

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - RN 277

ANO BASE 2019

Unimed 
Erechim

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	07
04	RESULTADOS	10
05	CONCLUSÕES	45

INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Erechim contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento em atendimento aos requisitos da Resolução Normativa nº 277.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 4 do Programa de Acreditação de OPS, 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 Erechim com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Erechim, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



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.

INDICADORES

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

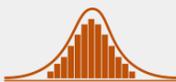
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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

Amostra total de 400 entrevistas. Margem de erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 19.673 beneficiários com 18 anos ou mais. O número total de beneficiários é de 21.342



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 20/01/2020 a 08/02/2020.

PERFIL DA AMOSTRA



PERFIL DA AMOSTRA

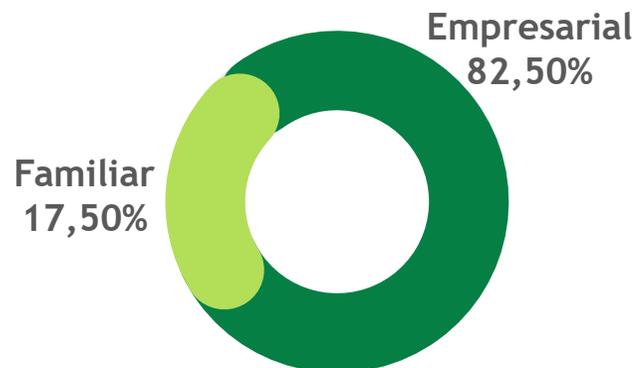
GÊNERO



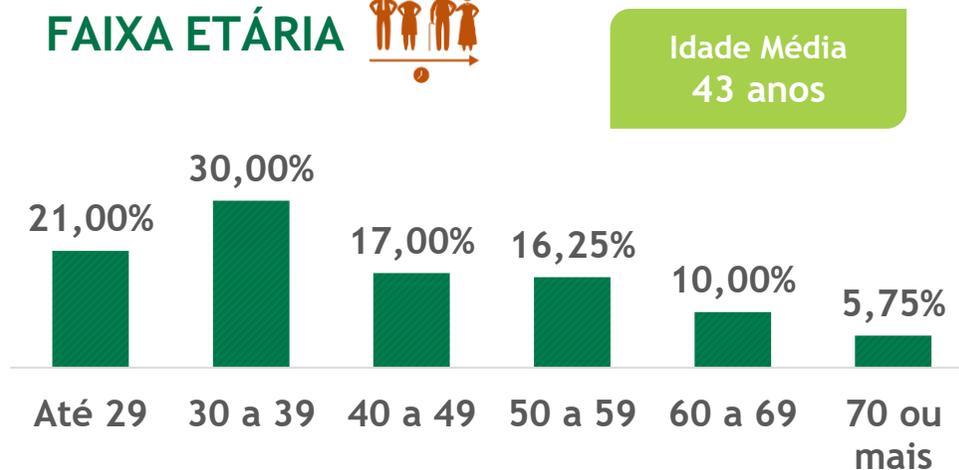
MANIFESTAÇÃO



TIPO DE PLANO



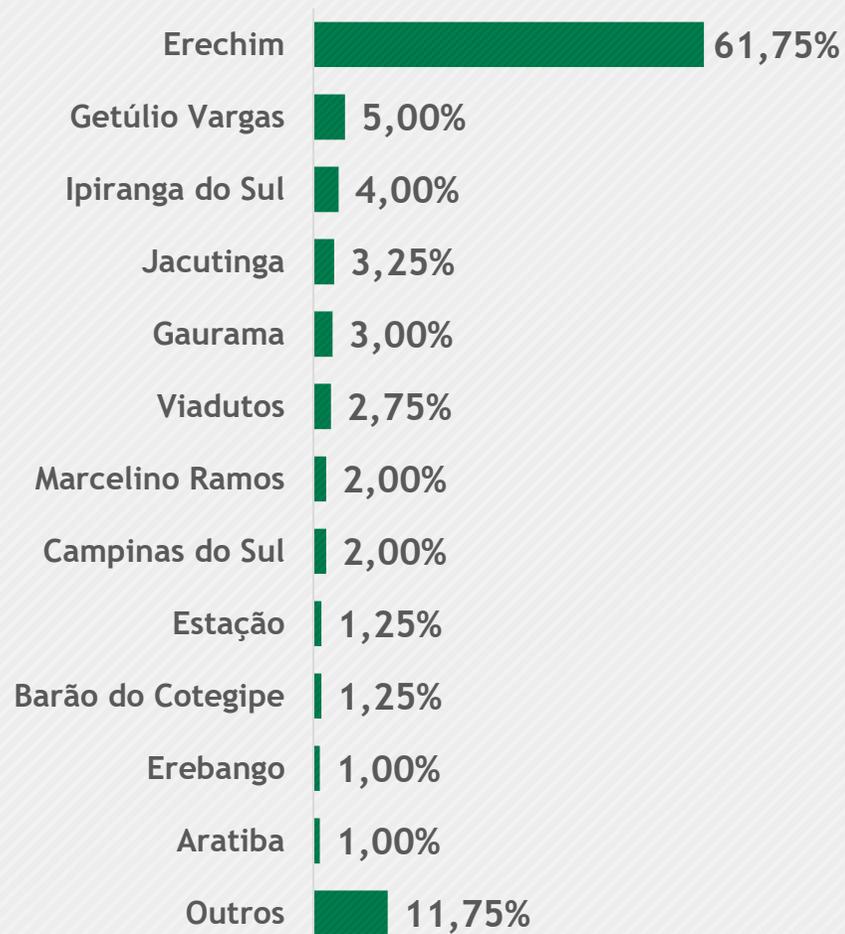
FAIXA ETÁRIA



PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE QUE RESIDE



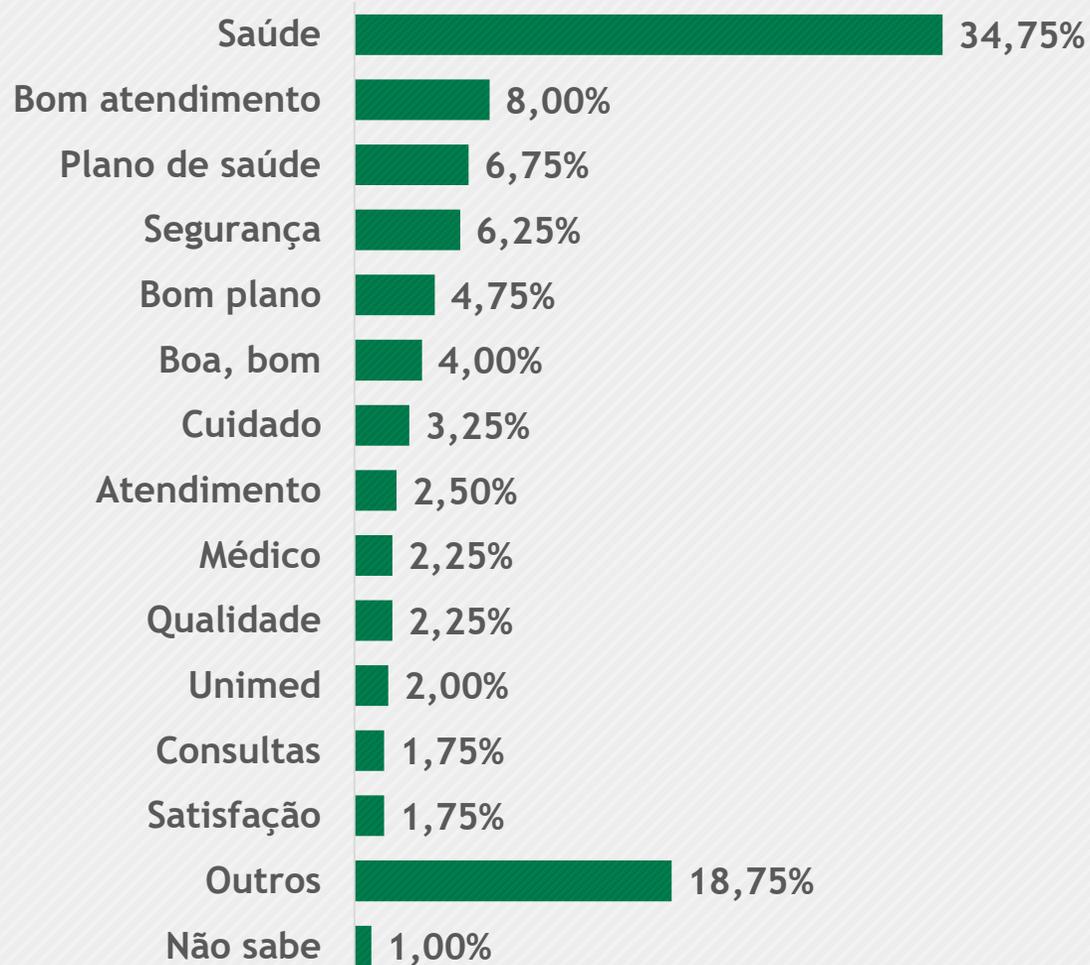


RESULTADOS

RESULTADOS



Quando eu falo em UNIMED, qual a primeira palavra que vêm a sua cabeça?



RESULTADOS



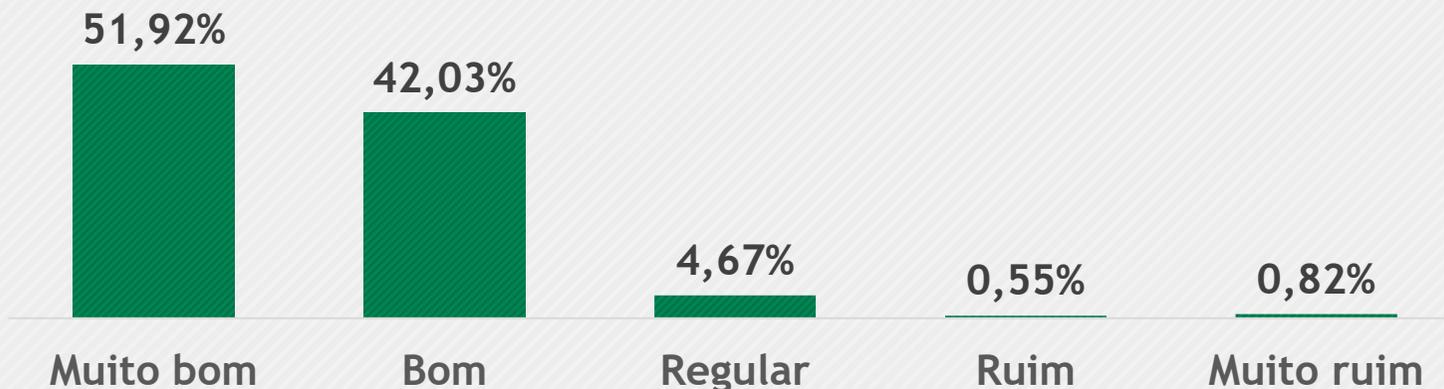
Considerando os últimos 12 meses, como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas de fisioterapia, fonoaudiologia, laboratórios e hospitais credenciados à Unimed Erechim?

Top2Box

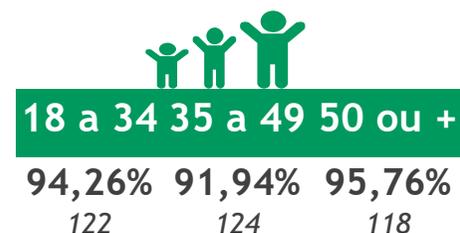
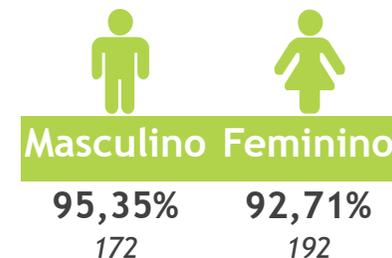
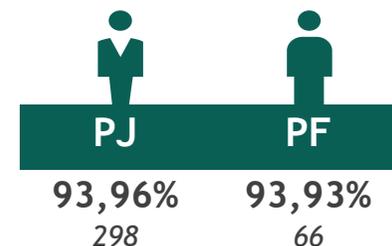
93,95%

Bottom2Box

1,37%



Top2Box Por Perfil



Base: 364*

*Entrevistados que souberam avaliar.

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Dificuldade para marcação de consultas – 5 citações
- Atendimento demorado – 4 citações
- Atendimento ruim no hospital – 4 citações
- Demora para o atendimento médico – 4 citações
- Falta de médicos credenciados – 2 citações
- Atendimento diferenciado para os pacientes particulares – 1 citação
- Atendimento médico ruim – 1 citação
- Postura dos atendentes – 1 citação

RESULTADOS



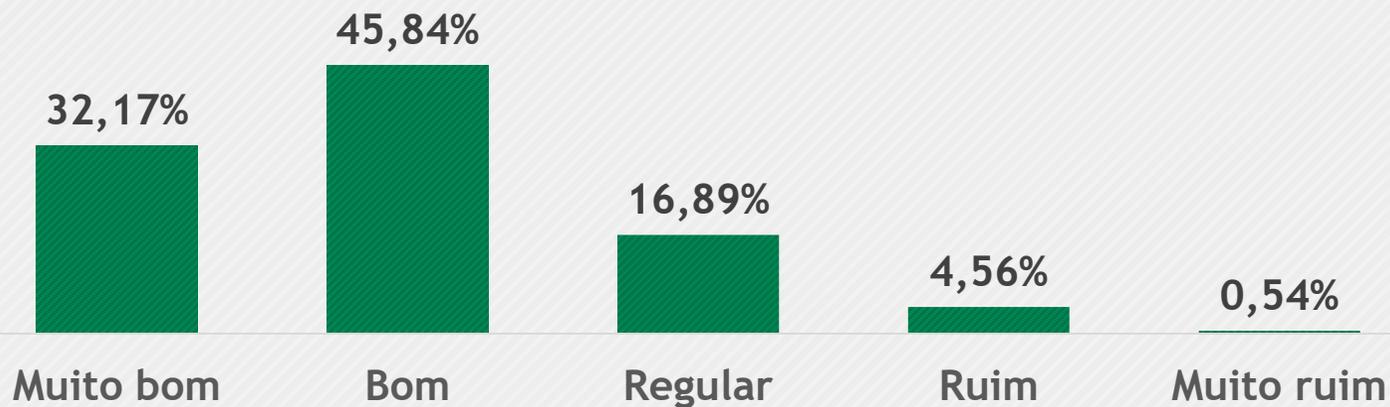
Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?

Top2Box

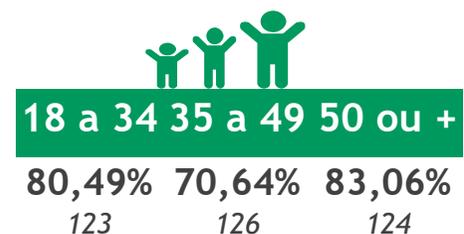
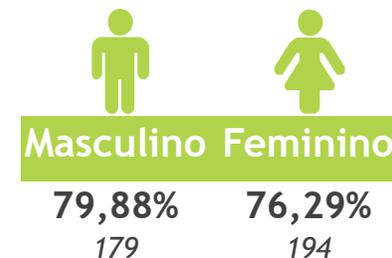
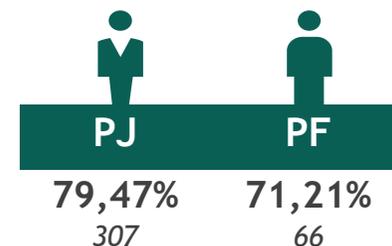
78,01%

Bottom2Box

5,10%



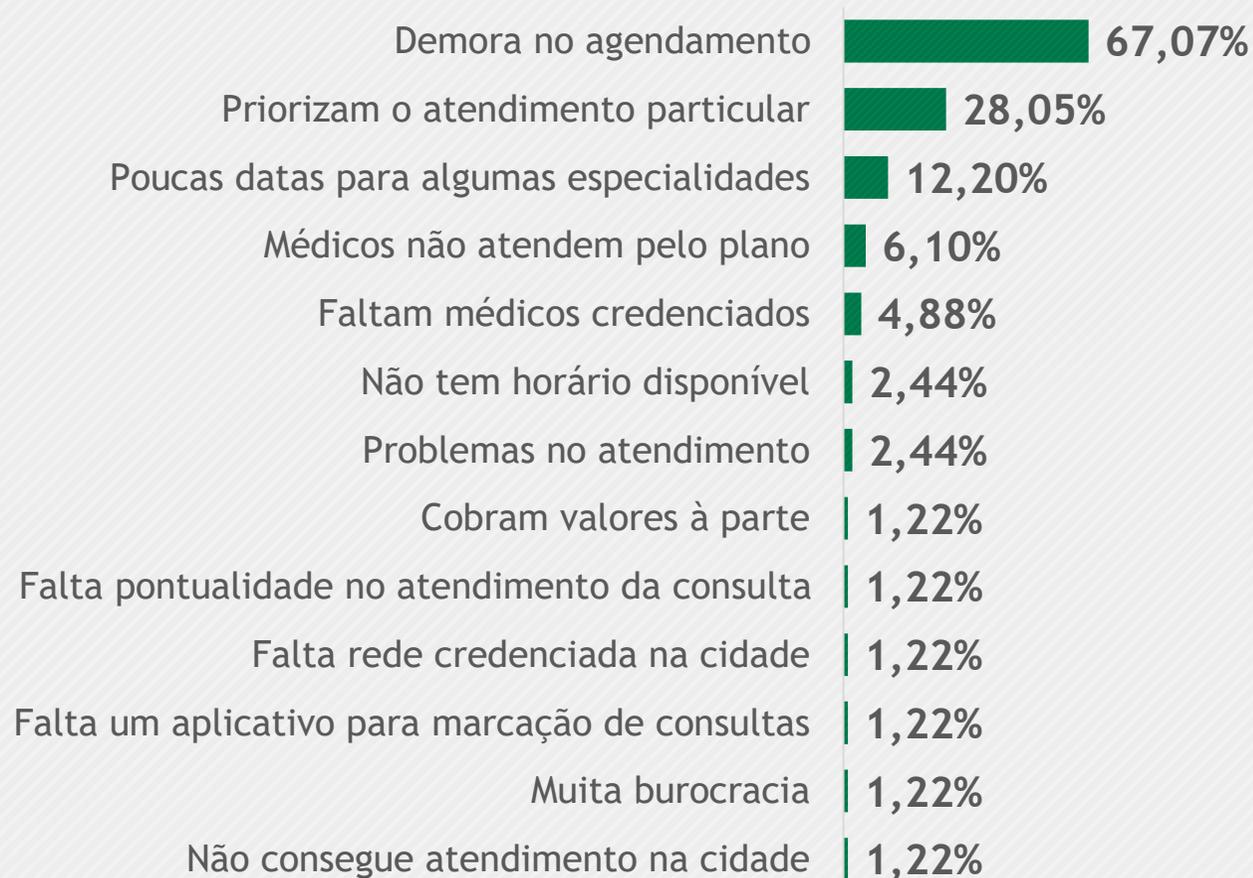
Top2Box Por Perfil



Base: 373*

*Entrevistados que souberam avaliar.

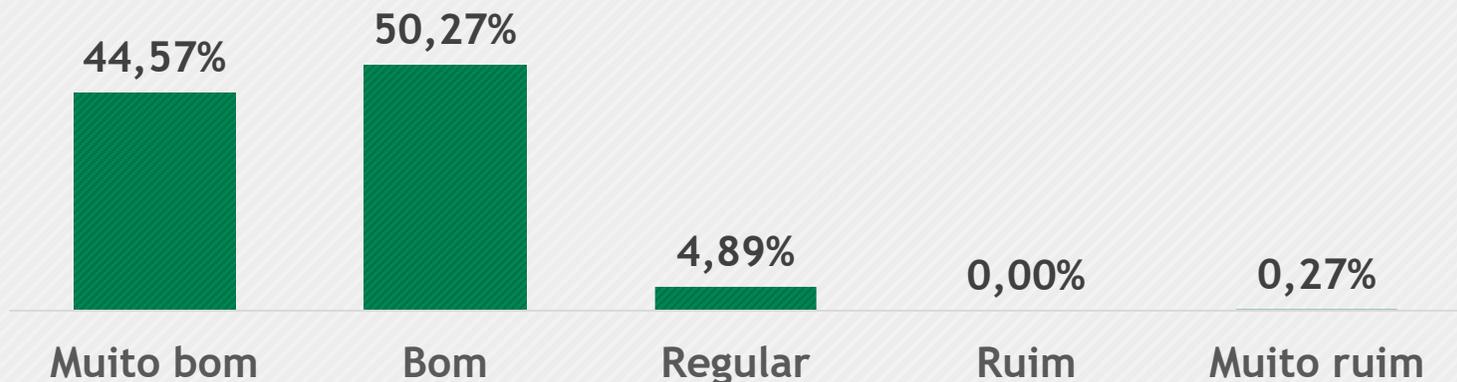
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?



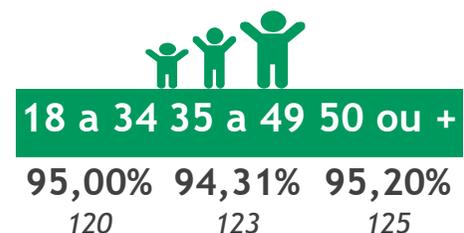
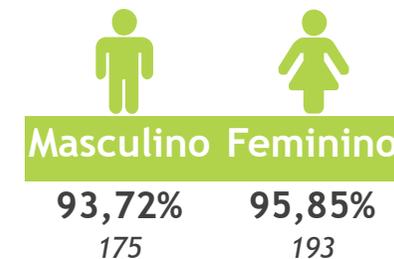
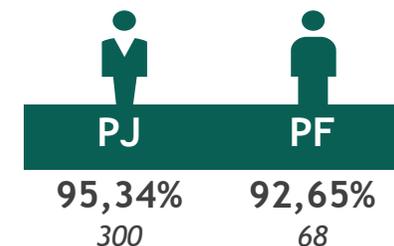
RESULTADOS



Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?



Top2Box Por Perfil



Base: 368*

*Beneficiários que realizaram a marcação de exames complementares e avaliaram.

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Demora no agendamento – 10 citações
- Não consegue marcar alguns exames – 4 citações
- Priorizam o atendimento particular – 3 citações
- Demora no autorização – 1 citação
- Direcionamento para os laboratórios da Unimed – 1 citação
- Falta pontualidade no atendimento – 1 citação
- Médicos não atendem pelo plano – 1 citação
- Não tem acesso a muitos exames – 1 citação

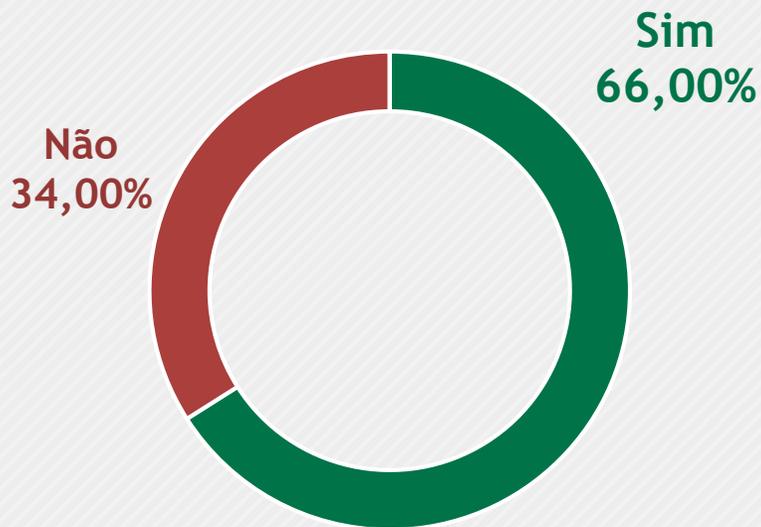
RESULTADOS



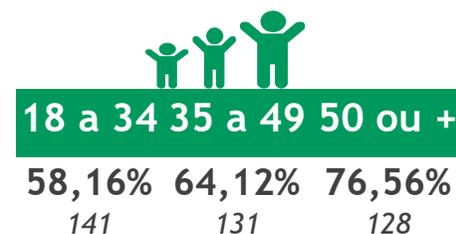
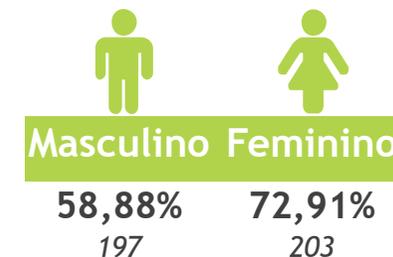
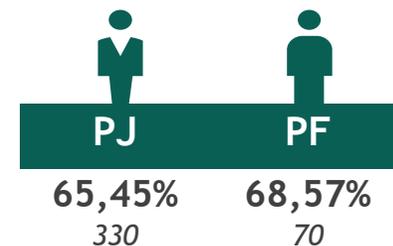
RU



Nos últimos 12 meses, você utilizou o Laboratório Unimed?



% de Sim Por Perfil



RESULTADOS



Como avalia o atendimento prestado pelo Laboratório Unimed?

Top2Box

98,49%

Bottom2Box

0,00%

79,55%



Muito bom

18,94%



Bom

1,52%

Regular

0,00%

Ruim

0,00%

Muito ruim

Top2Box Por Perfil



PJ

98,61%
216



PF

97,92%
48



Masculino

100,00%
116



Feminino

97,30%
148



18 a 34 35 a 49 50 ou +

100,00%
82

98,81%
84

96,94%
98

Base: 264*

*Beneficiários que utilizaram o Laboratório Unimed e avaliaram.

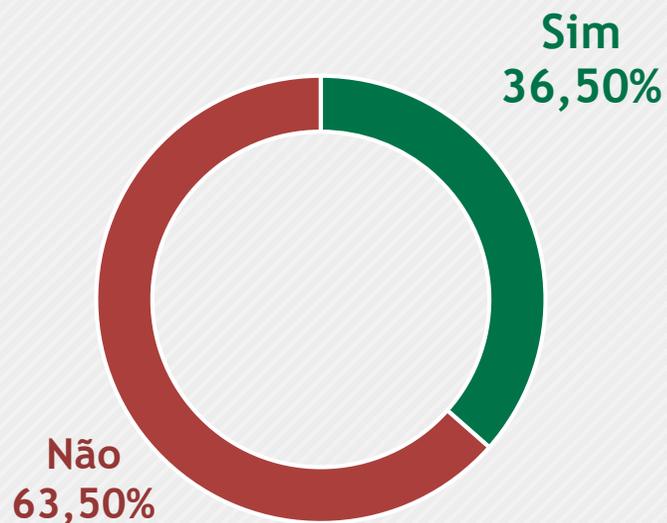
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Demora no atendimento – 3 citações
- Laboratório estava desorganizado – 1 citação
- Faltam explicações sobre os exames – 1 citação

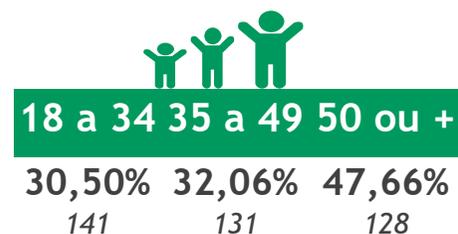
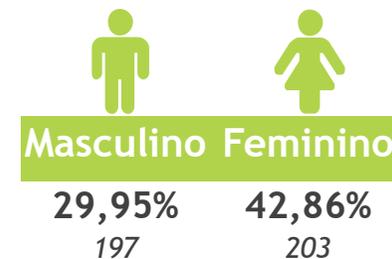
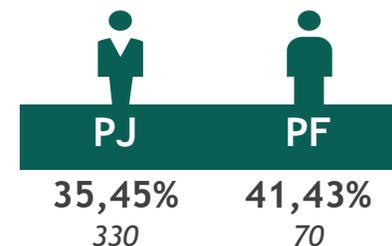
RESULTADOS



Nos últimos 12 meses, você utilizou a Clínica de Imagem da Unimed Erechim?



% de Sim Por Perfil



RESULTADOS



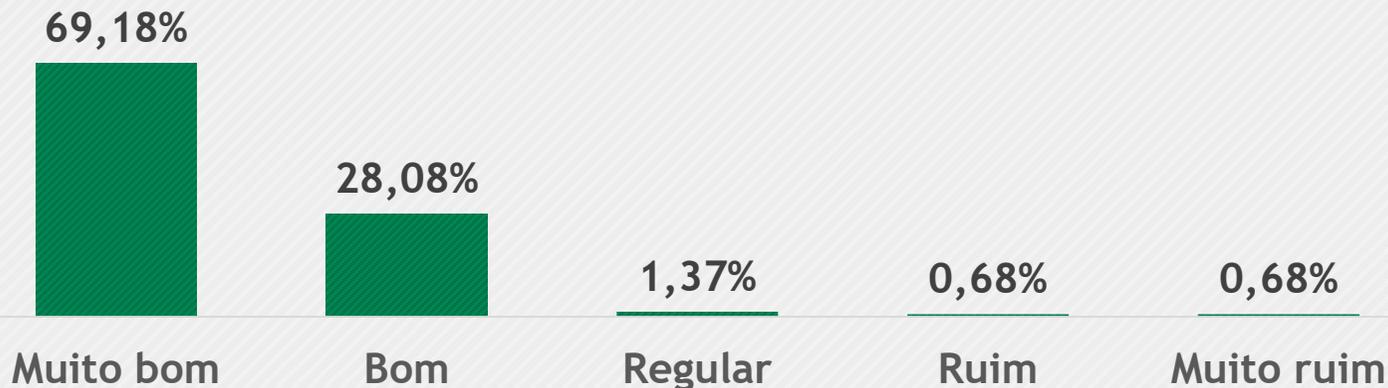
Como avalia o atendimento prestado pela Clínica de Imagem da Unimed Erechim?

Top2Box

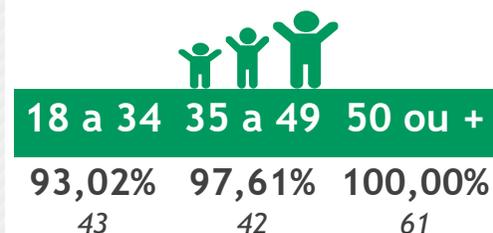
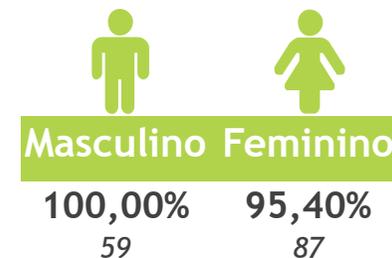
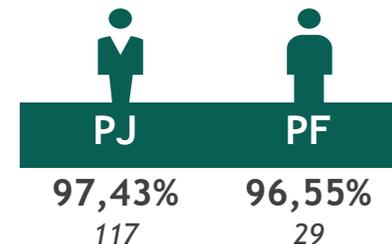
97,26%

Bottom2Box

1,36%



Top2Box Por Perfil



Base: 146*

*Beneficiários que utilizaram a Clínica de Imagem da Unimed Erechim e avaliaram.

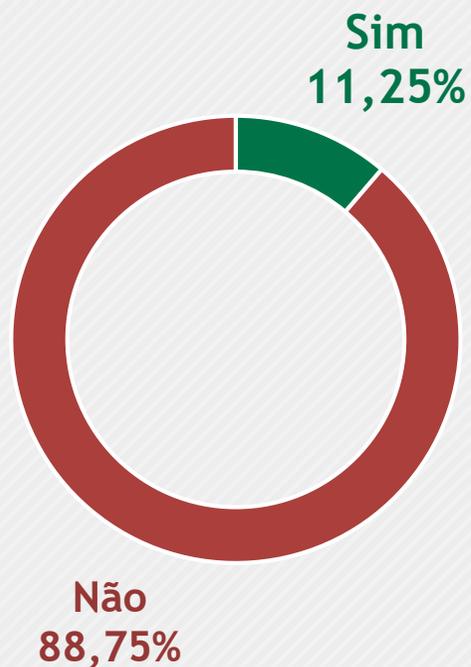
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Demora no atendimento – 1 citação
- Demora na entrega dos resultados – 1 citação
- Houve erro no resultado do exame – 1 citação
- Profissionais desqualificados – 1 citação
- Passam informações equivocadas na hora da marcação da consulta – 1 citação

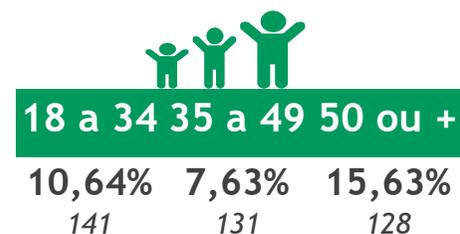
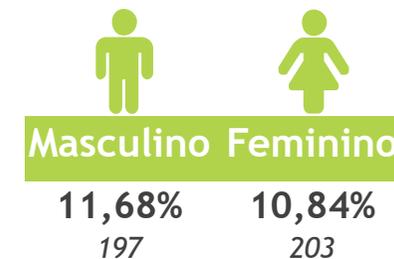
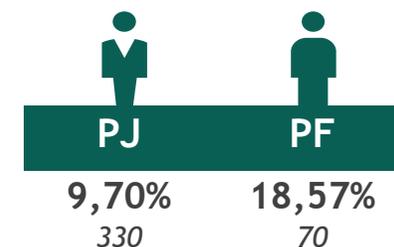
RESULTADOS



Nos últimos 12 meses, você utilizou a Clínica de Fisioterapia da Unimed Erechim?



% de Sim Por Perfil



RESULTADOS



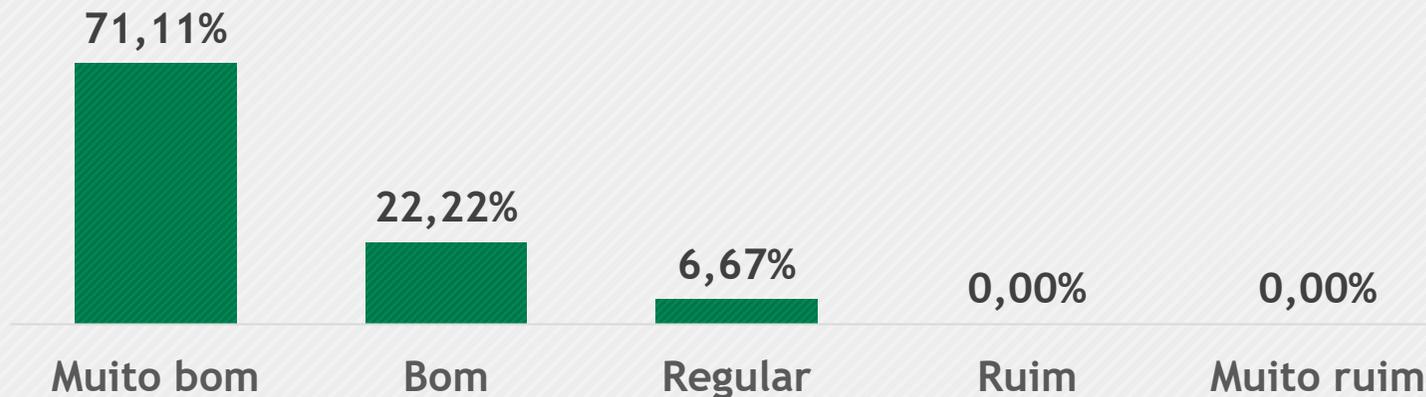
Como avalia o atendimento prestado pela Clínica de Fisioterapia da Unimed Erechim?

Top2Box

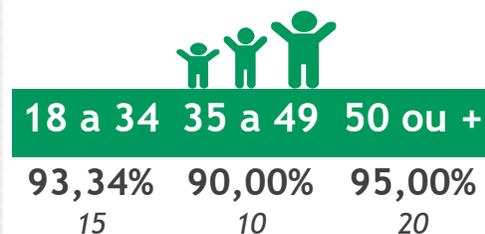
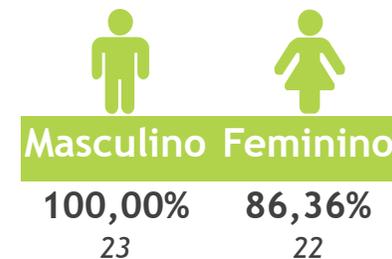
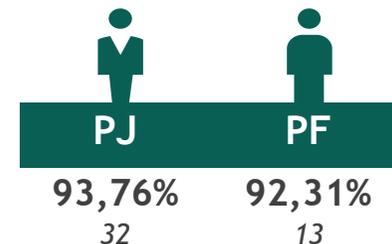
93,33%

Bottom2Box

0,00%



Top2Box Por Perfil



Base: 45*

*Beneficiários que utilizaram a Clínica de Fisioterapia da Unimed Erechim e avaliaram.

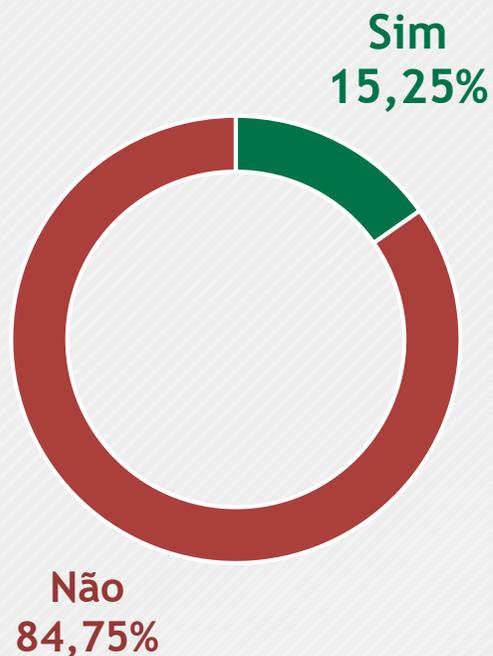
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Considera fraca as atividades dispensadas aos clientes de fisioterapia – 1 citação
- Falta de horário disponível – 1 citação
- Variação na qualidade dos atendimentos – 1 citação

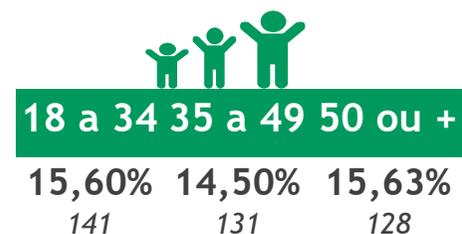
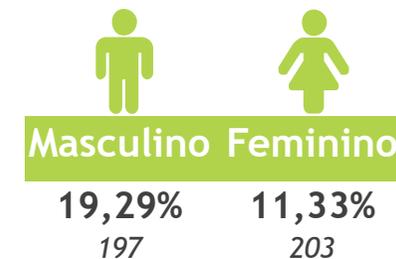
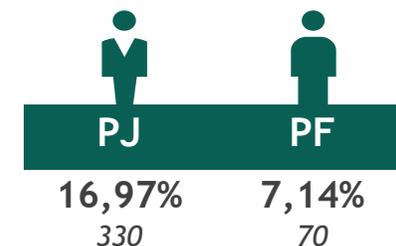
RESULTADOS



Nos últimos 12 meses, você utilizou o Hospital da Unimed?



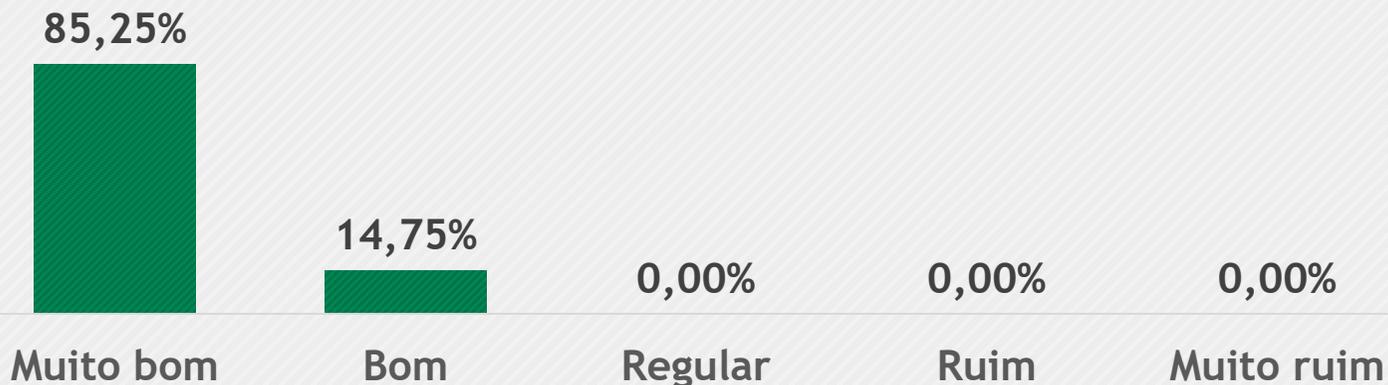
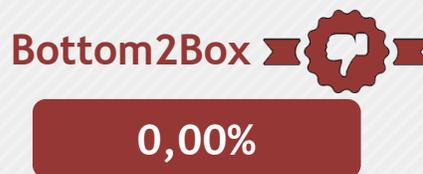
% de Sim Por Perfil



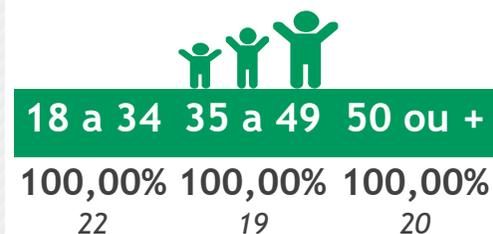
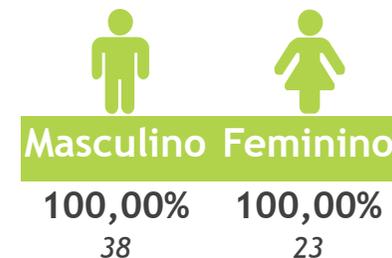
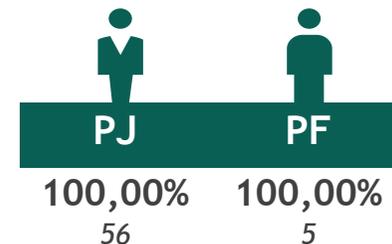
RESULTADOS



Como avalia o atendimento prestado pelo Hospital da Unimed?



Top2Box Por Perfil

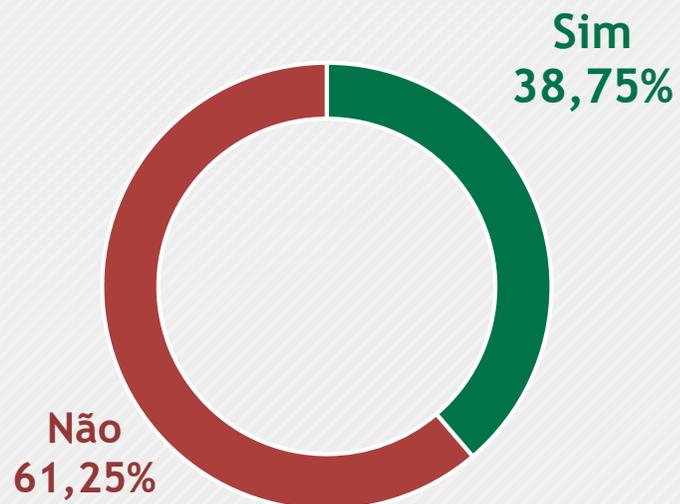


Base: 61*
*Beneficiários que utilizaram Hospital da Unimed Erechim e avaliaram.

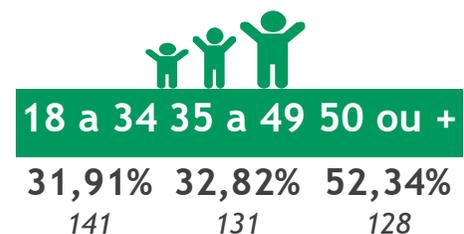
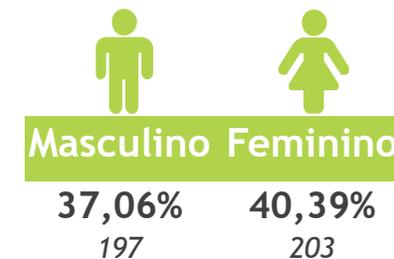
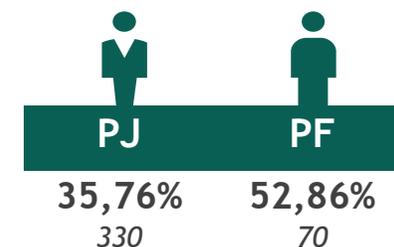
RESULTADOS



Nos últimos 12 meses, você utilizou as Farmácias Unimed?



% de Sim Por Perfil



RESULTADOS



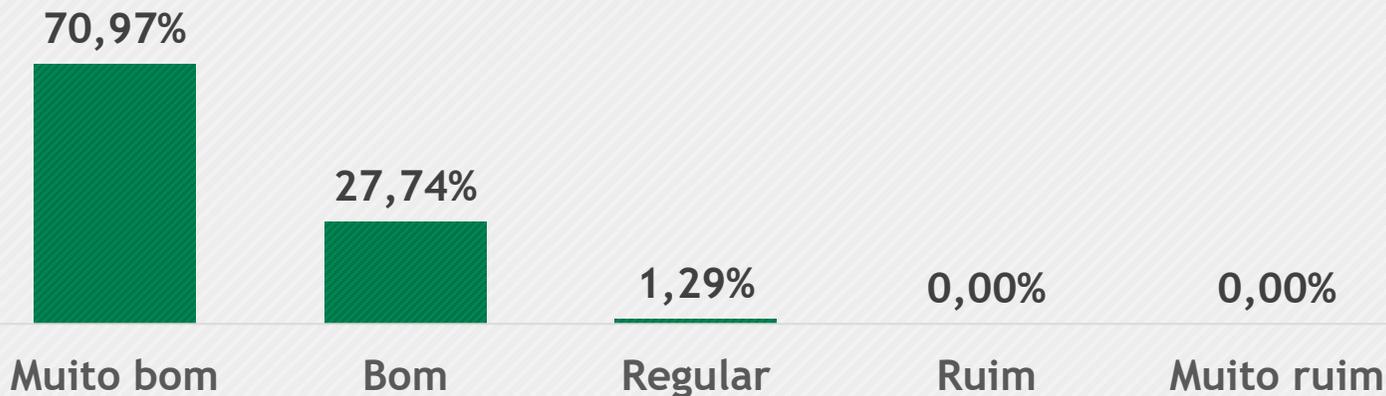
Como avalia o atendimento prestado pelas Farmácias Unimed?

Top2Box

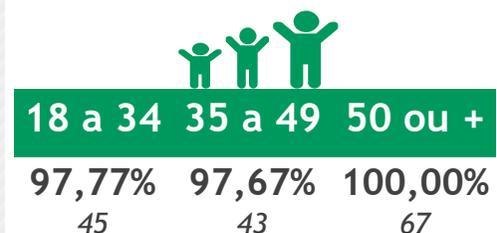
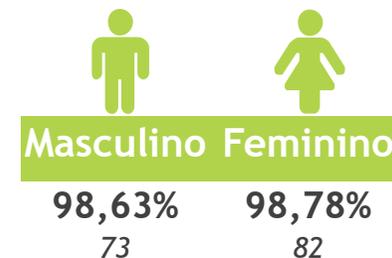
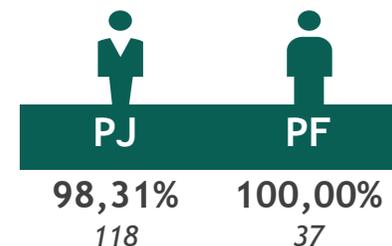
98,71%

Bottom2Box

0,00%



Top2Box Por Perfil



Base: 155*

*Beneficiários que utilizaram as Farmácias Unimed e avaliaram.

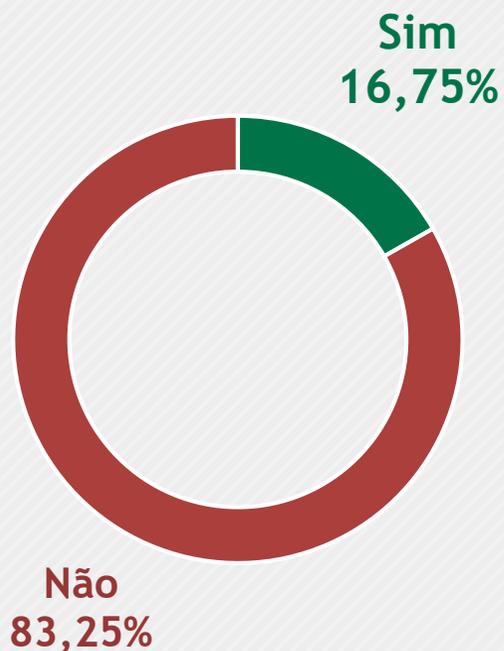
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Medicamento bem acima do valor de outras farmácias – 1 citação
- Valores elevados – 1 citação

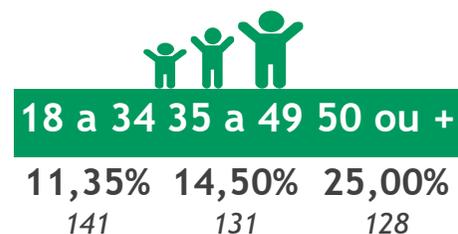
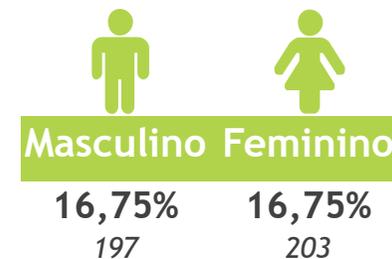
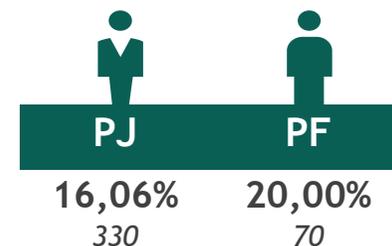
RESULTADOS



Nos últimos 12 meses, você utilizou os Programas de Atenção à Saúde da Unimed (Medicina Preventiva)?



% de Sim Por Perfil



RESULTADOS



Como avalia o atendimento prestado pelos Programas de Atenção à Saúde da Unimed (Medicina Preventiva)?

Top2Box

98,49%

Bottom2Box

0,00%

63,64%

34,85%

1,52%

0,00%

0,00%

Muito Bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim

Top2Box Por Perfil



PJ

98,08%
52



PF

100,00%
14



Masculino

96,97%
33



Feminino

100,00%
33



18 a 34 35 a 49 50 ou +

100,00% 94,74% 100,00%
16 19 31

Base: 66*

*Beneficiários que utilizaram o Programa de Atenção à Saúde da Unimed Erechim e avaliaram.

RESULTADOS



(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Desinteresse no atendimento, tem muita gente para atender – 1 citação

RESULTADOS



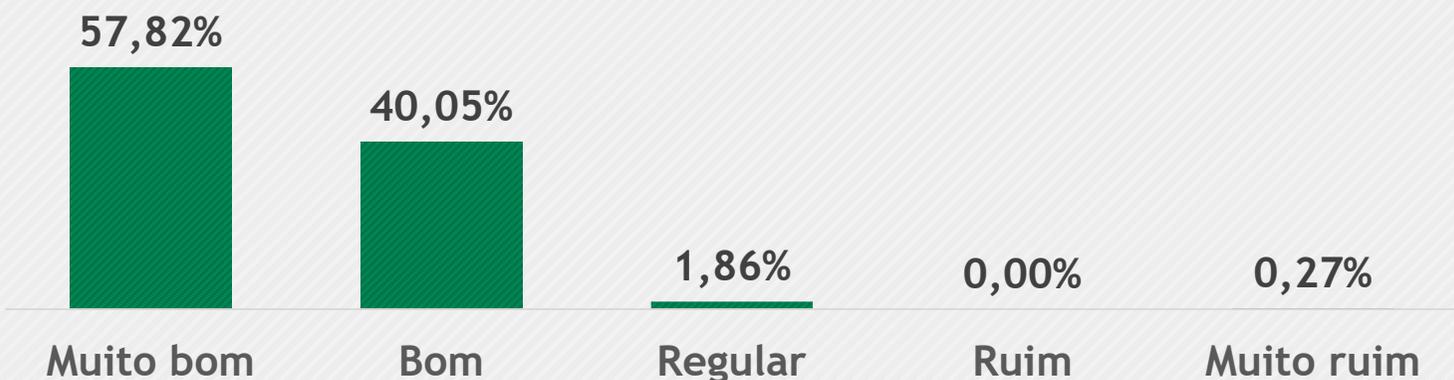
Como avalia a sua satisfação em relação ao atendimento prestado pela UNIMED ERECHIM na recepção, setor de autorizações, ouvidoria, atendimento telefônico, relacionamento com o cliente e área comercial?

Top2Box

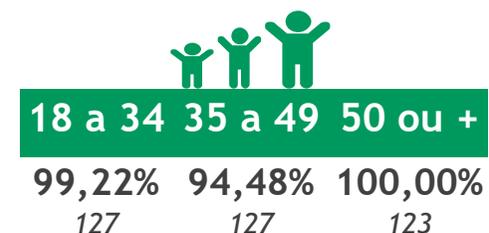
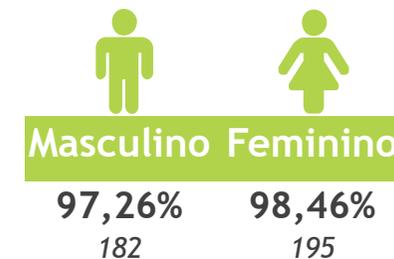
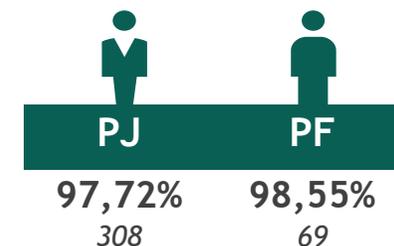
97,87%

Bottom2Box

0,27%



Top2Box Por Perfil



Base: 377*

*Entrevistados que souberam avaliar.

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Demora na marcação de consultas - 1 citação
- Demora no retorno - 1 citação
- Demora para liberar os exames, precisou ligar mais de uma vez - 1 citação
- Falta de profissionalismo das atendentes da recepção - 1 citação
- Muito demorado - 1 citação
- Não foi bem atendido na recepção - 1 citação
- Não foi bem atendido pela Unimed Erechim - 1 citação
- O plano não oferece atendimento em algumas especialidades - 1 citação
- Preciso várias vezes de consulta e toda vez tem erro no sistema - 1 citação
- Preço alto da consulta com psicólogo - 1 citação
- Priorizam o atendimento particular - 1 citação



1% dos beneficiários realizou alguma manifestação para a Unimed Erechim:

Como avalia a sua satisfação em relação ao atendimento da sua solicitação, independente da resposta obtida?

Bom - 3
Regular - 1

Base: 4

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

Considera que não condiz pagar um valor extra por uma internação sendo que já paga um plano caro - 1

Base: 1

Resultados apresentados em números absolutos devido ao tamanho da base de respondentes.

Como avalia a solução dada pela Unimed para a sua solicitação?

Regular - 3
Muito ruim - 1

Base: 4

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Discorda da negativa - 1 citação
- Não foi atendida da maneira como precisava - 1 citação
- Não ficou satisfeita em pagar um valor extra pela internação e entrou em contato com a ouvidoria, mas não obteve solução - 1 citação
- Teve dificuldade de conseguir a liberação para tratamento oftalmológico - 1 citação

Base: 4

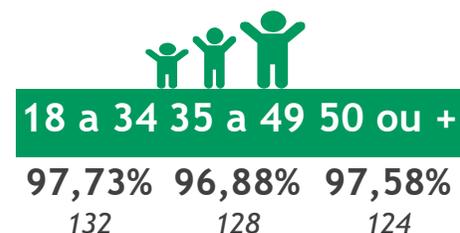
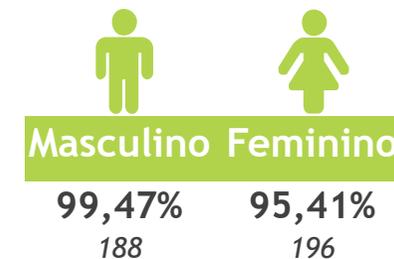
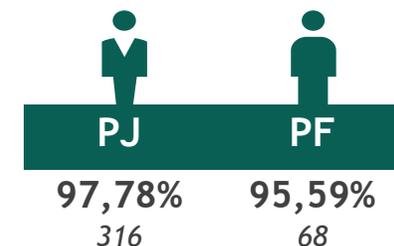
RESULTADOS



Considerando os últimos 12 meses, como avalia a sua satisfação geral com a Unimed Erechim?



Top2Box Por Perfil



Base: 384*

*Entrevistados que souberam avaliar

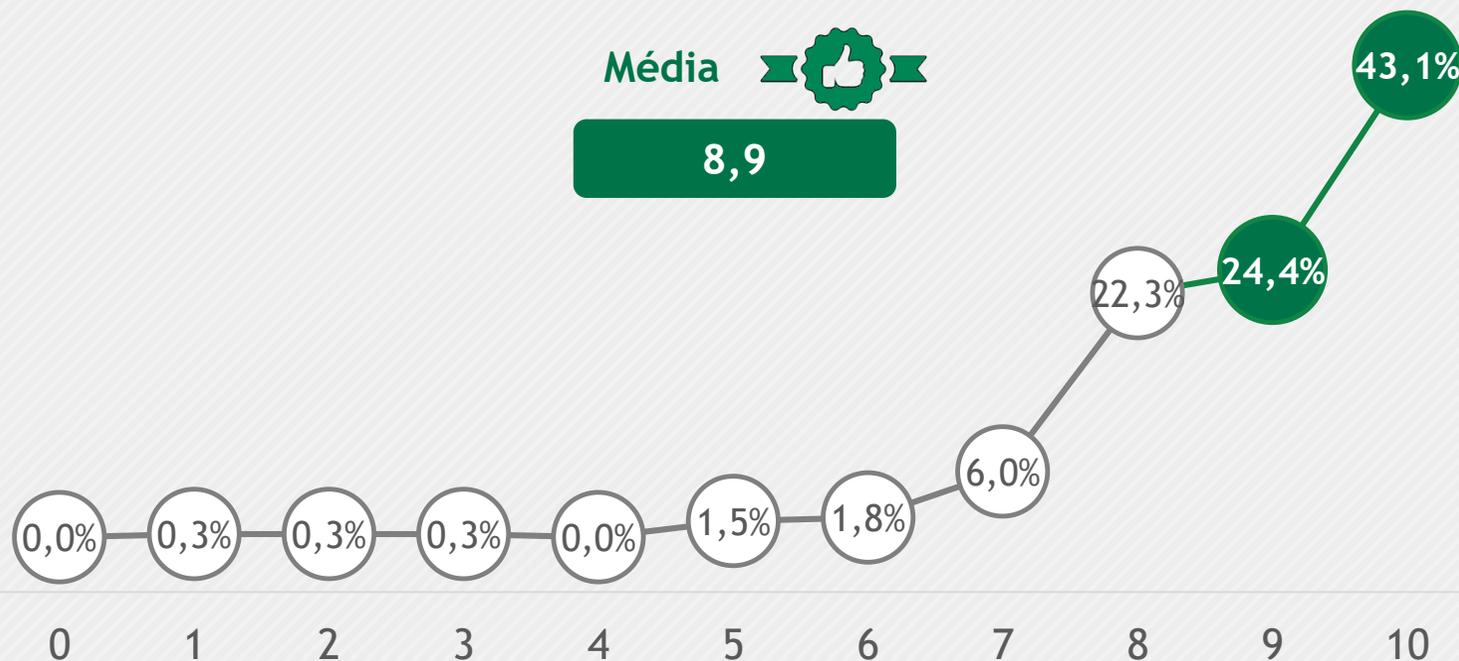
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Amplitude do plano - 1 citação
- Atendimento não satisfatório - 1 citação
- Dificuldade na inclusão de dependentes - 1 citação
- Faltam especialidades - 1 citação
- Há muita demora em todos os processos - 1 citação
- Não consegui atendimento pois estava sem a carteirinha - 1 citação
- Não tem opções de atendimento na cidade - 1 citação
- Quando precisa de consulta precisa esperar muito tempo para agendar - 1 citação
- Teve dificuldade de conseguir a liberação para tratamento oftalmológico - 1 citação
- Valor alto, não condiz com o atendimento - 1 citação

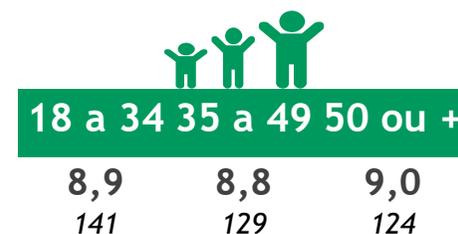
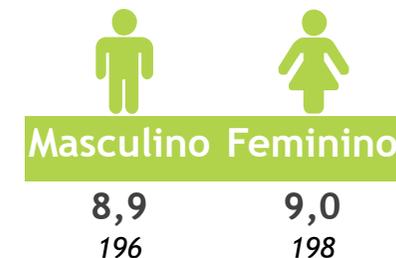
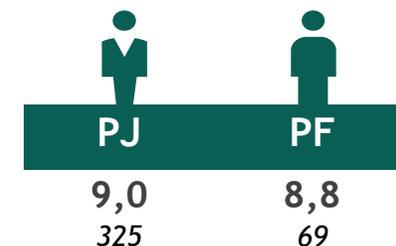
RESULTADOS



Agora utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa nada provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de indicar a Unimed Erechim para um amigo ou familiar?



Média Por Perfil



Base: 394*
*Entrevistados que souberam informar.

NPS (Net Promoter Score)

Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.

O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

“Utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa nada provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de indicar a Unimed Erechim para um amigo ou familiar?”

Os clientes são classificados de três maneiras:

Detratores (notas de 0 a 6)

São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.

Neutros (notas 7 e 8)

Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.

Promotores (notas 9 e 10)

Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

% Clientes Promotores

-

% Clientes Detratores

=

NPS

NPS (Net Promoter Score)



Zona de Excelência (76-100): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.



Zona de Qualidade (51-75): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.



Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.



Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

NPS (Net Promoter Score)

Detratores

Neutros

Promotores



266 Promotores 67,5%

112 Neutros 28,3%

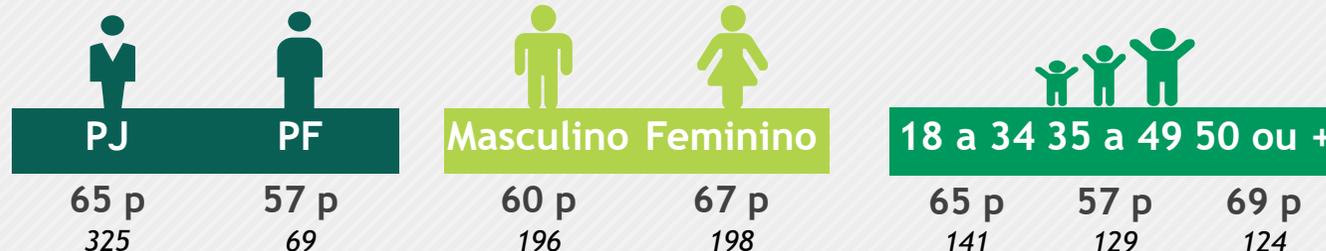
16 Detratores 4,2%

Net Promoter Score (NPS)



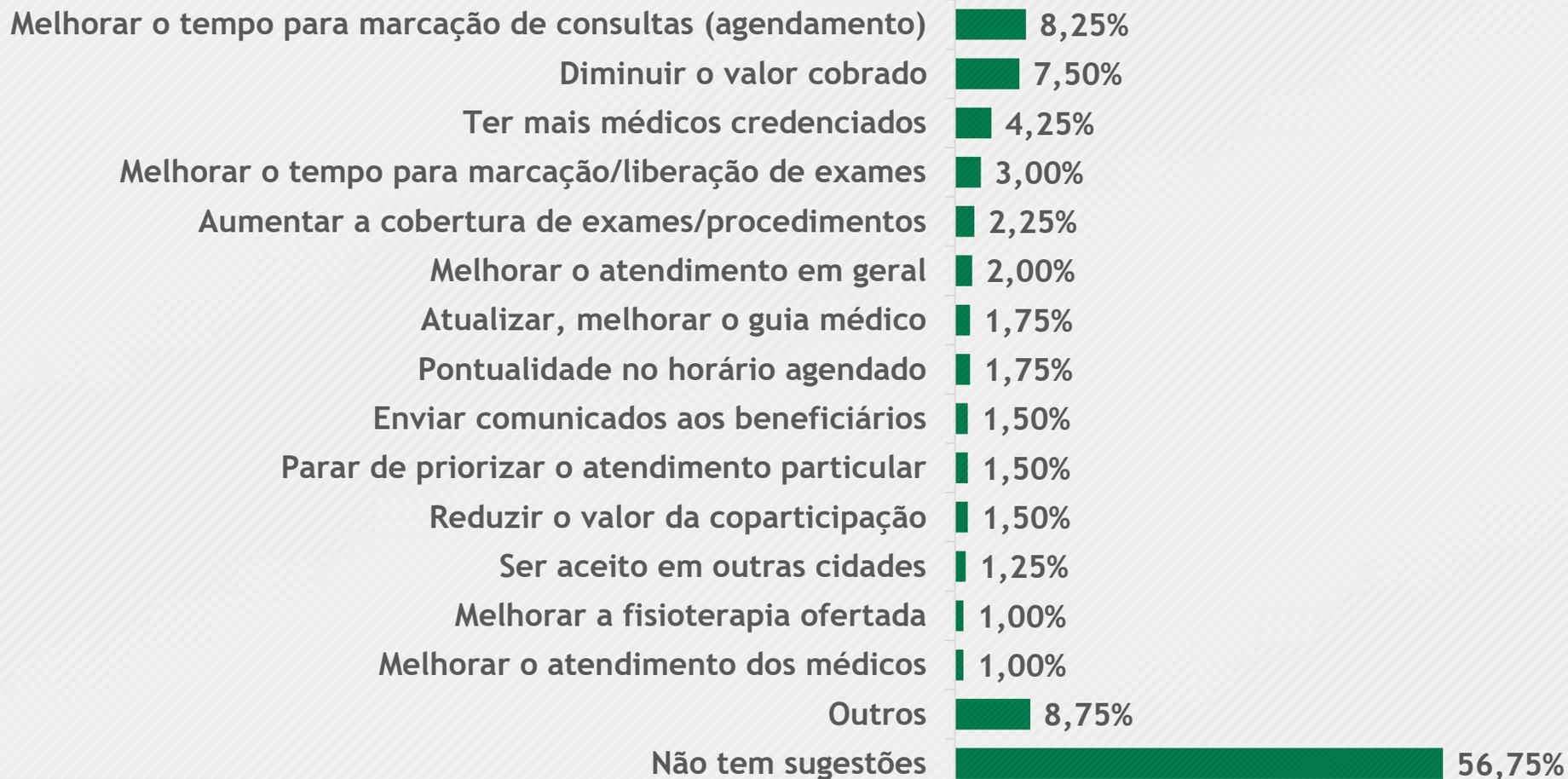
63 pontos

Zona de Qualidade





Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Erechim?



CONCLUSÕES





CONCLUSÕES

PERFIL DA AMOSTRA

O perfil dos beneficiários da Unimed Erechim é composto por ambos os gêneros.

Considerando que a amostra contempla apenas beneficiários com 18 anos ou mais, a idade média dos entrevistados é de 43 anos.

TOP OF MIND

O nome UNIMED provoca lembranças neutras ou positivas nos entrevistados. Dentre as recordações isentas surgem as relativas à própria missão ou objeto da organização: saúde, plano de saúde.

Os atributos positivos ligados aos resultados ou processos são: bom atendimento, segurança, bom plano, etc.



Conclusões

SERVIÇOS

No geral, os beneficiários estão satisfeitos com o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas de fisioterapia, fonoaudiologia, laboratórios e hospitais credenciados à Unimed Erechim.

A facilidade para marcação de consultas alcançou o menor Top2Box entre os quesitos avaliados, com 78,01%. Os beneficiários alegam que há demora no agendamento e prioridade na marcação para consultas particulares.

A facilidade para a marcação de exames complementares é bem avaliada, com Top2Box de 94,84%.

No geral, os beneficiários estão satisfeitos com os recursos próprios e os canais de atendimento da Unimed Erechim. Todos os itens alcançaram Top2Box superior a 90%.



Conclusões

SATISFAÇÃO GERAL

A satisfação geral com o plano da Unimed Erechim é elevada, com 97,39% de Top2Box.

O NPS foi de 63 pontos, posicionado a marca na Zona de Qualidade, as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

