

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	08
04	ATENÇÃO À SAÚDE	12
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	22
06	AVALIAÇÃO GERAL	28
07	ESTATÍSTICAS	33
08	CONCLUSÕES	35



INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Norte Capixaba contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Norte Capixaba com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Norte Capixaba, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



METODOLOGIA



PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

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

INDICADORES

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

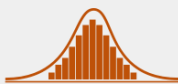
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 400
Erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 25.108 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 30/01/2019 a
18/03/2019.



METODOLOGIA



CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 25.108 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Norte Capixaba, foram abordados no total 5.039 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	407
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	108
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	27
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	4.497
Taxa de respondentes	8%

Em relação ao item (i), 7 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



PERFIL DA AMOSTRA

PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

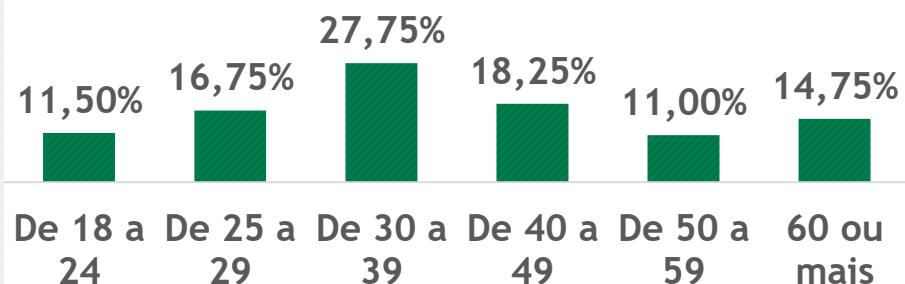
Masculino
45,50%



Feminino
54,50%

FAIXA ETÁRIA

Idade Média
41 anos



ESCOLARIDADE

7,07%

43,94%

48,99%

Ensino fundamental

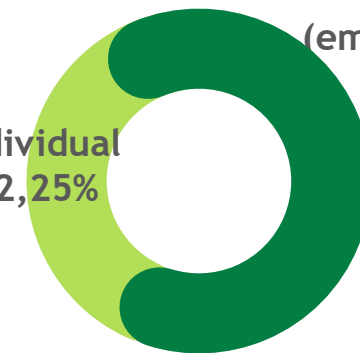
Ensino médio

Ensino superior
Base: 396

PLANO

Individual
22,25%

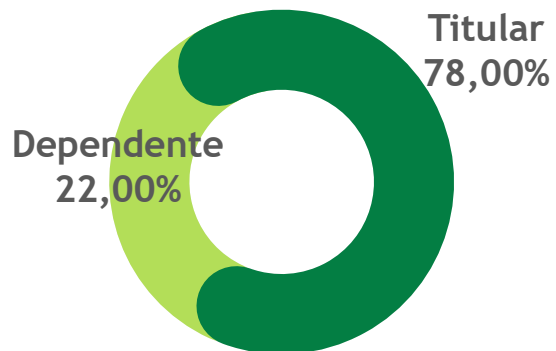
Coletivo
(empresarial ou adesão)
77,75%



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

PERFIL DA AMOSTRA

PERFIL

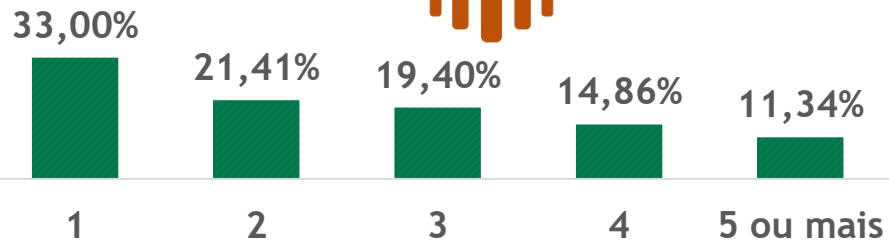


MANIFESTAÇÃO

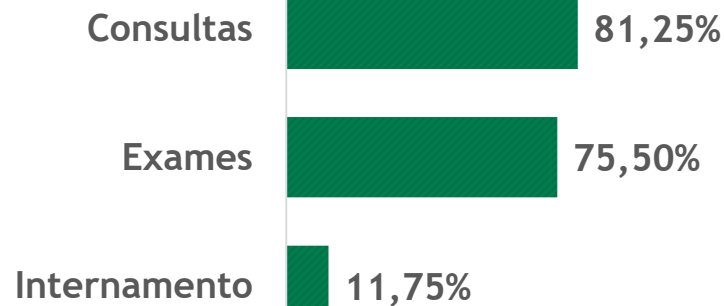


PESSOAS QUE UTILIZAM O PLANO

Média
3



SERVIÇOS UTILIZADOS

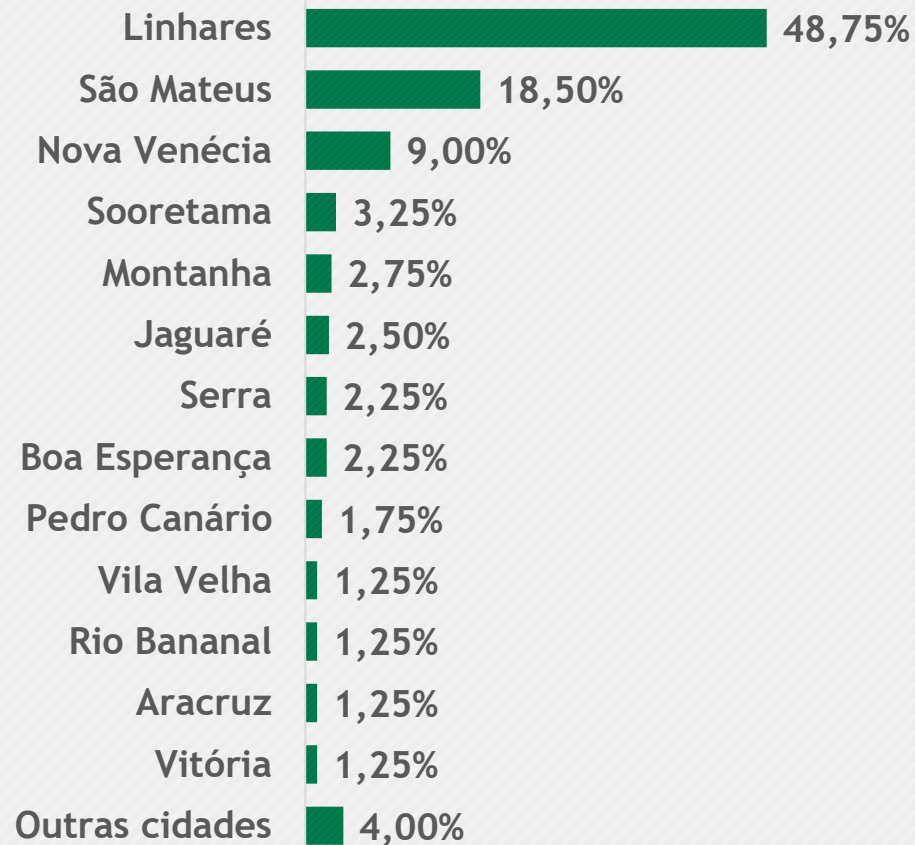


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



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

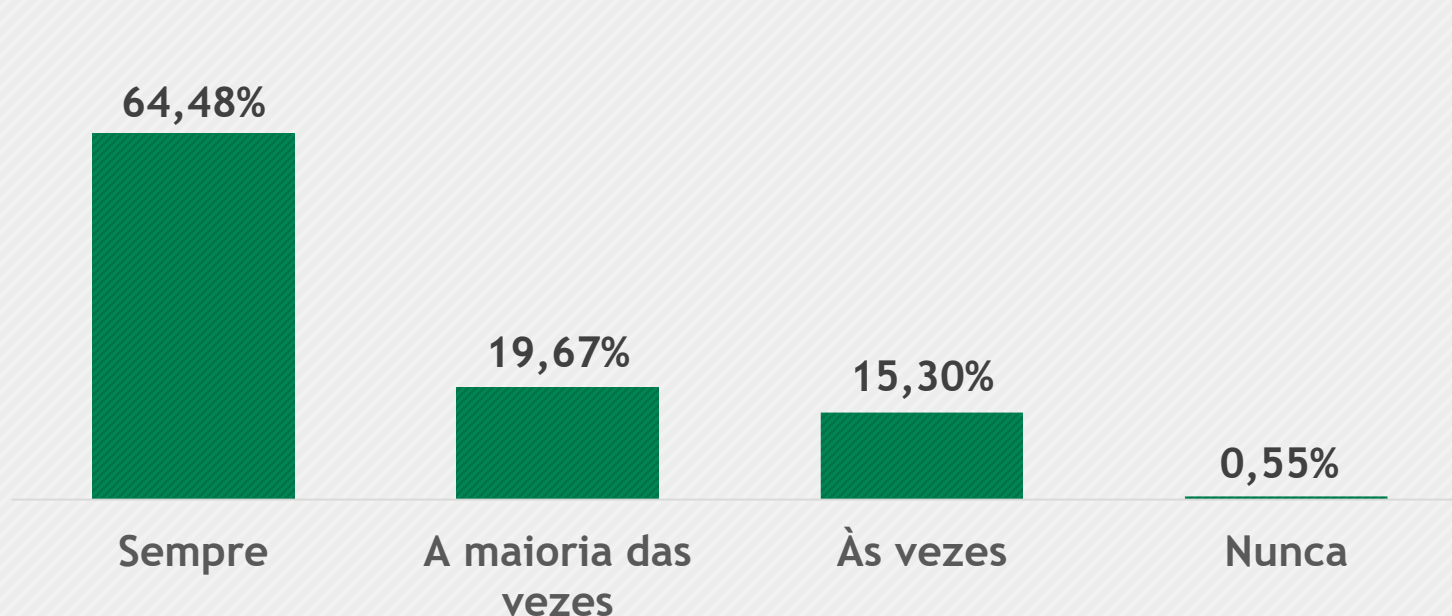


ATENÇÃO À SAÚDE

ATENÇÃO À SAÚDE



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



Top2Box



84,15%

Bottom2Box



15,85%

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

Nota: 34 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 8,5% da amostra.

Base: 366 beneficiários

Margem de erro: 5,1%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



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

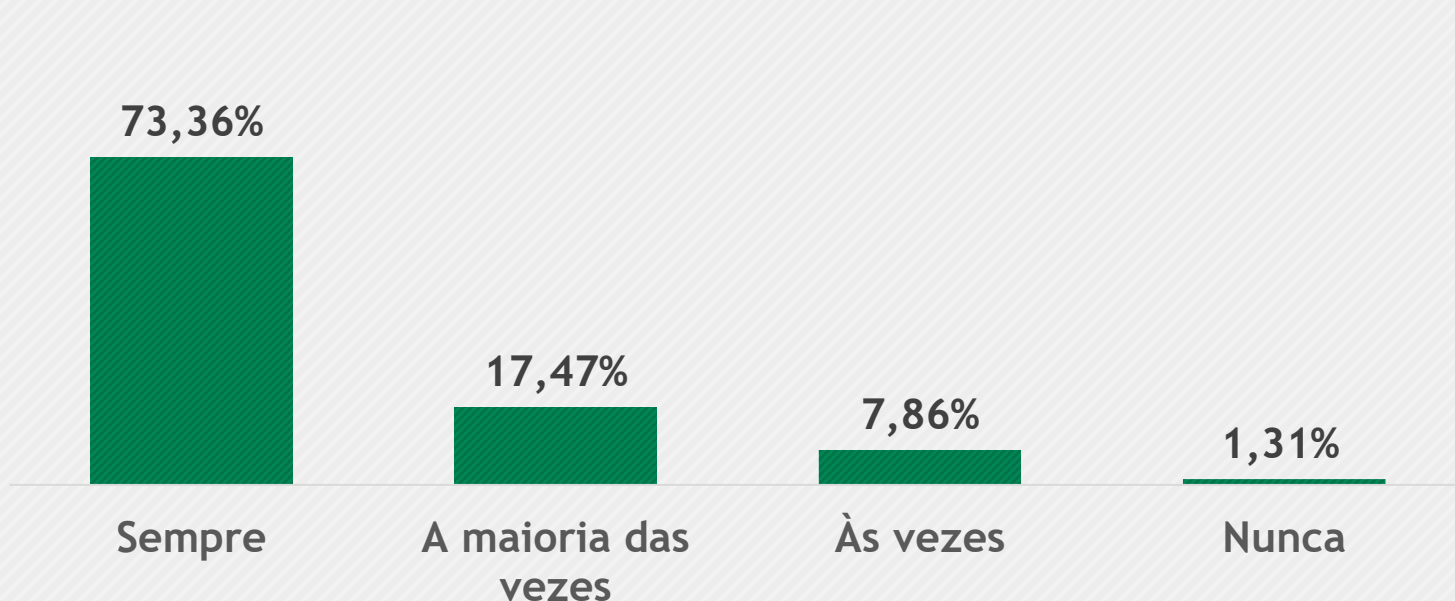
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Sempre	64,48%	64,79%	63,41%	62,18%	66,19%	54,05%	68,89%	69,17%
A maioria das vezes	19,67%	19,37%	20,73%	15,38%	22,86%	27,93%	14,81%	17,50%
Às vezes	15,30%	15,49%	14,63%	21,15%	10,95%	18,02%	14,81%	13,33%
Nunca	0,55%	0,35%	1,22%	1,28%	0,00%	0,00%	1,48%	0,00%
Base	366	284	82	156	210	111	135	120

Top2Box	84,15%	84,16%	84,14%	77,56%	89,05%	81,98%	83,70%	86,67%
Bottom2Box	15,85%	15,84%	15,85%	22,43%	10,95%	18,02%	16,29%	13,33%

ATENÇÃO À SAÚDE



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



Top2Box

90,83%

Bottom2Box

9,17%

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

Nota: 171 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 43% da amostra.

Base: 229 beneficiários

Margem de erro: 6,4%

Nível de confiança: 95%



ATENÇÃO À SAÚDE



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

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Sempre	73,36%	71,59%	79,25%	70,37%	76,03%	70,67%	73,56%	76,12%
A maioria das vezes	17,47%	18,18%	15,09%	18,52%	16,53%	18,67%	17,24%	16,42%
Às vezes	7,86%	8,52%	5,66%	9,26%	6,61%	8,00%	8,05%	7,46%
Nunca	1,31%	1,70%	0,00%	1,85%	0,83%	2,67%	1,15%	0,00%
Base	229	176	53	108	121	75	87	67

Top2Box 	90,83%	89,77%	94,34%	88,89%	92,56%	89,34%	90,80%	92,54%
Bottom2Box 	9,17%	10,22%	5,66%	11,11%	7,44%	10,67%	9,20%	7,46%

ATENÇÃO À SAÚDE



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



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

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

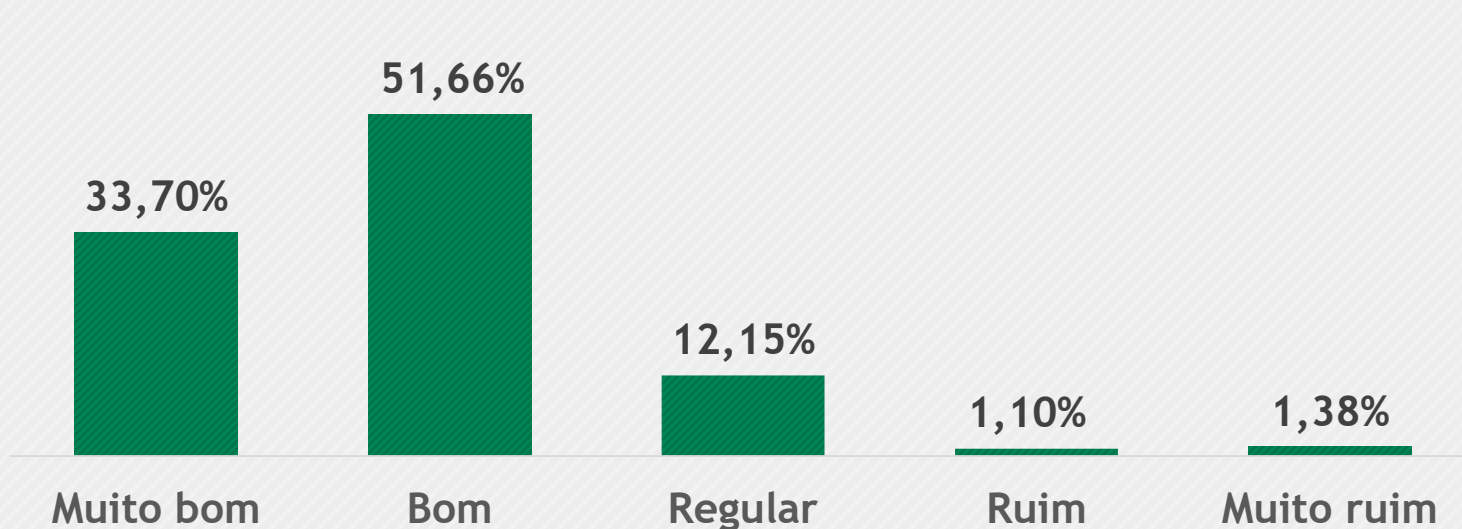
	Plano		Gênero	
	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino
Sim	7,07%	5,62%	8,79%	5,05%
Não	92,93%	94,38%	91,21%	94,95%
Base	311	89	182	218

	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Sim	3,15%	6,90%	10,16%
Não	96,85%	93,10%	89,84%
Base	127	145	128

ATENÇÃO À SAÚDE



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



Top2Box

85,36%

Bottom2Box

2,48%

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

Nota: 38 entrevistados não avaliaram, o que representa 9,5% da amostra.

Base: 362 beneficiários

Margem de erro: 5,1%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



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

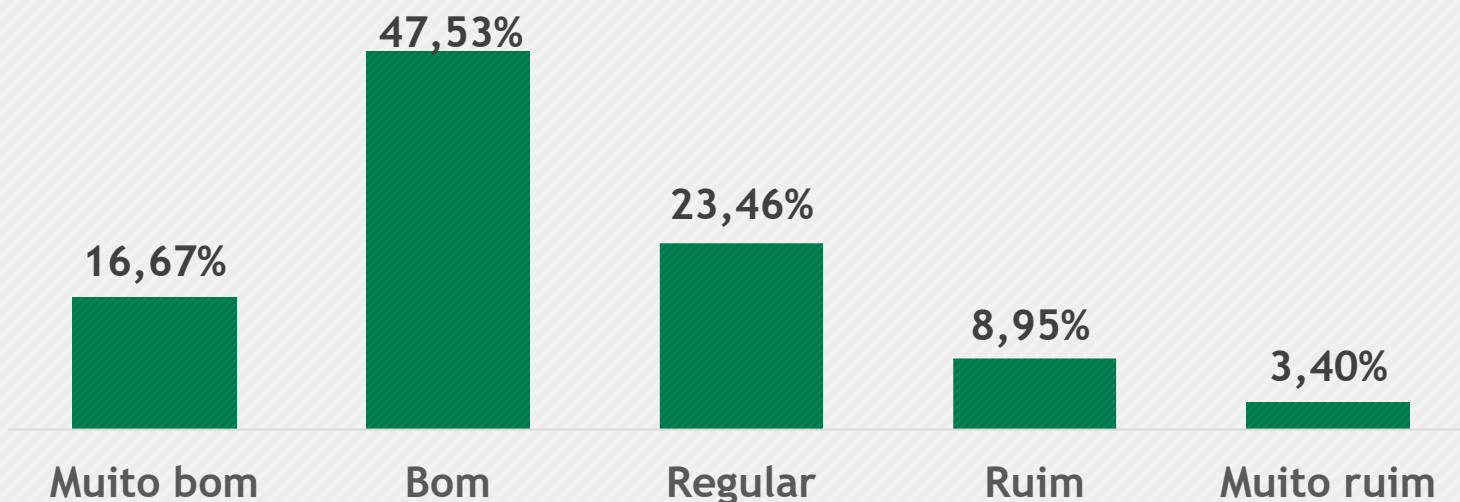
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Muito Bom	33,70%	32,14%	39,02%	34,84%	32,85%	34,55%	31,62%	35,34%
Bom	51,66%	52,86%	47,56%	50,97%	52,17%	52,73%	50,74%	51,72%
Regular	12,15%	12,50%	10,98%	10,97%	13,04%	10,91%	13,97%	11,21%
Ruim	1,10%	1,07%	1,22%	1,29%	0,97%	0,00%	2,21%	0,86%
Muito Ruim	1,38%	1,43%	1,22%	1,94%	0,97%	1,82%	1,47%	0,86%
Base	362	280	82	155	207	110	136	116

Top2Box	85,36%	85,00%	86,58%	85,81%	85,02%	87,28%	82,36%	87,06%
Bottom2Box	2,48%	2,50%	2,44%	3,23%	1,94%	1,82%	3,68%	1,72%

ATENÇÃO À SAÚDE



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



Top2Box



64,20%

Bottom2Box



12,35%

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

Nota: 76 entrevistados não avaliaram, o que representa 19% da amostra.

Base: 324 beneficiários

Margem de erro: 5,4%

Nível de confiança: 95%



ATENÇÃO À SAÚDE



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

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Muito Bom	16,67%	16,33%	17,81%	19,73%	14,12%	22,68%	15,08%	12,87%
Bom	47,53%	47,81%	46,58%	48,98%	46,33%	41,24%	47,62%	53,47%
Regular	23,46%	23,90%	21,92%	19,05%	27,12%	24,74%	21,43%	24,75%
Ruim	8,95%	9,56%	6,85%	7,48%	10,17%	8,25%	11,90%	5,94%
Muito Ruim	3,40%	2,39%	6,85%	4,76%	2,26%	3,09%	3,97%	2,97%
Base	324	251	73	147	177	97	126	101

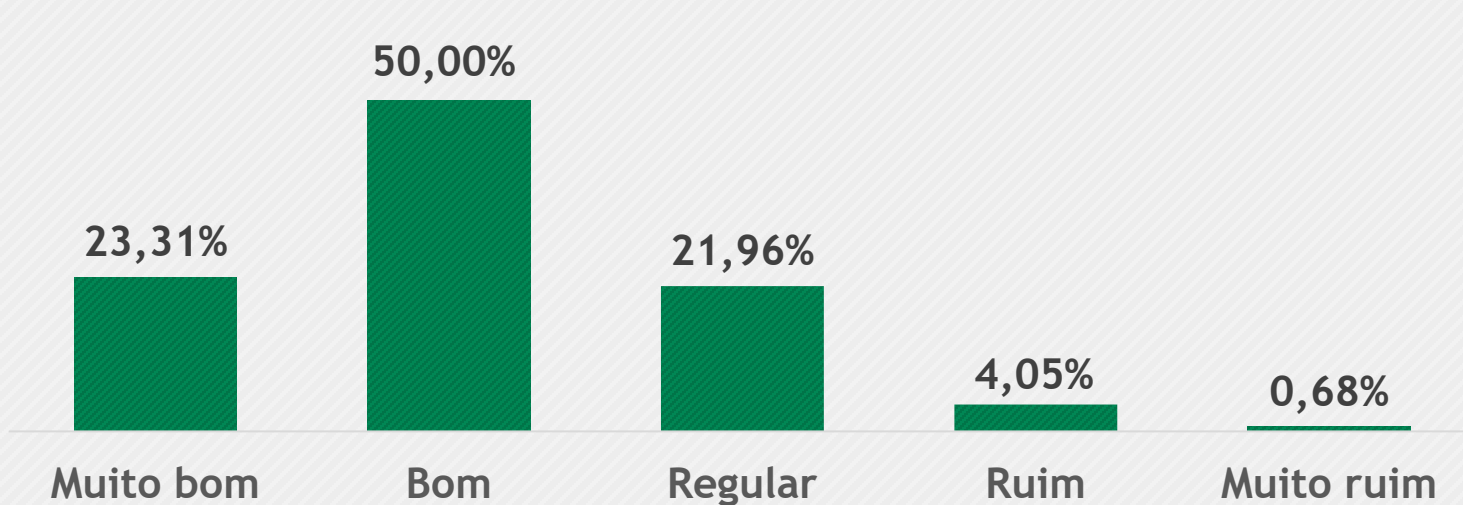
Top2Box	64,20%	64,14%	64,39%	68,71%	60,45%	63,92%	62,70%	66,34%
Bottom2Box	12,35%	11,95%	13,70%	12,24%	12,43%	11,34%	15,87%	8,91%

CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Top2Box

73,31%

Bottom2Box

4,73%

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

Nota: 104 entrevistados não avaliaram, o que representa 26% da amostra.

Base: 296 beneficiários

Margem de erro: 5,7%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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

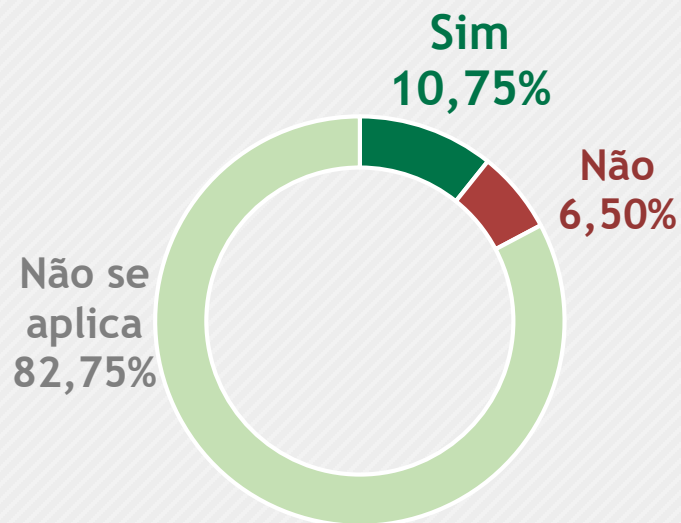
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Muito Bom	23,31%	21,55%	29,69%	25,20%	21,89%	30,23%	20,18%	20,79%
Bom	50,00%	49,57%	51,56%	48,82%	50,89%	46,51%	46,79%	56,44%
Regular	21,96%	23,28%	17,19%	22,83%	21,30%	19,77%	23,85%	21,78%
Ruim	4,05%	4,74%	1,56%	3,15%	4,73%	3,49%	7,34%	0,99%
Muito Ruim	0,68%	0,86%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	1,83%	0,00%
Base	296	232	64	127	169	86	109	101

Top2Box 	73,31%	71,12%	81,25%	74,02%	72,78%	76,74%	66,97%	77,23%
Bottom2Box 	4,73%	5,60%	1,56%	3,15%	5,91%	3,49%	9,17%	0,99%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



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

	Plano		Gênero	
	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino
Sim	9,97%	13,48%	9,34%	11,93%
Não	5,79%	8,99%	3,85%	8,72%
Não se aplica	84,24%	77,53%	86,81%	79,36%
Base	311	89	182	218

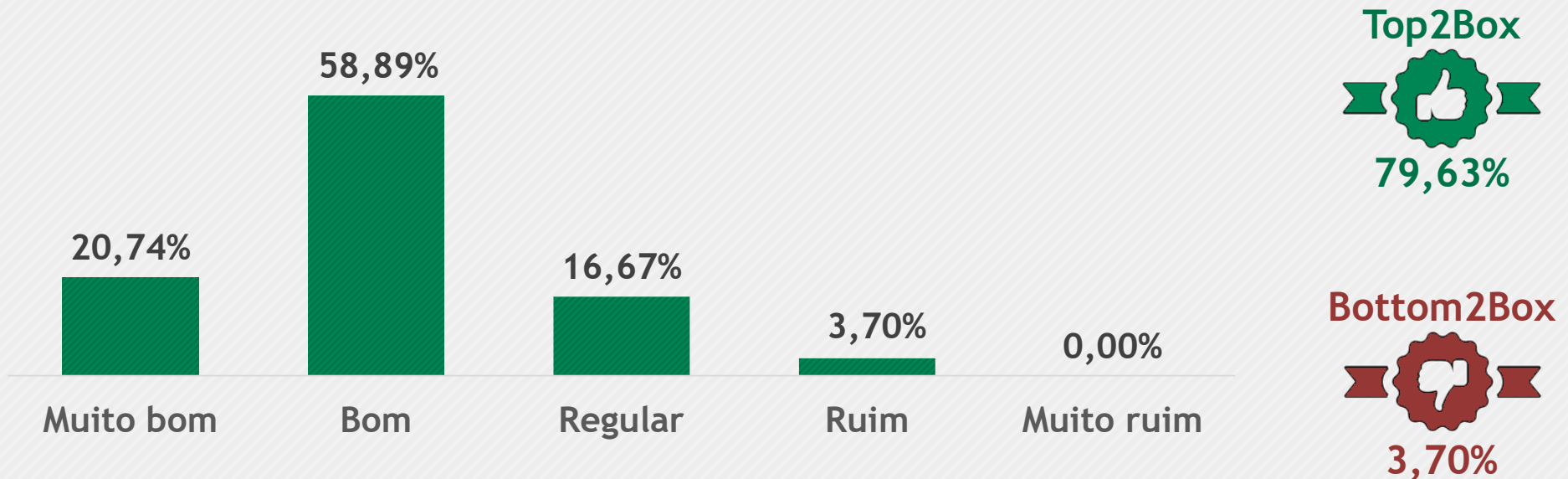
	Faixa Etária		
	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Sim	11,81%	6,90%	14,06%
Não	6,30%	7,59%	5,47%
Não se aplica	81,89%	85,52%	80,47%
Base	127	145	128

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

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



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



Nota: 130 entrevistados não avaliaram, o que representa 32,5% da amostra.

Base: 270 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Muito Bom	20,74%	20,66%	21,05%	24,59%	17,57%	27,27%	15,79%	19,54%
Bom	58,89%	60,09%	54,39%	50,82%	65,54%	56,82%	58,95%	60,92%
Regular	16,67%	16,43%	17,54%	18,85%	14,86%	12,50%	20,00%	17,24%
Ruim	3,70%	2,82%	7,02%	5,74%	2,03%	3,41%	5,26%	2,30%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Base	270	213	57	122	148	88	95	87

Top2Box	79,63%	80,75%	75,44%	75,41%	83,11%	84,09%	74,74%	80,46%
Bottom2Box	3,70%	2,82%	7,02%	5,74%	2,03%	3,41%	5,26%	2,30%

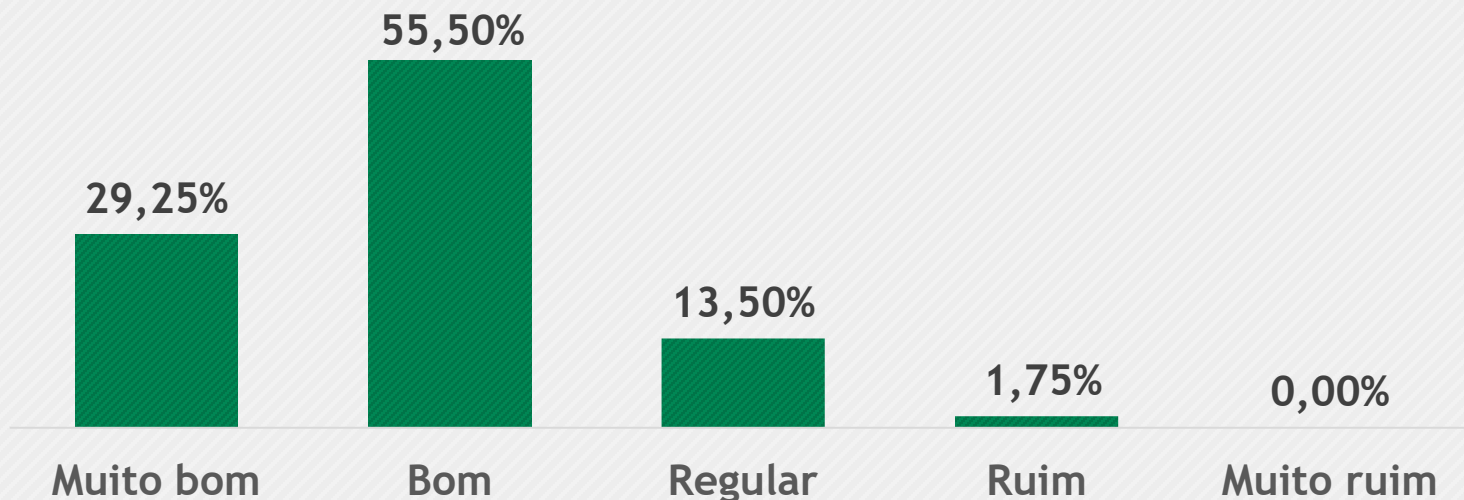
AVALIAÇÃO GERAL



AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box

84,75%

Bottom2Box

1,75%

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



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

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

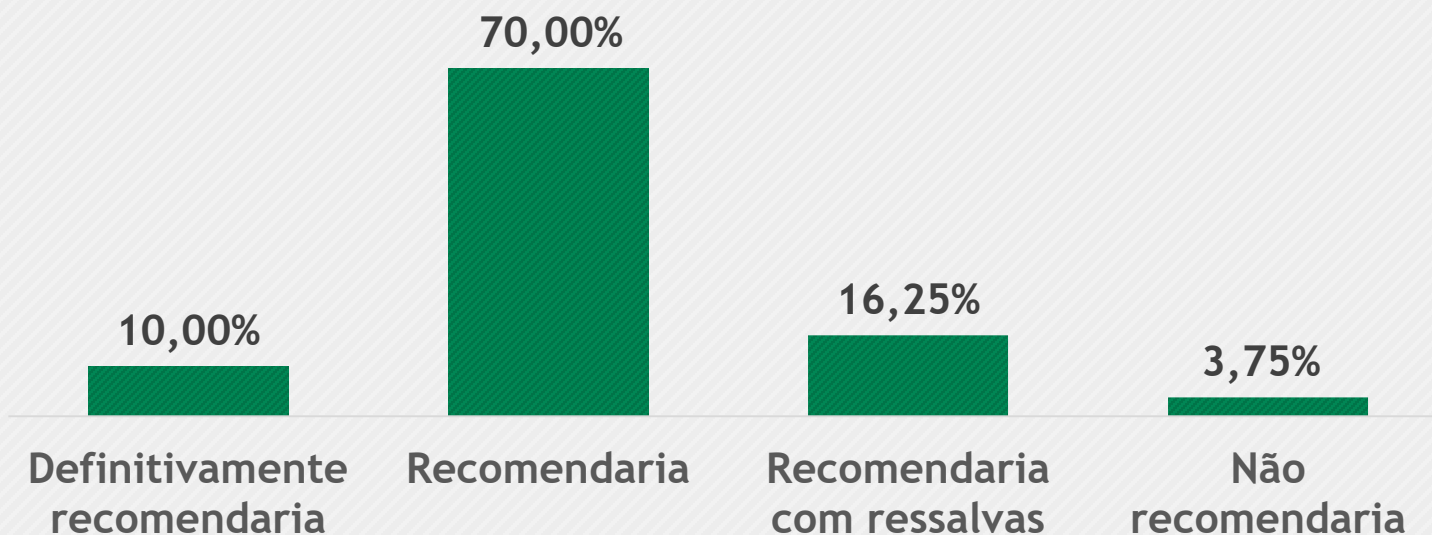
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Muito Bom	29,25%	30,87%	23,60%	32,42%	26,61%	38,58%	26,21%	23,44%
Bom	55,50%	52,73%	65,17%	52,75%	57,80%	48,03%	55,17%	63,28%
Regular	13,50%	14,47%	10,11%	13,19%	13,76%	13,39%	16,55%	10,16%
Ruim	1,75%	1,93%	1,12%	1,65%	1,83%	0,00%	2,07%	3,13%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Base	400	311	89	182	218	127	145	128

Top2Box	84,75%	83,60%	88,77%	85,17%	84,41%	86,61%	81,38%	86,72%
Bottom2Box	1,75%	1,93%	1,12%	1,65%	1,83%	0,00%	2,07%	3,13%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Norte Capixaba, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,75% não o recomendaria.

Recomendaria*



80,00%

Não recomendaria



3,75%



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

*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	Coletivo	Individual	Masculino	Feminino	Até 30	De 31 a 45	Mais de 45
Definitivamente recomendaria	10,00%	9,97%	10,11%	8,79%	11,01%	15,75%	8,28%	6,25%
Recomendaria	70,00%	72,03%	62,92%	71,98%	68,35%	68,50%	68,28%	73,44%
Recomendaria com ressalvas	16,25%	14,79%	21,35%	14,29%	17,89%	13,39%	20,00%	14,84%
Não recomendaria	3,75%	3,22%	5,62%	4,95%	2,75%	2,36%	3,45%	5,47%
Base	400	311	89	182	218	127	145	128

ESTATÍSTICAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro padrão	Limite inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	366	3,48	0,77	0,04	3,40	3,56
Frequência de atendimento de atenção imediata	229	3,63	0,69	0,05	3,54	3,72
Atenção em saúde recebida	362	4,15	0,78	0,04	4,07	4,23
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	324	3,65	0,97	0,05	3,55	3,76
Atendimento, considerando o acesso as informações	296	3,91	0,82	0,05	3,82	4,01
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	270	3,97	0,72	0,04	3,88	4,05
Avaliação do Plano	400	4,12	0,70	0,03	4,05	4,19
Recomendação	400	2,86	0,63	0,03	2,80	2,92

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

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

CONCLUSÕES



Conclusões

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Norte Capixaba. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 84,15%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 90,83%, considerando as respostas válidas.

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

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é positiva. O Top2Box obtido foi de 85,36%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 64,20%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Norte Capixaba nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 73,31%, considerando as respostas válidas.

Quase um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 79,63%, considerando as respostas válidas.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Norte Capixaba como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 13,50% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,75% das respostas. O Top2Box obtido foi de 84,75%.

80% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Norte Capixaba, quase um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,75% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

