Pesquisa Quantitativa
SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS
RELATÓRIO COMPLEMENTAR

Unimed Erechim

Ano Base 2020

Zoom Inteligência em Pesquisas

Índice

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 05
IMAGEM E PERCEPÇÃO	slide 08
REDE CREDENCIADA	slide 12
ACESSO AOS SERVIÇOS	slide 19
SATISFAÇÃO GERAL	slide 34
CONCLUSÕES	slide 43

zoom

Introdução

A Unimed Erechim contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da ANS – Agência Nacional de Saúde, 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.

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

Contratante

Unimed Erechim-cooperativa de Serviços de Saúde Ltda
Registrada sob n.º 357022 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

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.

Universo e Público-Alvo

19.991 beneficiários do plano da Unimed Erechim , com de 18 anos de idade ou mais.

Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Período da Coleta:

11/01/2021 a 22/01/2021.

INDICADORES

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

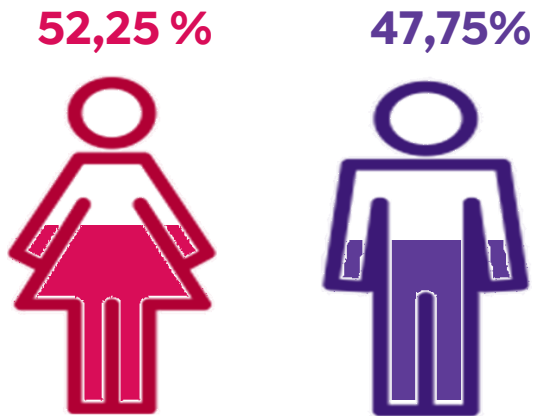
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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

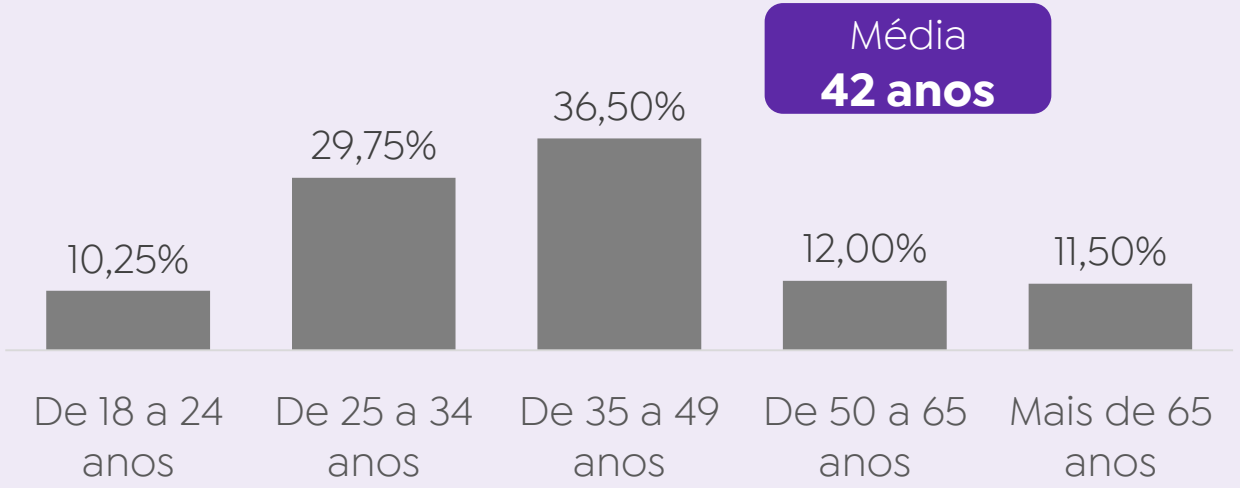
Perfil da Amostra

Perfil da Amostra

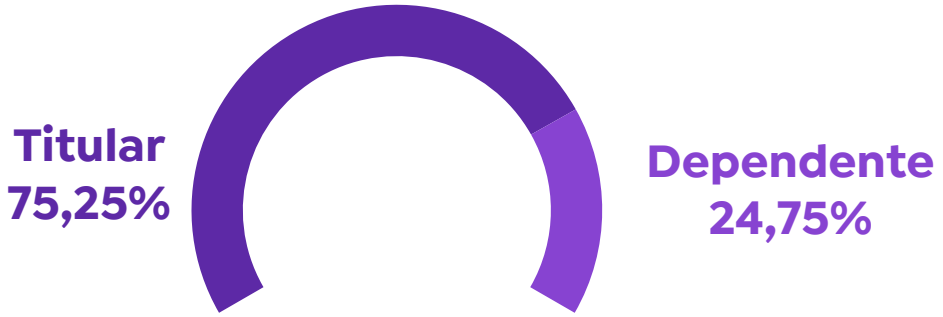
Gênero



Faixa Etária



Perfil

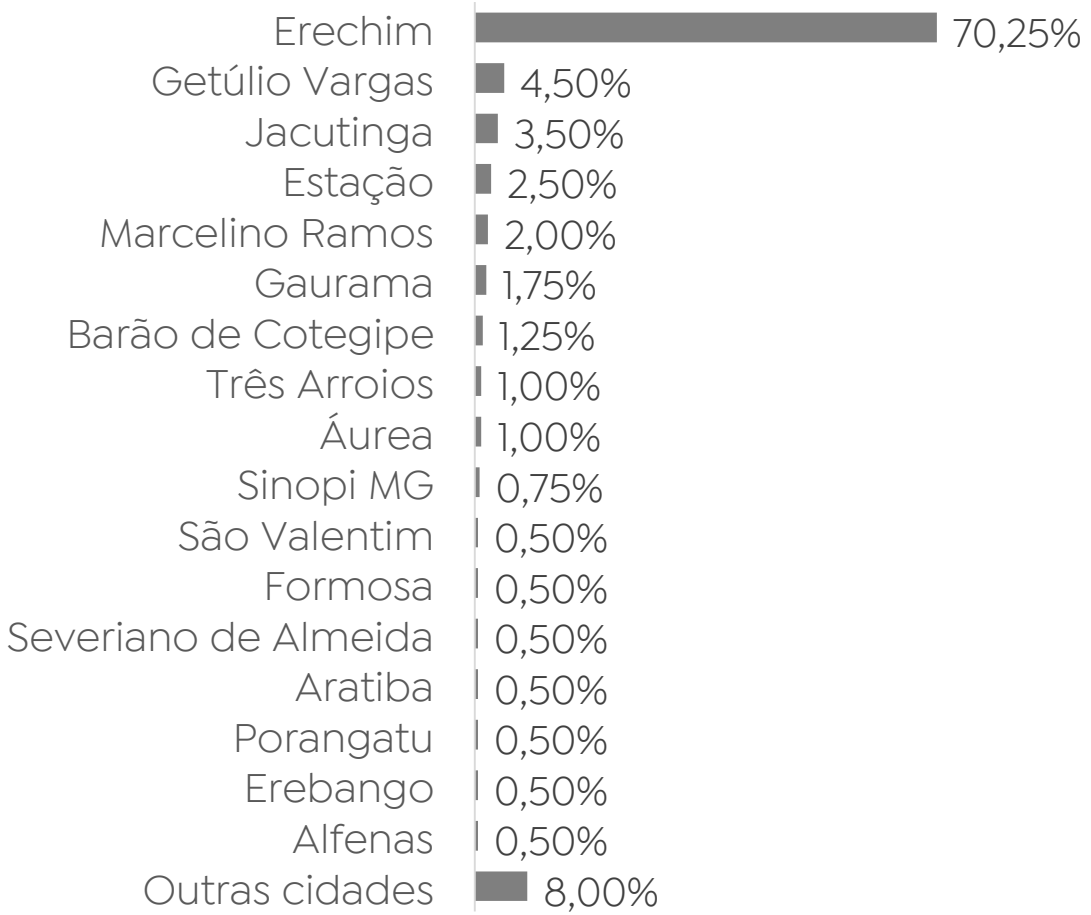


Tipo de Plano

Resposta Única
Base: 400 beneficiários

Perfil da Amostra

Cidade

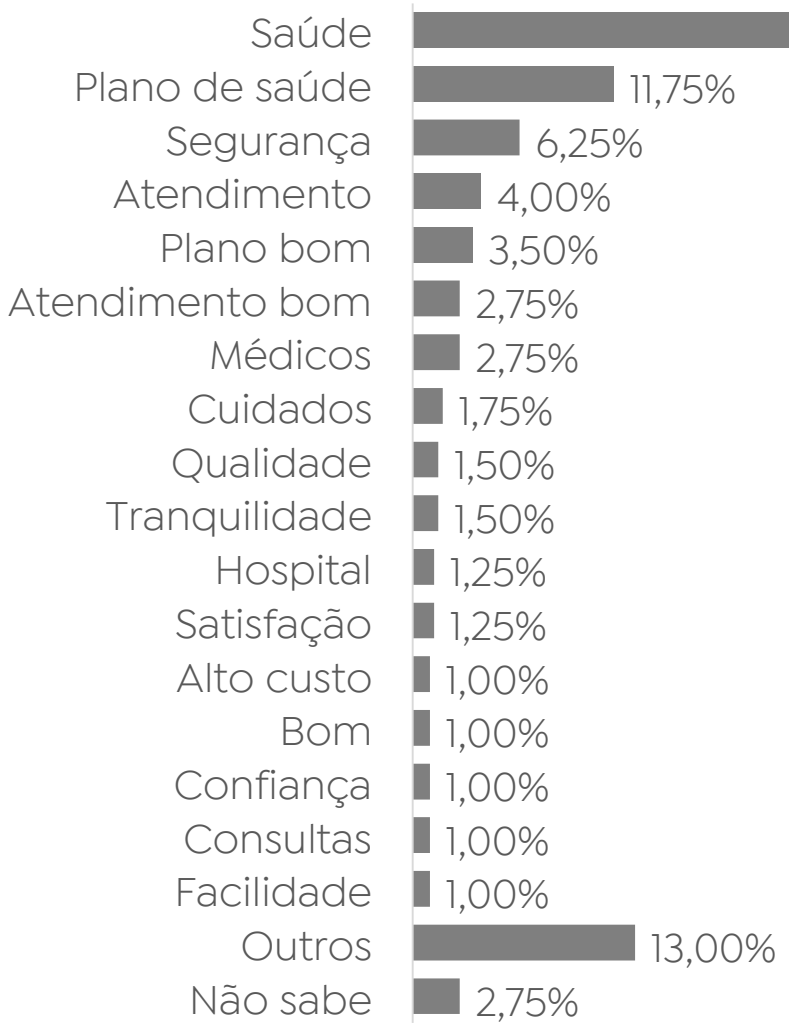


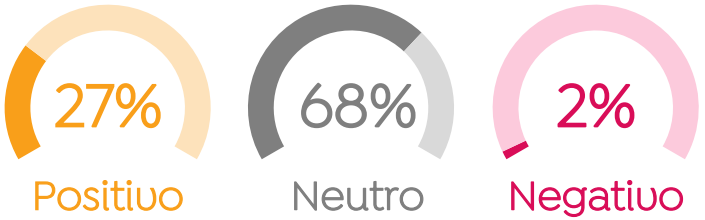
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

Imagem e Percepção

Imagem e Percepção

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





Espontânea e Resposta Única
Base: 400 beneficiários

Imagem e Percepção

Quando eu falo em Unimed, qual a primeira palavra que vêm a sua cabeça?
- Por Perfil -

		Plano		Gênero		Idade		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 30	De 31 a 44	45 ou mais
Saúde	41,00%	43,21%	31,58%	39,27%	42,58%	45,83%	43,71%	33,33%
Plano de saúde	11,75%	12,96%	6,58%	13,61%	10,05%	14,17%	13,25%	7,75%
Segurança	6,25%	6,17%	6,58%	4,71%	7,66%	4,17%	8,61%	5,43%
Atendimento	4,00%	2,78%	9,21%	4,19%	3,83%	0,83%	3,97%	6,98%
Plano bom	3,50%	2,78%	6,58%	3,66%	3,35%	0,83%	1,32%	8,53%
Atendimento bom	2,75%	2,16%	5,26%	2,62%	2,87%	2,50%	1,32%	4,65%
Não sabe	2,75%	1,54%	7,89%	3,66%	1,91%	2,50%	0,66%	5,43%
Base	400	324	76	191	209	120	151	129

Imagem e Percepção

Quando eu falo em Unimed, qual a primeira palavra que vêm a sua cabeça?
- Por Perfil -

		Plano		Gênero		Idade		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 30	De 31 a 44	45 ou mais
Positivo	27,50%	25,93%	34,21%	25,13%	29,67%	19,17%	29,14%	33,33%
Neutro	67,75%	70,99%	53,95%	68,59%	66,99%	76,67%	68,21%	58,91%
Negativo	2,00%	1,54%	3,95%	2,62%	1,44%	1,67%	1,99%	2,33%
Não sabe	2,75%	1,54%	7,89%	3,66%	1,91%	2,50%	0,66%	5,43%
Base	400	324	76	191	209	120	151	129

Positivo – 110 citações

- Segurança - 23%
- Plano bom - 13%
- Atendimento bom - 10%
- Qualidade - 5%
- Tranquilidade - 5%
- Satisfação - 5%
- Bom - 4%
- Confiança - 4%
- Facilidade - 4%
- Graças - 3%
- Prevenção - 3%
- Descontos - 3%
- Excelência - 3%
- Outros – 15%

Neutro – 271 citações

- Saúde - 61%
- Plano de saúde - 17%
- Atendimento - 6%
- Médicos - 4%
- Cuidados - 3%
- Hospital - 2%
- Consultas - 1%
- Exames - 1%
- Outros – 5%

Negativo – 8 citações

- Alto custo - 4
- Já foi melhor - 1
- Muito caro - 1
- Confusão - 1
- Enrolação - 1

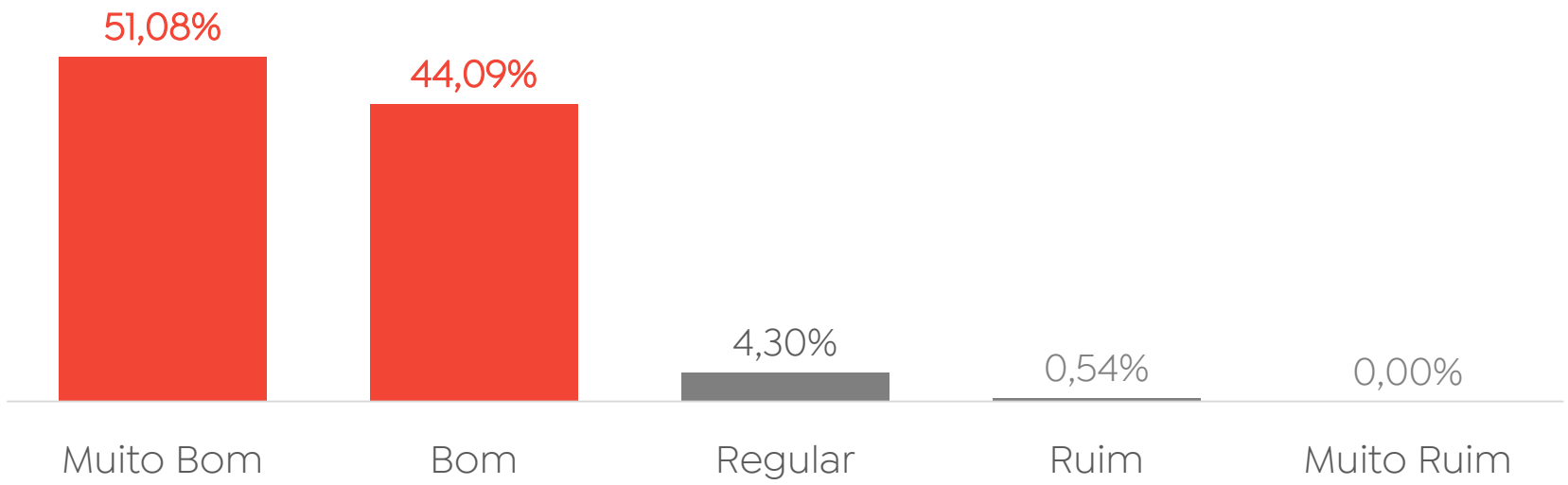
Rede Credenciada

Rede Credenciada

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
2020: 95,17%
2019: 93,95%

Bottom2Box
2020: 0,54%
2019: 1,37%



Resposta Única

Base: 372 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
95,33%	94,44%
300	*72*

Gênero

Masculino	Feminino
93,64%	96,48%
173	*199*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
93,46%	93,57%	98,40%
107	*140*	*125*

Rede Credenciada

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

Agendamento demorado – 3 citações
Atendimento ruim – 3
Demora no atendimento – 3
Poucos médicos credenciados – 3
Consulta rápida – 2
Resultado de exame demorado – 2
Burocracia – 1
Liberação de exames – 1
Médicos priorizam consultas particulares – 1
Melhorar atendimento – 1
Parceiros da Unimed demorados – 1
Qualidade do profissional – 1
Valor alto – 1
Não sabe – 1

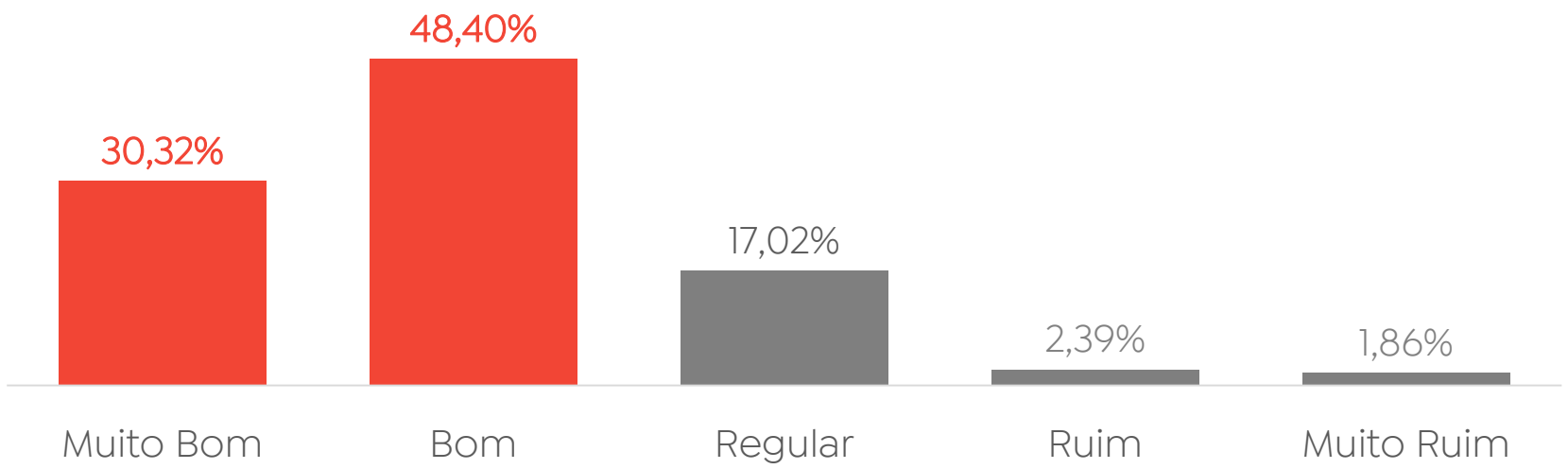
Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 18 beneficiários

Rede Credenciada

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

Top2Box
2020: 78,72%
2019: 78,01%

Bottom2Box
2020: 4,25%
2019: 5,10%



Resposta Única

Base: 376 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
79,41%	75,71%
306	*70*

Gênero

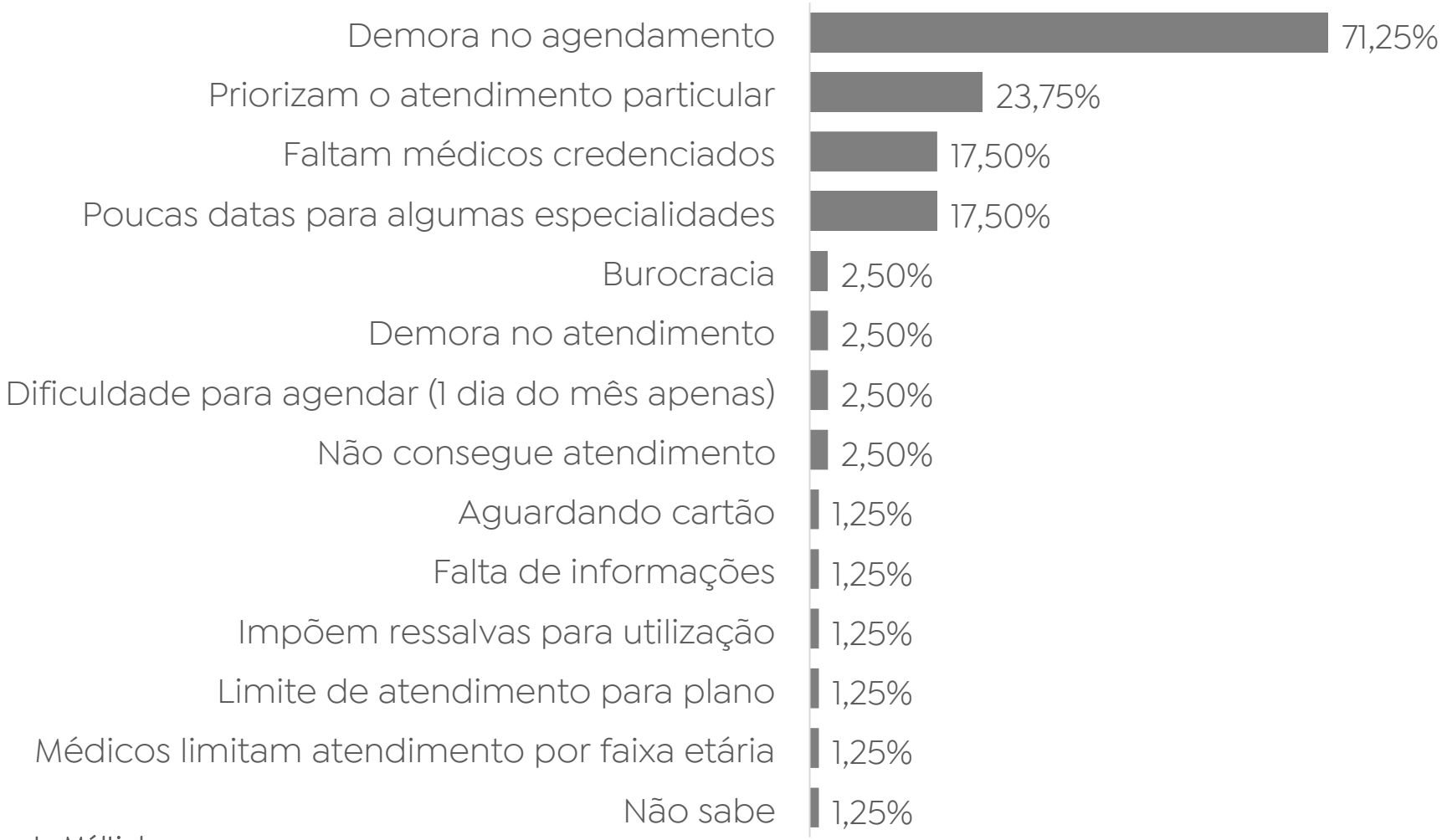
Masculino	Feminino
74,43%	82,50%
176	*200*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
76,79%	74,13%	85,95%
112	*143*	*121*

Rede Credenciada

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



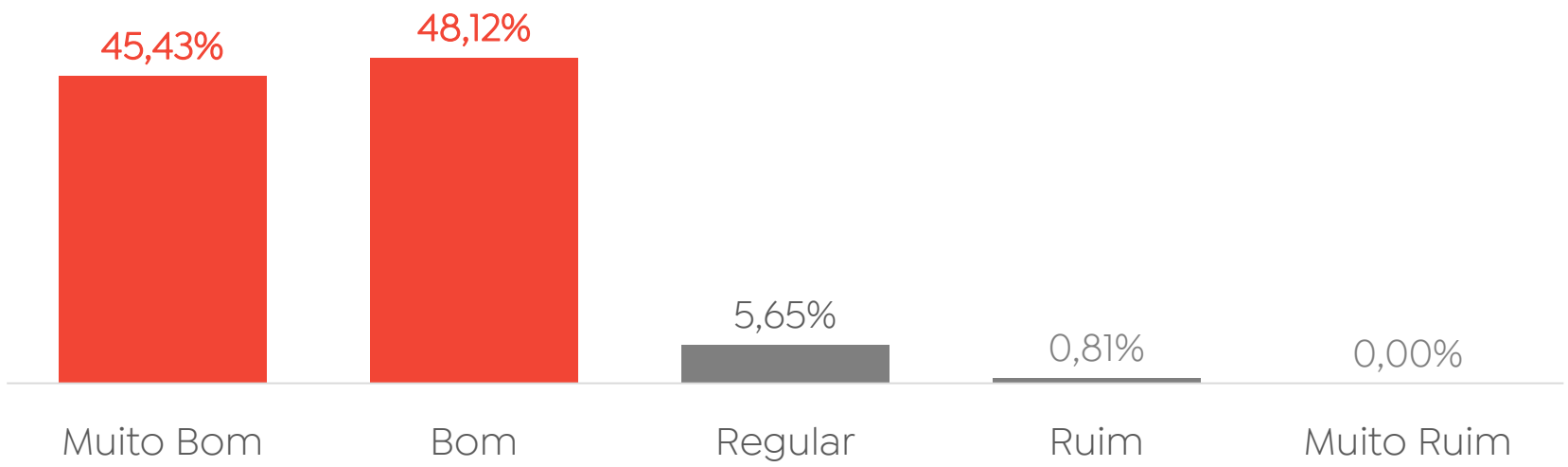
Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 80 beneficiários

Rede Credenciada

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

Top2Box
2020: 93,55%
2019: 94,84%

Bottom2Box
2020: 0,81%
2019: 0,27%



Resposta Única

Base: 372 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
93,71%	92,86%
302	*70*

Gênero

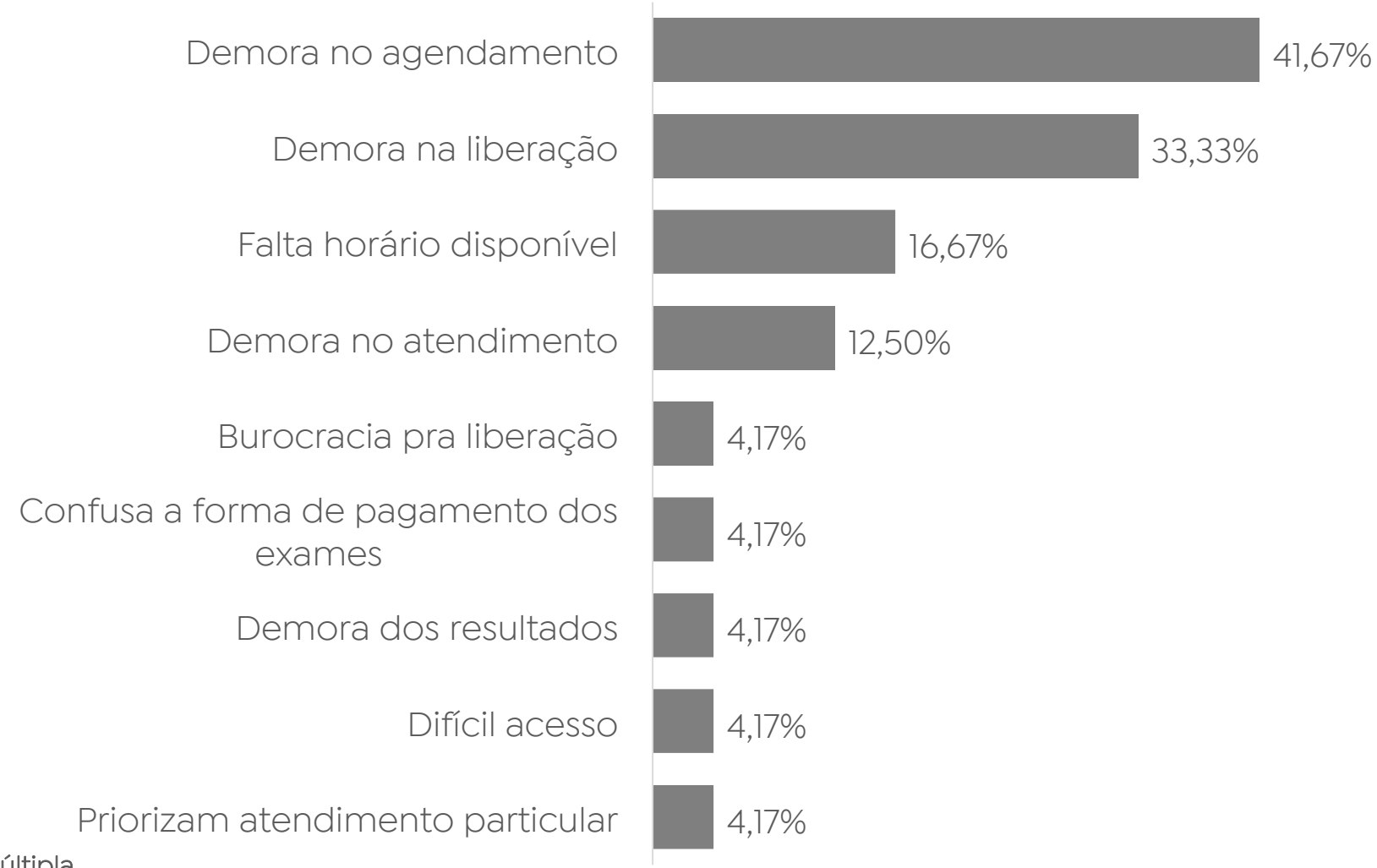
Masculino	Feminino
91,76%	95,05%
170	*202*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
92,45%	93,71%	94,31%
106	*143*	*123*

Rede Credenciada

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

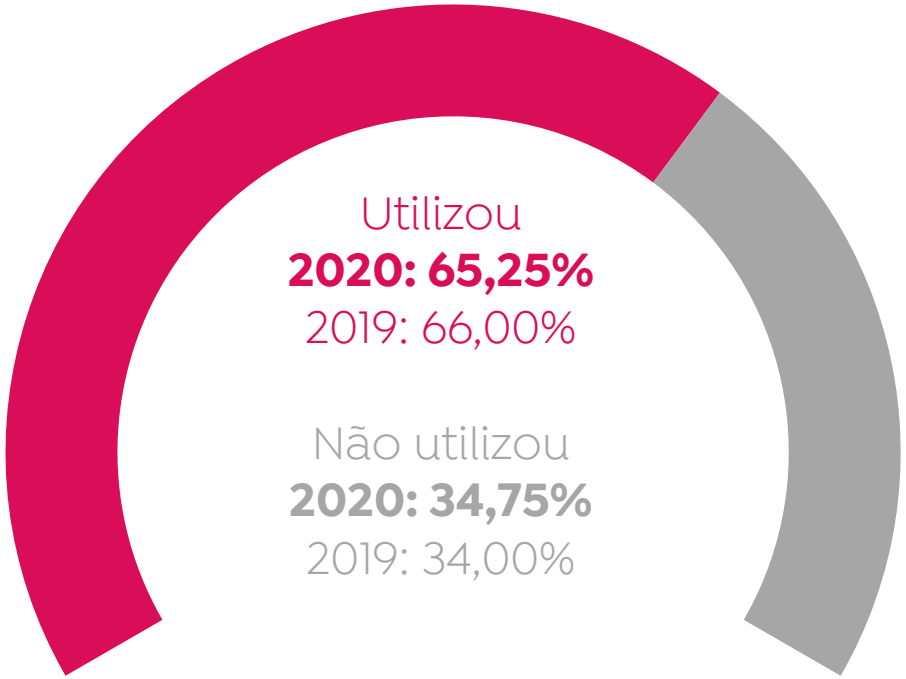


Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 24 beneficiários

Acesso aos Serviços

Acesso aos Serviços

Nos últimos 12 meses, você utilizou o Laboratório Unimed?



Utilização Por Perfil

Plano

PJ	PF
63,89%	71,05%
36,11%	28,95%
324	*76*

Gênero

Masculino	Feminino
62,30%	67,94%
37,70%	32,06%
191	*209*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
51,67%	64,24%	79,07%
48,33%	35,76%	20,93%
120	*151*	*129*

Resposta Única

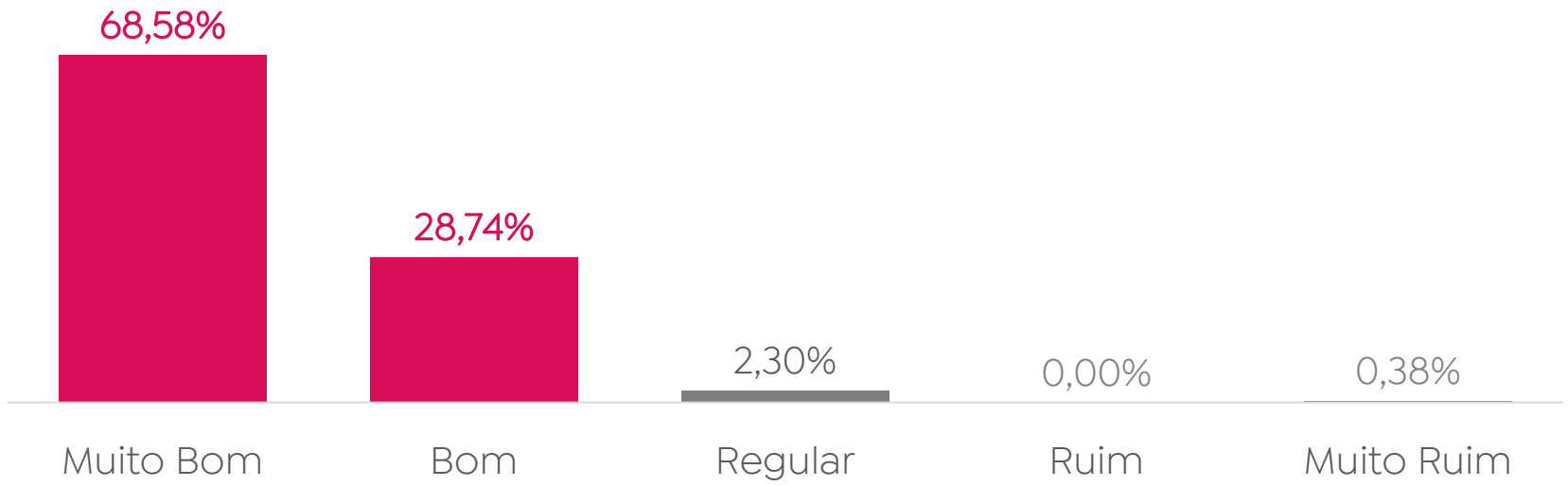
Base: 400 beneficiários

Acesso aos Serviços

Como avalia o atendimento prestado pelo Laboratório Unimed?

Top2Box
2020: 97,32%
2019: 98,49%

Bottom2Box
2020: 0,38%
2019: 0,00%



Resposta Única

Base: 261 beneficiários

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
97,59%	96,29%
207	*54*

Gênero

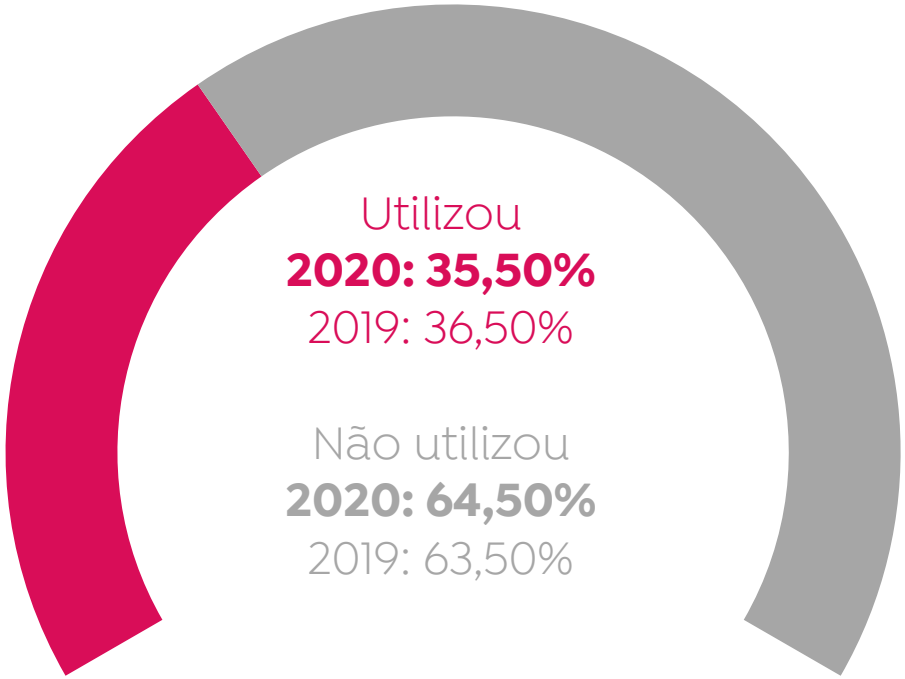
Masculino	Feminino
99,16%	95,77%
119	*142*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
98,38%	94,85%	99,02%
62	*97*	*102*

Acesso aos Serviços

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



Utilização Por Perfil

Plano

PJ	PF
33,95%	42,11%
66,05%	57,89%
324	76

Gênero

Masculino	Feminino
29,84%	40,67%
70,16%	59,33%
191	209

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
30,83%	29,80%	46,51%
69,17%	70,20%	53,49%
120	151	129

Resposta Única

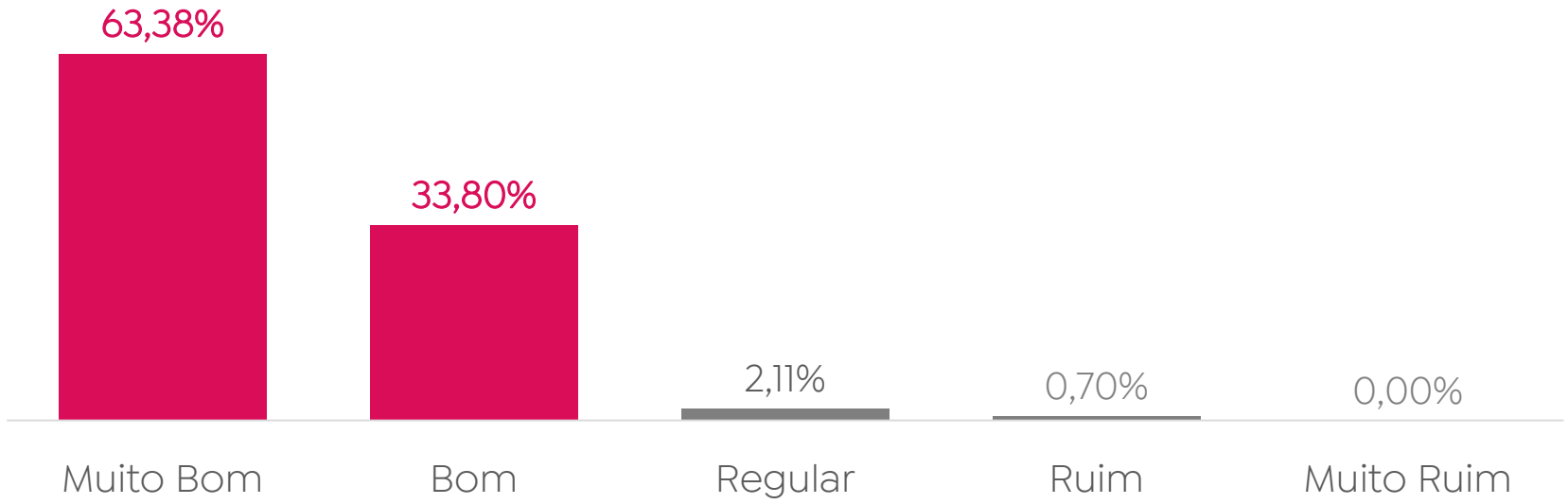
Base: 400 beneficiários

Acesso aos Serviços

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

Top2Box
2020: 97,18%
2019: 97,26%

Bottom2Box
2020: 0,70%
2019: 1,36%



Resposta Única

Base: 142 beneficiários

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
98,18%	93,75%
110	*32*

Gênero

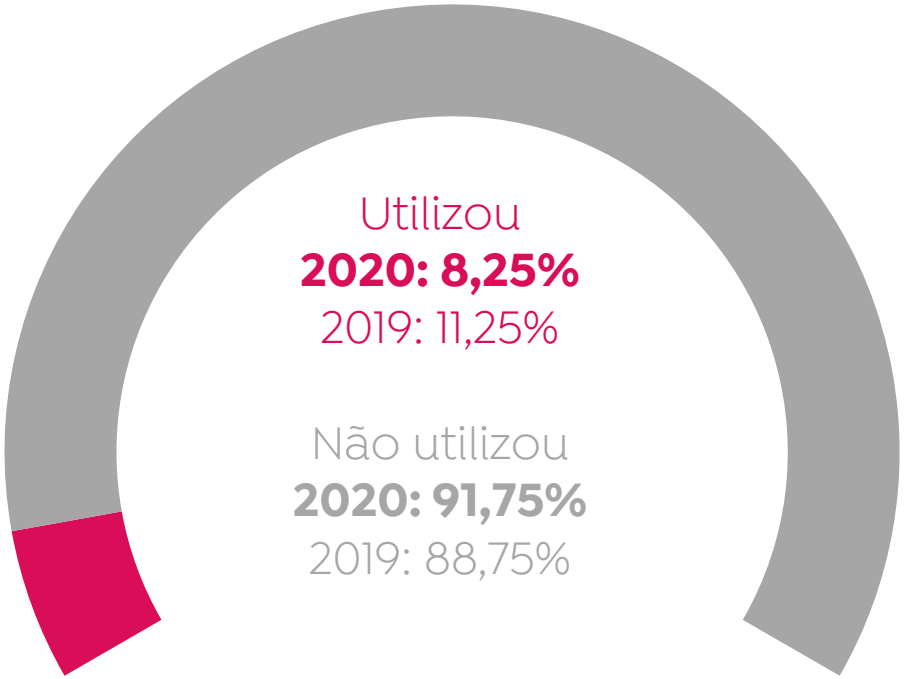
Masculino	Feminino
98,24%	96,47%
57	*85*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
97,29%	100,00%	95,00%
37	*45*	*60*

Acesso aos Serviços

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



Utilização Por Perfil

Plano

PJ	PF
7,41%	11,84%
92,59%	88,16%
324	*76*

Gênero

Masculino	Feminino
7,33%	9,09%
92,67%	90,91%
191	*209*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
5,00%	5,30%	14,73%
95,00%	94,70%	85,28%
120	*151*	*129*

Resposta Única

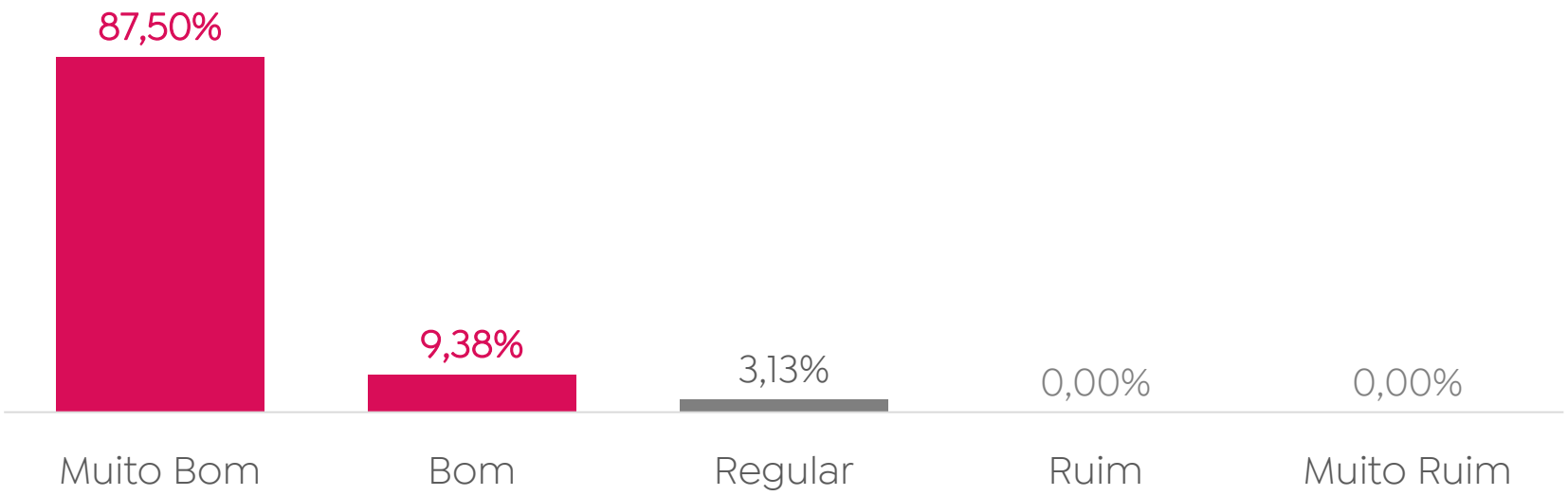
Base: 400 beneficiários

Acesso aos Serviços

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

Top2Box
2020: 96,88%
2019: 93,33%

Bottom2Box
2020: 0,00%
2019: 0,00%



Resposta Única

Base: 32 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
100,00%	87,50%
24	8

Gênero

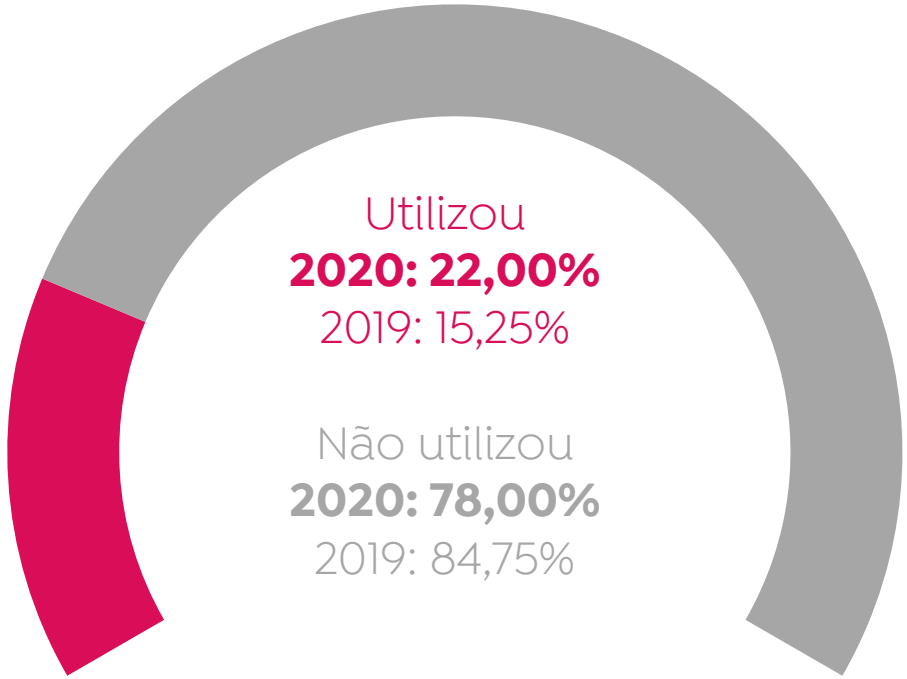
Masculino	Feminino
100,00%	94,44%
14	18

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
100,00%	100,00%	94,44%
6	8	18

Acesso aos Serviços

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



Utilização
Por Perfil

Plano

PJ	PF
20,68%	27,63%
79,32%	72,37%
324	*76*

Gênero

Masculino	Feminino
19,90%	23,92%
80,10%	76,08%
191	*209*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
17,50%	24,50%	23,26%
82,50%	75,50%	76,75%
120	*151*	*129*

Resposta Única

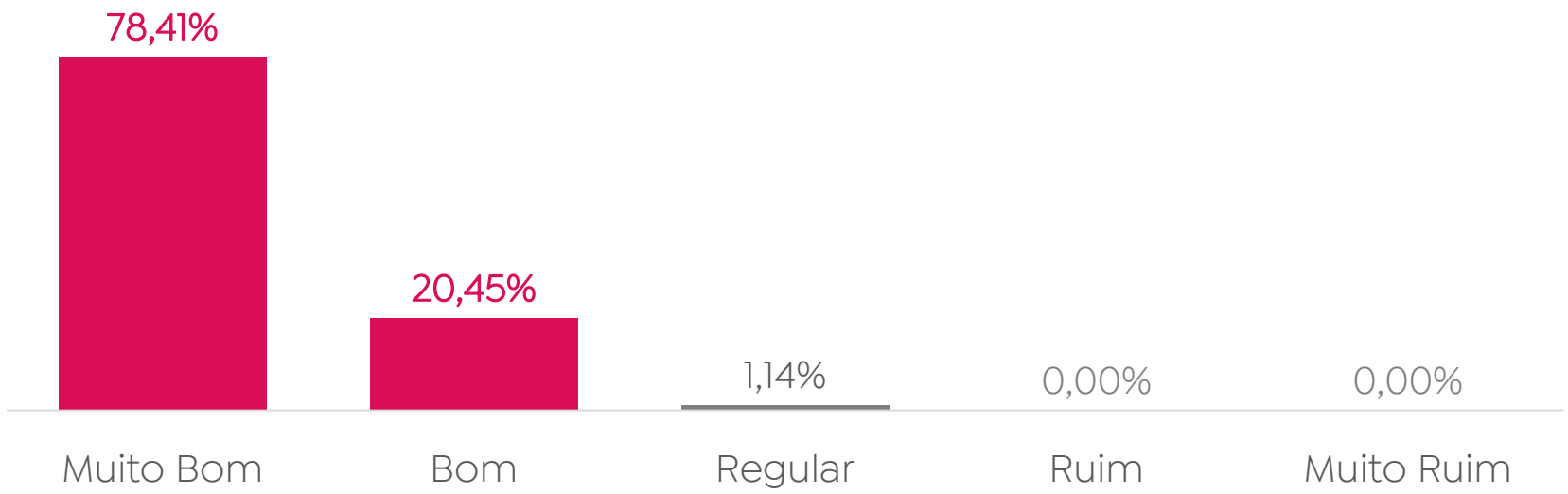
Base: 400 beneficiários

Acesso aos Serviços

Como avalia o atendimento prestado pelo Hospital da Unimed?

Top2Box
2020: 98,86%
2019: 100,00%

Bottom2Box
2020: 0,00%
2019: 0,00%



Resposta Única

Base: 88 beneficiários

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
98,51%	100,00%
67	*21*

Gênero

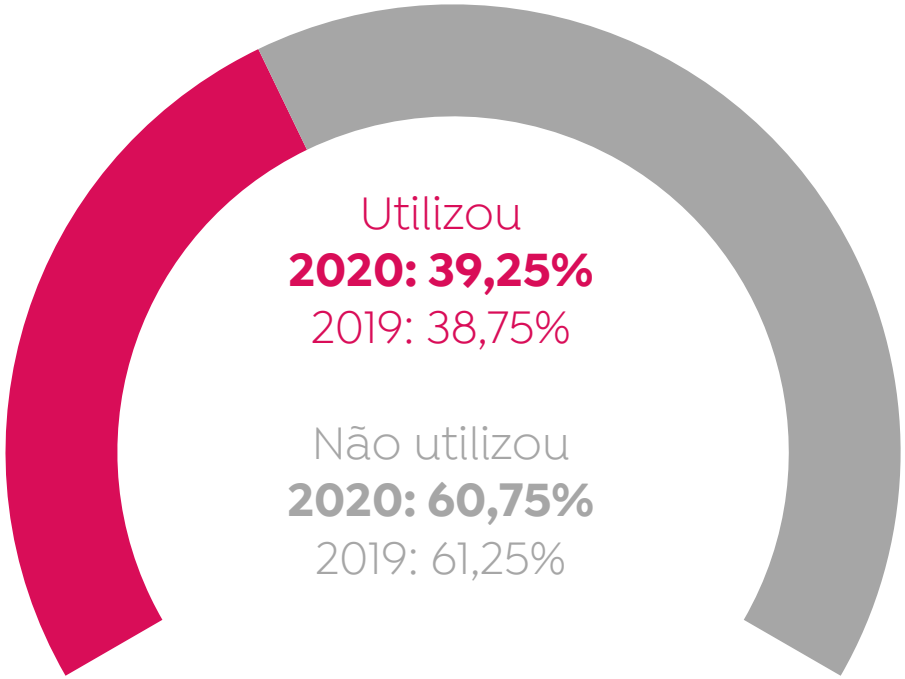
Masculino	Feminino
100,00%	98,00%
38	*50*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
100,00%	97,30%	100,00%
21	*37*	*30*

Acesso aos Serviços

Nos últimos 12 meses, você utilizou as Farmácias Unimed?



Utilização Por Perfil

Plano

PJ	PF
34,57%	59,21%
65,43%	40,79%
324	*76*

Gênero

Masculino	Feminino
32,46%	45,45%
67,54%	54,55%
191	*209*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
27,50%	35,76%	54,27%
72,50%	64,24%	45,74%
120	*151*	*129*

Resposta Única

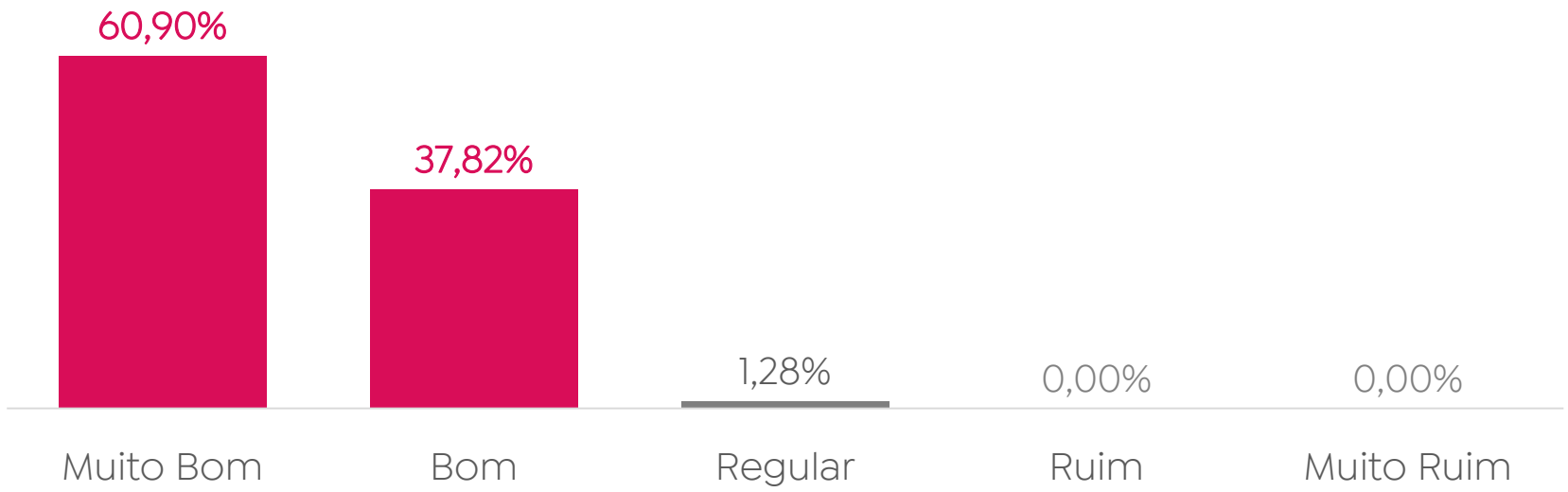
Base: 400 beneficiários

Acesso aos Serviços

Como avalia o atendimento prestado pelas Farmácias Unimed?

Top2Box
2020: 98,72%
2019: 98,71%

Bottom2Box
2020: 0,00%
2019: 0,00%



Resposta Única

Base: 156 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
98,20%	100,00%
111	45

Gênero

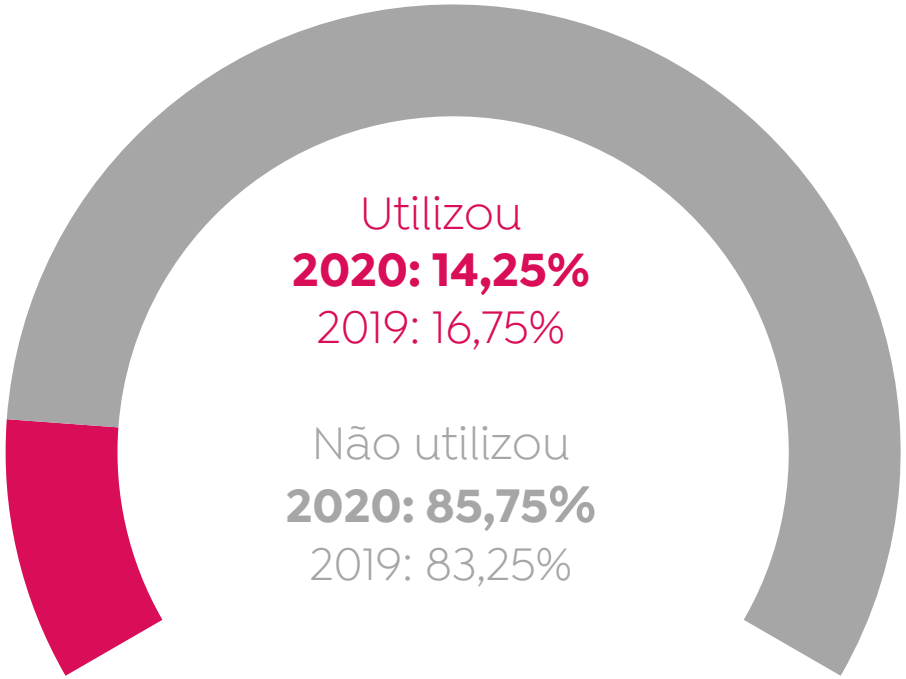
Masculino	Feminino
98,39%	98,94%
62	94

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
96,88%	98,15%	100,00%
32	54	70

Acesso aos Serviços

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



Utilização Por Perfil

Plano

PJ	PF
12,96%	19,74%
87,04%	80,27%
324	*76*

Gênero

Masculino	Feminino
10,99%	17,22%
89,00%	82,78%
191	*209*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
6,67%	12,58%	23,26%
93,33%	87,42%	76,75%
120	*151*	*129*

Resposta Única

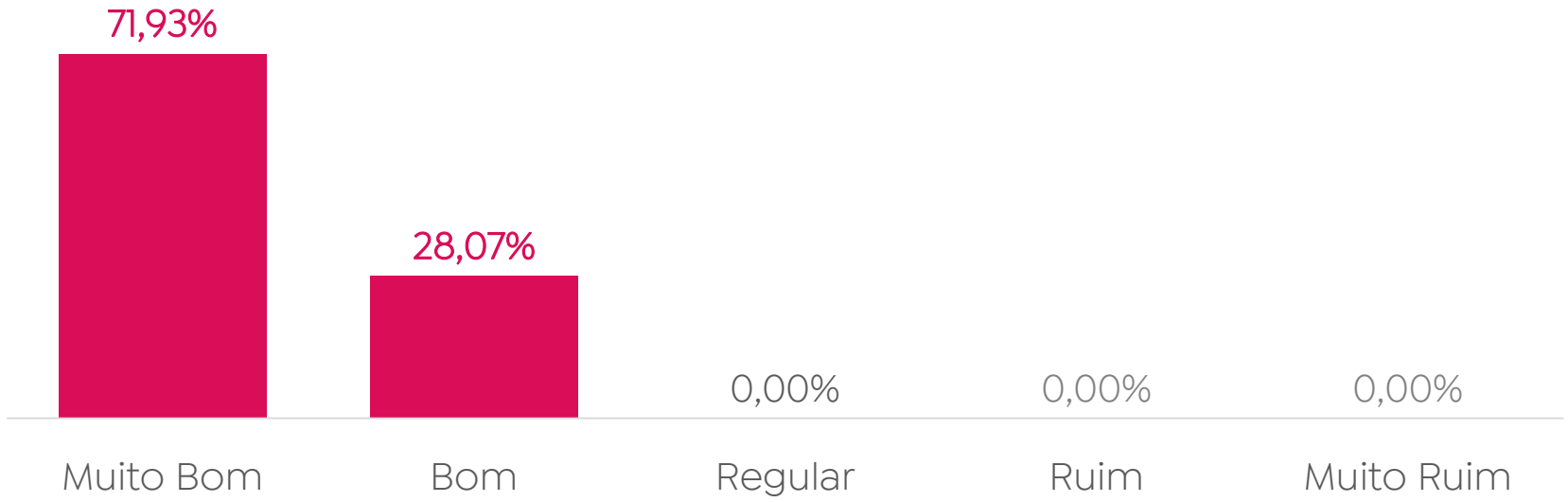
Base: 400 beneficiários

Acesso aos Serviços

Como avalia o atendimento prestado pelos Programas de Atenção à Saúde?

Top2Box
2020: 100,00%
2019: 98,49%

Bottom2Box
2020: 0,00%
2019: 0,00%



Resposta Única

Base: 57 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
100,00%	100,00%
42	15

Gênero

Masculino	Feminino
100,00%	100,00%
21	36

Faixa Etária

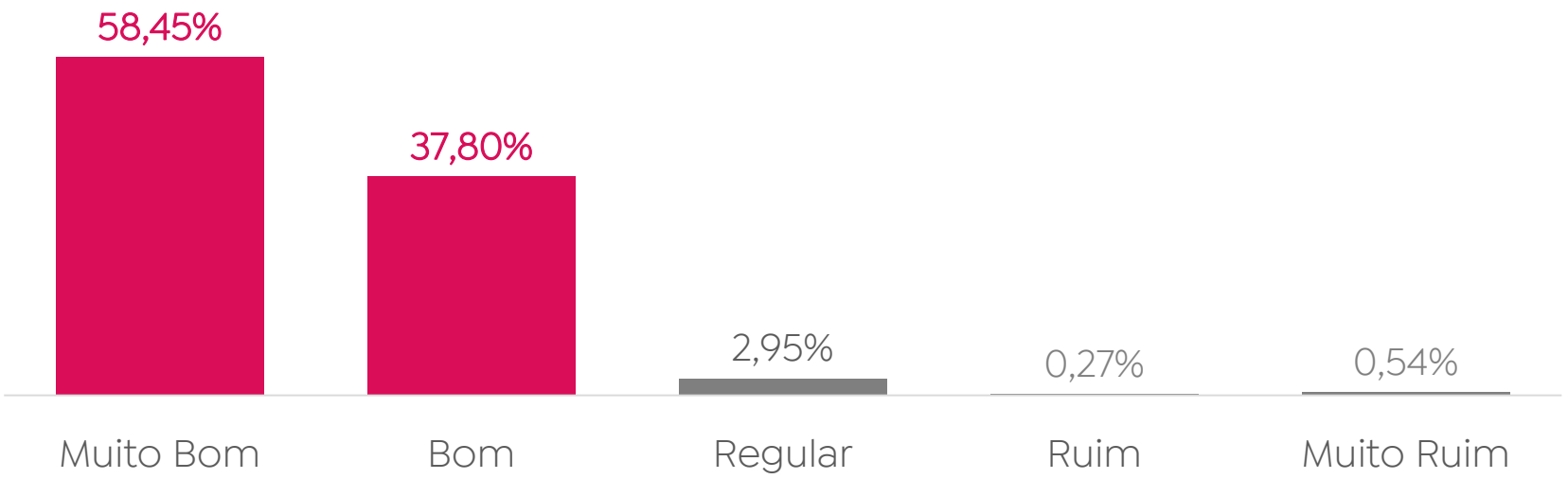
18 a 30	31 a 44	45 +
100,00%	100,00%	100,00%
8	19	30

Acesso aos Serviços

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
2020: 96,25%
2019: 97,87%

Bottom2Box
2020: 0,81%
2019: 0,27%



Resposta Única

Base: 373 beneficiários que souberam avaliar

Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
96,36%	95,77%
302	*71*

Gênero

Masculino	Feminino
97,14%	95,45%
175	*198*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
93,81%	97,84%	96,69%
113	*139*	*121*

Acesso aos Serviços

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

- Atendimento confuso para prioritários – 1 citação
- Atendimento não foi bom na ouvidoria – 1
- Beneficiários tiveram Covid e em função da pandemia a Unimed fechou a unidade de autorização de exames junto ao hospital, tivemos que nos dirigir até a unidade aberta para autorizar os exames, não deveríamos estar nas ruas, indo e vindo com a doença para autoriza exames – 1
- Burocracia para autorizar exames simples – 1
- Clínicas credenciadas demoram demais para atender quando tem bastante gente – 1
- Demora na liberação de procedimentos cirúrgicos, atendentes grosseiros e ouvidoria é péssima – 1
- Demora no atendimento na Unimed e induzir a fazer procedimentos na própria Unimed sendo que pode fazer em outros lugares – 1
- Demora para atendimento – 1
- Demora para atendimento para as autorizações, tem 10 pessoas aguardando o tempo de espera para ser atendido é muito longo, o sistema é lento, demorada autorização dos exames, tem mudar setor de autorização, leva meia hora esperando para marcar exame e mandam no seguinte mais 1 hora para retirar o exame – 1
- Devido a espera demorada, prefere usar Unimed Chapecó – 1
- Facilitar as liberações – 1
- Falta de informações, o atendente apresenta insegurança – 1
- Teve três situações em que precisou do plano e foram negadas. O plano não serviu para nada, quando precisou de urgência e emergência o plano não cobriu, não teve resposta do que aconteceu, teve que pagar particular. Cancelam seu plano e não foi notificado do vencimento do plano. Está fazendo plano com outra operadora – 1
- Não sabe – 1

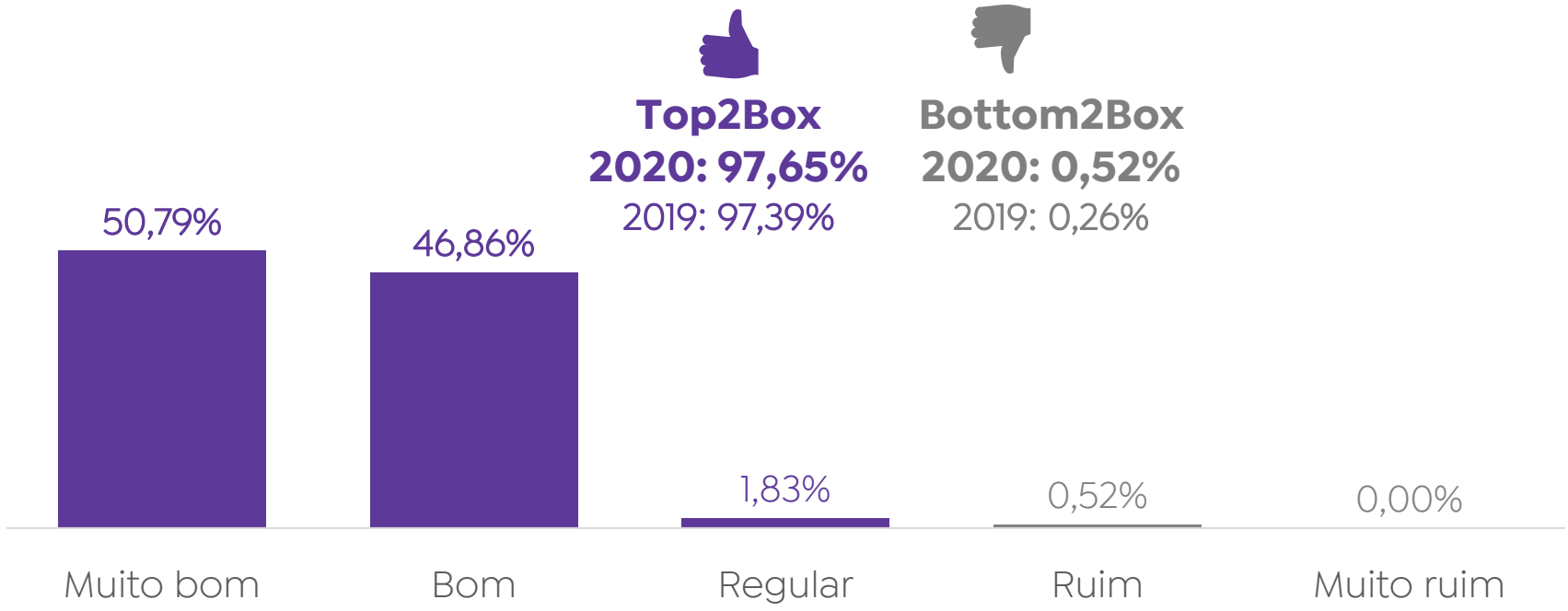
Espontânea e Resposta Única
Base: 14 beneficiários

Satisfação Geral

zoom

Satisfação Geral

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



Média e Top2Box Por Perfil

Plano

PJ	PF
97,40%	98,65%
308	*74*

Gênero

Masculino	Feminino
96,63%	98,53%
178	*204*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
96,55%	97,90%	98,37%
116	*143*	*123*

Resposta Única

Base: 382 beneficiários que souberam avaliar

Satisfação Geral

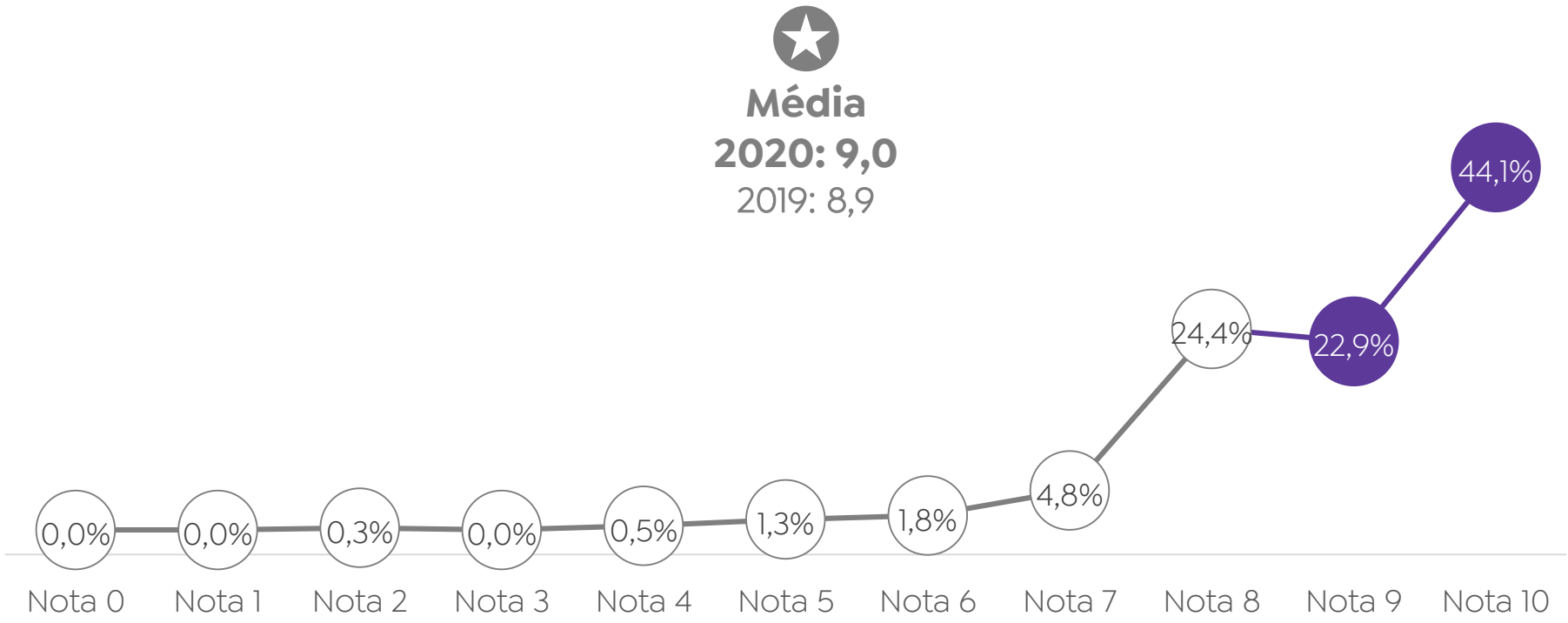
(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Burocracia – 2 citações
- Sem retorno imediato - 2
- Atendimento ruim - 1
- Demora no agendamento - 1
- Não cobre exame de COVID – 1
- Prefere usar Unimed Chapecó - 1
- Não sabe - 1

Espontânea e Resposta Única
Base: 9 beneficiários

Satisfação Geral

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável,
qual a probabilidade de indicar Unimed Erechim para amigos ou familiares?



Média
Por Perfil

Plano

PJ	PF
8,9	9,1
322	*75*

Gênero

Masculino	Feminino
8,7	9,2
191	*206*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
8,8	9,0	9,0
120	*151*	*126*

Resposta Única

Base: 397 beneficiários que souberam avaliar

Satisfação Geral

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:

"De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável,
qual a probabilidade de indicar Unimed Erechim para amigos ou familiares?"

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**

Satisfação Geral

Classificação NPS

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.

Satisfação Geral

Detratores

Nota	Base
0	0
1	0
2	1
3	0
4	2
5	5
6	7

Neutros

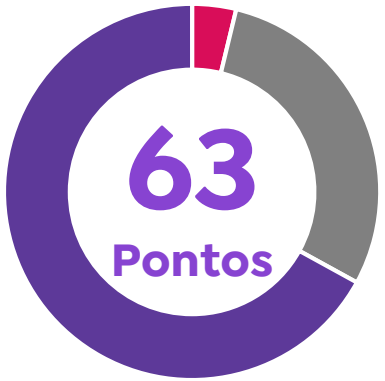
Nota	Base
7	19
8	97

Promotores

Nota	Base
9	91
10	175

N P S = P r o m o t o r e s - D e t r a t o r e s

Detratores	15	3,78%
Neutros	116	29,22%
Promotores	266	67,00%



Zona de Qualidade (51-75)

2019: 63 Pontos *Base: 394*

Base: 397

NPS Por Perfil

Plano

PJ	PF
62 p	67 p
322	*75*

Gênero

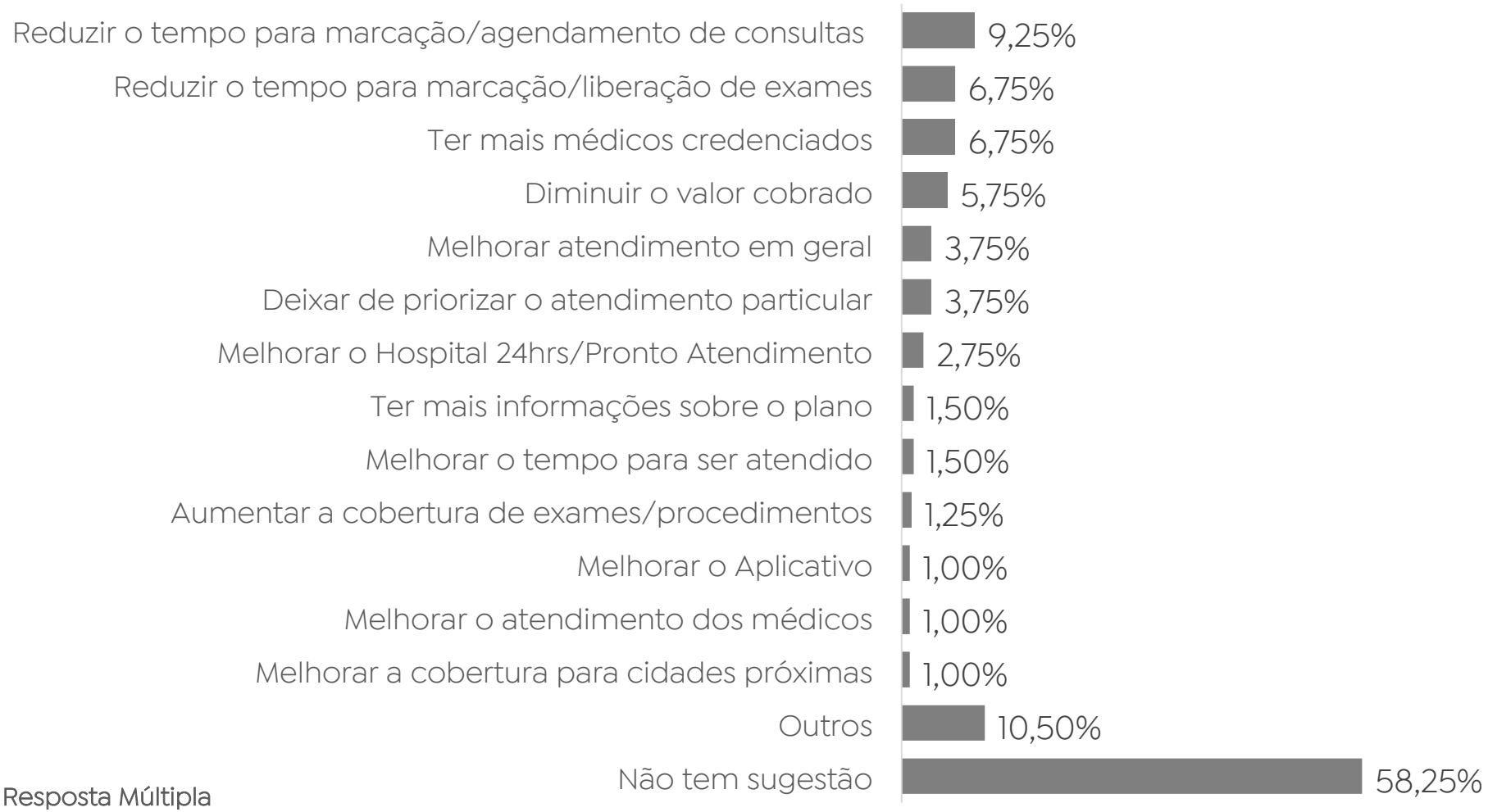
Masculino	Feminino
55 p	71 p
191	*206*

Faixa Etária

18 a 30	31 a 44	45 +
61 p	67 p	61 p
120	*151*	*126*

Satisfação Geral

Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Erechim?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 400 beneficiários

Satisfação Geral

Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Erechim?

		Plano		Gênero		Idade		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 30	De 31 a 44	45 ou mais
Melhorar o tempo para marcação de consultas (agendamento)	9,25%	8,95%	10,53%	7,33%	11,01%	8,33%	9,93%	9,31%
Melhorar o tempo para marcação/liberação de exames	6,75%	7,10%	5,26%	5,22%	8,13%	8,33%	2,65%	10,08%
Ter mais médicos credenciados	6,75%	6,48%	7,89%	6,27%	7,17%	6,67%	8,61%	4,66%
Diminuir o valor cobrado	5,75%	4,94%	9,21%	5,24%	6,22%	3,33%	3,97%	10,08%
Melhorar atendimento em geral	3,75%	4,33%	1,32%	4,70%	2,88%	3,33%	3,97%	3,90%
Parar de priorizar o atendimento particular	3,75%	3,70%	3,95%	4,71%	2,87%	5,00%	3,31%	3,10%
Não tem sugestão	58,25%	58,33%	57,89%	60,21%	56,46%	62,50%	60,26%	51,94%
Base	400	324	76	191	209	120	151	129

Espontânea e Resposta Múltipla

Conclusões

zoom

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 é de 42 anos.

A maioria dos entrevistados é titular e possui plano PJ.

IMAGEM E PERCEPÇÃO

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

Os atributos positivos relacionados à marca são: segurança, plano bom, atendimento bom, etc.

REDE CREDENCIADA

No geral, o atendimento da Rede Credenciada foi bem avaliado pelos beneficiários da Unimed Erechim. O Top2Box subiu de 93,95% para 95,17%.

A Facilidade para o agendamento de consultas médicas apresentou leve crescimento no Top2Box de 78,01% para 78,72%. Já a Facilidade para marcação de exames apresentou queda no Top2Box de 94,84% para 93,55%.

ACESSO AOS SERVIÇOS

Cerca de dois terços utilizaram o Laboratório Unimed. O Top2Box do atendimento prestado pelo Laboratório reduziu de 98,49% para 97,32%.

Pouco mais de um terço utilizou a Clínica de Imagem da Unimed. O Top2Box do atendimento prestado pela Clínica de Imagem apresentou leve queda de 97,26% para 97,18%.

Menos de um décimo utilizou a Clinica de Fisioterapia da Unimed. O Top2Box do atendimento prestado pela Clínica de Imagem apresentou crescimento de 93,33% para 96,88%.

Pouco mais de um quinto utilizou o Hospital da Unimed. O Top2Box do atendimento prestado pelo Hospital Unimed caiu de 100,00% para 98,86%.

Cerca de dois quintos utilizaram as Farmácias Unimed. O Top2Box do atendimento prestado pelas Farmácias Unimed se manteve com Top2Box de 98,72%.

Menos de um quinto utilizou os Programas de Atenção à Saúde da Unimed. O Top2Box do atendimento prestado pelos Programas de Atenção à Saúde subiu de 98,49% para 100,00%.

No geral, o atendimento prestado na Unimed Erechim na recepção, setor de autorizações, ouvidoria, atendimento telefônico, relacionamento com o cliente e área comercial é bem avaliado. O Top2Box com o atendimento prestado reduziu de 97,87% para 96,25%.

SATISFAÇÃO GERAL

A satisfação geral com a Unimed Erechim é elevada, o Top2Box subiu de 97,39% para 97,65%.

O NPS se manteve em 63 pontos, posicionando a marca na Zona de Qualidade.

As principais sugestões de melhoria atribuídas para a Unimed Erechim é reduzir o tempo para marcação de consultas e exames e ter mais médicos credenciados.

No geral, pode-se concluir que a avaliação da Unimed Erechim é positiva e estável, pois as variações ocorridas estão dentro da margem de erro da pesquisa.

zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br