

A amostra está conformada por 246 beneficiários da UNIMED Goiânia, com idades superiores a 18 anos e que utilizaram o plano de saúde no ano de 2018.

Descrição da população amostrada.

A população amostrada está conformada por 177.848 beneficiários da UNIMED Goiânia, com idade superior a 18 anos e que usaram o plano de saúde durante o ano de 2018. Nesta população, 108.284 (61%) dos beneficiários são mulheres e 69.564 (39%) são homens. A idade média dos beneficiários é de 43 anos.

Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado

O tamanho mínimo de amostra necessário para este estudo foi estabelecido em 246 beneficiários distribuídos conforme apresentado na Tabela 2. As entrevistas foram realizadas no período compreendido entre os dias 18.02.2019 e 05.03.2019. Conforme foi estabelecido na estratégia de amostragem, em cada estrato foram selecionados 100 beneficiários buscando manter a representatividade de cada estrato. Durante o trabalho de campo observou-se a existência de uma quantidade considerável de beneficiários com contatos telefônicos desatualizados. Também se observou uma certa confusão por parte dos entrevistados em algumas das questões formuladas no instrumento de coleta. Por exemplo, na questão três que procura estabelecer se o plano de saúde enviou algum tipo de comunicado esclarecendo sobre a importância de exames preventivos. Os exemplos citados são muito específicos de exames preventivos realizados por mulheres, sendo que entrevistados homens encontraram confusa a pergunta por tal razão.

Forma de coleta dos dados.

As informações foram coletadas através de entrevistas realizadas pelo telefone. Com esse objetivo, foram utilizados os aplicativos *Skype* e *Skype Recorder* para realizar as ligações e armazenamento dos áudios. Além desses aplicativos utilizou-se o *Automatic Call Recorder* para ligações em aparelhos celulares.

Taxa de respondentes.

Realizou-se a tentativa de contato com os 600 beneficiários conforme a estratégia de amostragem proposta. Obteve-se a resposta (questionários completos) de 246 deles. Isto corresponde a uma taxa de respondentes de 41%.

Classificação dos beneficiários entrevistados segundo Código de Controle Operacional.

Na Tabela 3 são apresentadas as estatísticas dos beneficiários selecionados para serem entrevistados na pesquisa. Dos 600 (seiscentos) beneficiários contatados observou-se que 59 deles (9,8%) recusaram a participar da entrevista. Observa-se ainda que não foi possível o contato com 295 (49,2%) dos beneficiários devido à problemas com atualização de cadastro (telefones incorretos) ou mais de três tentativas de localização.

Tabela 3. Classificação dos beneficiários selecionados para entrevista, segundo código de controle operacional.

Código de Controle Operacional	Entrevistas	%
Questionário Concluído	246	41,0%
Recusa ¹	59	9,8%
Incapacidade ²	0	0,0%
Não foi possível localizar ³	295	49,2%
Total	600	100,0%

Fonte dos dados básicos: UNIMED Goiânia, 2018.

Notas. ¹ O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; ² O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder à pesquisa; ³ Não foi possível localizar o beneficiário.

RESULTADOS

Em relação com a frequência em que o beneficiário conseguiu ter cuidados de saúde (consulta, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou, observa-se na Tabela 4 que, dos 246 entrevistados, 166 (67,53%) manifestaram que "sempre" conseguiram tais cuidados quando necessitaram deles. Observa-se também que 43 (17,45%) dos beneficiários entrevistados manifestaram que conseguiram tais cuidados "a maioria das vezes" que procuraram por eles. Finalmente, somente 37 (15,02%) dos beneficiários entrevistados manifestaram que nem sempre conseguiram tais cuidados quando precisaram ("às vezes").

Tabela 4. 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?

Cuidados de Saúde	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Nunca	0	0,00%	n.d.	n.d.	n.d.
Às vezes	37	15,02%	11,08%	20,05%	0,988
A maioria das vezes	43	17,45%	13,20%	22,70%	0,994
Sempre	166	67,53%	61,45%	73,07%	0,989
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho; n.d.: não disponível.

Ao serem questionados sobre a frequência de uso do plano de saúde, nos 12 meses anteriores à data da pesquisa, quando necessitou de atenção imediata, 145 (58,94%) dos entrevistados manifestaram que "sempre" foram atendidos quando precisaram desse tipo de atendimento. Observa-se também que 39 (15,85%) dos entrevistados manifestaram que obtiveram esse tipo de atendimento a maioria das vezes. Somente 15 (6,10%) dos entrevistados manifestaram que nem sempre que precisaram tiveram atenção imediata ("Às vezes"). Dois entrevistados manifestaram que "nunca" tiveram acesso quando precisaram e 45 (18,29%) não precisaram de atendimento de urgência nesse período ("Não se aplica", ver Tabela 5).

Tabela 5. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Atenção Imediata	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	Proporção	L. Inferior	L. Superior	
Nunca	2	0,81%	0,20%	3,13%	0,964
Às vezes	15	6,10%	3,69%	9,88%	0,999
A maioria das vezes	39	15,85%	11,77%	21,07%	1,016
Sempre	145	58,94%	52,62%	65,01%	1,013
Não se aplica	45	18,29%	13,90%	23,67%	1,008
Total	246	100%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho.

A Tabela 6 apresenta os resultados da terceira questão do questionário aplicado à amostra de beneficiários. Ao serem consultados sobre o recebimento de alguma comunicação

por parte do plano de saúde, nos últimos 12 meses que antecederam à pesquisa, observou-se que 183 (74,36%) dos entrevistados responderam negativamente a essa questão. As razões pelas quais os mesmos poderiam estar gerando esse alto percentual de respostas negativas pode estar associada a erros no sistema de cadastro (beneficiários que continuam utilizando o plano, mas seus dados cadastrais não se encontram atualizados). Também deve ser considerado que a população alvo da pesquisa são todos os beneficiários (titulares e agregados) sendo que, em algumas situações, as comunicações somente chegam no endereço do beneficiário titular.

Tabela 6. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

Comunicação da UNIMED	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Sim	63	25,64%	20,59%	31,44%	0,980
Não	183	74,36%	68,56%	79,41%	0,980
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho.

Na Tabela 7 observa-se a distribuição dos beneficiários segundo sua percepção de satisfação em relação com toda a atenção em saúde recebida por parte de seu plano de saúde. Nota-se uma avaliação positiva onde, aproximadamente, 9 em cada 10 beneficiários avaliaram a atenção em saúde como "Bom"/"Muito Bom". Somente 25 (10,16%) dos entrevistados avaliaram essa atenção como sendo "Regular". Registrou-se ainda a resposta de 1 (0,41%) beneficiário que optou por escolher a opção Não se aplica para evitar realizar a avaliação da atenção em saúde recebida.

Tabela 7. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Atenção em saúde recebida	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Muito bom	86	34,97%	29,25%	41,15%	0,993
Bom	133	54,06%	47,76%	60,23%	1,001
Regular	25	10,16%	6,92%	14,68%	1,017
Ruim	1	0,40%	0,06%	2,83%	0,990
Muito ruim	0	0,00%	n.d.	n.d.	n.d.
Não se aplica	1	0,41%	0,06%	2,89%	1,009
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho. n.d.: não disponível.

Em relação a satisfação com o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde, observa-se na Tabela 8 que 53 (21,55%) dos beneficiários entrevistados

avaliaram esse acesso como sendo "Muito Bom" e que outros 125 (50,83%) beneficiários entrevistados avaliaram esse acesso como sendo "Bom". Observa-se também nessa tabela que 30 (12,19%) dos beneficiários entrevistados consideraram esse acesso como "Regular" e que 9 (3,66%) avaliaram tal acesso como "Ruim". Vale destacar que 29 (11,78%) dos entrevistados declararam que não utilizaram os médios fornecidos pelo plano de saúde e que as consultas com os prestadores de serviços são realizadas através de indicações de terceiros (opção "não se aplica").

Tabela 8. 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)?

Lista de Prestadores de Serviços	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Muito bom	53	21,55%	16,82%	27,17%	1,003
Bom	125	50,83%	44,52%	57,11%	1,013
Regular	30	12,19%	8,65%	16,91%	0,992
Ruim	9	3,66%	1,90%	6,92%	1,008
Muito ruim	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Não se aplica	29	11,78%	8,31%	16,44%	0,987
Total	246	100%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho. n.d.: não disponível.

A percepção de satisfação dos beneficiários em relação ao respeito e acesso às informações ou ajuda que precisou da operadora, através dos canais oferecidos, é apresentada na Tabela 9. Observa-se que 70 (28,45%) dos entrevistados avaliaram o atendimento da UNIMED Goiânia como "Muito Bom".

Tabela 9. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, autoatendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

Atendimento	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Muito bom	70	28,45%	23,10%	34,48%	1,011
Bom	119	48,38%	42,13%	54,68%	1,008
Regular	18	7,31%	4,63%	11,33%	1,002
Ruim	3	1,21%	0,40%	3,59%	0,937
Muito ruim	0	0,00%	n.d.	n.d.	n.d.
Não se aplica	36	14,66%	10,74%	19,70%	1,005
Total	246	100,0%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho. n.d.: não disponível.

Também é possível observar nessa tabela que 119 (48,38%) dos beneficiários entrevistados avaliaram o atendimento da UNIMED Goiânia como sendo "Bom". A partir

desses resultados, pode-se concluir que existe uma avaliação positiva por parte dos beneficiários em relação ao atendimento da UNIMED Goiânia, sendo que 7 em cada 10 beneficiários tem uma avaliação positiva em relação ao atendimento da operadora. Também é possível verificar que somente 18 (7,31%) dos entrevistados avaliaram o atendimento como "Regular". Nesse contexto observa-se também que 1,21% dos entrevistados declarou sua insatisfação com o atendimento, avaliando ele como sendo "Ruim". Nota-se ainda que 36 (14,66%) dos entrevistados não contactou a operadora por meio de algum dos canais de atendimento disponibilizados (ver Tabela 9).

Ao serem questionados em relação ao atendimento de alguma reclamação, realizada nos últimos 12 meses, observa-se que aproximadamente 8 em cada 10 entrevistados não realizaram alguma reclamação na operadora. Dentre aqueles que realizaram alguma reclamação, nota-se que 31 (12,58%) tiveram suas demandas resolvidas. Somente 15 (6,09%) daqueles que registraram uma reclamação, manifestaram que não tiveram sua demanda resolvida (ver Tabela 10).

Tabela 10. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

Demanda resolvida em reclamação	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Sim	31	12,58%	8,96%	17,40%	1,008
Não	15	6,09%	3,68%	9,93%	1,017
Não fez reclamação	200	81,32%	75,90%	85,75%	1,008
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho.

A satisfação com a facilidade de preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos pela UNIMED Goiânia também foi avaliada nesta pesquisa. Na Tabela 11 é possível observar que 35 (14,24%) dos entrevistados avaliaram esse quesito como sendo "Muito bom"; 131 (53,22%) como sendo "Bom"; 25 (10,18%) como sendo "Regular" e somente 1 (0,40%) dos entrevistados o avaliou como "Muito Ruim". Observa-se também que 54 (21,95%) dos entrevistados manifestaram que não tiveram nenhum contato com formulários ou documentos desse tipo, escolhendo assim a opção "Não se aplica".

A satisfação com o plano de saúde está apresentada na Tabela 12 . Observa-se que 87 (35,35%) dos entrevistados avaliaram o plano da UNIMED Goiânia como sendo "Muito bom" e que 140 (56,93%) avaliaram o plano como sendo "Bom". Somente 19 (7,72%) dos entrevistados considerou o plano como sendo "Regular" e nenhum dos entrevistados fez uma avaliação negativa ("Ruim"/"Muito ruim") em relação com o plano da UNIMED Goiânia.

Tabela 11. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Facilidade de Preenchimento de documentos	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Muito bom	35	14,24%	10,39%	19,21%	0,995
Bom	131	53,22%	46,91%	59,44%	1,007
Regular	25	10,18%	6,99%	14,61%	0,980
Ruim	0	0,00%	n.d.	n.d.	n.d.
Muito ruim	1	0,40%	0,06%	2,83%	0,990
Não se aplica	54	21,95%	17,18%	27,60%	1,004
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho. n.d.: não disponível.

Tabela 12. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

Avaliação Geral	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Muito bom	87	35,35%	29,73%	41,40%	0,950
Bom	140	56,93%	50,68%	62,97%	0,984
Regular	19	7,72%	4,97%	11,81%	0,994
Ruim	0	0,00%	n .d.	n .d.	n .d.
Muito ruim	0	0,00%	n .d.	n .d.	n .d.
Não se aplica	0	0,00%	n .d.	n .d.	n .d.
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho; n.d.: não disponível.

Finalmente, ao serem questionados sobre se recomendariam seu plano para amigos ou familiares, 21(8,58%) dos entrevistados manifestou que "definitivamente recomendaria"; 184 (74,74%) manifestou que "recomendaria" o plano. Observou-se também que 40 (16,27%) dos entrevistados "recomendaria o plano com ressalvas" e, finalmente, somente 1 (0,41%) dos entrevistados manifestou que "não recomendaria" o plano de saúde da UNIMED Goiânia.

Tabela 13. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Recomendação do Plano	Estimador		Intervalos de 95% de Confiança		DEFF ¹
	n	%	L. Inferior	L. Superior	
Definitivamente recomendaria	21	8,58%	5,67%	12,78%	0,986
Recomendaria	184	74,74%	68,92%	79,79%	0,993
Recomendaria com ressalvas	40	16,27%	12,14%	21,46%	1,001
Nunca recomendaria	1	0,41%	0,06%	2,90%	1,015
Total	246	100,00%			

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Notas. ¹ Efeito de desenho.

Conclusões.

Em linhas gerais a percepção de satisfação dos beneficiários da UNIMED Goiânia com o plano é bastante positiva. Nos quesitos de avaliação dos serviços de saúde recebidos, acesso à lista com os nomes dos prestadores de serviços credenciados, atendimento pelo plano de saúde (SAC e outros), assim como a avaliação geral do plano, apresentam avaliação bastante favorável em que aproximadamente 7 em cada 10 entrevistados tem uma percepção positiva da operadora de saúde.

O ponto mais fraco e que merece uma maior atenção à luz dos resultados dessa pesquisa é a estratégia de comunicação da UNIMED Goiânia com os beneficiários. Contudo, deve-se tomar cuidado ao interpretar esse resultado, posto que a amostra foi estratificada por sexo e idade e não por tipo de beneficiário (Titular/Agregado). Pela natureza de alguns planos de saúde é possível que os agregados do plano de saúde não estejam recebendo as comunicações devido ao fato de que o contato principal está vinculado ao Titular do plano. Também merece destaque a forma em que está redigida essa questão no questionário, que não considera alternativas como SMS, mensagens de Whatsup, etc.

Referencias.

- Cochran, W. *Sampling Techniques*, John Wiley & Sons, New York, 1977.
- Raj, D. *Teoria del Muestreo*. Ed. Fondo de Cultura Economica México, 1984.
- SERPES 2017. Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da UNIMED -Goiânia ANS, disponível em: www.unimedgoiania.coop.br/wps/portal/internet/ans/Pesquisa-de-Satisfacao-dos-Beneficiarios

Anexos

1. Questionário aplicado
2. Tabelas com informações por sexo, faixa etária e nível de escolaridade.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

Bom dia/boa tarde/boa noite! Poderia falar com o Sr(s): (Nome do Beneficiário)

Meu nome é _____ e estou a serviço da UNIMED Goiânia. . Estou realizando uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação quanto aos serviços prestados dentro de seu plano de assistência à saúde, a UNIMED. Para sua segurança, esta ligação esta sendo gravada e asseguramos o sigilo absoluto de seus dados. A pesquisa é rápida e serão menos de 5 minutos. O senhor (a) concorda em participar?

1	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?	Nunca 1 Às vezes 2 A maioria das vezes 3 Sempre 4 Não se aplica 5
2	Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	Nunca 1 Às vezes 2 A maioria das vezes 3 Sempre 4 Não se aplica 5
3	Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	Sim 1 Não 2
4	Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	Muito bom 1 Bom 2 Regular 3 Ruim 4 Muito ruim 5 Não se aplica 6

5	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)?	Muito bom 1 Bom 2 Regular 3 Ruim 4 Muito ruim 5 Não se aplica 6
6	Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, auto-atendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?	Muito bom 1 Bom 2 Regular 3 Ruim 4 Muito ruim 5 Não se aplica 6
7	Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Sim 1 Não 2 Não fez reclamação 3
8	Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	Muito bom 1 Bom 2 Regular 3 Ruim 4 Muito ruim 5 Não se aplica 6
9	Que nota você usaria para qualificar o seu plano ?	Muito bom 1 Bom 2 Regular 3 Ruim 4 Muito ruim 5 Não se aplica 6
10	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Definitivamente recomendaria 1 Recomendaria 2 Recomendaria com ressalvas 3 Nunca recomendaria 4

Tabela 14. 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?

Cuidados de Saúde	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Nunca	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Às vezes	15,02%	13,97%	16,66%	9,34%	11,74%	23,26%	17,64%	17,06%	13,72%
A maioria das vezes	17,45%	19,98%	13,50%	18,55%	15,30%	18,61%	17,7%	13,1%	19,6%
Sempre	67,53%	66,05%	69,84%	72,10%	72,96%	58,13%	64,70%	69,80%	66,72%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 15. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Atenção Imediata	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Nunca	0,81%	0,00%	2,06%	0,00%	2,33%	0,00%	0,00%	1,30%	0,65%
Às vezes	6,10%	5,34%	7,25%	3,97%	8,21%	5,83%	5,93%	9,18%	4,57%
A maioria das vezes	15,85%	15,34%	16,70%	14,69%	15,32%	17,46%	0,00%	14,50%	18,31%
Sempre	58,94%	58,66%	59,40%	60,06%	58,82%	58,11%	76,50%	57,97%	57,50%
Não se aplica	18,29%	20,65%	14,60%	21,28%	15,32%	18,60%	17,57%	17,05%	18,98%
Total	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 16. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

Comunicação da UNIMED	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Sim	25,64%	26,02%	25,05%	17,42%	25,95%	32,54%	41,21%	21,10%	26,17%
Não	74,36%	73,98%	74,95%	82,58%	74,05%	67,46%	58,79%	78,90%	73,83%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 17. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Atenção em saúde recebida	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Muito bom	34,97%	34,65%	35,47%	30,76%	31,78%	41,83%	52,87%	36,81%	32,08%
Bom	54,06%	54,00%	54,14%	59,92%	54,10%	48,87%	47,13%	48,74%	57,46%
Regular	10,16%	10,67%	9,36%	9,32%	11,76%	9,30%	0,00%	13,13%	9,81%
Ruim	0,40%	0,00%	1,03%	0,00%	1,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,65%
Muito ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	0,41%	0,67%	0,00%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	1,33%	0,00%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 18. 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)?

Lista de Prestadores de Serviços	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Muito bom	21,55%	20,64%	22,95%	18,72%	17,65%	27,90%	58,80%	14,44%	20,95%
Bom	50,83%	47,99%	55,24%	50,72%	48,22%	53,51%	29,49%	56,57%	50,34%
Regular	12,19%	13,99%	9,38%	18,63%	11,76%	6,96%	0,00%	9,20%	15,02%
Ruim	3,66%	3,34%	4,16%	5,32%	4,70%	1,17%	0,00%	2,64%	4,57%
Muito ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	11,78%	14,03%	8,27%	6,62%	17,67%	10,46%	11,71%	17,15%	9,12%
Total	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 19. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, auto-atendimento ou eletrônico) como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

Atendimento	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Muito bom	28,45%	30,65%	25,02%	27,98%	24,74%	32,54%	52,94%	24,93%	27,48%
Bom	48,38%	44,65%	54,18%	46,75%	47,01%	51,17%	23,63%	50,07%	50,28%
Regular	7,31%	8,68%	5,17%	6,62%	9,42%	5,81%	5,86%	11,84%	5,22%
Ruim	1,21%	0,00%	3,09%	0,00%	3,49%	0,00%	0,00%	2,61%	0,65%
Muito ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	14,66%	16,02%	12,54%	18,66%	15,34%	10,47%	17,57%	10,56%	16,37%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 20. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

Demanda resolvida em reclamação	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Sim	12,58%	12,67%	12,46%	13,29%	14,09%	10,47%	35,30%	11,82%	10,45%
Não	6,09%	6,00%	6,24%	5,32%	5,88%	6,99%	0,00%	7,91%	5,87%
Não fez reclamação	81,32%	81,34%	81,30%	81,39%	80,03%	82,54%	64,70%	80,28%	83,68%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 21. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Facilidade de Preenchimento de documentos	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Muito bom	14,24%	14,66%	13,60%	13,34%	9,46%	19,79%	17,66%	22,39%	9,83%
Bom	53,22%	53,30%	53,10%	48,02%	51,73%	59,27%	76,49%	57,95%	48,31%
Regular	10,18%	10,70%	9,37%	13,29%	12,97%	4,69%	0,00%	9,19%	11,80%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Muito ruim	0,40%	0,00%	1,03%	0,00%	1,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,65%
Não se aplica	21,95%	21,34%	22,90%	25,36%	24,67%	16,26%	5,86%	10,47%	29,42%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 22. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

Avaliação Geral	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Muito bom	35,35%	37,93%	31,33%	32,06%	24,74%	48,77%	76,37%	35,49%	30,74%
Bom	56,93%	56,05%	58,30%	62,62%	63,52%	45,39%	17,71%	59,29%	60,10%
Regular	7,72%	6,02%	10,37%	5,32%	11,74%	5,84%	5,93%	5,23%	9,16%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Muito ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100,00%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.

Tabela 23. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Recomendação do Plano	Total	Sexo		Faixa Etária (em anos)			Nível de Escolaridade		
		Feminino	Masculino	19-33	34-48	49 ou mais	Fundamental	Médio	Superior
Definitivamente recomendaria	8,58%	8,04%	9,41%	5,37%	10,65%	9,33%	11,79%	9,25%	7,89%
Recomendaria	74,74%	78,62%	68,71%	73,26%	71,75%	79,01%	88,21%	76,29%	72,49%
Recomendaria com ressalva	16,27%	13,34%	20,82%	20,01%	17,60%	11,66%	0,00%	14,46%	18,96%
Nunca recomendaria	0,41%	0,00%	1,05%	1,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,66%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%
Entrevistados	246	150	96	75	85	86	17	76	153

Fonte dos dados básicos: Kappa Pesquisa de Opinião.