

# CONSULTORIA, PESQUISA E CONHECIMENTO



# As empresas buscam melhoria, a Litz apresenta a solução

**Estratégia e Marketing** são assuntos dominantes e de interesse prioritário para grande parte das organizações, independente do segmento de atuação.

Nesse sentido, a utilização intensiva do conhecimento e das ferramentas de Marketing, é valiosa e fundamental para que as empresas possam mais facilmente organizar suas ações em prol de seus objetivos junto ao público-alvo.

A Litz tem como **objetivo prover soluções** inovadoras, confiáveis e estratégicas para seus clientes atuando de acordo com as características essenciais de cada um.



# Alguns Clientes Atendidos..




# Alguns Clientes Atendidos..



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Avaliação de Satisfação dos Beneficiários Quanto a Cadeia de Serviços da Cooperativa



# Metodologia

A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa em decorrência da quantificação no tratamento dos dados. A técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação.

## OBJETIVO GERAL

- ✓ Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora de plano de saúde (Unimed Encosta da Serra).

## TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A pesquisa foi quantitativa. Neste caso, foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado, **sendo que sua aplicação ocorreu por meio de pesquisadores devidamente treinados para a abordagem telefônica.**

A equipe foi composta por um supervisor de pesquisa, sendo este responsável pelo controle de desempenho dos entrevistadores e verificação dos questionários aplicados, **sendo esta última possibilitada devido a gravação das entrevistas.**

## POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa se refere aos clientes da Unimed Encosta da Serra com idade superior a 18 anos. Destaca-se que, do total de 37.182 beneficiários ativos, 29.206 pertencem a população alvo. Os demais 7.976 beneficiários, menores de 18 anos, foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra, conforme item 3.2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Ano Base 2019.

Para o plano amostral, sugere-se uma amostra com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%. Embora o cálculo de erro amostral e nível de confiança indicam para 380 pesquisas, fez-se a aplicação de 400 entrevistas, acarretando a minimização de erros não amostrais. Destaca-se que o planejamento amostral e estratificações são apresentados no documento técnico da pesquisa.

# Metodologia

## TÉCNICAS PARA ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de respondentes, **destaca-se que a amostra foi estratificada levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes perfis na base de clientes da Unimed Encosta da Serra:**

- Gênero, Faixa Etária, Abrangência (Nacional, Regional), Tipo de Produto (Individual/ Familiar e Coletivo Empresarial), Segmentação de Produto e Região Geográfica.

## PERÍODO DA PESQUISA:

A coleta de dados foi realizada entre os dias 09 de outubro e 20 de novembro de 2019.

## ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

A aplicação da pesquisa ocorreu via telefone com alimentação dos dados em software para tabulação e também para acompanhamento em tempo real da pesquisa. Posteriormente, a análise e tratamento dos dados ocorreu por meio de software para pesquisa quantitativa e em seguida as informações foram transferidas para o Microsoft PowerPoint para melhor visualização dos resultados.

# Metodologia

## TAXA DE RESPONDENTES\*

CCO	V.ABSOLUTO	%
i) Questionário concluído	414	5,8%
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	174	2,4%
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	30	0,4%
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	6.504	91,3%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	7.122	100,0%
<b>Taxa de Respondentes (i) / (Total de pessoas contatadas para a pesquisa)*</b>		<b>5,8%</b>

\* Corresponde a razão do número de pessoas que responderam sobre o número total de pessoas que foram contatadas para a pesquisa.

Sobre o item i), destaca-se que 14 pesquisas foram excluídas pelo controle de qualidade por ter atingido a cota de determinados perfis, ou por erros não amostrais, tais como falhas na operação do sistema, ou erros na condução da pesquisa. Destaca-se que o controle e tratamento de erros não amostrais seguiram os procedimentos descritos em nota técnica.

Destaca-se ainda o alto indicador de “não foi possível localizar o beneficiário” visto que, conforme nota técnica, caso o contato não fosse encontrado, a próxima tentativa ocorreria em próximo contato sorteado dentro do perfil proposto.

# Metodologia

## REQUISITOS PARA SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Para seleção dos entrevistados, levou-se em consideração o indicador de reclamações proveniente de dados internos da cooperativa. Assim, mediante o principal indicador (aqueles que são pagantes do plano), na tabela abaixo demonstra-se o cumprimento da cota planejada de acordo com o perfil do público alvo definido para a pesquisa.

UNIMED ENCOSTA DA SERRA - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Gênero				
Feminino	58,4%	234	58,8%	235
Masculino	41,6%	166	41,3%	165
Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	8,9%	36	8,8%	35
De 24 a 28 anos	10,9%	44	11,3%	45
De 29 a 33 anos	13,5%	54	13,3%	53
De 34 a 38 anos	15,0%	60	15,3%	61
De 39 a 43 anos	12,3%	49	12,3%	49
De 44 a 48 anos	10,0%	40	9,5%	38
De 49 a 53 anos	8,6%	34	8,8%	35
De 54 a 58 anos	7,2%	29	7,3%	29
59 anos ou mais	13,5%	54	13,8%	55
Abrangência				
Regional	63,4%	254	63,3%	253
Nacional	36,6%	146	36,8%	147
Tipo de Produto				
Coletivo Empresarial	79,3%	317	79,5%	318
Individual ou Familiar	20,7%	83	20,5%	82

# Metodologia

## UNIMED ENCOSTA DA SERRA - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS

Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Região Geográfica				
Cidade na Área de Atuação	94,5%	378	96,0%	384
Cidade Fora da Área de Atuação	5,5%	22	4,0%	16
Segmentação de Produto				
Ambulatorial + Hospitalar Com Obstetrícia	66,5%	266	67,8%	271
Ambulatorial	30,1%	120	29,0%	116
Ambulatorial + Hospitalar Sem Obstetrícia	3,4%	14	3,3%	13

### OUTRAS DEFINIÇÕES

- As verificações dos respondentes ocorrem mediante supervisão in loco dos pesquisadores, e, gravação das pesquisas realizadas;
- Para indicador final de satisfação com Consultórios e Prestadores, há uma questão final em cada bloco que indica “Atendimento em geral nos consultórios/ clínicas de imagem/ laboratórios/ hospitais que utilizou”;
- Há monitoria in loco da aplicação da pesquisa, e, além disso, há uma segunda monitoria, em outra sala, da produtividade e atuação de cada Ponto de Aplicação.

# Metodologia

## **ANÁLISE COMPARATIVA E PROJEÇÕES (QUESTÕES ADICIONAIS A DEMANDA DA ANS)**

Após os questionamentos obrigatórios da ANS, nas demais questões, ao final dos tópicos de avaliação de prestadores de serviços, **a pesquisa apresenta um comparativo junto a média de avaliação de outras Unimed's de porte semelhante e de menor porte**, para identificação se os números aqui são significativos frente a outros padrões encontrados em pesquisas recentes para diferentes cooperativas.

Destaca-se ainda que a pesquisa apresenta projeções de beneficiários que negativam as respostas com base no indicador de 37.182 beneficiários (último indicador na ANS).

Em diferentes avaliações, em questões não obrigatórias da ANS, a pesquisa apresenta cruzamentos para análise específica pelos diferentes perfis pesquisados:

- **Faixa Etária, Cidade de Moradia, Tipo de Plano** (Pessoa Jurídica ou Pessoa Física) **Gênero** (Masculino e Feminino), **Tempo de plano** (Até 5 anos e Acima de 5 anos), **Dependente/ Titular**, e **Estereotipação do Beneficiário**.



# Metodologia

## RESPONSÁVEIS DA PESQUISA ANS



**Prof. Dr. Pedro Henrique Ramos Cerqueira**

**CONRE:10463**

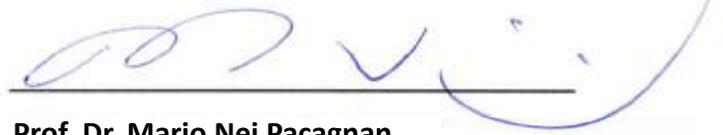
**Responsável Técnico da Pesquisa**

**CPF: 39739698-09**



**Prof. Msc. Renato da Rocha Neto**

**Diretor de Operação – Litz**



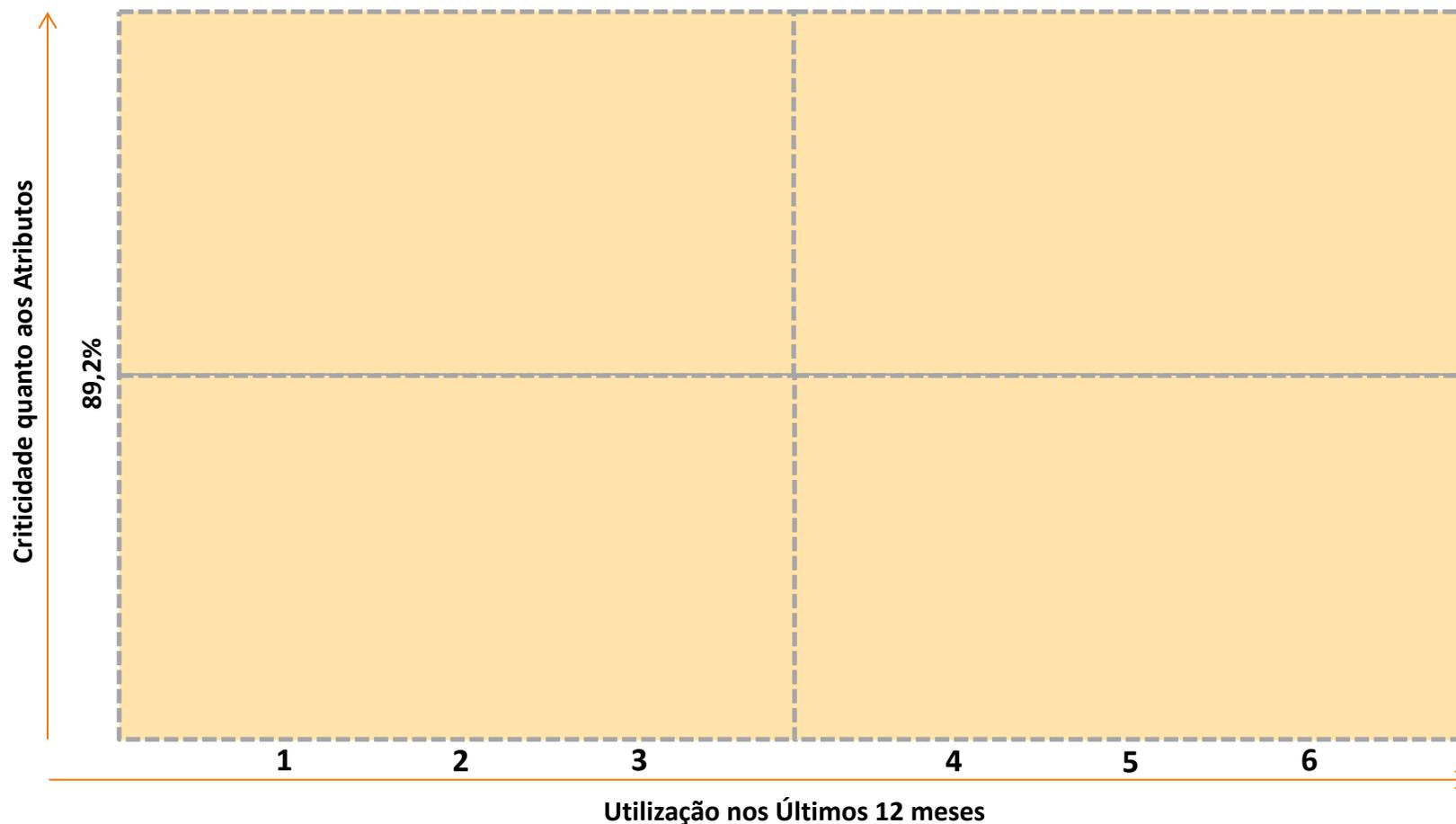
**Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan**

**Diretor de Projetos - Litz**

# Perfil do Entrevistado

## PERFIL ESTEROTIPADO DO BENEFICIÁRIO

Base 400 entrevistados



Diante dos dados coletados na pesquisa, criou-se 5 diferentes perfis para leitura dos beneficiários, sendo os mesmos efetivados a partir do cruzamento da quantidade de serviços de saúde utilizados (consultórios, clínicas de imagem, laboratório, clínica de terapia hospitalar, e pronto atendimento) e da criticidade dos beneficiários em relação ao total de itens desses serviços que os mesmos tinham possibilidade de avaliar (Soma dos Itens com Nota 1, 2 ou 3 em relação a todos os itens avaliados nesse nos serviços avaliados).

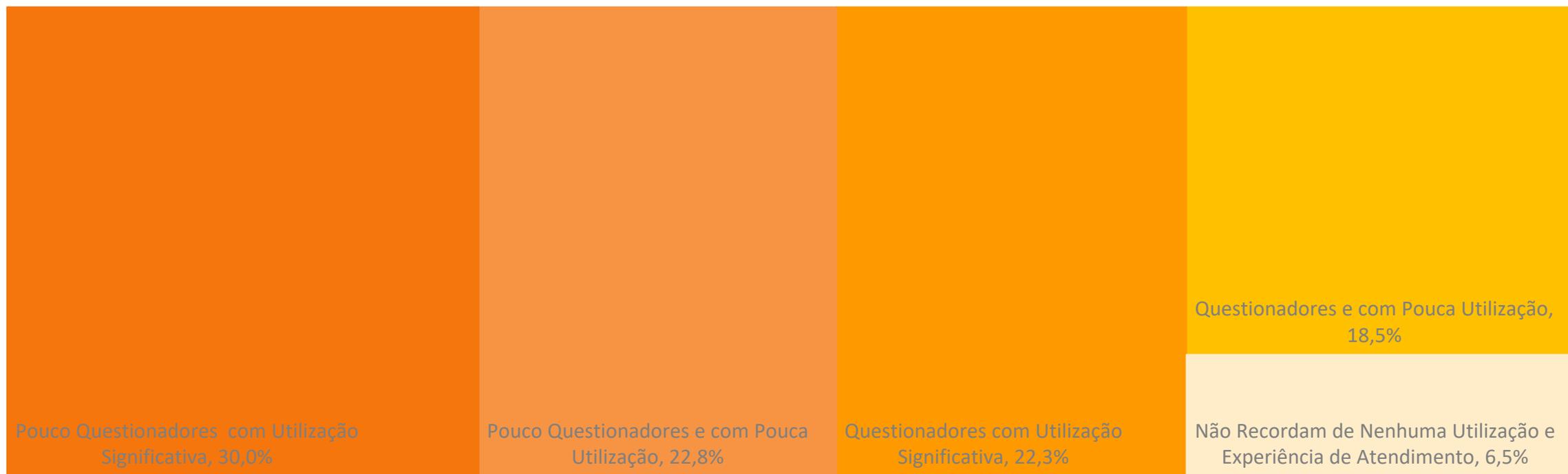
\* A média de não criticidade para divisão do perfil foi de 89,2% de itens avaliados como “satisfeitos” e “muito satisfeitos”.



# Perfil do Entrevistado

## PERFIL

Base 400 entrevistados



■ Questionadores e com Pouca Utilização

■ Pouco Questionadores e com Pouca Utilização

■ Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento

■ Questionadores com Utilização Significativa

■ Pouco Questionadores com Utilização Significativa



# Perfil do Entrevistado

## PERFIL

Base 400 entrevistados

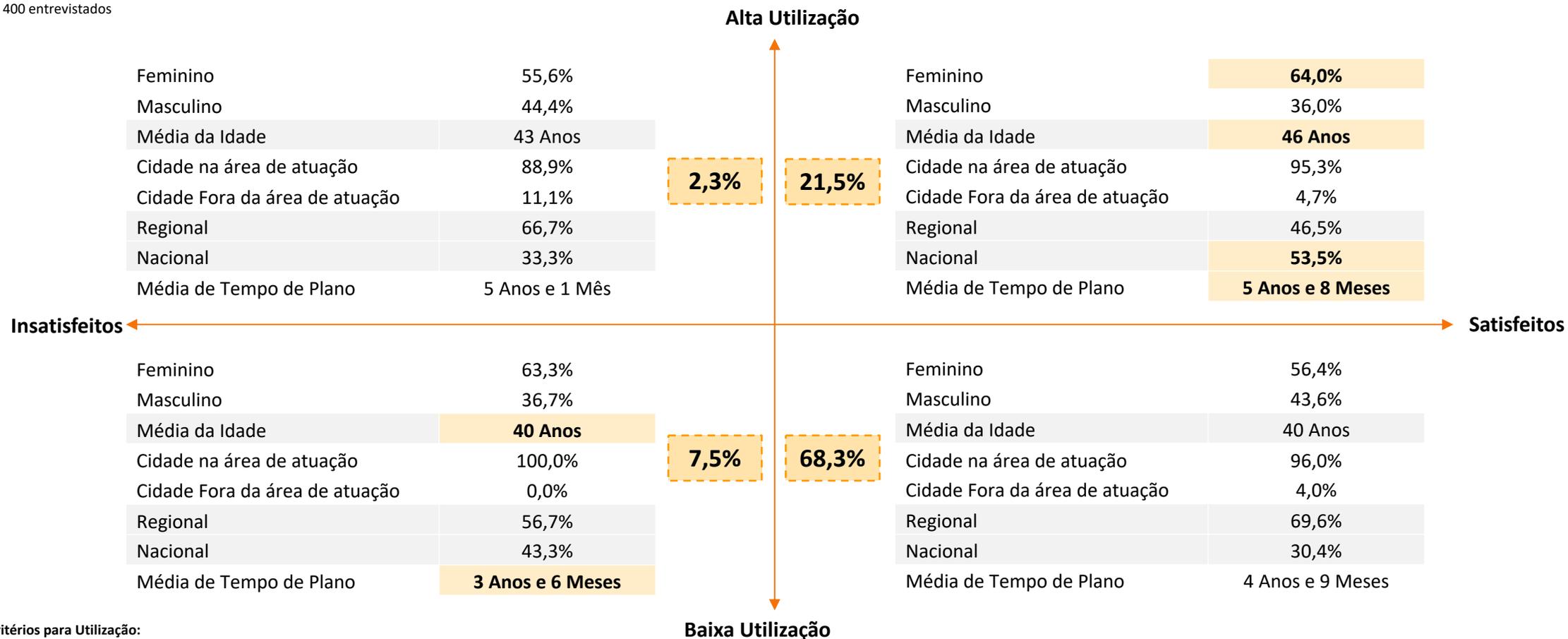
Perfil	Questionadores e com Pouca Utilização	Questionadores com Utilização Significativa	Pouco Questionadores e com Pouca Utilização	Pouco Questionadores com Utilização Significativa	Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento	Total
Feminino	47,3%	<b>59,6%</b>	<b>61,5%</b>	<b>65,8%</b>	46,2%	<b>58,8%</b>
Masculino	<b>52,7%</b>	40,4%	38,5%	34,2%	<b>53,8%</b>	41,3%
Média da Idade	41 Anos	42 Anos	41 Anos	44 Anos	35 Anos	42 Anos
Coletivo Empresarial	<b>86,5%</b>	<b>77,5%</b>	<b>76,9%</b>	<b>76,7%</b>	<b>88,5%</b>	<b>79,5%</b>
Individual ou Familiar	13,5%	22,5%	23,1%	23,3%	11,5%	20,5%
Regional	<b>73,0%</b>	<b>60,7%</b>	<b>74,7%</b>	49,2%	<b>69,2%</b>	<b>63,3%</b>
Nacional	27,0%	39,3%	25,3%	<b>50,8%</b>	30,8%	36,8%
Titular	<b>85,1%</b>	<b>88,8%</b>	<b>79,1%</b>	<b>79,2%</b>	<b>92,3%</b>	<b>83,3%</b>
Dependente	14,9%	11,2%	20,9%	20,8%	7,7%	16,8%
Média do Tempo de Plano	4 Anos e 1 Mês	5 Anos e 6 Meses	5 Anos e 4 Meses	4 Anos e 10 Meses	2 Anos e 6 Meses	4 Anos e 10 Meses
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>73</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>400</b>



# Perfil do Entrevistado

## MATRIZ DE UTILIZAÇÃO DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA

Base 400 entrevistados



### Critérios para Utilização:

- (1) Você realizou alguma consulta em médicos do plano Unimed Encosta da Serra nos últimos 12 meses;
- (2) Você realizou algum exame laboratorial com o plano Unimed nos últimos 12 meses;
- (3) Você realizou algum exame de imagem com o plano Unimed nos últimos 12 meses;
- (4) Você utilizou alguma consulta nas Clínicas de Terapias (Fonoaudiólogo, fisioterapia, Hemodiálise e quimioterapia);
- (5) Você utilizou algum Hospital com cobertura da Unimed Encosta da Serra nos últimos 12 meses;
- (6) Você utilizou algum Pronto Atendimento com cobertura da Unimed Encosta da Serra.

\* Desconsiderou-se para a análise os beneficiários que sabia mencionar sua satisfação geral com a Unimed.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

## Perfil do Entrevistado



# Perfil do Entrevistado

## TITULAR OU DEPENDENTE

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Titular	83,3%	333
Dependente	16,8%	67
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

## REGULAMENTADO OU NÃO REGULAMENTADO

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Regulamentado	96,3%	385
Não regulamentado	3,8%	15
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

\* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador

## TIPO DE PLANO QUE POSSUI

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Coletivo Empresarial	79,5%	318
Individual ou Familiar	20,5%	82
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

## TEMPO QUE POSSUI O PLANO

Base 400 entrevistados

Tempo	%	V. Absoluto
Até 5 anos	65,3%	261
Acima de 5 anos	34,8%	139
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

**Média: 4 anos e 10 meses**

\* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador



# Perfil do Entrevistado

## ABRANGÊNCIA

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Regional	63,3%	253
Nacional	36,8%	147
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

## SEGMENTAÇÃO

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hospitalar Com Obstetrícia	67,8%	271
Ambulatorial	29,0%	116
Ambulatorial + Hospitalar Sem Obstetrícia	3,3%	13
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

\* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador

## CIDADE

Base 400 entrevistados

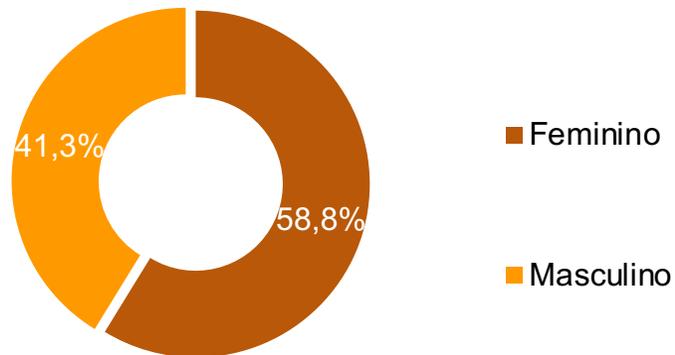
Cidade	%	V. Absoluto
Canela	18,5%	74
Taquara	17,5%	70
Gramado	14,3%	57
Igrejinha	13,3%	53
Parobé	11,8%	47
Três Coroas	8,5%	34
Sapiranga	7,8%	31
Rolante	1,8%	7
São Francisco de Paula	1,8%	7
Novo Hamburgo	1,5%	6
Campo Bom	1,3%	5
Outros	2,3%	9
Cidade na Área de Atuação	96,0%	384
Cidade Fora da Área de Atuação	4,0%	16
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>



# Perfil do Entrevistado

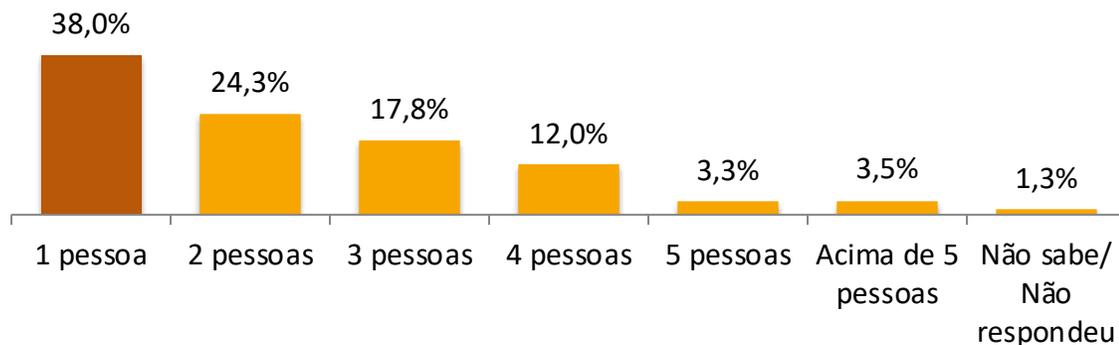
## GÊNERO

Base 400 entrevistados



## NÚMERO DE PESSOAS COBERTAS PELO PLANO

Base 400 entrevistados



**Média: 2 Pessoas**

## FAIXA ETÁRIA

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
De 18 a 23 anos	8,8%	35
De 24 a 28 anos	11,3%	45
De 29 a 33 anos	13,3%	53
De 34 a 38 anos	15,3%	61
De 39 a 43 anos	12,3%	49
De 44 a 48 anos	9,5%	38
De 49 a 53 anos	8,8%	35
De 54 a 58 anos	7,3%	29
59 anos ou mais	13,8%	55
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade Média	40,3	41,7	43,1	14,4	0,7182



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2018

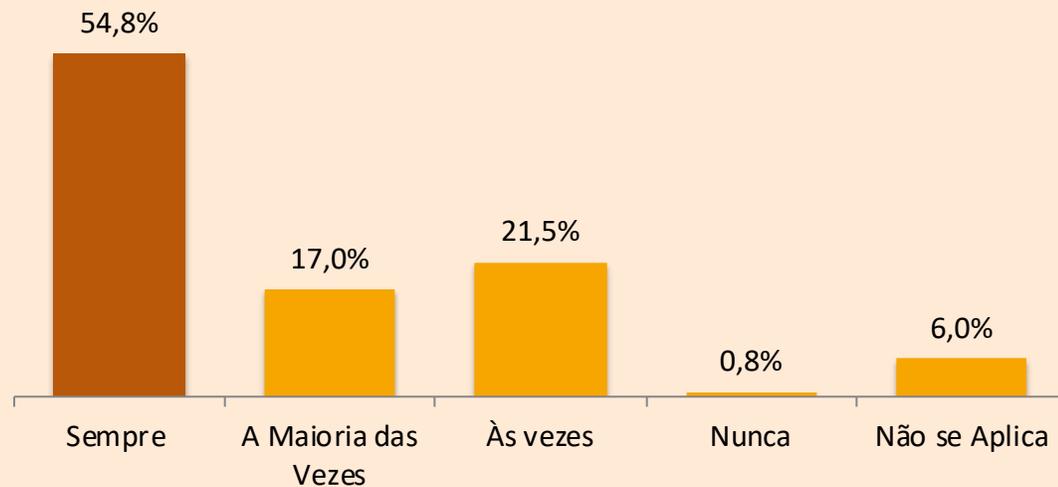
ANS



# ANS – Atenção à Saúde

**NOS ÚLTIMOS 12 MESES COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE (CONSULTAS, EXAMES OU TRATAMENTOS) POR MEIO DE SEU PLANO DE SAÚDE QUANDO NECESSITOU**

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%

\*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	49,9%	<b>54,8%</b>	59,6%	0,4977	0,0249
A Maioria das Vezes	13,3%	<b>17,0%</b>	20,7%	0,3756	0,0188
Às vezes	17,5%	<b>21,5%</b>	25,5%	0,4108	0,0205
Nunca	0,0%	<b>0,8%</b>	1,6%	0,0863	0,0043
Não se Aplica	3,7%	<b>6,0%</b>	8,3%	0,2375	0,0119

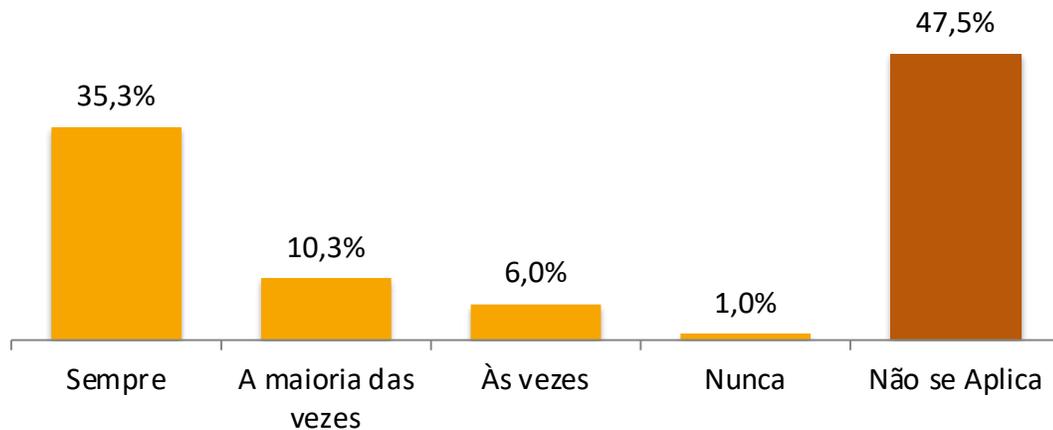
Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários apresentaram que sempre (54,8%) ou às vezes (21,5%) conseguiram ter cuidado de saúde por meio do plano de saúde quando necessitaram.



# ANS – Atenção à Saúde

**NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ NECESSITOU DE ATENÇÃO IMEDIATA (POR EXEMPLO: CASO DE URGÊNCIA OU EMERGÊNCIA), COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ FOI ATENDIDO PELO SEU PLANO DE SAÚDE ASSIM QUE PRECISOU**

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%

\*Nível de confiança de 95%.

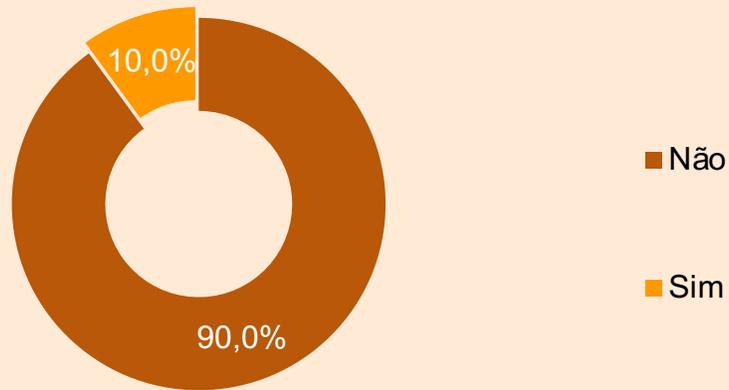
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	30,6%	<b>35,3%</b>	39,9%	0,478	0,0239
A Maioria das Vezes	7,3%	<b>10,3%</b>	13,2%	0,303	0,0152
Às vezes	3,7%	<b>6,0%</b>	8,3%	0,237	0,0119
Nunca	0,0%	<b>1,0%</b>	2,0%	0,099	0,0050
Não se Aplica	42,6%	<b>47,5%</b>	52,4%	0,499	0,0250

**Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários apresentaram que não necessitaram de atendimento imediato (47,5%), porém, entre aqueles que precisaram, a maioria sempre conseguiu (35,3%).**

# ANS – 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**

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%  
\*Nível de confiança de 95%.

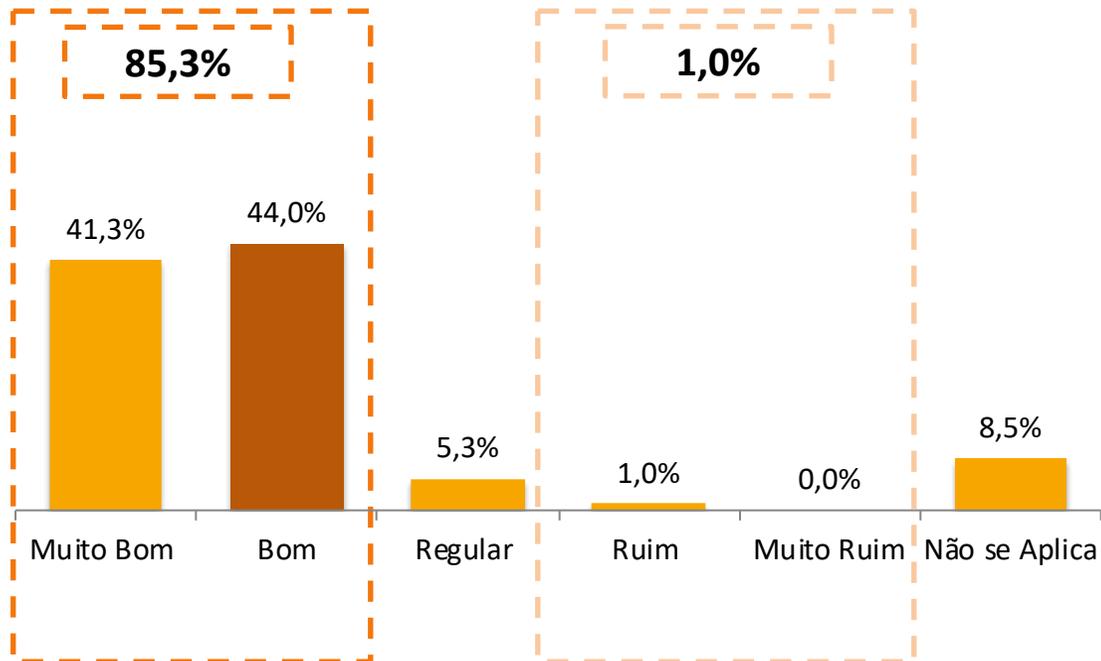
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	7,1%	<b>10,0%</b>	12,9%	0,300	0,0150
Não	87,1%	<b>90,0%</b>	92,9%	0,300	0,0150

**Apenas 10% dos beneficiários mencionaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde, convidando e/ ou esclarecendo sobre necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.**

# ANS – 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)**

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%

\*Nível de confiança de 95%.

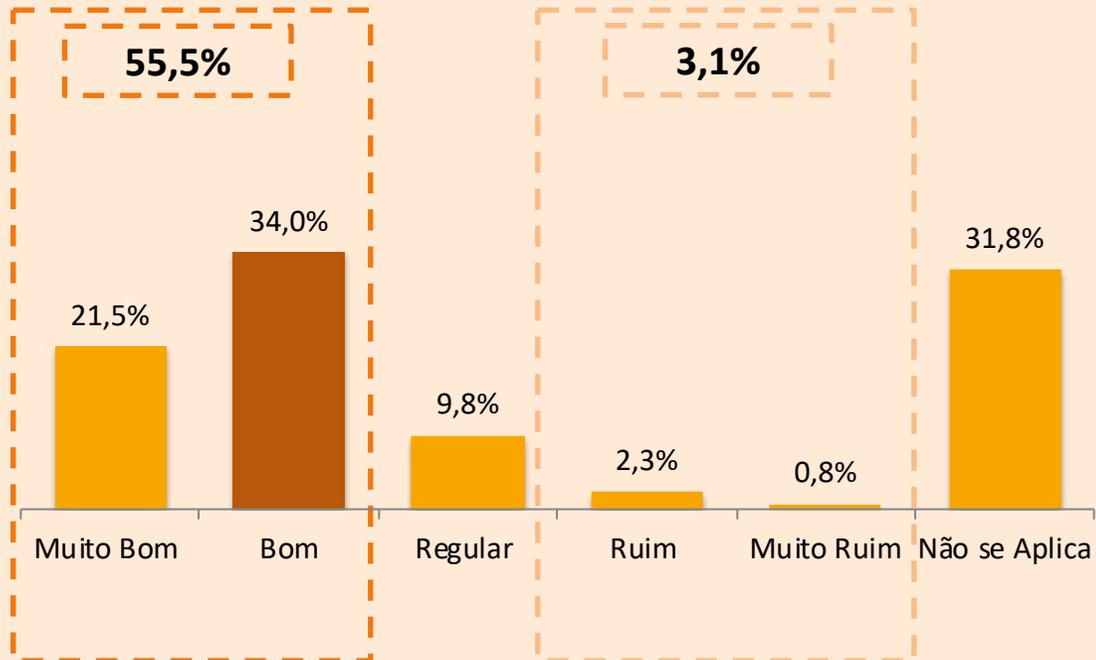
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	36,4%	<b>41,3%</b>	46,1%	0,492	0,0246
Bom	39,1%	<b>44,0%</b>	48,9%	0,496	0,0248
Regular	3,1%	<b>5,3%</b>	7,4%	0,223	0,0112
Ruim	0,0%	<b>1,0%</b>	2,0%	0,099	0,0050
Muito Ruim	0,0%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,000	0,0000
Não se Aplica	5,8%	<b>8,5%</b>	11,2%	0,279	0,0139

**Observa-se como positiva a atenção recebida na rede credenciada, sendo que, 85,3% avaliam o mesmo como sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 1% avaliam a atenção como “ruim” ou “muito ruim”.**

# ANS – 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, APLICATIVO DE CELULAR, SITE NA INTERNET)

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%

\*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	17,5%	<b>21,5%</b>	25,5%	0,411	0,0205
Bom	29,4%	<b>34,0%</b>	38,6%	0,474	0,0237
Regular	6,8%	<b>9,8%</b>	12,7%	0,297	0,0148
Ruim	0,8%	<b>2,3%</b>	3,7%	0,148	0,0074
Muito Ruim	0,0%	<b>0,8%</b>	1,6%	0,086	0,0043
Não sei	27,2%	<b>31,8%</b>	36,3%	0,466	0,0233

Nota-se que 31,8% não sabe avaliar o acesso a lista de prestadores de serviços, porém, a maioria que sabe avaliar, classifica como positivo 55,5% o acesso, sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 3,1% avaliam como “ruim” ou “muito ruim”.

# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

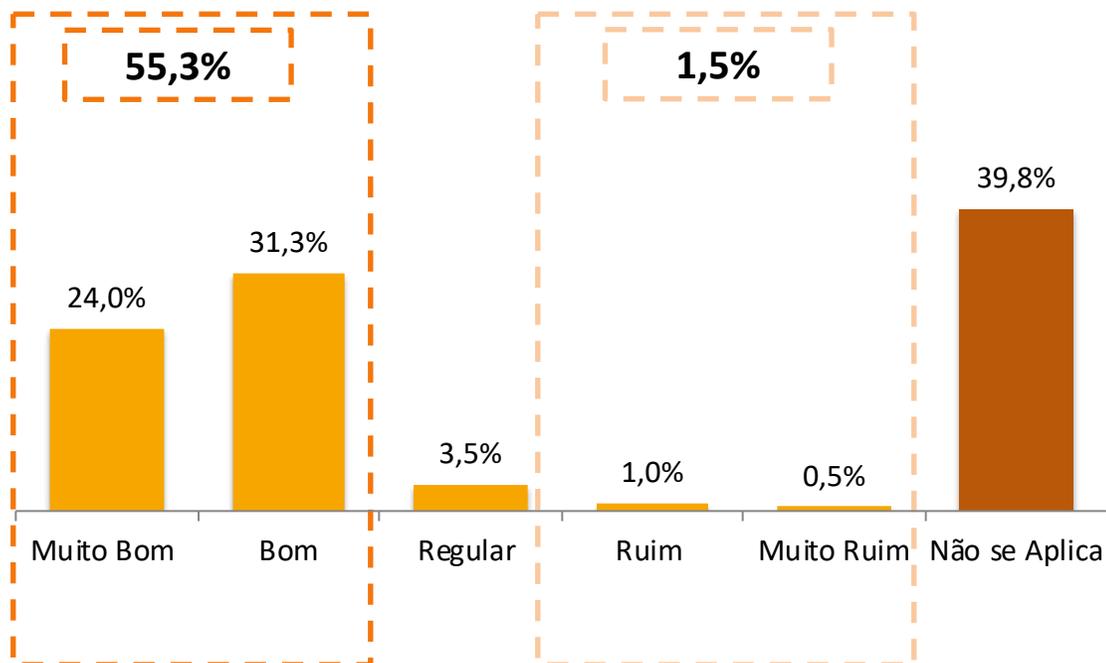
ANS – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



# ANS – Canais de Atendimento da Operadora

**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 AS INFORMAÇÕES DE QUE PRECISAVA**

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%  
\*Nível de confiança de 95%.

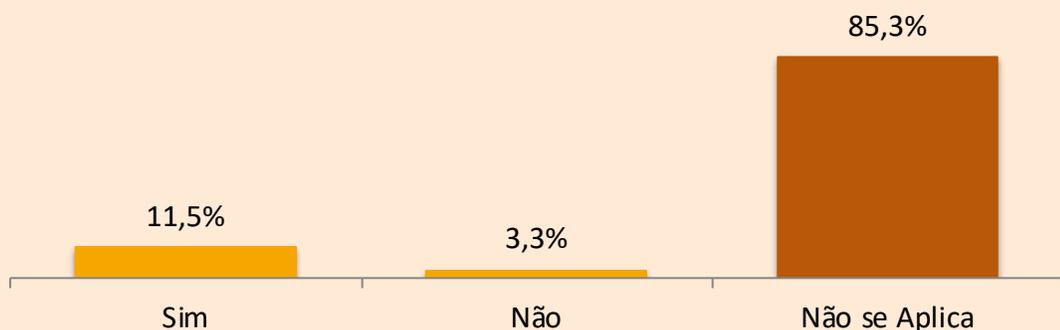
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	19,8%	<b>24,0%</b>	28,2%	0,427	0,0214
Bom	26,7%	<b>31,3%</b>	35,8%	0,464	0,0232
Regular	1,7%	<b>3,5%</b>	5,3%	0,184	0,0092
Ruim	0,0%	<b>1,0%</b>	2,0%	0,099	0,0050
Muito Ruim	0,0%	<b>0,5%</b>	1,2%	0,071	0,0035
Não sei	35,0%	<b>39,8%</b>	44,5%	0,489	0,0245

**Nota-se que 39,8% não sabe avaliar o atendimento quanto ao acesso as informações, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positivo 55,3% o atendimento, sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 1,5% avaliam como “ruim” ou “muito ruim”.**

# ANS – Canais de Atendimento da Operadora

**NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ FEZ UMA RECLAMAÇÃO PARA O SEU PLANO DE SAÚDE VOCÊ TEVE SUA DEMANDA RESOLVIDA**

Base 400 entrevistados



Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	8,4%	<b>11,5%</b>	14,6%	0,319	0,0160
Não	1,5%	<b>3,3%</b>	5,0%	0,177	0,0089
Nao se Aplica	81,8%	<b>85,3%</b>	88,7%	0,355	0,0177

A maioria dos beneficiários (85,3%) não fizeram nenhuma reclamação à operadora, e, entre os que fizeram alguma reclamação, apenas 3,3% não tiveram suas demandas resolvidas. Entretanto, observa-se que proporcionalmente aquele que mencionaram “sim”, há um indicador expressivo que mencionam não ter tido a demanda resolvida.

\*Margem de Erro de 5%

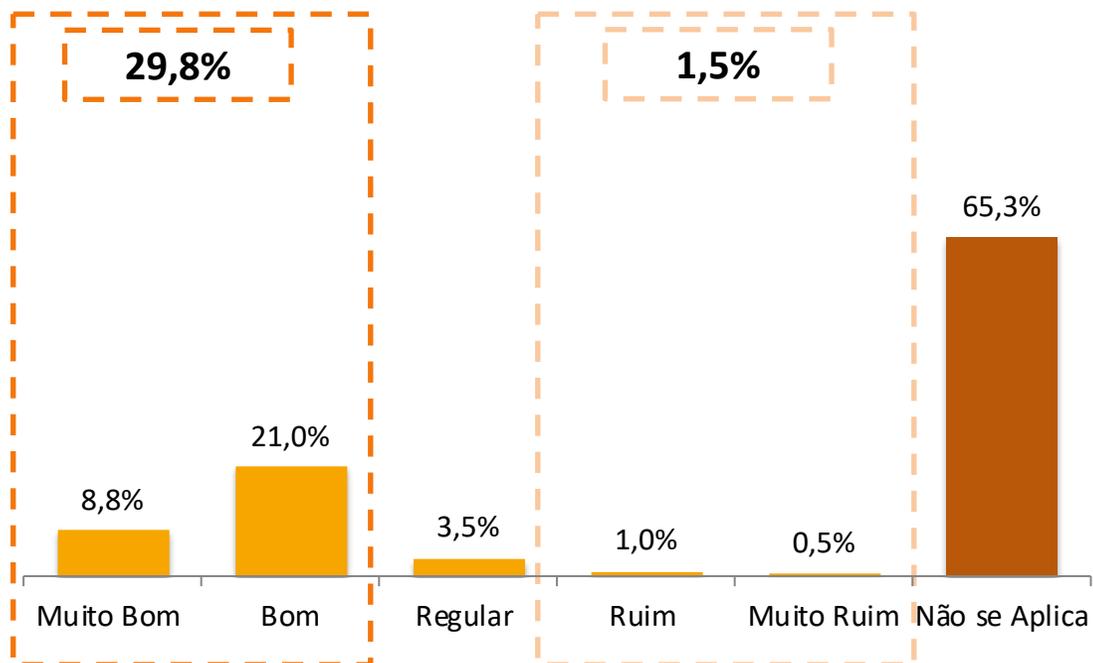
\*Nível de confiança de 95%.



# ANS – Canais de Atendimento da Operadora

## COMO VOCÊ AVALIA OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELA OPERADORA DO SEU PLANO DE SAÚDE QUANTO AO QUESITO FACILIDADE NO PREENCHIMENTO E ENVIO

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%

\*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	6,0%	8,8%	11,5%	0,283	0,0141
Bom	17,0%	21,0%	25,0%	0,407	0,0204
Regular	1,7%	3,5%	5,3%	0,184	0,0092
Ruim	0,0%	1,0%	2,0%	0,099	0,0050
Muito Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,071	0,0035
Não sei	60,6%	65,3%	69,9%	0,476	0,0238

Nota-se que a maioria (65,3%) não sabem avaliar a facilidade no preenchimento e envio de documentos, porém, entre os beneficiários que sabem avaliar, classifica-se como positiva essa facilidade (29,8%), sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 1,5% avaliam como “ruim” ou “muito ruim”.

# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

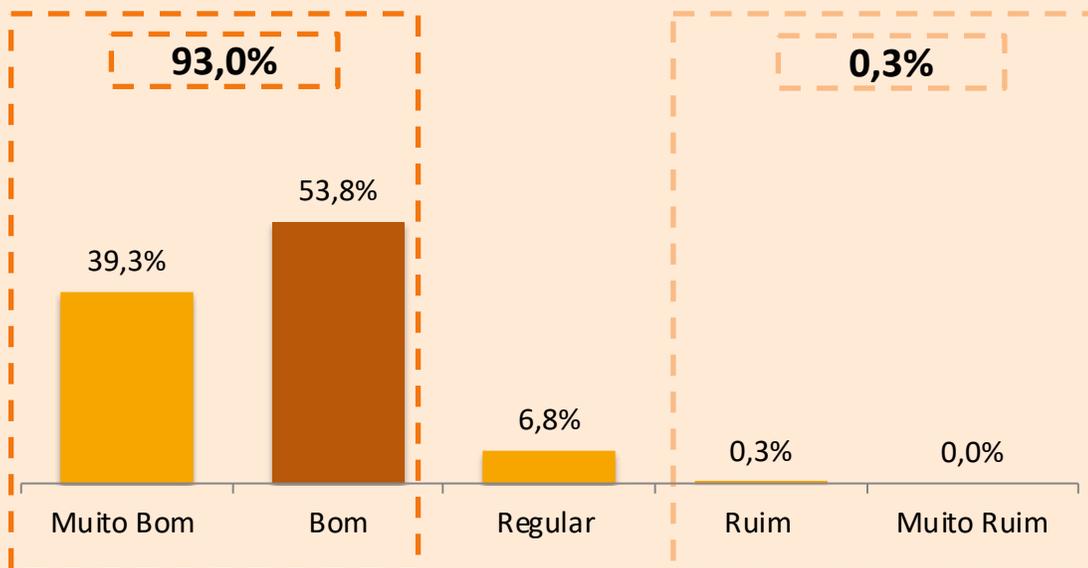
ANS – AVALIAÇÃO GERAL



# ANS – Avaliação Geral

## COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%  
\*Nível de confiança de 95%.

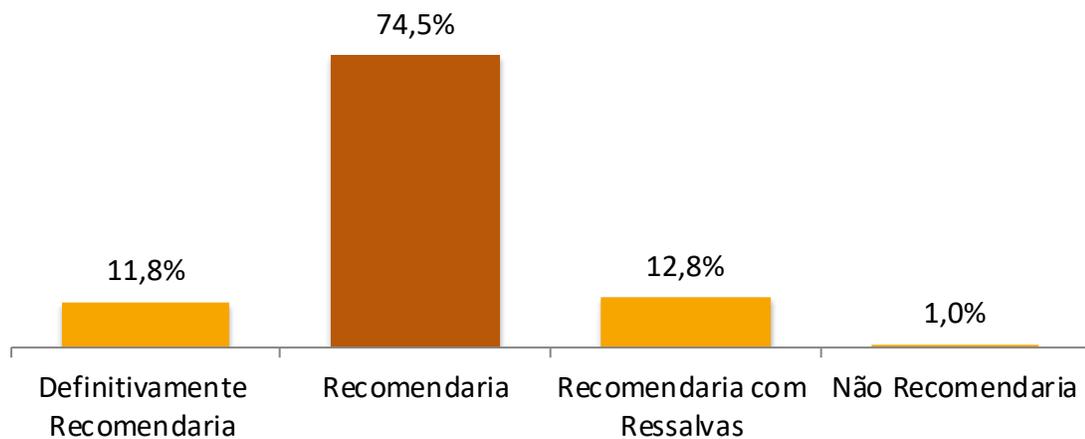
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	34,5%	<b>39,3%</b>	44,0%	0,488	0,0244
Bom	48,9%	<b>53,8%</b>	58,6%	0,499	0,0249
Regular	4,3%	<b>6,8%</b>	9,2%	0,251	0,0125
Ruim	0,0%	<b>0,3%</b>	0,7%	0,050	0,0025
Muito Ruim	0,0%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,000	0,0000

Observa-se como positiva a qualificação do plano de saúde, sendo que, 93% avaliam o mesmo como sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 0,3% avaliam o plano como “ruim” ou “muito ruim”.

# ANS – Avaliação Geral

## VOCÊ RECOMENDARIA O SEU PLANO DE SAÚDE PARA AMIGOS OU FAMILIARES

Base 400 entrevistados



\*Margem de Erro de 5%  
\*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Definitivamente Recomendaria	8,6%	<b>11,8%</b>	14,9%	0,322	0,0161
Recomendaria	70,2%	<b>74,5%</b>	78,8%	0,436	0,0218
Recomendaria com Ressalvas	9,5%	<b>12,8%</b>	16,0%	0,334	0,0167
Nunca Recomendaria	0,0%	<b>1,0%</b>	2,0%	0,099	0,0050

Observa-se que os beneficiários na grande maioria recomendam o plano para algum amigo ou familiar, sendo que, apenas 1% mencionaram que nunca recomendariam o plano.

# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Considerações ANS



# Conclusões Finais – ANS

**No que tange as questões aplicadas e decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:**

Observa-se ainda espaço para melhoria na percepção dos beneficiários sobre o plano de saúde, na relação da operadora junto aos mesmos e no conhecimento de algumas ações efetuadas pela operadora.

Quando questionados com que frequência os beneficiários conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano, observou-se que 0,8% mencionaram “nunca” e 21,5% “às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 1% mencionaram que “nunca” tiveram e 6% “às vezes”. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 5,3% avaliam como “regular”, 1% “ruim” e ninguém mencionou a opção “muito ruim”. Apesar das boas avaliações, ambos os números sinalizam a existência de um ainda pequeno espaço para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados de saúde quando necessário.

No momento em que foram questionados se nos últimos 12 meses receberam algum tipo de comunicação do plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivo, destaca-se o baixo indicador, visto que apenas 10% dos beneficiários mencionaram que sim, sendo muito baixa a percepção de pró-atividade do plano junto ao beneficiário.

Ao se questionar se o plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso, notou-se que 31,8% dos entrevistados não souberam mencionar uma resposta para o item, 9,8% mencionaram regular, 2,3% como ruim e 0,8% muito ruim.

Observa-se nas duas questões acima, uma oportunidade para estreitamento da relação junto aos beneficiários, ampliando assim a percepção positiva dos mesmos sobre o plano, além do maior cuidado e atenção dada aos consumidores.

Observa-se como positivo o atendimento nos canais de comunicação e contato com o cliente, visto que, quando avaliado o acesso à operadora mediante o atendimento, sendo considerado o acesso às informações que precisava, tem-se que 3,5% consideram regular, 1% ruim e 0,5% muito ruim.



# Conclusões Finais – ANS

**No que tange as questões aplicadas e decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:**

Embora 85,3% mencionaram não se aplicar a questão sobre resolução de demanda resolvida em caso de reclamação junto à operadora (o que sinaliza que a maioria dos clientes provavelmente não realizaram reclamações nesse período), tem-se que 3,3% mencionaram que não foram resolvidas e 11,5% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, nota-se que ainda há pessoas que não possuem suas demandas resolvidas pela operadora.

Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 65,3% não sabem avaliar, 3,5% consideram regular, 1% ruim e 0,5% muito ruim. Os indicadores apontam que há um grande número de consumidores que provavelmente não demandam esse tipo de documentação, e, ainda, um indicador baixo daqueles que passam por essa necessidade e questionam a mesma – porém ainda havendo espaço para facilitação do processo aos beneficiários.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 93% consideram o mesmo Muito Bom ou Bom. Já 6,8% consideram o mesmo como regular, 0,3% como ruim e nenhum beneficiário como muito ruim. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 1% dos entrevistados destacam que nunca recomendariam o plano da operadora, demonstrando que para a grande maioria, os aspectos que foram negativados geram ressalvas em relação ao plano, porém, não impactando de maneira significativa na não indicação do mesmo.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Avaliação Unimed



# Avaliação Unimed

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SEGUINTE ATRIBUTOS DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Número de Laboratórios Disponibilizados	90,3% ↑	4,8%	2,5%	2,5%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	79,3% ↑	10,3%	3,8%	6,8%
Qualidade do conteúdo das comunicações da Unimed em mídias como jornal, outdoor, rádio e redes sociais	68,3% ↑	11,0%	4,8%	16,0%
Número de Médicos disponibilizados	74,8% ↑	15,0%	5,0%	5,3%
Número de Hospitais disponibilizados	68,0% ↑	14,5%	7,8%	9,8%
Frequência de visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal, outdoor, rádio e redes sociais	61,3% ↑	20,0%	7,3%	11,5%
Número de Clínicas de Terapias (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	37,8% ↓	9,0%	6,8%	46,5%
Preços das Mensalidades	45,5% ↑	27,3%	21,5%	5,8%

Base de Cálculo: 400 Entrevistados  
Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.

Apesar do crescimento na satisfação dos atributos gerais da Unimed Encosta da Serra, nota-se que ainda há forte espaço para melhoria na percepção sobre os atributos – destacando-se principalmente os elementos relacionados a quantidade de médicos e hospitais, e, o conhecimento sobre a quantidade de clínicas de terapias (esse último que é também pouco conhecido pelo público). Os significativos questionamentos dos atributos e a não percepção de envolvimento por meio da comunicação, justificam a baixa percepção de valor/ preço das mensalidades.

Média 2019	5+4 2018	5+4 2017	5+4 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,3	87,0%	84,5%	89,6%	4,3	4,4	2.714 Beneficiários
4,1	77,3%	75,0%	80,6%	4,1	4,3	5.243 Beneficiários
4,1	67,8%	-	-	4,1	-	5.875 Beneficiários
4,0	69,8%	76,3%	75,1%	3,9	4,1	7.436 Beneficiários
3,9	64,8%	64,8%	65,4%	3,8	4,1	8.292 Beneficiários
3,8	57,0%	-	-	3,8	-	10.151 Beneficiários
3,8	40,8%	-	-	3,8	-	5.875 Beneficiários
3,3	44,8%	46,0%	47,0%	3,1	3,0	18.145 Beneficiários



# Avaliação Unimed

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SEGUINTES ATRIBUTOS DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE – SOMA 5 + 4

Atributos	Feminino	Masculino	Até 24 anos (Geração Z)	Entre 25 e 38 anos (Geração Y)	Entre 39 e 60 anos (Geração X)	Acima de 60 anos (Baby Boomer)	Canela	Gramado	Igrejinha	Taquara	Outras Cidades	Total
Número de Laboratórios Disponibilizados	93,2%	86,1%	90,2%	84,3%	95,5%	92,0%	95,9%	93,0%	84,9%	91,4%	87,7%	90,3%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	<b>79,1%</b>	<b>78,8%</b>	<b>78,0%</b>	<b>75,8%</b>	<b>78,8%</b>	90,0%	87,8%	<b>75,4%</b>	<b>69,8%</b>	81,4%	<b>78,8%</b>	<b>79,3%</b>
Qualidade do conteúdo das comunicações da Unimed em mídias como jornal, outdoor, rádio e redes sociais	<b>66,8%</b>	<b>69,7%</b>	<b>75,6%</b>	<b>66,0%</b>	<b>66,7%</b>	<b>72,0%</b>	<b>60,8%</b>	<b>61,4%</b>	<b>69,8%</b>	<b>75,7%</b>	<b>70,5%</b>	<b>68,3%</b>
Número de Médicos disponibilizados	<b>72,3%</b>	<b>78,2%</b>	80,5%	<b>71,2%</b>	<b>74,4%</b>	82,0%	<b>71,6%</b>	80,7%	<b>67,9%</b>	82,9%	<b>72,6%</b>	<b>74,8%</b>
Número de Hospitais disponibilizados	<b>68,5%</b>	<b>67,9%</b>	<b>63,4%</b>	<b>68,6%</b>	<b>67,3%</b>	<b>74,0%</b>	<b>54,1%</b>	<b>71,9%</b>	<b>69,8%</b>	<b>67,1%</b>	<b>73,3%</b>	<b>68,0%</b>
Frequência de visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal, outdoor, rádio e redes sociais	<b>61,3%</b>	<b>61,2%</b>	<b>65,9%</b>	<b>60,8%</b>	<b>60,9%</b>	<b>60,0%</b>	<b>62,2%</b>	<b>54,4%</b>	<b>71,7%</b>	<b>67,1%</b>	<b>56,8%</b>	<b>61,3%</b>
Número de Clínicas de Terapias (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	<b>35,7%</b>	<b>40,6%</b>	<b>36,6%</b>	<b>35,9%</b>	<b>39,1%</b>	<b>40,0%</b>	<b>25,7%</b>	<b>33,3%</b>	<b>37,7%</b>	<b>55,7%</b>	<b>37,0%</b>	<b>37,8%</b>
Preços das Mensalidades	<b>44,7%</b>	<b>46,7%</b>	<b>56,1%</b>	<b>54,9%</b>	<b>39,1%</b>	<b>28,0%</b>	<b>41,9%</b>	<b>50,9%</b>	<b>58,5%</b>	<b>41,4%</b>	<b>42,5%</b>	<b>45,5%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>235</b>	<b>165</b>	<b>41</b>	<b>153</b>	<b>156</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>70</b>	<b>146</b>	<b>400</b>

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Avaliação Unimed

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SEGUINTE ATRIBUTOS DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. TIPO DE PLANO, TEMPO QUE POSSUI O PLANO, DEPENDENTE/ TITULAR – SOMA 5 + 4

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Até 5 anos	Acima de 5 anos	Dependente	Titular	Total
Número de Laboratórios Disponibilizados	89,0%	95,1%	87,4%	95,7%	89,8%	92,5%	90,3%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	<b>77,7%</b>	85,4%	<b>76,2%</b>	84,9%	<b>78,1%</b>	83,6%	<b>79,3%</b>
Qualidade do conteúdo das comunicações da Unimed em mídias como jornal, outdoor, rádio e redes sociais	<b>68,2%</b>	<b>68,3%</b>	<b>67,0%</b>	<b>70,5%</b>	<b>68,5%</b>	<b>65,7%</b>	<b>68,3%</b>
Número de Médicos disponibilizados	<b>73,3%</b>	80,5%	<b>74,7%</b>	<b>74,8%</b>	<b>74,2%</b>	<b>77,6%</b>	<b>74,8%</b>
Número de Hospitais disponibilizados	<b>64,5%</b>	81,7%	<b>66,7%</b>	<b>70,5%</b>	<b>67,9%</b>	<b>70,1%</b>	<b>68,0%</b>
Frequência de visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal, outdoor, rádio e redes sociais	<b>61,6%</b>	<b>59,8%</b>	<b>59,8%</b>	<b>64,0%</b>	<b>62,8%</b>	<b>53,7%</b>	<b>61,3%</b>
Número de Clínicas de Terapias (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	<b>37,4%</b>	<b>39,0%</b>	<b>35,2%</b>	<b>42,4%</b>	<b>37,8%</b>	<b>37,3%</b>	<b>37,8%</b>
Preços das Mensalidades	<b>46,9%</b>	<b>40,2%</b>	<b>49,4%</b>	<b>38,1%</b>	<b>47,4%</b>	<b>37,3%</b>	<b>45,5%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>318</b>	<b>82</b>	<b>139</b>	<b>261</b>	<b>67</b>	<b>333</b>	<b>400</b>

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Avaliação Unimed

Destaca-se que mesmo entre aqueles que são classificados como pouco questionadores, tem-se que elementos relacionados a comunicação, número de hospitais e clínicas de terapia, e, preços de mensalidades são também questionados pelos mesmos.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SEGUINTE ATRIBUTOS DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. UTILIZAÇÃO + SATISFAÇÃO – SOMA 5 + 4

Atributos	Questionadores e com Pouca Utilização	Questionadores com Utilização Significativa	Pouco Questionadores e com Pouca Utilização	Pouco Questionadores com Utilização Significativa	Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento	Total
Número de Laboratórios Disponibilizados	83,8%	88,8%	86,8%	98,3%	88,5%	90,3%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	<b>63,5%</b>	<b>68,5%</b>	82,4%	95,0%	<b>76,9%</b>	<b>79,3%</b>
Qualidade do conteúdo das comunicações da Unimed em mídias como jornal, outdoor, rádio e redes sociais	<b>58,1%</b>	<b>57,3%</b>	<b>75,8%</b>	<b>75,8%</b>	<b>73,1%</b>	<b>68,3%</b>
Número de Médicos disponibilizados	<b>70,3%</b>	<b>55,1%</b>	81,3%	87,5%	<b>73,1%</b>	<b>74,8%</b>
Número de Hospitais disponibilizados	<b>50,0%</b>	<b>56,2%</b>	<b>76,9%</b>	<b>78,3%</b>	80,8%	<b>68,0%</b>
Frequência de visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal, outdoor, rádio e redes sociais	<b>51,4%</b>	<b>53,9%</b>	<b>69,2%</b>	<b>67,5%</b>	<b>57,7%</b>	<b>61,3%</b>
Número de Clínicas de Terapias (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	<b>33,8%</b>	<b>29,2%</b>	<b>46,2%</b>	<b>41,7%</b>	<b>30,8%</b>	<b>37,8%</b>
Preços das Mensalidades	<b>33,8%</b>	<b>22,5%</b>	<b>62,6%</b>	<b>54,2%</b>	<b>57,7%</b>	<b>45,5%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>74</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>400</b>

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Avaliação Unimed

Nota-se que o principal motivo do questionamento quanto a Frequência das informações e Conteúdo das comunicações é que a maioria dos beneficiários mencionaram não receberem contato da Unimed.

## SE MUITO INSATISFEITO/ INSATISFEITO, POR QUÊ (FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES SOBRE ASSUNTOS DA UNIMED)

Base 29 entrevistados

Motivo	%	V. absoluto
<b>Não observa com frequência</b>	<b>89,7%</b>	<b>26</b>
Investe em mídia e deixa o atendimento a desejar	6,9%	2
Não sabe/ Não respondeu	3,4%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>

## SE MUITO INSATISFEITO/ INSATISFEITO, POR QUÊ (CONTEÚDO DAS COMUNICAÇÕES DA UNIMED COM OS CLIENTES)

Base 19 entrevistados

Motivo	%	V. absoluto
<b>Não recebe</b>	<b>73,7%</b>	<b>14</b>
Falta informações	10,5%	2
Não sabe/ Não respondeu	15,8%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Atendimento, Serviços Administrativos e Serviços Extras da Unimed



# Atendimento da Unimed

## QUAIS DOS CANAIS DE CONTATO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VOCÊ UTILIZOU NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Canais	%	V. Absoluto	Beneficiários que Utilizaram os Canais de Contato
<b>Atendimento Presencial</b>	<b>59,3%</b>	<b>237</b>	<b>22.030 Beneficiários</b>
Atendimento 0800	29,0%	116	10.783 Beneficiários
Atendimento via site/ internet/ e-mail	15,8%	63	5.856 Beneficiários
<b>Nenhum</b>	<b>18,8%</b>	<b>75</b>	<b>6.972 Beneficiários</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	---	<b>400</b>	---

Observa-se que o atendimento presencial é o mais utilizado entre os beneficiários, demonstrando abertura para divulgação de que a Unimed possui outros meios de atendimento sem a necessidade de locomoção, principalmente, aqueles considerados digitais. Nota-se na próxima página que mesmo entre os públicos mais jovens, ainda é baixo o indicador de utilização dos canais digitais.

# Atendimento da Unimed

## QUAIS DOS CANAIS DE CONTATO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VOCÊ UTILIZOU NOS ÚLTIMOS 12 MESES VS. GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Canais	Feminino	Masculino	Até 24 anos (Geração Z)	Entre 25 e 38 anos (Geração Y)	Entre 39 e 60 anos (Geração X)	Acima de 60 anos (Baby Boomer)	Canela	Gramado	Igrejinha	Taquara	Outras Cidades	Total
Atendimento Presencial	<b>59,1%</b>	<b>59,4%</b>	<b>56,1%</b>	<b>64,1%</b>	<b>55,8%</b>	<b>58,0%</b>	<b>58,1%</b>	<b>50,9%</b>	<b>60,4%</b>	<b>65,7%</b>	<b>59,6%</b>	<b>59,3%</b>
Atendimento 0800	<b>31,1%</b>	<b>26,1%</b>	<b>31,7%</b>	<b>24,8%</b>	<b>32,1%</b>	<b>30,0%</b>	<b>27,0%</b>	<b>31,6%</b>	18,9%	<b>25,7%</b>	<b>34,2%</b>	<b>29,0%</b>
Atendimento via site/ internet/ e-mail	16,2%	15,2%	22,0%	17,6%	15,4%	6,0%	9,5%	21,1%	13,2%	11,4%	19,9%	15,8%
Nenhum	18,3%	19,4%	9,8%	19,6%	19,9%	20,0%	21,6%	21,1%	22,6%	18,6%	15,1%	18,8%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>235</b>	<b>165</b>	<b>41</b>	<b>153</b>	<b>156</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>70</b>	<b>146</b>	<b>400</b>



# Atendimento da Unimed

EM RELAÇÃO A SUA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VOCÊ PODE MENCIONAR SEU GRAU DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO PRESENCIAL – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar	Média 2019	5+4 2018	5+4 2017	5+4 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Clareza nas informações recebidas	92,0% ↑	5,1%	3,0%	0,0%	4,4	90,5%	91,1%	88,1%	4,4	4,3	1.766 Beneficiários
Agilidade no atendimento	86,9% ↑	9,7%	3,4%	0,0%	4,3	85,0%	86,3%	80,9%	4,3	4,2	2.882 Beneficiários
Facilidade para acessar o serviço	87,8% ↑	9,3%	2,1%	0,8%	4,3	85,0%	84,5%	81,0%	4,3	4,2	2.510 Beneficiários
Atendimento em Geral dos Colaboradores	92,4% ↑	6,3%	1,3%	0,0%	4,4	91,8%	92,9%	88,1%	4,4	4,4	1.673 Beneficiários

Base de Cálculo: 237 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeitos.



# Atendimento da Unimed

**EM RELAÇÃO A SUA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VOCÊ PODE MENCIONAR SEU GRAU DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO 0800 – SOMA 5 + 4**

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar	Média 2019	5+4 2018	5+4 2017	5+4 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Clareza nas informações recebidas	91,4% ↑	6,9%	1,7%	0,0%	4,4	89,0%	89,1%	86,1%	4,2	4,2	927 Beneficiários
Facilidade para acessar o serviço	87,9% ↑	10,3%	1,7%	0,0%	4,3	83,5%	82,6%	86,1%	4,1	4,1	1.294 Beneficiários
Agilidade no atendimento	83,6% ↑	11,2%	5,2%	0,0%	4,3	82,6%	84,8%	81,4%	4,2	4,1	1.768 Beneficiários
Atendimento em Geral dos Colaboradores	88,8% ↑	6,0%	5,2%	0,0%	4,4	88,1%	92,4%	88,4%	4,2	4,3	1.208 Beneficiários

Base de Cálculo: 116 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeitos.



# Atendimento da Unimed

EM RELAÇÃO A SUA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VOCÊ PODE MENCIONAR SEU GRAU DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO VIA SITE/ E-MAIL/ INTERNET – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar	Média 2019	5+4 2018	5+4 2017	5+4 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Clareza nas informações recebidas	90,5% ↑	7,9%	1,6%	0,0%	4,4	87,9%	87,7%	83,3%	4,3	4,3	556 Beneficiários
Agilidade no atendimento	82,5% ↓	15,9%	1,6%	0,0%	4,3	86,2%	86,2%	80,5%	4,2	4,2	1.025 Beneficiários
Facilidade para acessar o serviço	88,9% ↑	9,5%	1,6%	0,0%	4,3	82,6%	83,1%	80,6%	4,1	4,3	650 Beneficiários
Atendimento em Geral dos Colaboradores	92,1% ↑	4,8%	3,2%	0,0%	4,4	89,7%	93,8%	86,1%	4,3	4,4	468 Beneficiários

Base de Cálculo: 63 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeitos.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Serviços Unimed Encosta da Serra



# Serviços Unimed Encosta da Serra

LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA UNIMED ENCOSTA DA SERRA, O SENHOR PODE MENCIONAR SE UTILIZOU, E, SE CASO POSITIVO, O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO – SOMA 5 + 4

Serviços	Utilizou		Satisfação			
	Sim	Não	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Serviço Boleto Serviços de envio de boleto	37,8%	62,3%	80,8% ↓	12,6%	6,6%	0,0%
Tempo para Autorização de procedimentos que necessitam de auditoria da Unimed Tempo para autorização de procedimento que necessitam de auditoria da Unimed	35,5%	64,5%	87,3% ↑	9,2%	3,5%	0,0%

Nota-se baixo a utilização do serviço de envio de boleto e da autorização de procedimento que necessitam de auditoria. Porém, entre os beneficiários que utilizaram esses serviços, há uma avaliação positiva pela maioria dos mesmos – embora os indicadores de boleto ainda apresentam forte espaço para melhoria.

Média 2019	5+4 2018	5+4 2017	5+4 2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,2	85,4%	84,7%	82,1%	2.699 Beneficiários
4,3	70,4%	82,2%	84,4%	1.676 Beneficiários

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Serviços Unimed Encosta da Serra

## SE INSATISFEITO OU MUITO INSATISFEITO COM O TEMPO PARA AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS QUE NECESSITAM DE AUDITORIA, POR QUÊ

Base 5 Entrevistados

Motivo	%	V. Absoluto
Demora pra liberar	60,0%	3
Carência para liberação	20,0%	1
Falta de Suporte	20,0%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>

## SE INSATISFEITO OU MUITO INSATISFEITO COM O SERVIÇO DE ENVIO DE BOLETO, POR QUÊ

Base 9 Entrevistados

Motivo	%	V. Absoluto
Boleto sempre atrasa	70,0%	7
Não chega, tem que puxar do site	20,0%	2
Não mandam no e-mail	10,0%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>



# Serviços Unimed Encosta da Serra

LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA UNIMED ENCOSTA DA SERRA, O SENHOR PODE MENCIONAR SE UTILIZOU, E, SE CASO POSITIVO, O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO VS. GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE – SOMA 5 + 4

Serviços	Feminino	Masculino	Até 24 anos (Geração Z)	Entre 25 e 38 anos (Geração Y)	Entre 39 e 60 anos (Geração X)	Acima de 60 anos (Baby Boomer)	Canela	Gramado	Igrejinha	Taquara	Outras Cidades	Total
Tempo para Autorização de procedimentos que necessitam de auditoria da Unimed	85,9%	90,0%	84,6%	84,9%	89,3%	90,0%	85,7%	81,3%	83,3%	88,9%	90,0%	87,3%
Serviço Boleto Serviços de envio de boleto	82,4%	80,0%	83,3%	83,0%	<b>78,5%</b>	84,6%	82,8%	<b>75,0%</b>	<b>76,5%</b>	<b>75,0%</b>	85,2%	80,8%

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

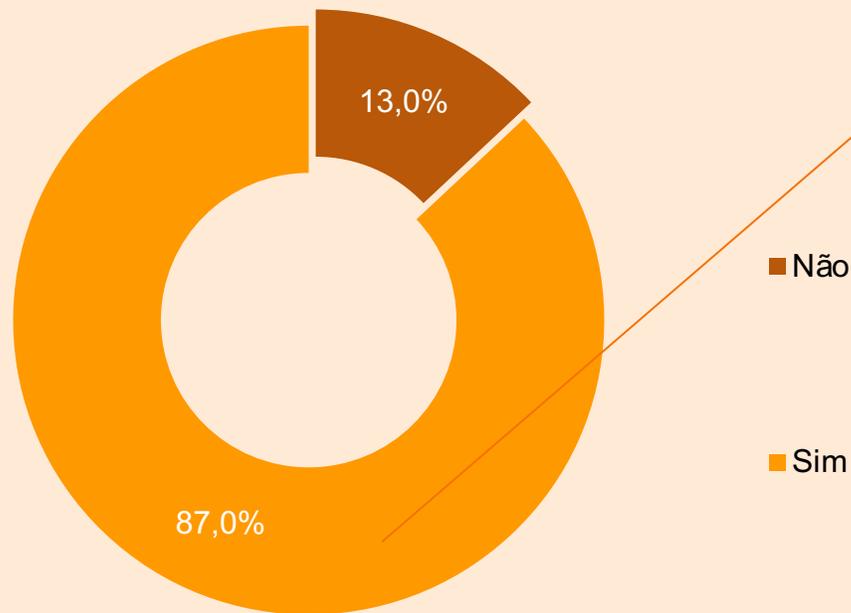
Satisfação Com os Pontos de Atendimento – Consultórios



# Consultórios

## VOCÊ REALIZOU ALGUMA CONSULTA EM MÉDICOS DO PLANO UNIMED NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Base 400 entrevistados



## SE SIM, EM QUAL CIDADE

Base 348 entrevistados – Resposta Múltipla

Cidade	%	V. absoluto
<b>Taquara</b>	<b>37,9%</b>	<b>132</b>
<b>Gramado</b>	<b>30,7%</b>	<b>107</b>
Canela	19,0%	66
Igrejinha	16,1%	56
Sapiranga	9,2%	32
Porto Alegre	8,6%	30
Novo Hamburgo	7,2%	25
Três Coroas	4,9%	17
Parobé	4,6%	16
Caxias do Sul	2,0%	7
Outros	2,3%	8
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>348</b>

# Consultórios

## QUAIS AS ÚLTIMAS ESPECIALIDADES QUE UTILIZOU

Base 348 entrevistados – Resposta Múltipla

Especialistas	%	V. absoluto
<b>Ginecologista</b>	<b>31,0%</b>	<b>108</b>
<b>Clinico Geral</b>	<b>22,1%</b>	<b>77</b>
<b>Cardiologista</b>	<b>16,4%</b>	<b>57</b>
Oftalmologista	8,6%	30
Urologista	8,6%	30
Dermatologista	8,3%	29
Ortopedista	8,0%	28
Endocrinologista	6,6%	23
Traumatologista	6,3%	22
Otorrinolaringologista	5,7%	20
Gastroenterologista	5,7%	20
Neurologista	5,7%	20
Psiquiatra	4,3%	15
Pediatra	4,0%	14
Nutricionista	3,4%	12

Obstetra	3,4%	12
Pneumologista	3,2%	11
Cirurgião	3,2%	11
Reumatologista	1,7%	6
Fisioterapeuta	1,7%	6
Psicólogo	1,4%	5
Oncologista	1,4%	5
Hematologista	1,1%	4
Nefrologista	1,1%	4
Mastologista	0,9%	3
Alergista	0,9%	3
Proctologista	0,9%	3
Cirurgião plástico	0,6%	2
Outros	0,6%	2
Não sabe/ Não respondeu	0,6%	2
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>348</b>

# Consultórios

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS CONSULTÓRIOS CONVENIADOS COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Cordialidade e simpatia dos médicos	97,7% ↑	1,7%	0,3%	0,3%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	96,8% ↑	2,3%	0,9%	0,0%
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	94,5% ↑	3,4%	0,9%	1,1%
Tempo da Consulta	92,2% ↓	6,3%	1,1%	0,3%
Disponibilidade de agenda para retorno	85,6% ↑	6,9%	4,9%	2,6%
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	81,6% ↑	14,4%	4,0%	0,0%
Facilidade para marcação de consultas	78,7% ↑	13,8%	7,2%	0,3%
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	93,7% ↓	5,7%	0,6%	0,0%

Média 2019	5+4 2018	5+4 2017	5+4 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,7	96,3%	96,4%	94,0%	4,7	4,7	647 Beneficiários
4,7	96,0%	96,1%	95,1%	4,6	4,6	1.035 Beneficiários
4,5	91,2%	89,9%	92,1%	4,4	4,5	1.391 Beneficiários
4,5	92,3%	88,5%	86,4%	4,4	4,3	2.394 Beneficiários
4,3	80,1%	78,2%	82,1%	4,2	4,2	3.817 Beneficiários
4,2	72,6%	80,7%	76,6%	4,0	3,9	5.952 Beneficiários
4,2	74,9%	75,4%	73,9%	4,1	4,0	6.793 Beneficiários
4,5	94,0%	94,7%	95,7%	4,4	4,4	2.038 Beneficiários

Observa-se uma avaliação positiva dos beneficiários que utilizaram algum consultório nos últimos 12 meses, tendo uma satisfação média nos diferentes atributos acima das Unimed's de porte semelhante. Entretanto, embora apresente melhoria, tem-se ainda forte espaço para maior percepção sobre a facilidade para marcação de consultas e tempo de espera nos consultórios para ser atendido.

Base de Cálculo: 348 Entrevistados  
Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Consultórios

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS CONSULTÓRIOS CONVENIADOS COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. ESPECIALIDADES – SOMA 5 + 4

Atributos	Cardiologista	Clinico Geral	Dermatologista	Endocrinologista	Ginecologista	Oftalmologista	Ortopedista	Traumatologista	Urologista	Outros	Total
Cordialidade e simpatia dos médicos	100,0%	98,7%	96,6%	100,0%	94,4%	96,7%	100,0%	86,4%	96,7%	97,8%	97,7%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	98,2%	96,1%	96,6%	100,0%	95,4%	96,7%	100,0%	100,0%	93,3%	97,8%	96,8%
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	98,2%	97,4%	89,7%	95,7%	93,5%	90,0%	92,9%	95,5%	96,7%	93,9%	94,5%
Tempo da Consulta	91,2%	90,9%	96,6%	100,0%	89,8%	86,7%	96,4%	90,9%	93,3%	93,3%	92,2%
Disponibilidade de agenda para retorno	94,7%	<b>77,9%</b>	86,2%	87,0%	83,3%	<b>73,3%</b>	85,7%	90,9%	86,7%	87,8%	85,6%
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	84,2%	<b>79,2%</b>	89,7%	87,0%	<b>79,6%</b>	<b>80,0%</b>	<b>75,0%</b>	<b>77,3%</b>	<b>80,0%</b>	84,4%	81,6%
Facilidade para marcação de consultas	86,0%	<b>74,0%</b>	<b>75,9%</b>	87,0%	<b>75,0%</b>	<b>73,3%</b>	82,1%	<b>68,2%</b>	<b>66,7%</b>	<b>80,0%</b>	<b>78,7%</b>
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	96,5%	96,1%	96,6%	100,0%	90,7%	96,7%	89,3%	90,9%	100,0%	94,4%	93,7%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>57</b>	<b>77</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>108</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>180</b>	<b>348</b>

Base de Cálculo: 348 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Consultórios

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS CONSULTÓRIOS CONVENIADOS COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE – SOMA 5 + 4

Atributos	Feminino	Masculino	Até 24 anos (Geração Z)	Entre 25 e 38 anos (Geração Y)	Entre 39 e 60 anos (Geração X)	Acima de 60 anos (Baby Boomer)	Canela	Gramado	Igrejinha	Taquara	Outras cidades	Total
Cordialidade e simpatia dos médicos	96,3%	100,0%	96,7%	97,7%	97,9%	97,8%	100,0%	100,0%	91,5%	98,5%	97,5%	97,7%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	96,7%	97,0%	93,3%	96,1%	98,6%	95,6%	100,0%	100,0%	91,5%	97,0%	95,8%	96,8%
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	94,4%	94,8%	100,0%	94,5%	94,5%	91,1%	100,0%	96,0%	93,6%	95,5%	90,8%	94,5%
Tempo da Consulta	92,5%	91,8%	96,7%	91,4%	91,0%	95,6%	90,8%	94,0%	89,4%	92,4%	93,3%	92,2%
Disponibilidade de agenda para retorno	84,1%	88,1%	86,7%	82,8%	86,2%	91,1%	84,6%	96,0%	<b>76,6%</b>	86,4%	85,0%	85,6%
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	81,3%	82,1%	83,3%	81,3%	<b>80,0%</b>	86,7%	<b>76,9%</b>	<b>78,0%</b>	83,0%	87,9%	81,7%	81,6%
Facilidade para marcação de consultas	<b>78,0%</b>	<b>79,9%</b>	86,7%	<b>78,1%</b>	<b>77,2%</b>	<b>80,0%</b>	<b>73,8%</b>	84,0%	<b>68,1%</b>	86,4%	<b>79,2%</b>	<b>78,7%</b>
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	92,1%	96,3%	93,3%	94,5%	92,4%	95,6%	95,4%	92,0%	89,4%	97,0%	93,3%	93,7%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>214</b>	<b>134</b>	<b>30</b>	<b>128</b>	<b>145</b>	<b>45</b>	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>66</b>	<b>120</b>	<b>348</b>

Base de Cálculo: 348 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

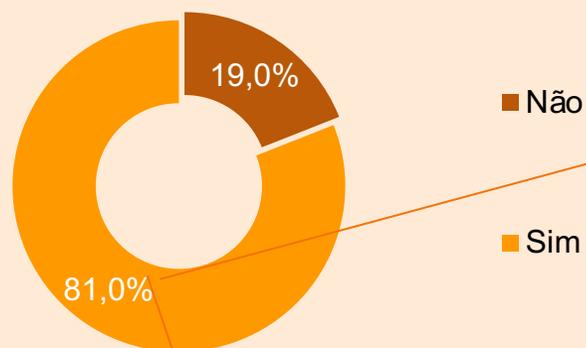
Utilização de Laboratórios e Clínicas de Diagnóstico de Imagem



# Laboratórios, Clínicas de Diagnóstico de Imagem

## VOCÊ REALIZOU ALGUM EXAME LABORATORIAL OU IMAGEM COM O PLANO UNIMED NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Base 400 entrevistados



## SE SIM, ONDE REALIZOU

Base 324 entrevistados – Resposta Múltipla

Onde Realizou	%	V. absoluto
Laboratório de Análise Clínica	71,3%	231
Clínica de Imagem	65,7%	213
Outras Clínicas	5,9%	19
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	---	<b>324</b>

## SE SIM, EM QUAL CIDADE

Base 324 entrevistados – Resposta Múltipla

Cidade	%	V. absoluto
Gramado	30,2%	98
Taquara	29,0%	94
Canela	14,5%	47
Igrejinha	14,2%	46
Sapiranga	8,6%	28
Novo Hamburgo	7,4%	24
Porto Alegre	6,2%	20
Três Coroas	4,9%	16
Parobé	4,6%	15
Campo Bom	1,2%	4
Outros	4,0%	13
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	---	<b>324</b>

# Laboratórios, Clínicas de Diagnóstico de Imagem

## EM QUAIS LABORATÓRIOS REALIZOU

Base 231 entrevistados – Resposta Múltipla

Laboratório	%	V. absoluto
Laboratório Bom Pastor	45,9%	106
Laboratório Weinmann	17,3%	40
Alfa Laboratório	6,5%	15
Laboratório Pagel	4,8%	11
Laboratório Exame	2,2%	5
Bio Laboratório	2,2%	5
Unimed	1,7%	4
Histolab	0,9%	2
Endolab	0,9%	2
Laboratório Macan	0,9%	2
Qualitá	0,9%	2
SERMED	0,9%	2
Laboratório Santa Casa de Misericórdia	0,9%	2
Laboratório Blauth	0,9%	2
Laboratório Leuckert	0,9%	2
Outros	5,2%	12
Não sabe/ Não respondeu	12,1%	28
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	---	<b>231</b>

## QUAIS CLÍNICAS DE IMAGEM VOCÊ UTILIZOU

Base 213 entrevistados – Resposta Múltipla

Clínica de Imagem	%	V. absoluto
SERMED	18,3%	39
Radioclin	17,4%	37
Intelimagem	16,4%	35
Sonar	7,0%	15
Unimed	6,1%	13
Maximama	3,3%	7
Hospital Sapiranga	3,3%	7
Laboratório Bom Pastor	1,9%	4
Centro Médico Moinhos de Vento	1,4%	3
Outros	12,7%	27
Não sabe/ Não respondeu	20,2%	43
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	---	<b>213</b>

# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Satisfação Com os Pontos de Atendimento – Laboratório de Análises Clínicas



# Laboratórios de Análises Clínicas

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS CONVENIADOS COM A UNIMED – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Facilidade para marcação de exames	97,4% ↑	0,9%	1,3%	0,4%
Tempo de espera no laboratório para ser atendido	93,9% ↓	3,9%	1,7%	0,4%
Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou	97,4% ↓	1,3%	0,4%	0,9%

Média 2019	Média 2018	Média 2017	Média 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,7	93,4%	96,1%	96,9%	4,7	4,6	472 Beneficiários
4,5	94,5%	91,1%	92,7%	4,5	4,3	1.202 Beneficiários
4,7	100,0%	97,2%	97,9%	4,6	4,6	365 Beneficiários

Base de Cálculo: 231 Entrevistados  
Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Laboratórios de Análises Clínicas

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS CONVENIADOS COM A UNIMED VS. LABORATÓRIOS – SOMA 5 + 4

Atributos	Laboratório Bom Pastor	Laboratório Weinmann	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	98,1%	97,5%	95,8%	97,4%
Tempo de espera no laboratório para ser atendido	95,3%	85,0%	94,8%	93,9%
Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou	99,1%	95,0%	96,9%	97,4%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>106</b>	<b>40</b>	<b>96</b>	<b>231</b>

Base de Cálculo: 231 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Satisfação Com os Pontos de Atendimento – Clínica de Imagem



# Clínicas de Imagem

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AS CLÍNICAS DE IMAGEM CONVENIADAS COM A UNIMED – soma 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Facilidade para marcação de exames	89,2% ↓	8,0%	2,3%	0,5%
Tempo de espera na clínica para ser atendido	87,3% ↑	8,5%	3,8%	0,5%
Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou	92,5% ↑	5,2%	1,9%	0,5%

Média 2019	Média 2018	Média 2017	Média 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,5	91,1%	88,3%	80,0%	4,4	4,4	2.039 Beneficiários
4,3	85,4%	84,4%	81,7%	4,2	4,3	2.435 Beneficiários
4,5	97,5%	96,6%	94,3%	4,6	4,5	1.406 Beneficiários

Base de Cálculo: 213 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeitos.



# Clínicas de Imagem

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AS CLÍNICAS DE IMAGEM CONVENIADAS COM A UNIMED VS. CLÍNICAS – SOMA 5 + 4

Atributos	Intelimagem	Radioclin	SERMED	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	80,0%	89,2%	76,9%	92,4%	89,2%
Tempo de espera na Clinica para ser atendido	82,9%	86,5%	<b>79,5%</b>	89,9%	87,3%
Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou	91,4%	86,5%	89,7%	95,0%	92,5%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>119</b>	<b>213</b>

Base de Cálculo: 213 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

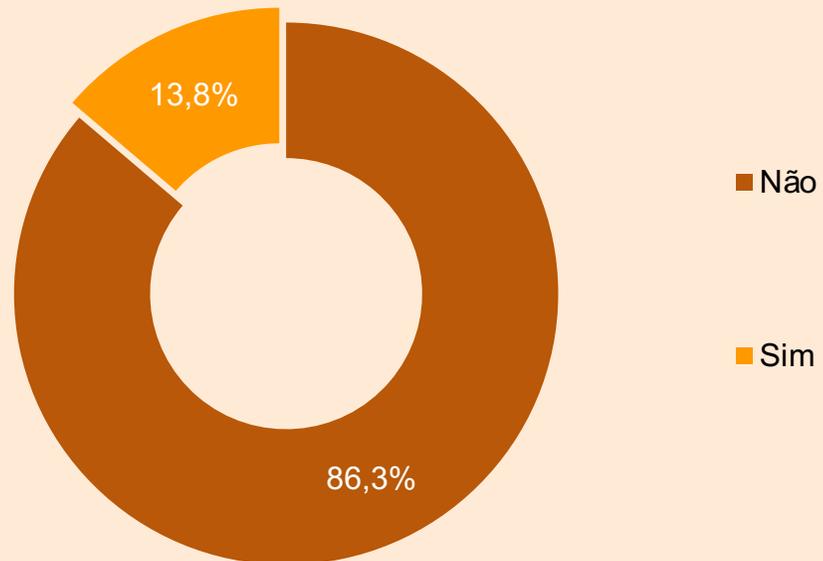
Satisfação Com os Pontos de Atendimento – Clínica de Terapia



# Clínicas de Terapia

**VOCÊ REALIZOU ALGUM ATENDIMENTO EM CLÍNICAS DE TERAPIA  
(FONOAUDIÓLOGO, FISIOTERAPEUTA HEMODIÁLISE E  
QUIMIOTERAPIA)**

Base 400 entrevistados



# Clínicas de Terapia

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AS CLÍNICAS DE TERAPIA CONVENIADAS COM A UNIMED – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Tempo de espera na clínica para ser atendido	94,5% ↑	5,5%	0,0%	0,0%
Facilidade para agendamento de procedimentos/ consultas	89,1% ↓	9,1%	1,8%	0,0%
Atendimento em geral nas clínicas que utilizou	92,7% ↑	5,5%	1,8%	0,0%

Média 2019	Média 2018	Média 2017	Média 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,5	89,5%	-	-	-	-	281 Beneficiários
4,4	89,5%	-	-	-	-	557 Beneficiários
4,5	89,5%	-	-	-	-	373 Beneficiários

Base de Cálculo: 55 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeitos.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

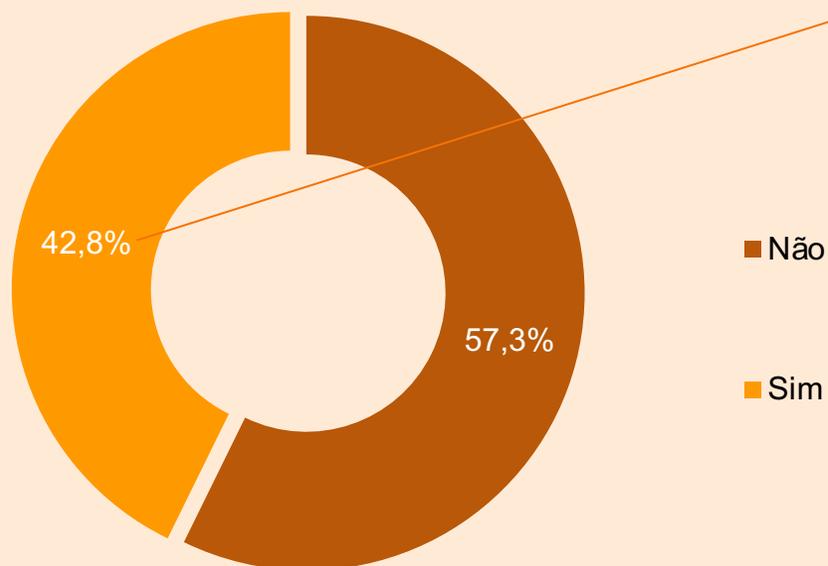
Hospital Com Cobertura da Unimed



# Hospitais Conveniados

## VOCÊ UTILIZOU ALGUM PRONTO ATENDIMENTO OU HOSPITAL COM COBERTURA DA UNIMED NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Base 400 entrevistados



## SE SIM, QUAIS LOCAIS VOCÊ UTILIZOU

Base 171 entrevistados – Resposta Múltipla

Utilizou	%	V. absoluto
<b>Pronto Atendimento Unimed Gramado</b>	<b>42,1%</b>	<b>72</b>
Hospitais	32,7%	56
Pronto Atendimento Unimed Taquara	30,4%	52
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>171</b>

## SE HOSPITAL, VOCÊ UTILIZOU O MESMO PARA

Base 56 entrevistados – Resposta Múltipla

Utilizou	%	V. absoluto
<b>Pronto Socorro ou Consulta</b>	<b>64,3%</b>	<b>36</b>
Internamento	46,4%	26
Exames	14,3%	8
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>56</b>

# Hospitais Conveniados

## SE HOSPITAL, QUAL

Base 56 entrevistados

Hospital	%	V. absoluto
<b>Hospital Sapiranga</b>	<b>26,8%</b>	<b>15</b>
<b>Hospital Arcanjo São Miguel</b>	<b>19,6%</b>	<b>11</b>
Unimed	16,1%	9
Hospital Bom Pastor	10,7%	6
Hospital Regina	5,4%	3
Hospital de Clínicas	3,6%	2
Hospital Mãe de Deus	3,6%	2
Hospital Moinhos de Vento	3,6%	2
Outros	12,5%	7
Não sabe/ Não respondeu	5,4%	3
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>56</b>

## SE HOSPITAL, QUAL CIDADE

Base 56 entrevistados – Resposta Múltipla

Cidade	%	V. absoluto
<b>Sapiranga</b>	<b>28,6%</b>	<b>16</b>
<b>Gramado</b>	<b>21,4%</b>	<b>12</b>
Porto Alegre	14,3%	8
Nova Hamburgo	14,3%	8
Igrejinha	10,7%	6
Campo Bom	3,6%	2
Outros	14,3%	8
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>56</b>



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Satisfação Com os Pontos de Atendimento – Hospitais Conveniados



# Hospitais Conveniados

Em relação aos hospitais conveniados a Unimed, observa-se a não existência de melhoria estrutural nos elementos, sendo que, alguns foram mais positivados e outros apresentaram significativa queda. No todo, destaca-se principalmente os questionamentos relacionados a rapidez na recepção e triagem.

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS HOSPITAIS CONVENIADOS COM A UNIMED – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Higiene e Limpeza	85,7% ↓	7,1%	5,4%	1,8%
Serviço de Alimentação	58,9% ↑	5,4%	5,4%	30,4%
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento (local da internação)	75,0% ↑	7,1%	5,4%	12,5%
Efetividade e resolutividade do tratamento	87,5% ↓	3,6%	8,9%	0,0%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	75,0% ↓	14,3%	8,9%	1,8%
Disponibilidade de Vagas / leitos	73,2% ↑	10,7%	12,5%	3,6%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	80,4% ↓	8,9%	10,7%	0,0%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	71,4% ↓	12,5%	16,1%	0,0%
Conforto para o acompanhante	53,6% ↑	3,6%	17,9%	25,0%
Atendimento em geral com os hospitais que utilizou	87,5% ↓	7,1%	3,6%	1,8%

Média 2019	Média 2018	Média 2017	Média 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,4	93,2%	91,8%	86,0%	4,4	4,4	651 Benefícios
4,4	42,4%	36,7%	47,4%	4,4	4,3	562 Benefícios
4,3	72,9%	71,4%	64,9%	4,3	4,2	651 Benefícios
4,3	93,2%	75,5%	80,7%	4,3	4,4	651 Benefícios
4,2	83,1%	81,6%	84,2%	4,2	4,4	1.208 Benefícios
4,2	64,4%	55,1%	61,4%	4,2	4,3	1.208 Benefícios
4,2	81,4%	83,7%	78,9%	4,2	4,1	1.020 Benefícios
3,9	81,4%	71,4%	80,7%	3,9	4,1	1.489 Benefícios
3,9	39,0%	36,7%	42,1%	3,9	3,8	1.119 Benefícios
4,4	88,1%	87,8%	86,0%	4,4	4,3	557 Benefícios

Base de Cálculo: 56 Entrevistados  
Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Hospitais Conveniados

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AOS HOSPITAIS CONVENIADOS COM A UNIMED VS. HOSPITAIS – SOMA 5 + 4

Atributos	Hospital Archanjo São Miguel	Hospital Sapiroanga	Unimed	Outros	Total
Higiene e Limpeza	<b>54,5%</b>	86,7%	88,9%	96,0%	85,7%
Serviço de Alimentação	<b>45,5%</b>	<b>53,3%</b>	<b>66,7%</b>	<b>68,0%</b>	<b>58,9%</b>
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento (local da internação)	<b>63,6%</b>	86,7%	100,0%	<b>68,0%</b>	<b>75,0%</b>
Efetividade e resolutividade do tratamento	<b>72,7%</b>	93,3%	<b>77,8%</b>	88,0%	87,5%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	<b>45,5%</b>	<b>66,7%</b>	88,9%	88,0%	<b>75,0%</b>
Disponibilidade de Vagas / leitos	<b>45,5%</b>	<b>73,3%</b>	<b>66,7%</b>	88,0%	<b>73,2%</b>
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	<b>54,5%</b>	86,7%	88,9%	88,0%	80,4%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	<b>45,5%</b>	<b>66,7%</b>	<b>55,6%</b>	92,0%	<b>71,4%</b>
Conforto para o acompanhante	<b>45,5%</b>	<b>40,0%</b>	<b>44,4%</b>	<b>68,0%</b>	<b>53,6%</b>
Atendimento em geral com os hospitais que utilizou	<b>54,5%</b>	93,3%	100,0%	96,0%	87,5%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>56</b>

Base de Cálculo: 56 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Satisfação Com os Pontos de Atendimento – Pronto Atendimento Unimed



# Pronto Atendimento Unimed

Assim como no caso dos Hospitais, tem-se também oscilações nas avaliações dos PA's. Nesse caso, embora o processo de recepção seja visto de maneira positiva e com forte incremento, destaca-se queda nas percepções sobre o atendimento dos médicos e a resolutividade dos tratamentos.

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AO PRONTO ATENDIMENTO UNIMED – SOMA 5 + 4

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não sabe avaliar
Higiene e Limpeza	97,6% ↓	1,6%	0,8%	0,0%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	96,8% ↓	2,4%	0,8%	0,0%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	94,4% ↑	4,8%	0,8%	0,0%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	91,9% ↑	4,8%	3,2%	0,0%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	88,7% ↓	8,1%	3,2%	0,0%
Efetividade e resolutividade do tratamento	87,9% ↓	8,9%	3,2%	0,0%
Tempo total de atendimento	87,1% ↑	8,9%	4,0%	0,0%
Atendimento em geral com o Pronto Atendimento que utilizou	91,1% ↓	8,1%	0,8%	0,0%

Média 2019	Média 2018	Média 2017	Média 2016	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
4,7	97,7%	99,1%	92,6%	-	-	277 Beneficiários
4,5	96,9%	92,6%	92,6%	-	-	369 Beneficiários
4,5	88,5%	92,6%	92,6%	-	-	645 Beneficiários
4,4	80,9%	73,1%	88,9%	-	-	922 Beneficiários
4,3	96,2%	92,6%	81,5%	-	-	1.302 Beneficiários
4,3	90,1%	93,5%	85,2%	-	-	1.395 Beneficiários
4,1	81,7%	79,6%	88,9%	-	-	1.487 Beneficiários
4,4	95,4%	89,8%	92,6%	-	-	1.026 Beneficiários

Base de Cálculo: 124 Entrevistados  
Média Calculada com Base: (1) Muito insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito satisfeito.



# Pronto Atendimento Unimed

## GRAU DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS A ATRIBUTOS REFERENTES AO PRONTO ATENDIMENTO UNIMED VS. PRONTO ATENDIMENTO – SOMA 5 + 4

Atributos	Pronto Atendimento Unimed Taquara	Pronto Atendimento Unimed Gramado	TOTAL
Higiene e Limpeza	98,1%	97,2%	97,6%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	96,2%	97,2%	96,8%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	92,3%	95,8%	94,4%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	88,5%	94,4%	91,9%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	82,7%	93,1%	88,7%
Efetividade e resolutividade do tratamento	90,4%	86,1%	87,9%
Tempo total de atendimento	80,8%	91,7%	87,1%
Atendimento em geral com o Pronto Atendimento que utilizou	90,4%	91,7%	91,1%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>124</b>

Base de Cálculo: 124 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

Satisfação Geral Com a Unimed Encosta da Serra



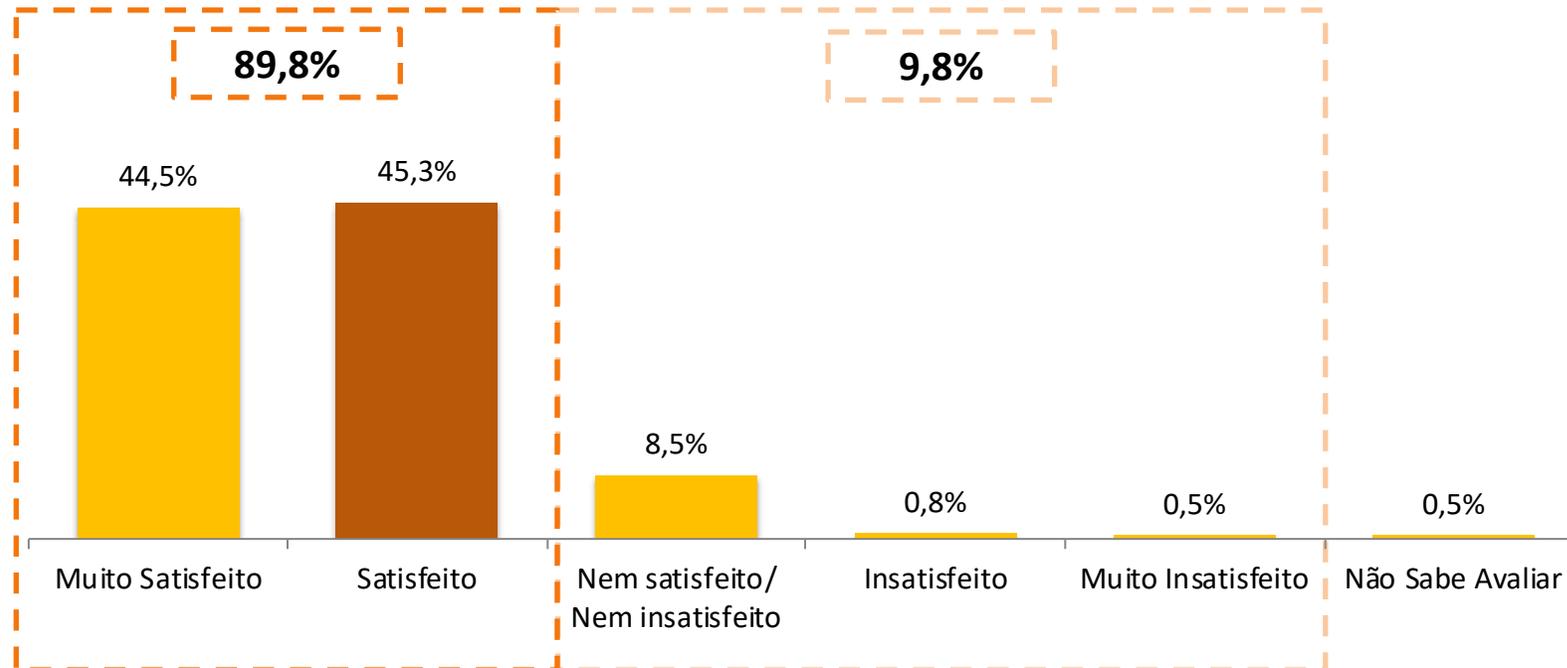
# Satisfação Geral

## SATISFAÇÃO GERAL COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA

Total de Beneficiários: 37.182

Projeção de Beneficiários Satisfeitos com a Unimed: 33.389

Projeção de Beneficiários Não Satisfeitos com a Unimed: 3.644



**Média: 4,3**

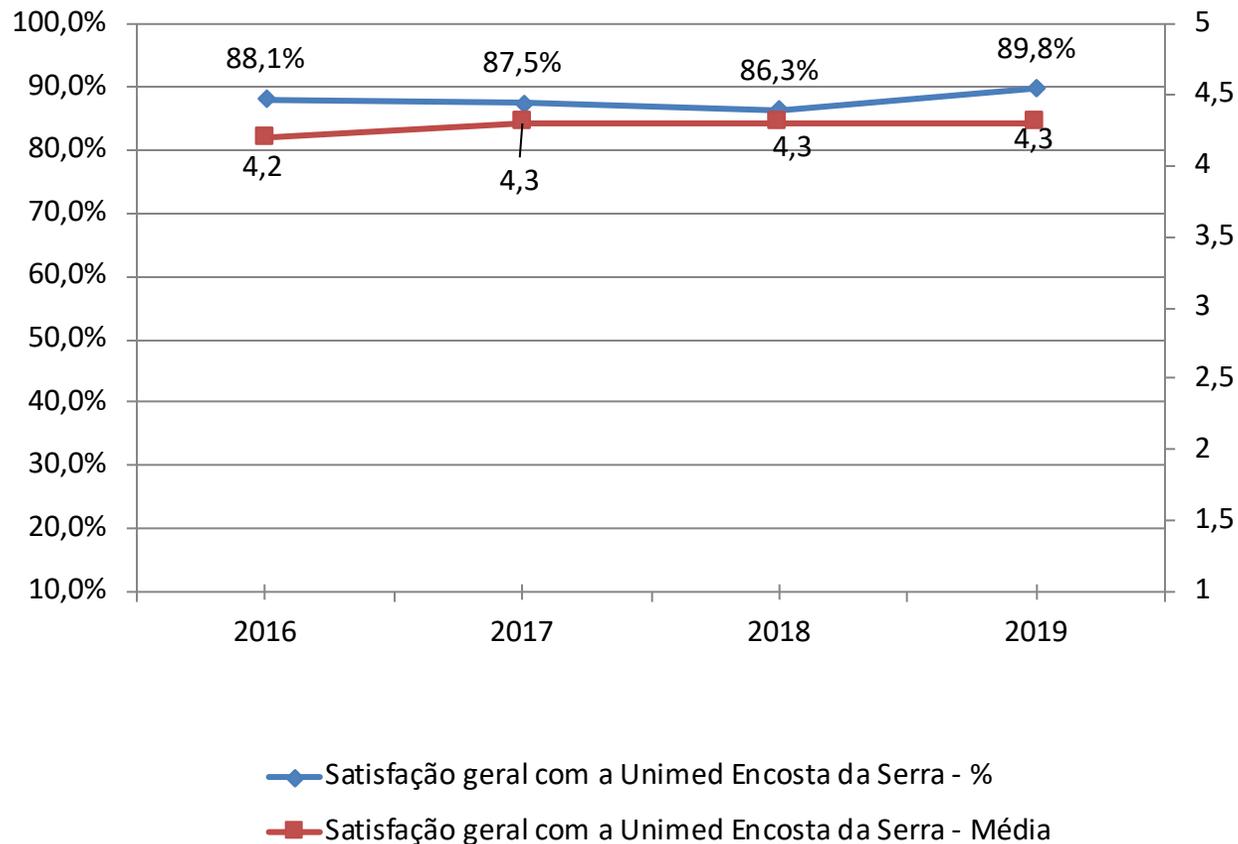
Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Satisfação Geral

DE MANEIRA GERAL, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. 2016/ 2017/ 2018/ 2019



Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.

Satisfação	2016	2017	2018	2019
Muito Satisfeito	39,1%	45,3% ↑	40,8% ↓	44,5% ↑
Satisfeito	49,0%	42,3% ↓	45,5% ↑	45,3% ↓
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	9,0%	10,8%	12,8%	8,5%
Insatisfeito	2,0%	0,8%	0,8%	0,8%
Muito Insatisfeito	0,7%	1,0%	0,0%	0,5%
Não sabe avaliar	0,2%	0,0%	0,3%	0,5%
<b>Soma dos beneficiários satisfeitos</b>	<b>88,1%</b>	<b>87,5%</b>	<b>86,3%</b>	<b>89,8%</b>
<b>Soma dos beneficiários não satisfeitos</b>	<b>11,7%</b>	<b>12,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>9,8%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>402</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>



# Satisfação Geral

## DE MANEIRA GERAL, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. OUTRAS UNIMEDS

Satisfação	Unimed Encosta da Serra	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas
Muito Satisfeito	44,5%	41,1%	39,5%
Satisfeito	45,3%	44,8%	45,1%
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	8,5%	11,2%	11,8%
Insatisfeito	0,8%	2,1%	2,2%
Muito Insatisfeito	0,5%	0,5%	1,0%
Não sabe avaliar	0,5%	0,4%	0,4%
<b>Soma dos beneficiários satisfeitos</b>	<b>89,8%</b>	<b>85,9%</b>	<b>84,6%</b>
<b>Soma dos beneficiários não satisfeitos</b>	<b>9,8%</b>	<b>13,7%</b>	<b>14,9%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>400</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

Nota-se significativa satisfação geral dos beneficiários da Unimed Encosta da Serra, refletindo ainda, um incremento em relação a períodos passados. Elemento esse se sinaliza como reflexo da melhoria da maioria dos indicadores anteriores.

Entretanto, cabe destacar indicadores onde há necessidade de maiores ações em públicos específicos, tais como, beneficiários de Igrejinha e Gramado, aqueles com idade intermediária, titulares e com menor tempo de Unimed.

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Satisfação Geral

DE MANEIRA GERAL, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE

Satisfação	Feminino	Masculino	Até 24 anos (Geração Z)	Entre 25 e 38 anos (Geração Y)	Entre 39 e 60 anos (Geração X)	Acima de 60 anos (Baby Boomer)	Canela	Gramado	Igrejinha	Taquara	Outras Cidades	Total
Muito Satisfeito	47,2%	40,6%	51,2%	43,8%	42,9%	46,0%	40,5%	49,1%	41,5%	48,6%	43,8%	44,5%
Satisfeito	41,7%	50,3%	43,9%	45,1%	44,2%	50,0%	52,7%	31,6%	41,5%	50,0%	45,9%	45,3%
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	8,9%	7,9%	4,9%	9,2%	10,9%	2,0%	5,4%	17,5%	17,0%	1,4%	6,8%	8,5%
Insatisfeito	0,9%	0,6%	0,0%	1,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,8%
Muito Insatisfeito	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,4%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Não Sabe Avaliar	0,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%
<b>Soma dos beneficiários satisfeitos</b>	<b>88,9%</b>	<b>90,9%</b>	<b>95,1%</b>	<b>88,9%</b>	<b>87,2%</b>	<b>96,0%</b>	<b>93,2%</b>	<b>80,7%</b>	<b>83,0%</b>	<b>98,6%</b>	<b>89,7%</b>	<b>89,8%</b>
<b>Soma dos beneficiários não satisfeitos</b>	<b>10,2%</b>	<b>9,1%</b>	<b>4,9%</b>	<b>10,5%</b>	<b>12,8%</b>	<b>2,0%</b>	<b>6,8%</b>	<b>19,3%</b>	<b>17,0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>8,9%</b>	<b>9,8%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>235</b>	<b>165</b>	<b>41</b>	<b>153</b>	<b>156</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>70</b>	<b>146</b>	<b>400</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Satisfação Geral

DE MANEIRA GERAL, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. PF/ PJ, TEMPO QUE POSSUI O PLANO, DEPENDENTE/ TITULAR

Satisfação	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Até 5 anos	Acima de 5 anos	Dependente	Titular	Total
Muito Satisfeito	40,6%	59,8%	43,7%	46,0%	52,2%	42,9%	44,5%
Satisfeito	48,7%	31,7%	44,8%	46,0%	41,8%	45,9%	45,3%
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	9,1%	6,1%	9,2%	7,2%	4,5%	9,3%	8,5%
Insatisfeito	0,6%	1,2%	0,8%	0,7%	1,5%	0,6%	0,8%
Muito Insatisfeito	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,5%
Não Sabe Avaliar	0,3%	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,5%
<b>Soma dos beneficiários satisfeitos</b>	<b>89,3%</b>	<b>91,5%</b>	<b>88,5%</b>	<b>92,1%</b>	<b>94,0%</b>	<b>88,9%</b>	<b>89,8%</b>
<b>Soma dos beneficiários não satisfeitos</b>	<b>10,4%</b>	<b>7,3%</b>	<b>10,7%</b>	<b>7,9%</b>	<b>6,0%</b>	<b>10,5%</b>	<b>9,8%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>318</b>	<b>82</b>	<b>261</b>	<b>139</b>	<b>67</b>	<b>333</b>	<b>400</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.



# Satisfação Geral

DE MANEIRA GERAL, QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A UNIMED ENCOSTA DA SERRA VS. UTILIZAÇÃO + SATISFAÇÃO

Satisfação	Questionadores e com Pouca Utilização	Questionadores com Utilização Significativa	Pouco Questionadores e com Pouca Utilização	Pouco Questionadores com Utilização Significativa	Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento	Total
Muito Satisfeito	14,9%	10,1%	69,2%	70,0%	42,3%	44,5%
Satisfeito	70,3%	65,2%	26,4%	29,2%	46,2%	45,3%
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	12,2%	21,3%	3,3%	0,8%	7,7%	8,5%
Insatisfeito	2,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Muito Insatisfeito	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Não Sabe Avaliar	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	3,8%	0,5%
<b>Soma dos beneficiários satisfeitos</b>	<b>85,1%</b>	<b>75,3%</b>	<b>95,6%</b>	<b>99,2%</b>	<b>88,5%</b>	<b>89,8%</b>
<b>Soma dos beneficiários não satisfeitos</b>	<b>14,9%</b>	<b>24,7%</b>	<b>3,3%</b>	<b>0,8%</b>	<b>7,7%</b>	<b>9,8%</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>74</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>400</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>

Base de Cálculo: 400 Entrevistados

Média Calculada com Base: (1) Muito Insatisfeito, (2) Insatisfeito, (3) Nem satisfeito/ Nem insatisfeito, (4) Satisfeito, e, (5) Muito Satisfeito.

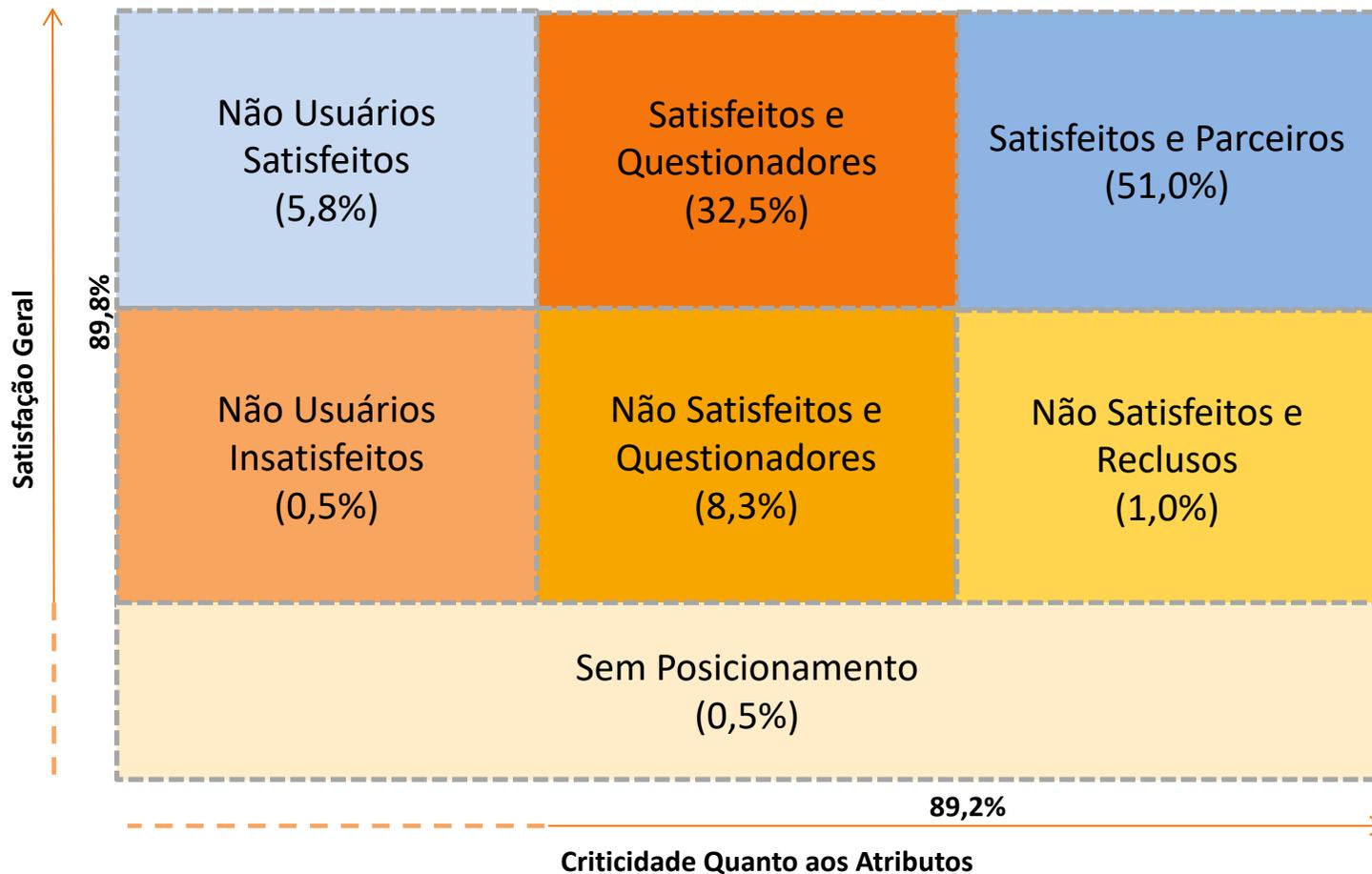


# Satisfação Geral

Observa-se que embora tenha um grande número de beneficiários satisfeitos com a cooperativa, tem-se que apenas 51% são classificados como satisfeitos e parceiros. Entretanto, cabe se atentar para 32,5% que são críticos – mesmo satisfeitos, e, ainda, 5,8% que são considerados pouco usuários dos serviços, mesmo sendo satisfeitos com a Unimed. Destaca-se aqui a necessidade de cuidado com esses dois últimos agrupamentos, visto que embora satisfeitos, não possuem vínculos significativos ou apenas experiências positivas com a cooperativa.

## PERFIL ESTEROTIPADO DO BENEFICIÁRIO

Base 402 entrevistados



Nessa outra Matriz apresentada, a mesma cruza a Satisfação Geral com a Criticidade em Relação aos Atributos dos Serviços Centrais.

\* A média de criticidade para divisão do perfil foi de 89,2% de itens avaliados como “satisfeitos” e “muito satisfeitos”;

\* A média da satisfação geral para divisão é de 89,8%.

- Não Usuários Satisfeitos: são os beneficiários que não utilizaram nenhum serviço porém apresentaram satisfação geral positiva;
- Não Usuários Insatisfeitos: são os beneficiários que não utilizaram nenhum serviço porém apresentaram satisfação geral negativa;
- Satisfeitos e Questionadores: beneficiários com nota positiva na satisfação geral, mas criticidade acima da média dos beneficiários;
- Satisfeitos e Parceiros: beneficiários com nota positiva na satisfação geral e pouco críticos com a cooperativa;
- Não Satisfeitos e Questionadores: beneficiários com nota negativa na satisfação geral e criticidade acima da média dos beneficiários;
- Não Satisfeitos e Reclusos: beneficiários com nota negativa na satisfação geral, porém, pouco críticos com a cooperativa;
- Sem Posicionamento são os beneficiários que não sabem se posicionar quanto a satisfação geral.

# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

## Outras Avaliações



# Ponto Forte/ Ponto Fraco

Observa-se que o bom atendimento é um elemento significativamente associado a Unimed Encosta da Serra. Por outro lado, destaca-se novamente a baixa percepção de preço – sendo necessárias ações que levem a um maior reconhecimento da proposta de valor da mesma. Destaca-se ainda quase 30% de questionamentos relacionados a falta de agilidade em processos ou dificuldade de encontrar especialistas.

Cabe destacar o fato de aproximadamente 45% dos beneficiários não saberem mencionar um ponto negativo da cooperativa.

## VOCÊ PODERIA MENCIONAR UM **PONTO FORTE** E UM **PONTO FRACO** DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Ponto Forte	%	V. absoluto
<b>Atendimento</b>	<b>37,0%</b>	<b>148</b>
<b>Agilidade</b>	<b>6,5%</b>	<b>26</b>
<b>Quantidade de especialistas</b>	<b>5,3%</b>	<b>21</b>
Bom plano	5,3%	21
<b>Qualidade dos médicos</b>	<b>5,0%</b>	<b>20</b>
Pronto Atendimento	4,8%	19
<b>Facilidade de agendamento</b>	<b>2,3%</b>	<b>9</b>
<b>Liberações rápidas</b>	<b>2,0%</b>	<b>8</b>
Profissionalismo	1,5%	6
Abrangência	1,5%	6
Disponibilidade	1,3%	5
Acessibilidade	1,0%	4
Rede credenciada	1,0%	4
Organização	1,0%	4
Credibilidade	0,8%	3
Qualidade	0,8%	3
Estrutura	0,8%	3
Localização	0,8%	3
Outros	3,5%	14
Não sabe/ Não respondeu	26,8%	107
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>400</b>

## VOCÊ PODERIA MENCIONAR UM **PONTO FORTE** E UM **PONTO FRACO** DA UNIMED ENCOSTA DA SERRA

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

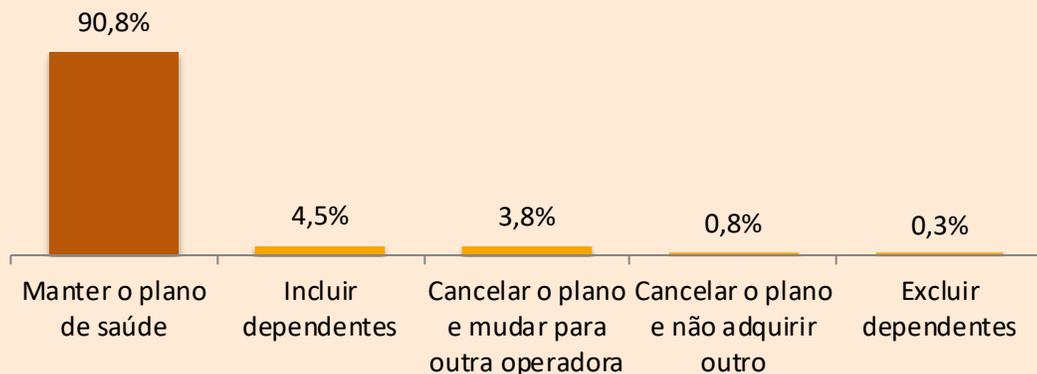
Ponto Fraco	%	V. absoluto
<b>Valor da mensalidade</b>	<b>10,0%</b>	<b>40</b>
<b>Agendamento</b>	<b>9,0%</b>	<b>36</b>
<b>Dificuldade de encontrar especialistas</b>	<b>8,5%</b>	<b>34</b>
<b>Demora de atendimento</b>	<b>8,5%</b>	<b>34</b>
Atendimento	5,5%	22
Cobertura do plano	4,0%	16
Liberação de exames e procedimentos	3,3%	13
Horário do P.A	3,0%	12
Comunicação	1,5%	6
Rede credenciada	1,5%	6
Burocracia	1,3%	5
<b>Qualidade dos médicos</b>	<b>1,3%</b>	<b>5</b>
<b>Falta de Médicos</b>	<b>1,3%</b>	<b>5</b>
Pronto atendimento	0,8%	3
Métodos de pagamento	0,8%	3
<b>Avaliação dos médicos</b>	<b>0,5%</b>	<b>2</b>
Tempo de consulta	0,5%	2
Triagem	0,5%	2
<b>Não tem</b>	<b>3,3%</b>	<b>13</b>
Outros	2,5%	10
<b>Não sabe/ Não respondeu</b>	<b>40,5%</b>	<b>162</b>
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>---</b>	<b>400</b>



# Plano Unimed

## NOS PRÓXIMOS 12 MESES, QUAL A SUA PRETENSÃO EM RELAÇÃO A ESTE PLANO DE SAÚDE COM A UNIMED

Base 400 entrevistados



Pretensão	Unimed Encosta da Serra	Unimed's Até 50 mil vidas	Unimed's Acima 50 mil vidas
Manter o plano de saúde	90,8%	88,8%	88,7%
Incluir dependentes	4,5%	4,6%	4,9%
Cancelar o plano e mudar para outra operadora	3,8%	4,5%	4,8%
Cancelar o plano e não adquirir outro	0,8%	1,5%	1,1%
Excluir dependentes	0,3%	0,9%	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Decorrente da alta satisfação, tem-se que a grande maioria dos beneficiários pretendem manter o plano de saúde – mesmo havendo significativo questionamento de preços. Destaca-se que apenas 4,6% sinalizaram para ações de cancelamento de planos, e, 0,3% para cancelamento de apenas algum dependente.

Beneficiários com Pretensão de “Manter o plano de saúde”	33.743 Beneficiários
Beneficiários com Pretensão de “Incluir seus familiares”	1.673 Beneficiários
<b>Beneficiários com Pretensão de “Cancelar o plano e mudar para outra operadora”</b>	<b>1.394 Beneficiários</b>
<b>Beneficiários com Pretensão de “Cancelar o plano e não adquirir outro”</b>	<b>279 Beneficiários</b>
<b>Beneficiários com Pretensão de “Excluir dependentes”</b>	<b>93 Beneficiários</b>



# Plano Unimed

## NOS PRÓXIMOS 12 MESES, QUAL A SUA PRETENSÃO EM RELAÇÃO A ESTE PLANO DE SAÚDE COM A UNIMED VS. UTILIZAÇÃO + SATISFAÇÃO

Base 400 entrevistados

Pretensão	Questionadores e com Pouca Utilização	Questionadores com Utilização Significativa	Pouco Questionadores e com Pouca Utilização	Pouco Questionadores com Utilização Significativa	Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento	Total
Manter o plano de saúde	<b>85,1%</b>	<b>87,6%</b>	<b>91,2%</b>	<b>95,0%</b>	<b>96,2%</b>	<b>90,8%</b>
Incluir dependentes	8,1%	4,5%	4,4%	3,3%	0,0%	4,5%
Cancelar o plano e mudar para outra operadora	<b>6,8%</b>	<b>6,7%</b>	2,2%	1,7%	0,0%	3,8%
Cancelar o plano e não adquirir outro	0,0%	1,1%	1,1%	0,0%	3,8%	0,8%
Excluir dependentes	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%
<b>BASE DE CÁLCULO</b>	<b>74</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>400</b>



# Unimed Encosta da Serra | Beneficiários 2019

## Considerações Finais



# Considerações Finais

De maneira geral, pode-se mencionar que a pesquisa atingiu seu objetivo geral de **“Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora de plano de saúde (Unimed Encosta da Serra)”**. Assim, tem-se como principais sugestões e reflexões em relação a pesquisa:

Percebe-se que há uma satisfação positiva dos beneficiários da Unimed Encosta da Serra com o seu plano, porém, destaca-se diante dos atributos da Unimed, alguns aspectos da rede que sugerem ainda necessidade de melhoria em seus indicadores, sendo eles: número de médicos, hospitais e clínicas de terapias disponibilizadas (esse que incide também em necessidade e maior conhecimento das estruturas e possibilidades). Além disso, destaca-se a ainda necessidade de aproximação junto aos beneficiários, sendo ainda recorrente o questionamento quanto a frequência e conteúdo de informações referente a Unimed.

Quanto aos canais de contato com a Unimed Encosta da Serra, o mais utilizado é o atendimento presencial. A cooperativa deve trabalhar na ativação de outros canais, como o 0800 e os digitais de forma a aumentar as opções para o beneficiário. Cabe ainda salientar que mesmo entre os públicos mais jovens, a pouca utilização do digital ainda é expressiva.

Entre os serviços oferecidos pela Unimed Encosta da Serra, observa-se que o envio de boleto e tempo para autorização de procedimentos que necessitam de auditoria possuem baixa utilização, mas com avaliações positivas, tendo apenas alguns questionamentos quanto a demora na liberação e atraso dos boletos.

As cidades de Taquara e Gramado são onde ocorre a maior procura de consultas. Entre as especialidades mais buscadas estão ginecologia, clínico geral e cardiologia. Nos aspectos relacionados aos consultórios, destaca-se um bom grau de satisfação, porém, cabe destacar os questionamentos quanto a “facilidade para marcação de consultas” e “tempo de espera no consultório/ clínica”. Sugere-se aqui uma observação específica de percepções distintas em faixas de idades, cidades e especialidades.

Para os beneficiários que realizaram algum exame laboratorial ou diagnóstico por imagem, nota-se que os indicadores nesses grupos de serviço são muito positivos, e com crescimento em relação a 2018. Já na clínicas de terapia, apesar da boa avaliação entre os beneficiários que utilizaram, ressalta-se que o número de clínicas de terapia foi questionado.



# Considerações Finais

De maneira geral, pode-se mencionar que a pesquisa atingiu seu objetivo geral de **“Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora de plano de saúde (Unimed Encosta da Serra)”**. Assim, tem-se como principais sugestões e reflexões em relação a pesquisa:

Em relação a utilização de algum hospital com cobertura da Unimed Encosta da Serra, a grande maioria utilizou para pronto socorro ou consulta, seguido de internamento nas cidades de Sapiranga e Gramado. Os principais hospitais utilizados foram o Hospital Sapiranga e Arcanjo São Miguel.

Destaca-se que, apesar do indicador ser positivo na satisfação dos hospitais, alguns atributos precisam ser refletidos devido ao percentual alto de não satisfação. Destaca-se nesse caso o “Atendimento dos médicos”, “Disponibilidade de Vagas/ leitos”, “Qualidade da sala de recepção”, “Rapidez na recepção e triagem” e “Conforto para o acompanhante”. Quando observada a avaliação individual de cada hospital, nota-se que o Arcanjo São Miguel é o mais questionado na maioria dos atributos. Já no caso dos P.A’s, nota-se que a utilização do Pronto Atendimento de Gramado é maior que do Pronto Atendimento de Taquara, e, no geral, as avaliações são positivas.

Entretanto, embora possam ser positivadas as avaliações dos Hospitais e PA’s, tem-se que ocorreram oscilações nas avaliações, não demonstrando uma melhoria sustentável e estrutural em relação a pesquisa passada.

De modo geral, o grau de satisfação do beneficiário com a Unimed Encosta da Serra é de 89,8%, que se consideram “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”. Em comparação com anos anteriores, observa-se evolução, e, que está acima de outras Unimed’s de porte semelhante. Entretanto, cabe se atentar que muitos dos satisfeitos são aqueles que no decorrer da pesquisa foram críticos (32% aproximadamente), ou seja, mesmo satisfeitos apresentam insatisfações em aspectos específicos, deixando-os vulneráveis.

Por fim, sobre a pretensão nos próximos 12 meses em relação ao plano de saúde, a maioria predominante (90,8%) pretende manter o plano, 4,5% querem incluir dependentes - na média, mais uma pessoa - 3,8% pretendem cancelar o plano e mudar para outra, 0,8% pretendem cancelar o plano e não adquirir outro - tendo como o principal motivo o valor da mensalidade - e 0,3% pretendem excluir dependentes. Destaca-se nesse caso principalmente a possibilidade de ações comerciais para inclusão de beneficiários na própria carteira.



# Considerações Finais

Diversas são as possibilidades de leitura do relatório. Assim, sugere-se uma maior reflexão quanto aos indicadores visando a melhoria nos processos e entregas aos consumidores finais. A Litz – Estratégia e Marketing agradece pela possibilidade de realização da pesquisa e coloca-se a disposição para eventuais necessidades relacionadas ao tema analisado.

De maneira geral, destaca-se os cinco grandes eixos que devem ser explorados em um plano de ação para efetivação de relacionamento junto aos beneficiários:





*Consultoria • Pesquisa • Conhecimento*



(43) 3323-3883



Avenida Ayrton Senna da Silva, 600 - Sala 104  
Londrina/PR



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