

# Pesquisa de Satisfação Beneficiários

## - IDSS -

Ano Base 2018



# SUMÁRIO

<b>01</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>03</b>
<b>02</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>05</b>
<b>03</b>	<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	<b>08</b>
<b>04</b>	<b>ATENÇÃO À SAUDE</b>	<b>11</b>
<b>05</b>	<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>21</b>
<b>06</b>	<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	<b>27</b>
<b>07</b>	<b>ESTATÍSTICAS</b>	<b>32</b>
<b>08</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	<b>34</b>



# INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



## INTRODUÇÃO

### EMPRESA

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

### RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

A Unimed Chapecó 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 Unimed Chapecó com os serviços prestados pela Operadora.



### PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Chapecó, 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:

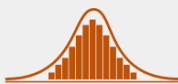
**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



### TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



### AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 400  
Erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 50.297 beneficiários com 18 anos ou mais.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 20/02/2019 a  
26/03/2019.



## METODOLOGIA



## CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

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.

Dos 50.297 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Chapecó, foram abordados no total 3.321 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	410
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	98
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	21
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	2.792
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>12%</b>

Em relação ao item (i), 10 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.

# PERFIL DA AMOSTRA



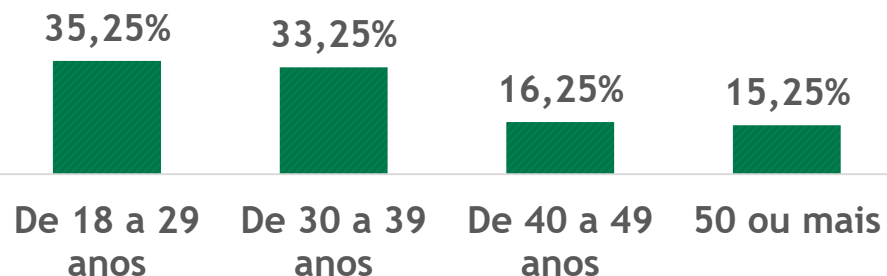
# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO

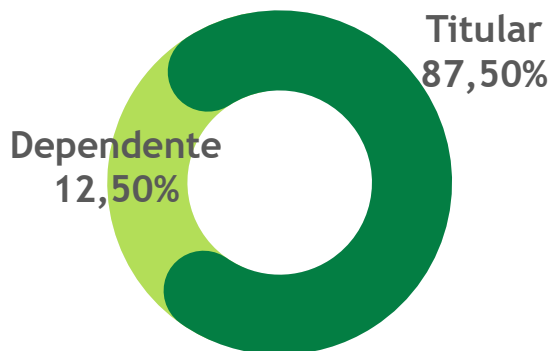


## FAIXA ETÁRIA

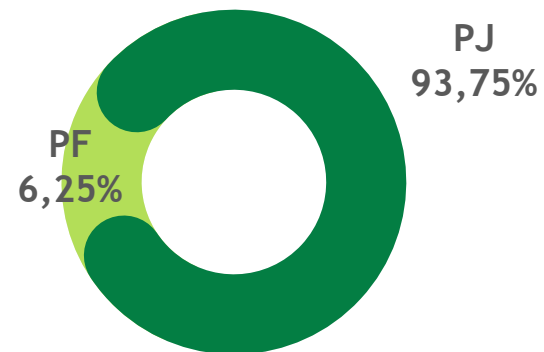
Idade Média  
36 anos



## PERFIL



## PLANO

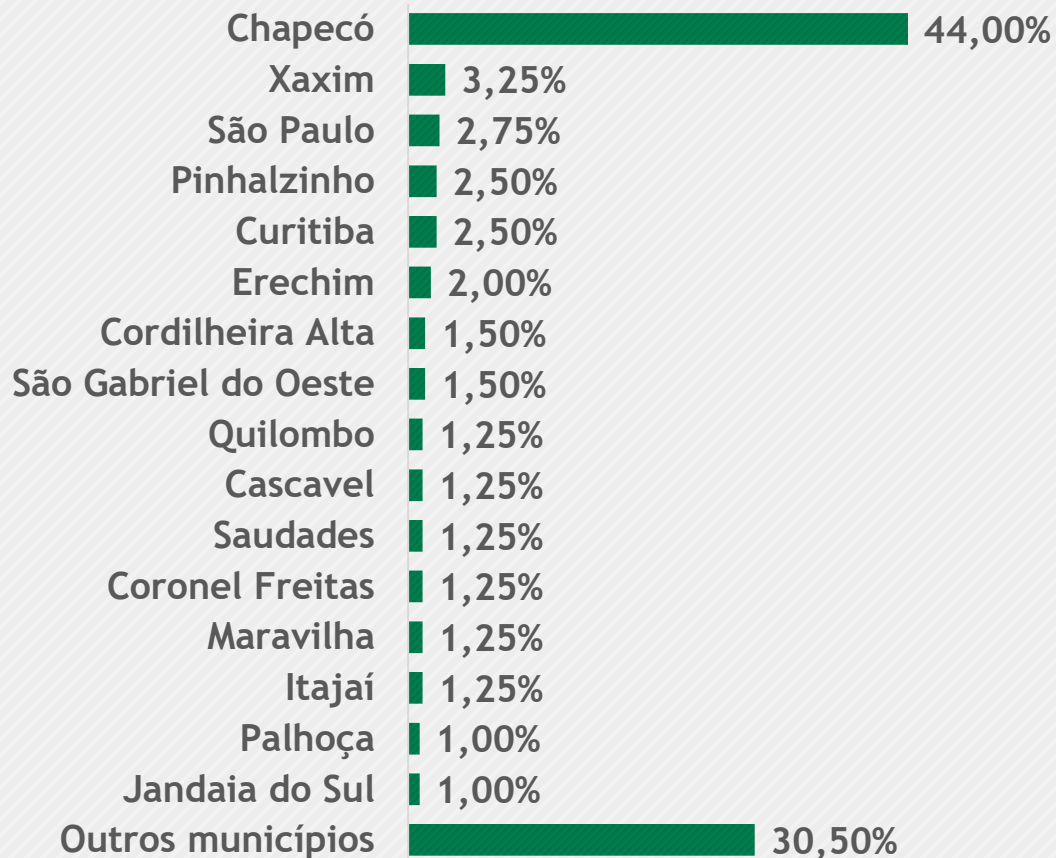


Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,9%  
Nível de confiança: 95%

# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE



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

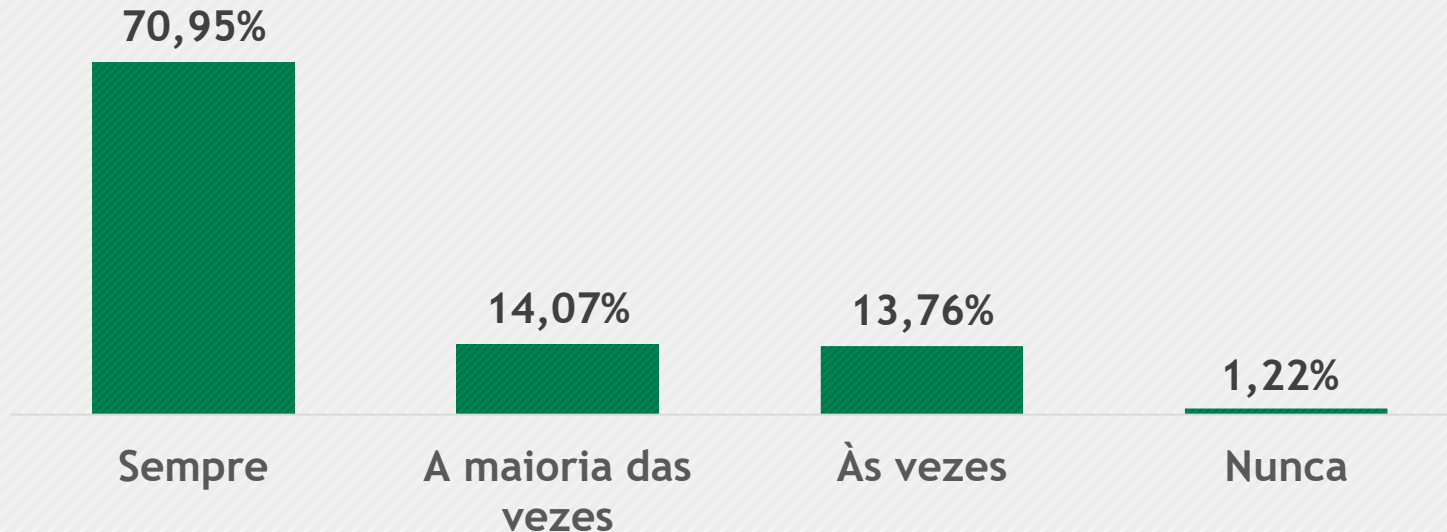


# ATENÇÃO À SAÚDE

# 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



85,02%

Bottom2Box



14,98%

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

Nota: 73 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 18% da amostra.

Base: 327 beneficiários

Margem de erro: 5,4%

Nível de confiança: 95%

# 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?

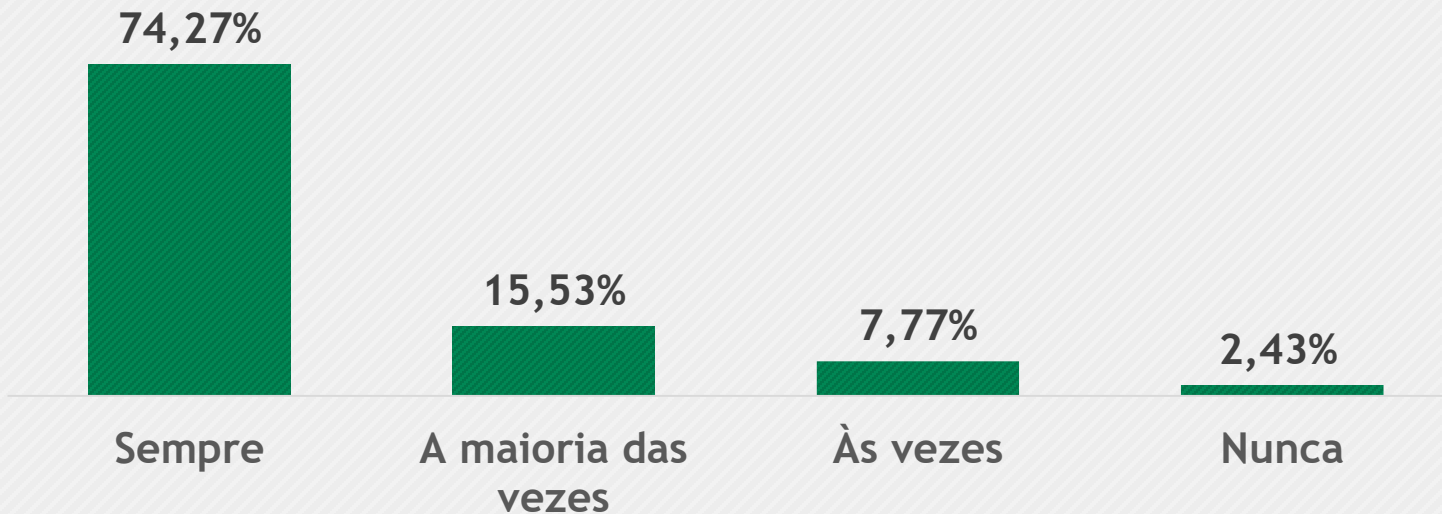
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Sempre	70,95%	70,86%	72,00%	73,21%	68,55%	71,90%	70,87%	69,90%
A maioria das vezes	14,07%	13,58%	20,00%	8,93%	19,50%	10,74%	16,50%	15,53%
Às vezes	13,76%	14,24%	8,00%	15,48%	11,95%	15,70%	11,65%	13,59%
Nunca	1,22%	1,32%	0,00%	2,38%	0,00%	1,65%	0,97%	0,97%
<i>Base</i>	327	302	25	168	159	121	103	103

<b>Top2Box</b>	<b>85,02%</b>	<b>84,44%</b>	<b>92,00%</b>	<b>82,14%</b>	<b>88,05%</b>	<b>82,64%</b>	<b>87,37%</b>	<b>85,43%</b>
<b>Bottom2Box</b>	<b>14,98%</b>	<b>15,56%</b>	<b>8,00%</b>	<b>17,86%</b>	<b>11,95%</b>	<b>17,35%</b>	<b>12,62%</b>	<b>14,56%</b>

# 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



Bottom2Box



Quase a metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 194 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 48,5% da amostra.

Base: 206 beneficiários

Margem de erro: 6,8%

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?

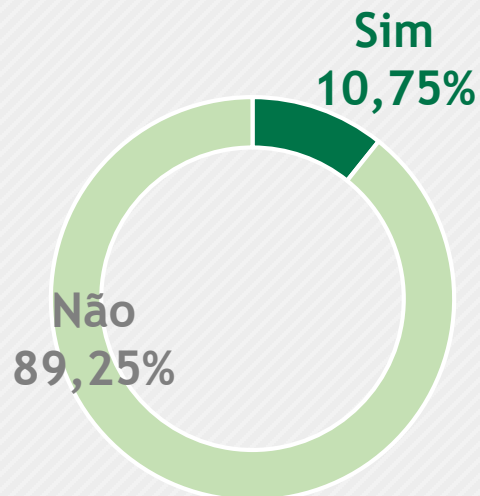
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Sempre	74,27%	75,27%	65,00%	72,73%	76,04%	75,00%	80,30%	67,65%
A maioria das vezes	15,53%	15,05%	20,00%	15,45%	15,63%	18,06%	9,09%	19,12%
Às vezes	7,77%	6,99%	15,00%	8,18%	7,29%	4,17%	7,58%	11,76%
Nunca	2,43%	2,69%	0,00%	3,64%	1,04%	2,78%	3,03%	1,47%
<i>Base</i>	206	186	20	110	96	72	66	68

<b>Top2Box</b>	<b>89,80%</b>	<b>90,32%</b>	<b>85,00%</b>	<b>88,18%</b>	<b>91,67%</b>	<b>93,06%</b>	<b>89,39%</b>	<b>86,77%</b>
<b>Bottom2Box</b>	<b>10,20%</b>	<b>9,68%</b>	<b>15,00%</b>	<b>11,82%</b>	<b>8,33%</b>	<b>6,95%</b>	<b>10,61%</b>	<b>13,23%</b>

# 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, etc.?



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.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	10,67%	12,00%	9,82%	11,93%
Não	89,33%	88,00%	90,18%	88,07%
Base	375	25	224	176

	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Sim	12,66%	6,20%	13,27%
Não	87,34%	93,80%	86,73%
Base	158	129	113

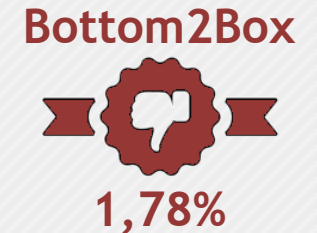
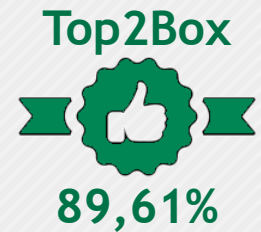
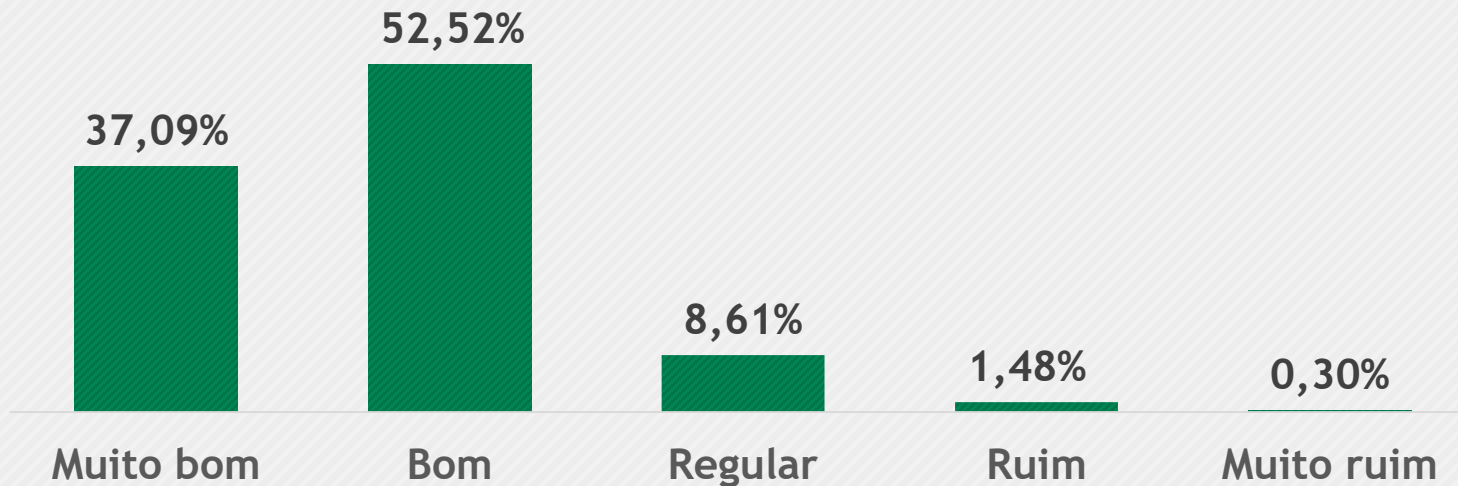
Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,9%  
Nível de confiança: 95%



# ATENÇÃO À SAÚDE



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



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

Nota: 63 entrevistados não avaliaram, o que representa 16% da amostra.

Base: 337 beneficiários

Margem de erro: 5,3%

Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



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

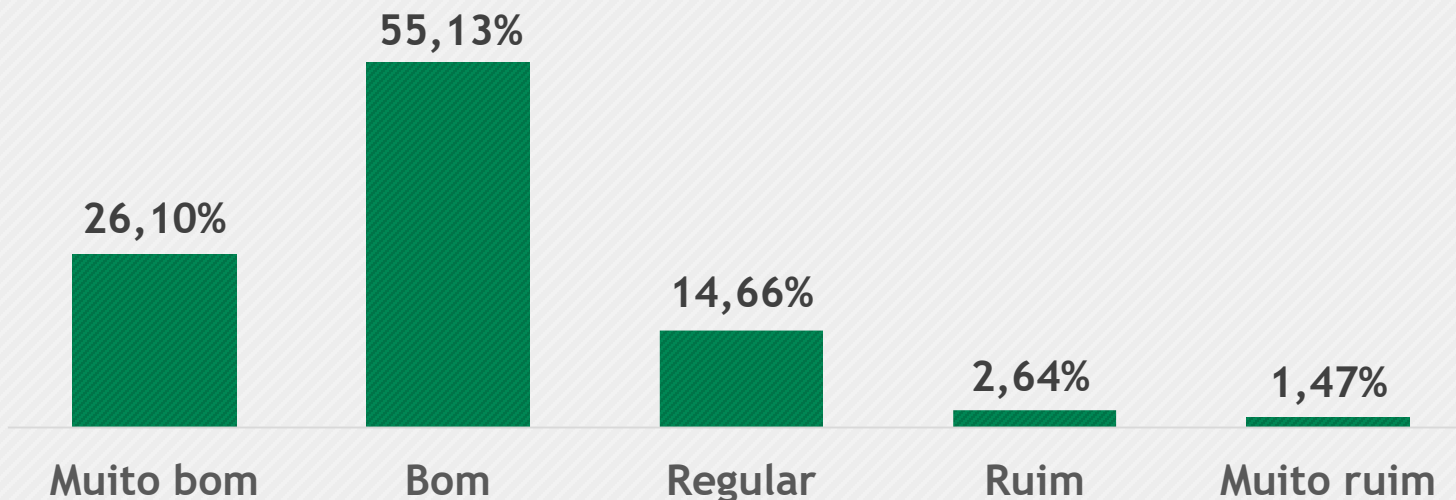
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Muito Bom	37,09%	37,14%	36,36%	32,42%	42,58%	42,52%	32,71%	34,95%
Bom	52,52%	53,33%	40,91%	56,04%	48,39%	48,03%	59,81%	50,49%
Regular	8,61%	7,94%	18,18%	8,79%	8,39%	8,66%	5,61%	11,65%
Ruim	1,48%	1,27%	4,55%	2,20%	0,65%	0,79%	1,87%	1,94%
Muito Ruim	0,30%	0,32%	0,00%	0,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,97%
<i>Base</i>	337	315	22	182	155	127	107	103

Top2Box	89,61%	90,47%	77,27%	88,46%	90,97%	90,55%	92,52%	85,44%
Bottom2Box	1,78%	1,59%	4,55%	2,75%	0,65%	0,79%	1,87%	2,91%

# 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, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box



81,23%

Bottom2Box



4,11%

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.



Nota: 59 entrevistados não avaliaram, o que representa 15% da amostra.  
Base: 341 beneficiários  
Margem de erro: 5,3%  
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, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Muito Bom	26,10%	24,68%	44,00%	22,10%	30,63%	30,53%	19,30%	28,13%
Bom	55,13%	56,33%	40,00%	55,80%	54,38%	52,67%	57,89%	55,21%
Regular	14,66%	14,87%	12,00%	18,78%	10,00%	12,98%	19,30%	11,46%
Ruim	2,64%	2,53%	4,00%	1,66%	3,75%	2,29%	2,63%	3,13%
Muito Ruim	1,47%	1,58%	0,00%	1,66%	1,25%	1,53%	0,88%	2,08%
<i>Base</i>	341	316	25	181	160	131	114	96

<b>Top2Box</b> 	<b>81,23%</b>	<b>81,01%</b>	<b>84,00%</b>	<b>77,90%</b>	<b>85,01%</b>	<b>83,20%</b>	<b>77,19%</b>	<b>83,34%</b>
<b>Bottom2Box</b> 	<b>4,11%</b>	<b>4,11%</b>	<b>4,00%</b>	<b>3,32%</b>	<b>5,00%</b>	<b>3,82%</b>	<b>3,51%</b>	<b>5,21%</b>



# CANAIS DE ATENDIMENTO

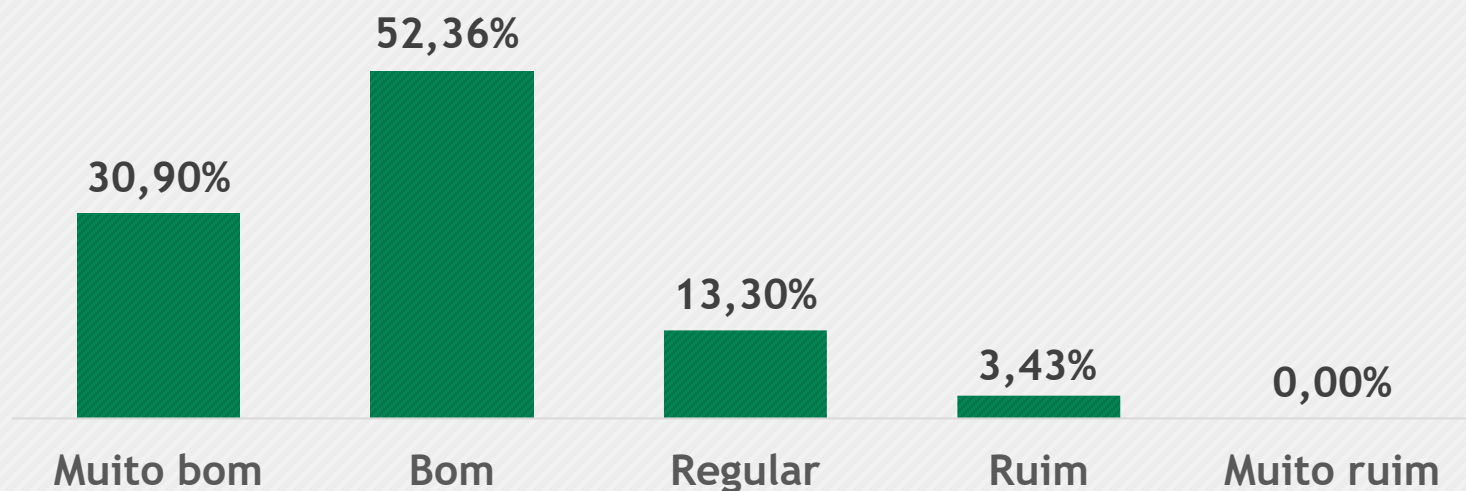


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Top2Box



83,26%

Bottom2Box



3,43%

Dois quintos dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeito com o atendimento recebido.

Nota: 167 entrevistados não avaliaram, o que representa 42% da amostra.

Base: 233 beneficiários

Margem de erro: 6,4%



Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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

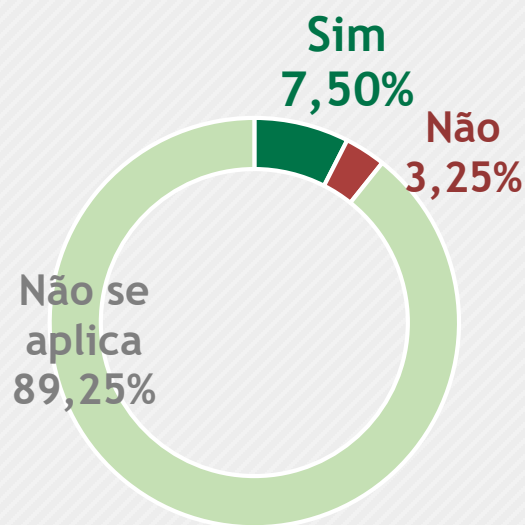
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Muito Bom	30,90%	27,70%	65,00%	24,11%	37,19%	35,90%	23,38%	33,33%
Bom	52,36%	55,40%	20,00%	56,25%	48,76%	50,00%	58,44%	48,72%
Regular	13,30%	13,62%	10,00%	15,18%	11,57%	12,82%	15,58%	11,54%
Ruim	3,43%	3,29%	5,00%	4,46%	2,48%	1,28%	2,60%	6,41%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	233	213	20	112	121	78	77	78

Top2Box 	83,26%	83,10%	85,00%	80,36%	85,95%	85,90%	81,82%	82,05%
Bottom2Box 	3,43%	3,29%	5,00%	4,46%	2,48%	1,28%	2,60%	6,41%

# 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 beneficiários não registrou reclamação na Operadora. Considerando os reclamantes, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	7,47%	8,00%	7,14%	7,95%
Não	3,47%	0,00%	4,02%	2,27%
Não se aplica	89,07%	92,00%	88,84%	89,77%
<i>Base</i>	375	25	224	176

	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Sim	5,06%	9,30%	8,85%
Não	1,90%	4,65%	3,54%
Não se aplica	93,04%	86,05%	87,61%
<i>Base</i>	158	129	113

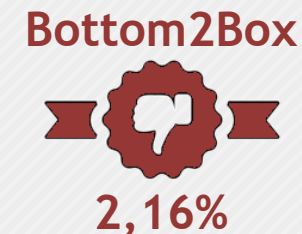
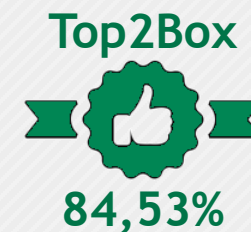
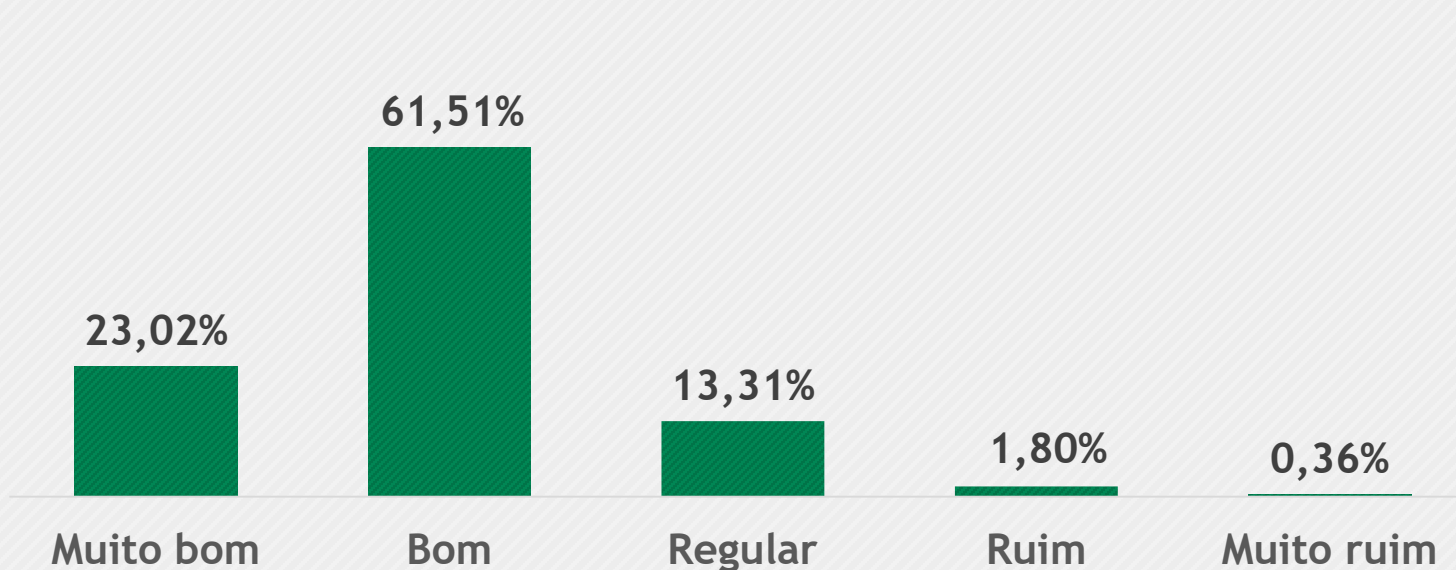
Base: 400 beneficiários  
Margem de erro: 4,9%  
Nível de confiança: 95%



# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Quase um terço não soube avaliar a questão. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela Operadora.

Nota: 122 entrevistados não avaliaram, o que representa 30,5% da amostra.

Base: 278 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

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?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Muito Bom	23,02%	22,01%	36,84%	20,75%	26,05%	29,73%	19,10%	17,95%
Bom	61,51%	62,16%	52,63%	63,52%	58,82%	55,86%	62,92%	67,95%
Regular	13,31%	13,51%	10,53%	12,58%	14,29%	13,51%	13,48%	12,82%
Ruim	1,80%	1,93%	0,00%	2,52%	0,84%	0,90%	3,37%	1,28%
Muito Ruim	0,36%	0,39%	0,00%	0,63%	0,00%	0,00%	1,12%	0,00%
<i>Base</i>	278	259	19	159	119	111	89	78

<b>Top2Box</b> 	<b>84,53%</b>	<b>84,17%</b>	<b>89,47%</b>	<b>84,27%</b>	<b>84,87%</b>	<b>85,59%</b>	<b>82,02%</b>	<b>85,90%</b>
<b>Bottom2Box</b> 	<b>2,16%</b>	<b>2,32%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,15%</b>	<b>0,84%</b>	<b>0,90%</b>	<b>4,49%</b>	<b>1,28%</b>

# AVALIAÇÃO GERAL

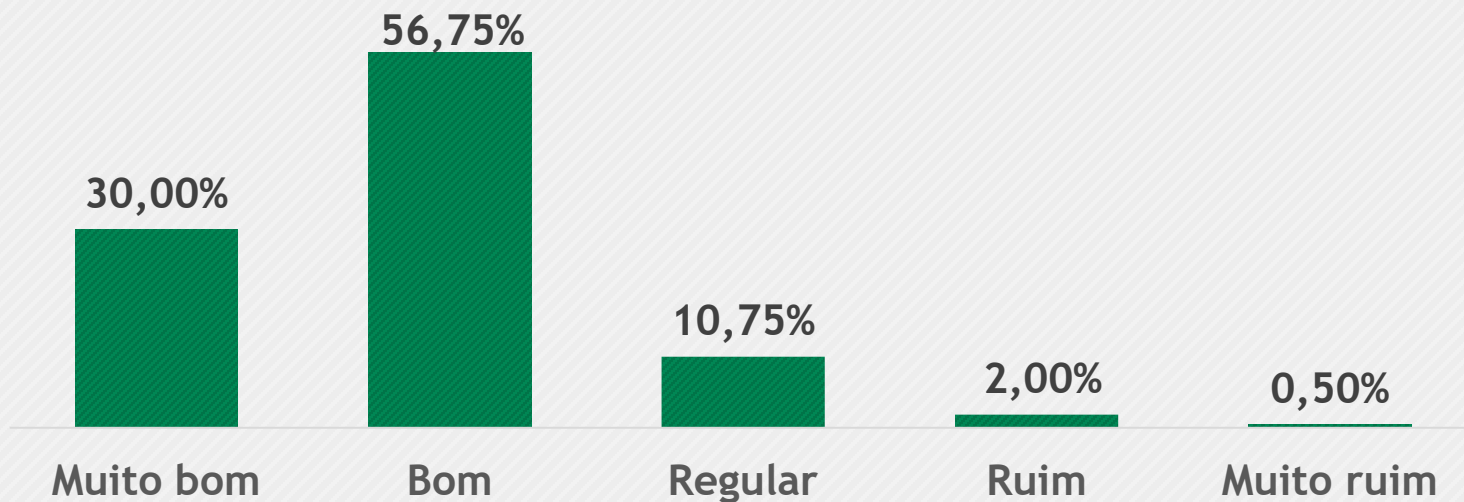


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



86,75%

Bottom2Box



2,50%

Os beneficiários estão satisfeitos em relação ao plano como um todo.  
A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Chapecó.

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

# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

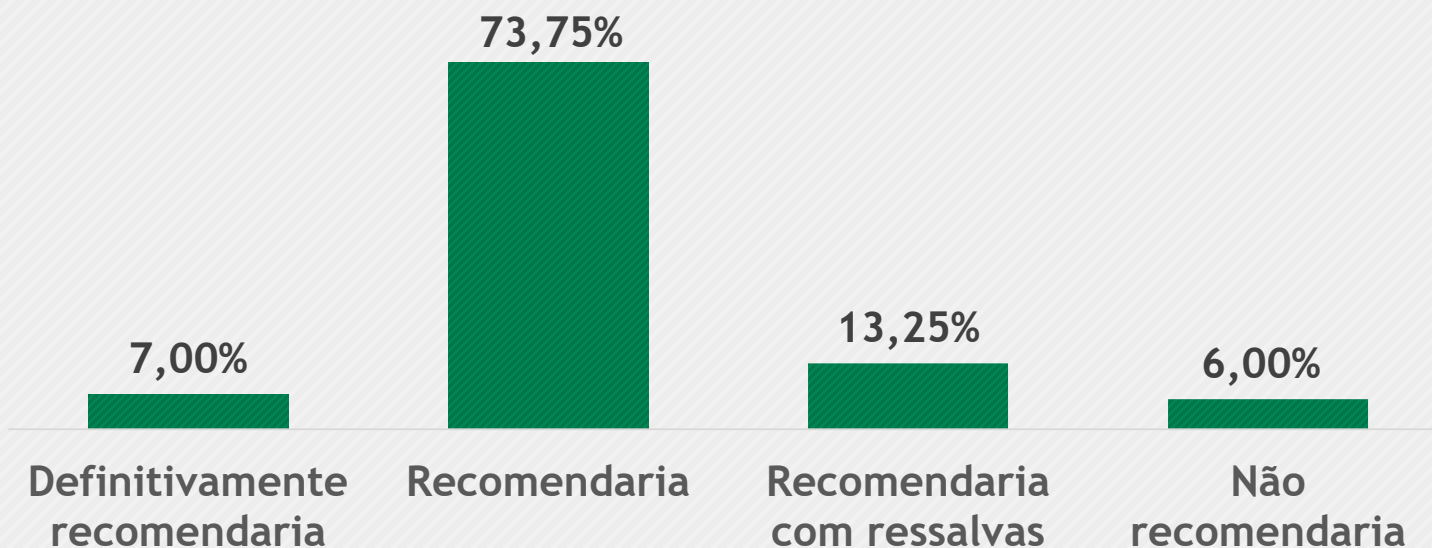
	Plano			Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
Muito Bom	30,00%	29,87%	32,00%	29,02%	31,25%	36,71%	26,36%	24,78%
Bom	56,75%	57,33%	48,00%	58,04%	55,11%	52,53%	59,69%	59,29%
Regular	10,75%	10,13%	20,00%	9,38%	12,50%	8,86%	10,08%	14,16%
Ruim	2,00%	2,13%	0,00%	3,13%	0,57%	1,27%	3,10%	1,77%
Muito Ruim	0,50%	0,53%	0,00%	0,45%	0,57%	0,63%	0,78%	0,00%
<i>Base</i>	<i>400</i>	<i>375</i>	<i>25</i>	<i>224</i>	<i>176</i>	<i>158</i>	<i>129</i>	<i>113</i>

Top2Box	86,75%	87,20%	80,00%	87,06%	86,36%	89,24%	86,05%	84,07%
Bottom2Box	2,50%	2,66%	0,00%	3,58%	1,14%	1,90%	3,88%	1,77%

# AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria\*



80,75%

Não recomendaria



6,00%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Chapecó, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 6,00% não o recomendaria.

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

\*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

# AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 40	Mais de 40
<b>Definitivamente recomendaria</b>	7,00%	6,93%	8,00%	4,91%	9,66%	10,76%	4,65%	4,42%
<b>Recomendaria</b>	73,75%	74,40%	64,00%	76,34%	70,45%	75,32%	73,64%	71,68%
<b>Recomendaria com ressalvas</b>	13,25%	12,53%	24,00%	12,50%	14,20%	10,76%	14,73%	15,04%
<b>Não recomendaria</b>	6,00%	6,13%	4,00%	6,25%	5,68%	3,16%	6,98%	8,85%
<i>Base</i>	400	375	25	224	176	158	129	113

# ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS



# ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro padrão	Limite inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	327	3,55	0,77	0,04	3,46	3,63
Frequência de atendimento de atenção imediata	206	3,62	0,73	0,05	3,52	3,72
Atenção em saúde recebida	337	4,25	0,70	0,04	4,17	4,32
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	341	4,02	0,80	0,04	3,93	4,10
Atendimento, considerando o acesso as informações	233	4,11	0,76	0,05	4,01	4,20
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	278	4,05	0,68	0,04	3,97	4,13
Avaliação do Plano	400	4,14	0,72	0,04	4,07	4,21
Recomendação	400	2,82	0,64	0,03	2,75	2,88

*\*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.*

# 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 Unimed Chapecó. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 85,02%, considerando as respostas válidas.

Quase a metade 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. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 89,80%, considerando as respostas válidas.

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 positiva. O Top2Box obtido foi de 89,61%, baseando-se nas respostas válidas.

Menos de um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 81,23%, com base nas respostas válidas.



## Conclusões

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Dois quintos dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Unimed Chapecó nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 83,26%, considerando as respostas válidas.

Um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 84,53%, considerando as respostas válidas.



## Conclusões

### AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Chapecó como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 10,75% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,50% das respostas. O Top2Box obtido foi de 86,75%.

A maioria dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Chapecó, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 6,00% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

41 3092-7505

