

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - IDSS

ANO BASE 2019



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	10
04	ATENÇÃO À SAÚDE	13
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	19
06	AVALIAÇÃO GERAL	23
07	ESTATÍSTICAS	26
08	CONCLUSÕES	29

INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS





INTRODUÇÃO

EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Humana Saúde, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Humana Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 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

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Humana Saúde com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Humana Saúde, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



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.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

INDICADORES

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

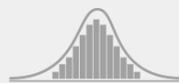
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 77.467 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 65.809. Amostra total de 400 entrevistas. Margem de erro de 4,9% com nível de confiança de 95%.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 16/03/2020 a 06/04/2020.



METODOLOGIA



TAXA DE RESPONDENTES

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

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 número total de beneficiários da Humana Saúde é 77.467. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 65.809 cadastros. Foram abordados no total 3.282 beneficiários identificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	46
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	10
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.809
Taxa de respondentes	12%

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

Em relação ao item (i), 17 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), 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.



METODOLOGIA



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 substituídos por outro respondentes 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 da pesquisa.
- 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.



METODOLOGIA



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 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.

PERFIL DA AMOSTRA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



Base: 400 beneficiários
Nível de confiança: 95%
Margem de erro: 4,9%

TIPO DE PLANO



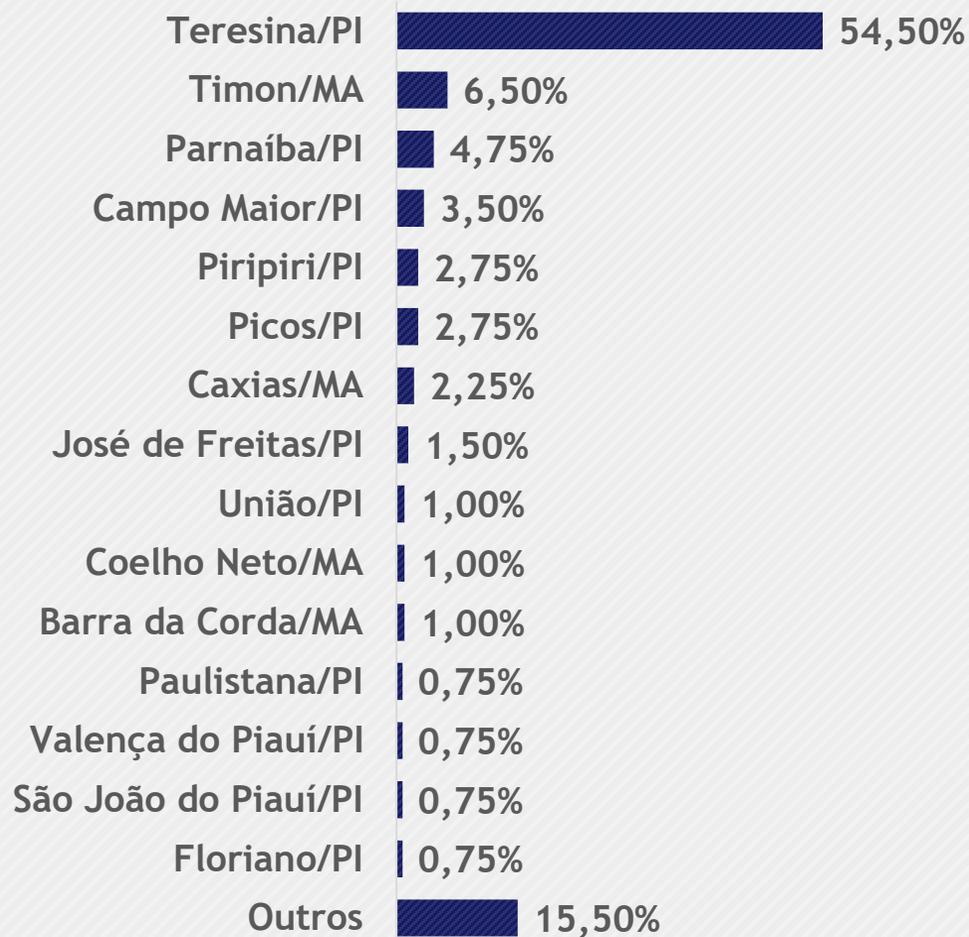
PERFIL



PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE QUE RESIDE



Base: 400 beneficiários
Nível de confiança: 95%
Margem de erro: 4,9%

ATENÇÃO À SAÚDE



ATENÇÃO À SAÚDE



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

Top2Box

82,80%

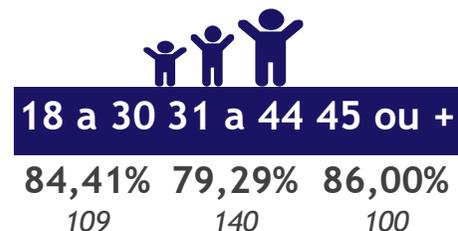
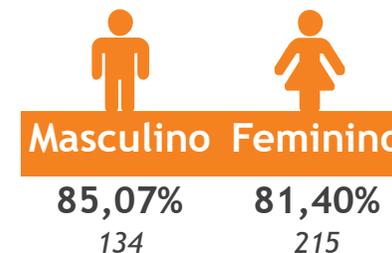
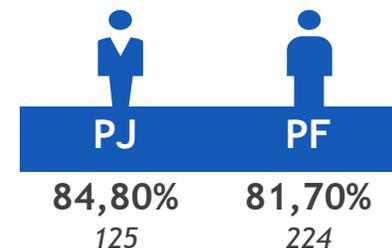
Bottom2Box

17,19%



A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Cerca de um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Perfil



Nota: 51 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 13% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 349 beneficiários

Margem de erro: 5,2%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



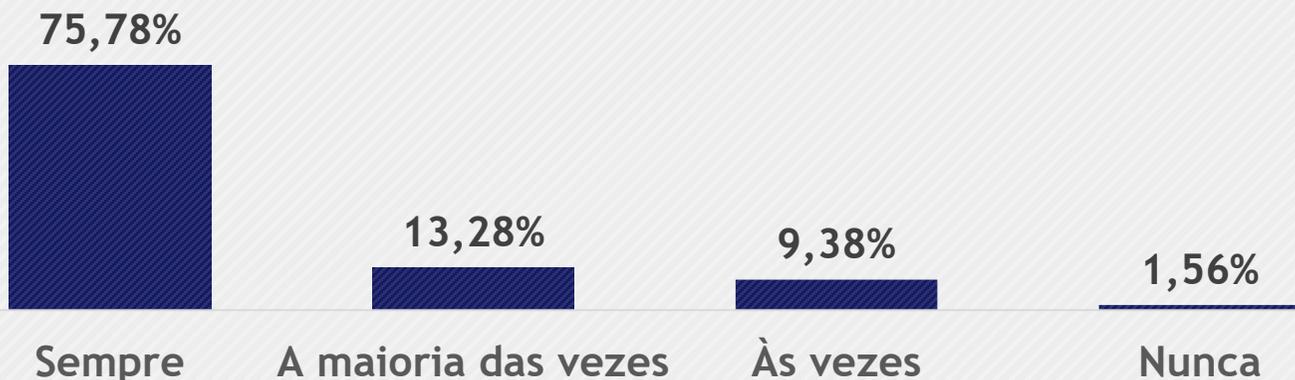
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Top2Box

89,06%

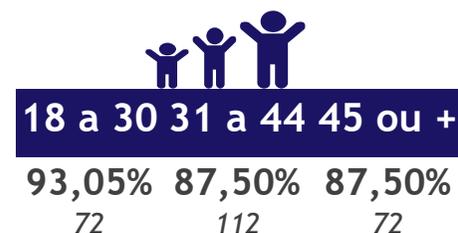
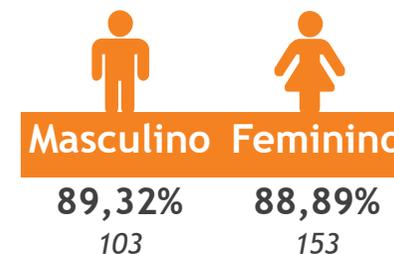
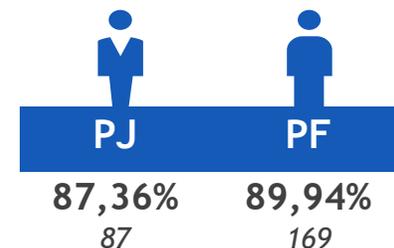
Bottom2Box

10,94%



Pouco mais de um terço dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou do atendimento. Aproximadamente um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional.

Top2Box Por Perfil



Nota: 144 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 36% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 256 beneficiários

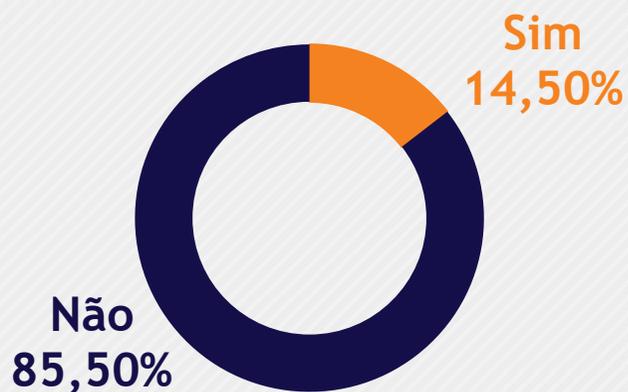
Margem de erro: 6,1%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



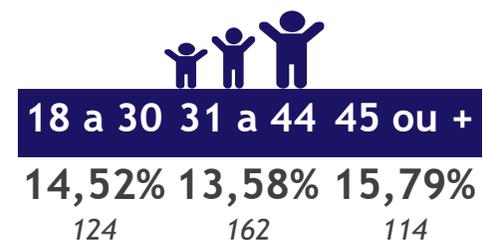
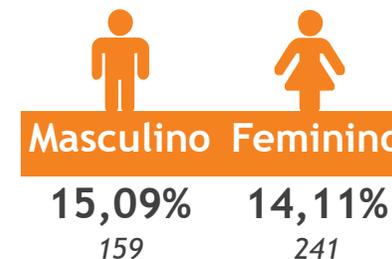
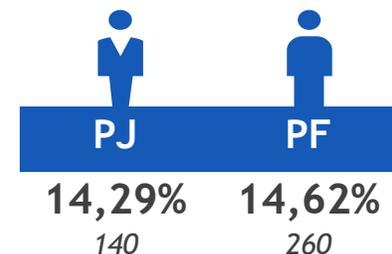
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista,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



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

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

Top2Box Por Perfil



ATENÇÃO À SAÚDE

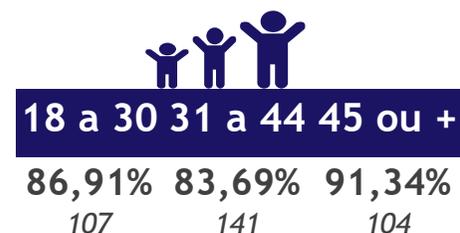
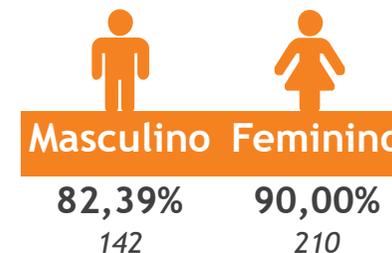
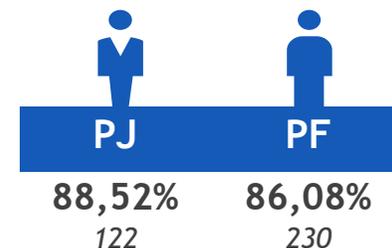


Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Top2Box Por Perfil



Nota: 48 entrevistados não avaliaram, o que representa 12% da amostra.

Base: 352 beneficiários

Margem de erro: 5,2%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE

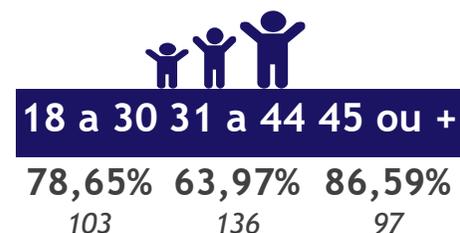
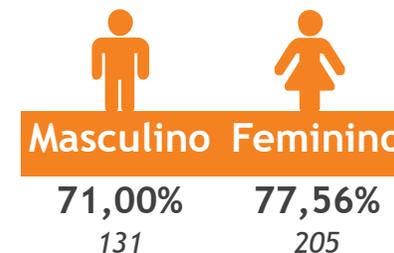
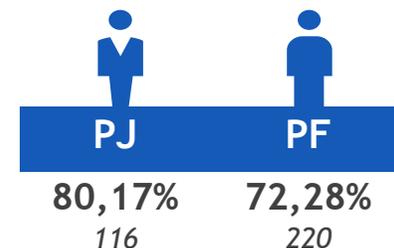


Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, app de celular, site na internet)?



Pouco menos de um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Top2Box Por Perfil



Nota: 64 entrevistados não avaliaram, o que representa 16% da amostra.

Base: 336 beneficiários

Margem de erro: 5,3%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



CANAIS DE ATENDIMENTO

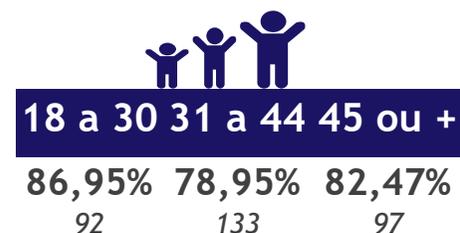
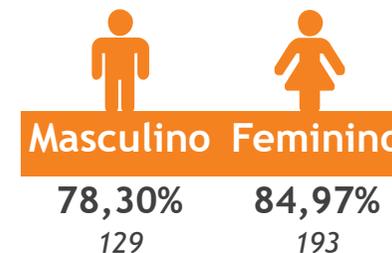
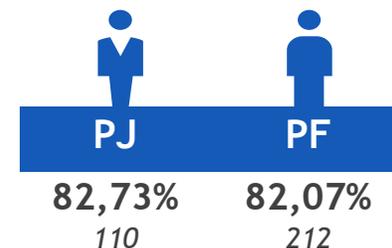


Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Um quinto dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

Top2Box Por Perfil



Nota: 78 entrevistados não avaliaram, o que representa 19,5% da amostra.

Base: 322 beneficiários

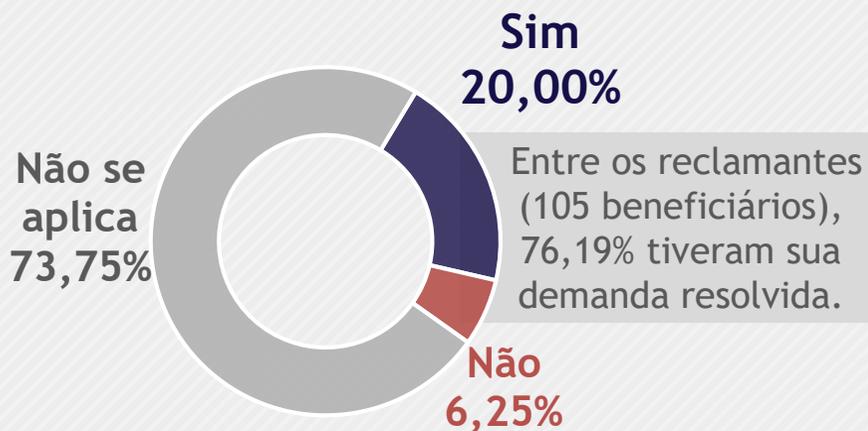
Margem de erro: 5,4%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora.

Por Perfil

	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	15,00%	22,69%	21,38%	19,09%
Não	3,57%	7,69%	8,81%	4,56%
NA	81,43%	69,62%	69,81%	76,35%
	140	260	159	241

	18 a 30	31 a 44	45 ou +
Sim	18,55%	20,99%	20,18%
Não	4,03%	4,94%	10,53%
NA	77,42%	74,07%	69,30%
	124	162	114

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO

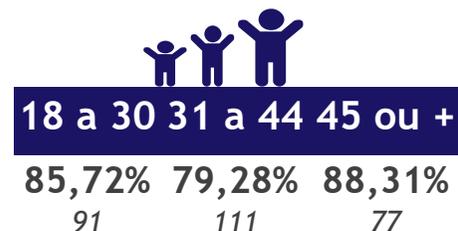
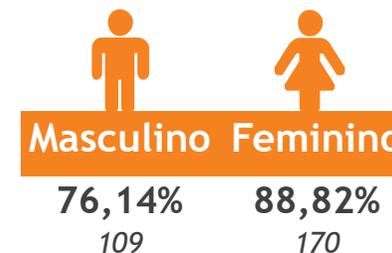
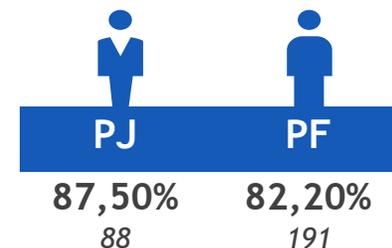


Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



30% dos entrevistados não souberam avaliar a documentação exigida pela Operadora. Dentre os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários.

Top2Box Por Perfil



Nota: 121 entrevistados não avaliaram, o que representa 30% da amostra.

Base: 279 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

Nível de confiança: 95%

AVALIAÇÃO GERAL



AValiação GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

Top2Box



88,25%

Bottom2Box

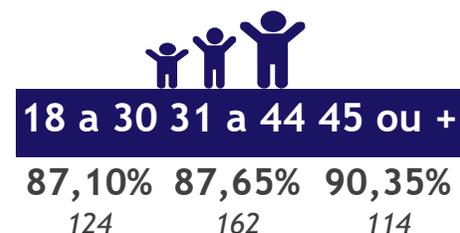
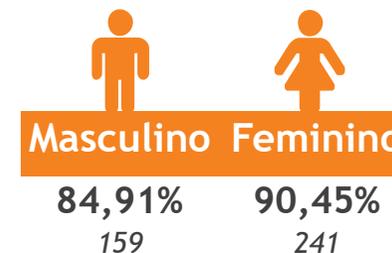
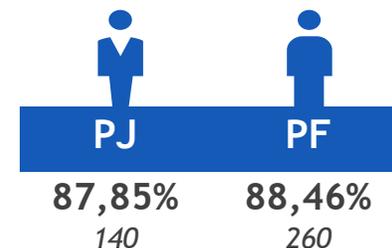


0,75%



A avaliação do plano da Humana Saúde é positiva.
A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

Top2Box Por Perfil



AValiação GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria

83,25%



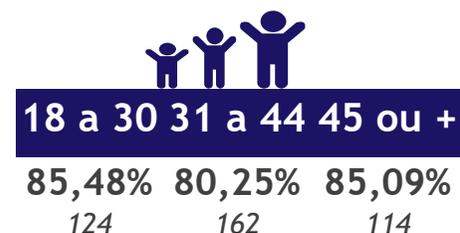
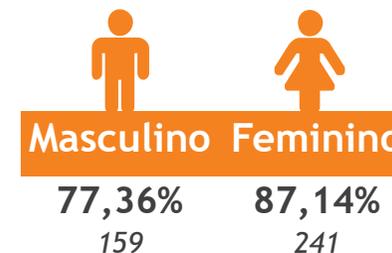
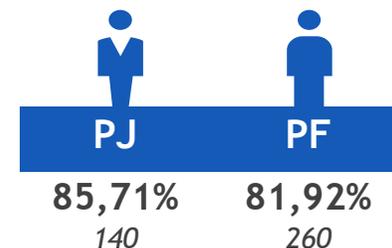
Não Recomendaria

3,25%



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Humana Saúde, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e uma pequena parcela não o recomendaria.

Recomendaria Por Perfil



ESTATÍSTICAS



ESTATÍSTICAS

Para cálculo das estatísticas as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1

Resposta	Peso
Muito Bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito Ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com Ressalvas	2
Não recomendaria	1

**Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.*

Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	349	3,50	0,79	0,04	3,42	3,59
Frequência de atendimento de atenção imediata	256	3,63	0,72	0,04	3,54	3,72
Atenção em saúde recebida	352	4,21	0,71	0,04	4,13	4,28
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	336	3,95	0,80	0,04	3,86	4,03
Atendimento, considerando o acesso as informações	322	4,10	0,80	0,04	4,01	4,19
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	279	4,10	0,70	0,04	4,02	4,18
Avaliação do Plano	400	4,26	0,69	0,03	4,19	4,32
Recomendação	400	2,90	0,60	0,03	2,84	2,96

CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS





CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Humana Saúde. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 82,80% considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um terço da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Aproximadamente um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 89,06% considerando as respostas válidas.

Mais de um décimo 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 pelos prestadores de serviços credenciados, é elevada. O Top2Box obtido foi de 86,93%, baseando-se nas respostas válidas.

Pouco menos de um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 75,00%, com base nas respostas válidas.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Um quinto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Humana Saúde nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 82,30%, considerando as respostas válidas.

A maioria dos entrevistados não registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 76,19% tiveram a sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 83,87%, considerando as respostas válidas.

Vale ressaltar que 30% não souberam avaliar a documentação exigida pela Operadora.



CONCLUSÕES

AVALIAÇÃO GERAL

A avaliação do plano da Humana Saúde é positiva. A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 11,00% e Ruim ou Muito Ruim apenas 0,75% das respostas. O Top2Box obtido foi de 88,25%.

83,25% dos entrevistados recomendariam o plano da Humana Saúde, 13,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 3,25% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

