

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



Unimed 
Blumenau

Ano Base 2023
Emitido em 17 de abril 2024

zoom Inteligência
em Pesquisas

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 25
AVALIAÇÃO GERAL	slide 33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 39



Introdução

A Unimed Blumenau contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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 Geral

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



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Blumenau



Operadora

Unimed Blumenau - Cooperativa de Trabalho Médico

Registrada sob n.º 334561 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista

CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Responsável: Fernando Bortoletto

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.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

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

Universo e Amostra

Universo: 103.842
Amostra: 600 respondentes
Margem de erro: 4,0%
Nível de Confiança: 95%

Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.

Planejamento da Pesquisa

Início em 19/02/2024.

Período da Coleta

21/03/2024 a 04/04/2024.





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.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Metodologia

Condução da Pesquisa

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

O total de beneficiários da Unimed Blumenau é 131.289 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 103.842 cadastros. Foram abordados 10.204 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	614
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	292
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	46
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.178
u) Outros**	74
Beneficiário não contatado	93.638
Taxa de respondentes	6%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 14 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (u), 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 (iu), 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. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Blumenau possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Blumenau possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Metodologia

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta de brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Metodologia

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra



zoom

Inteligência em Pesquisas

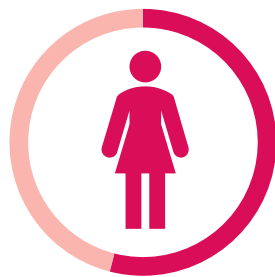
Perfil da Amostra



Gênero



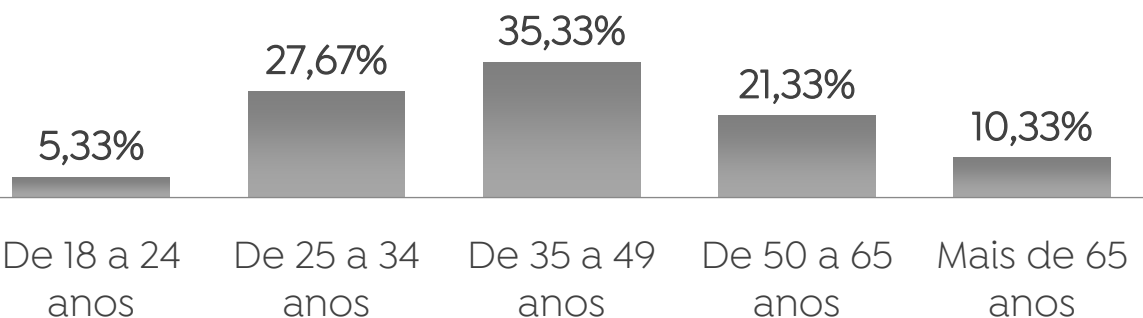
46,00%



54,00%



Faixa Etária



Média
44 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
77,33%



Dependente
22,67%



Tipo de Plano

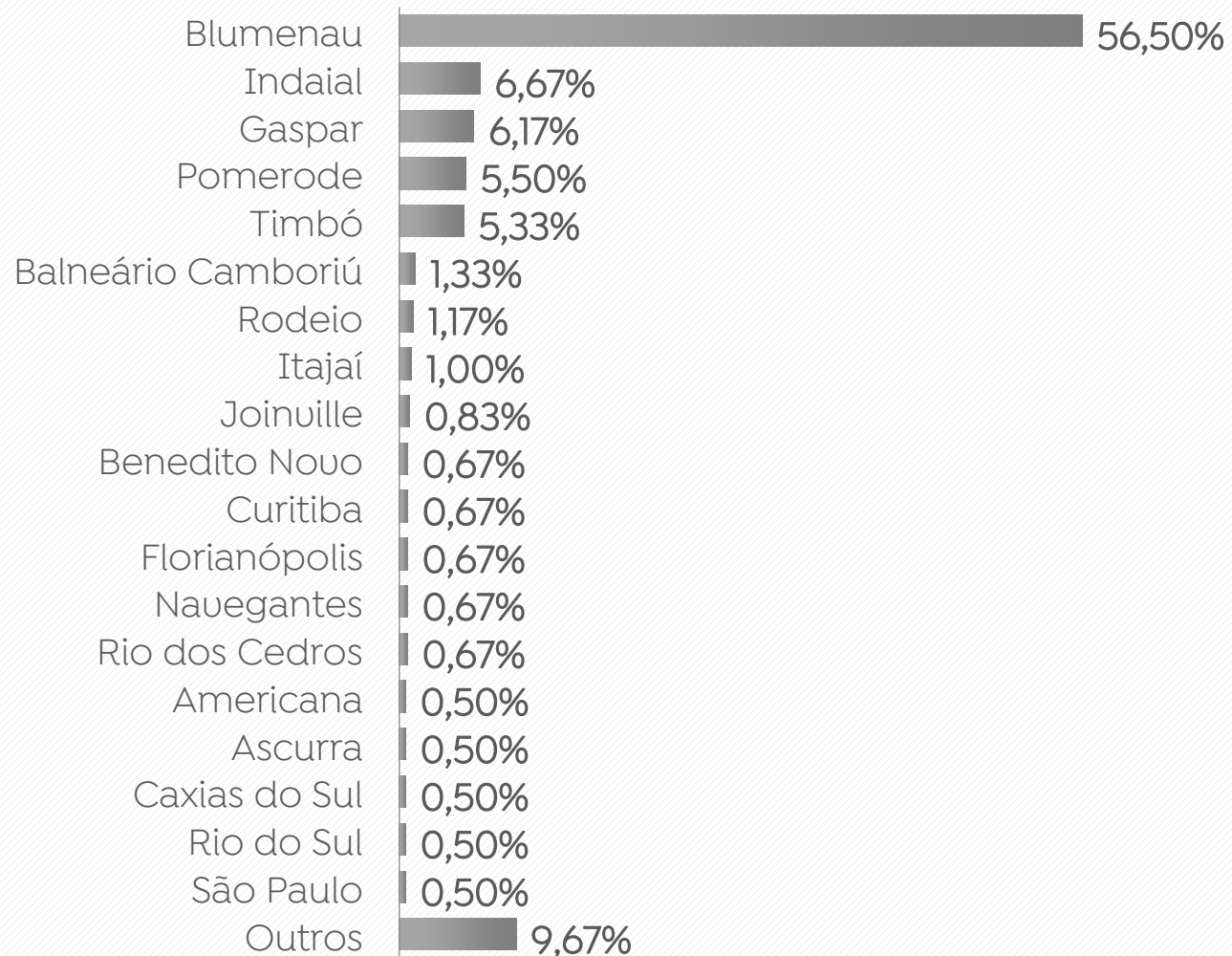
PJ
79,17%



PF
20,83%

Perfil da Amostra

Cidade



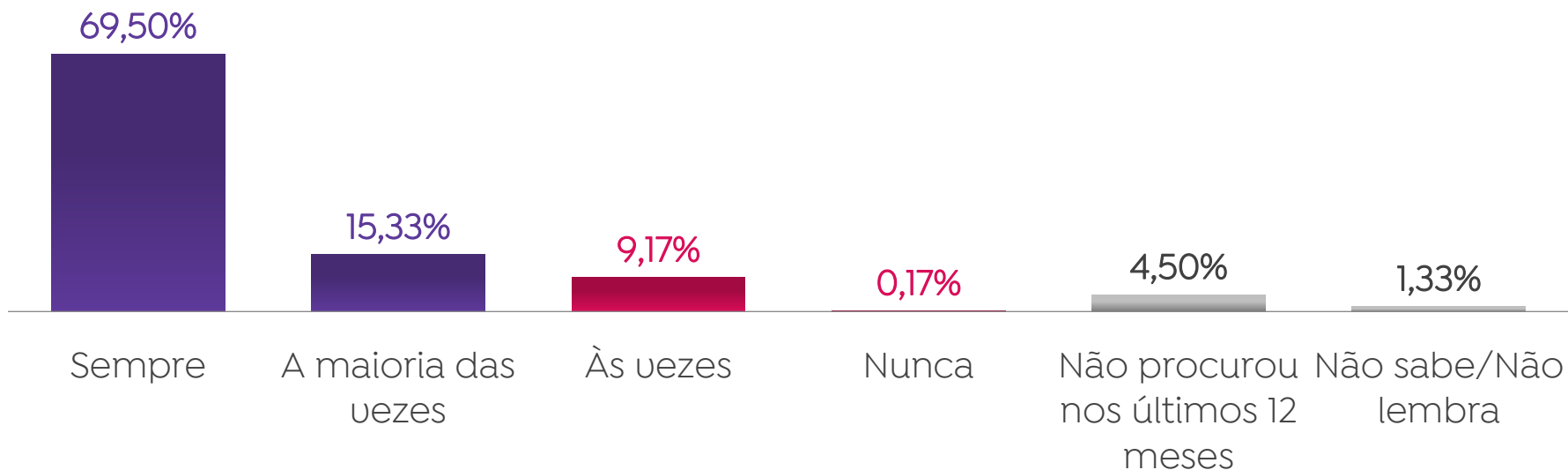
Atenção à Saúde



Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. A maior parte conseguiu atendimento e menos de um décimo encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box atingido foi de 90,09% e se posicionou na Zona de Excelência.

Top2Box
90,09%

Bottom2Box
9,91%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (565)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
	Plano		
	PJ	89,09%	449
	PF	93,97%	116
	Gênero		
	Masculino	89,64%	251
	Feminino	90,45%	314
	Idade		
	De 18 a 34	84,41%	186
	De 35 a 50	92,57%	202
	51 ou mais	93,22%	177
	Cidade		
	Blumenau	91,59%	321
	Outra cidade	88,11%	244

Atenção à Saúde



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

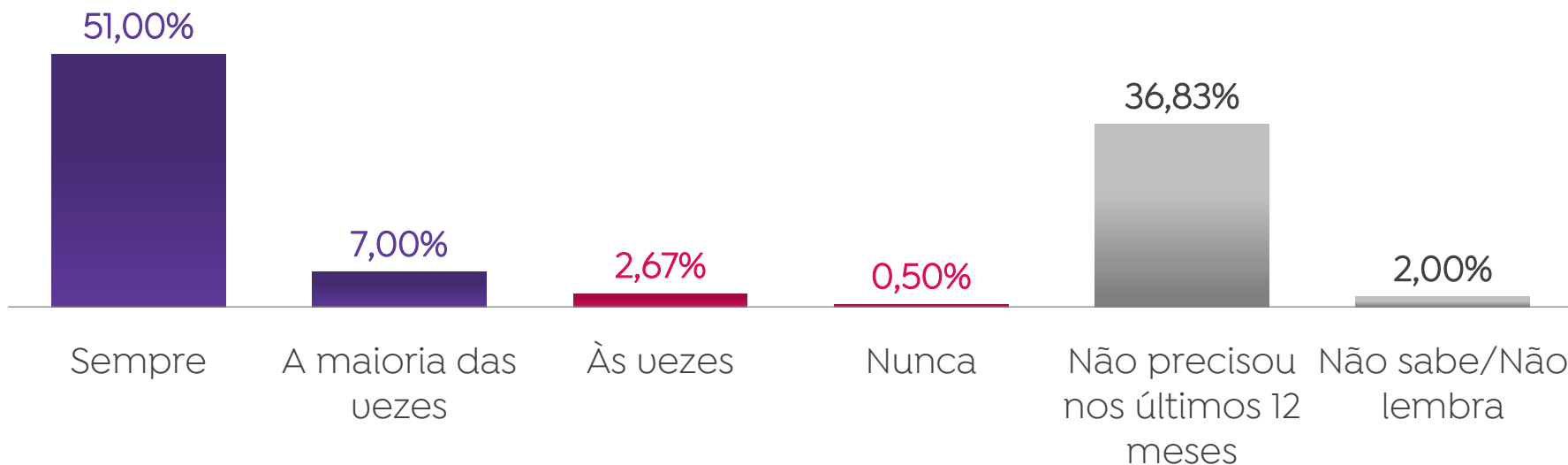
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	417	69,50%	1,88%	3,68%	65,82%	73,18%
A maioria das vezes	92	15,33%	1,47%	2,88%	12,45%	18,22%
Às vezes	55	9,17%	1,18%	2,31%	6,86%	11,48%
Nunca	1	0,17%	0,17%	0,33%	0,00%	0,49%
Não procurou nos últimos 12 meses	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%
Não sabe/Não lembra	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Cerca de dois quintos não necessitaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação é elevada. O Top2Box é de 94,82%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
94,82%

Bottom2Box
5,18%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (367)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	94,85%	291
PF	94,74%	76

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	97,59%	166
Feminino	92,54%	201

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	93,33%	120
De 35 a 50	95,30%	149
51 ou mais	95,92%	98

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Blumenau	95,41%	218
Outra cidade	93,96%	149

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	306	51,00%	2,04%	4,00%	47,00%	55,00%
A maioria das vezes	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%
Às vezes	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Nunca	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não precisou nos últimos 12 meses	221	36,83%	1,97%	3,86%	32,97%	40,69%
Não sabe/Não lembra	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?



Mais de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

[Por Perfil]

Ícone	Categoria	Porcentagem	Quantidade
	Plano		
	PJ	14,95%	475
	PF	14,40%	125
	Gênero		
	Masculino	14,86%	276
	Feminino	14,81%	324
	Idade		
	De 18 a 34	7,07%	198
	De 35 a 50	14,16%	219
	51 ou mais	24,04%	183
	Cidade		
	Blumenau	17,70%	339
	Outra cidade	11,11%	261

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?

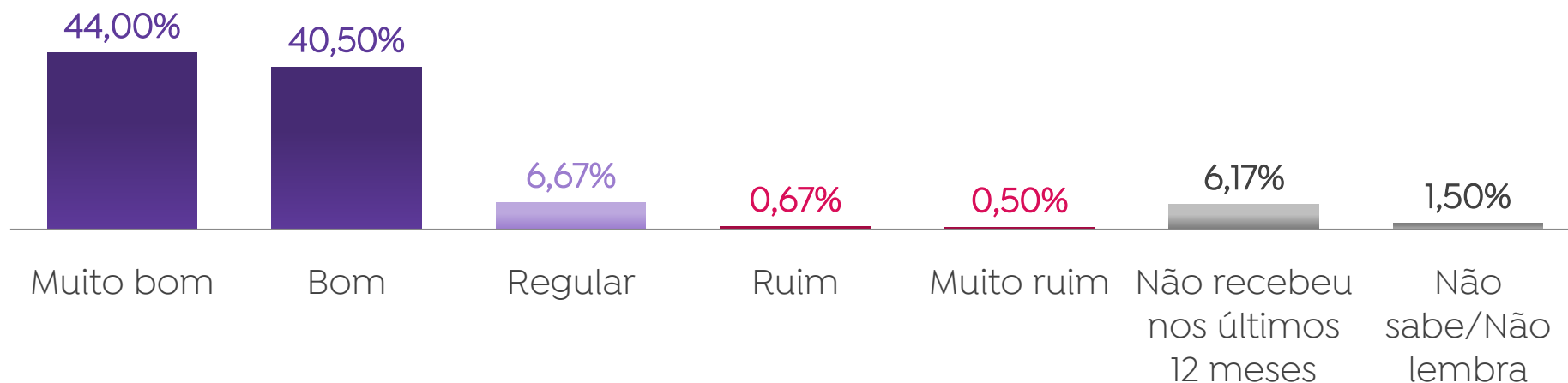
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	89	14,83%	1,45%	2,84%	11,99%	17,68%
Não	384	64,00%	1,96%	3,84%	60,16%	67,84%
Não sabe/Não lembra	127	21,17%	1,67%	3,27%	17,90%	24,44%

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou atendimento. Entre eles, a satisfação é elevada. O Top2Box é de 91,52%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
91,52%

Bottom2Box
1,26%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (554)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	90,72%	442
PF	94,64%	112
Gênero		
Masculino	95,10%	245
Feminino	88,67%	309
Idade		
De 18 a 34	88,40%	181
De 35 a 50	91,09%	202
51 ou mais	95,32%	171
Cidade		
Blumenau	90,19%	316
Outra cidade	93,28%	238

Atenção à Saúde



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

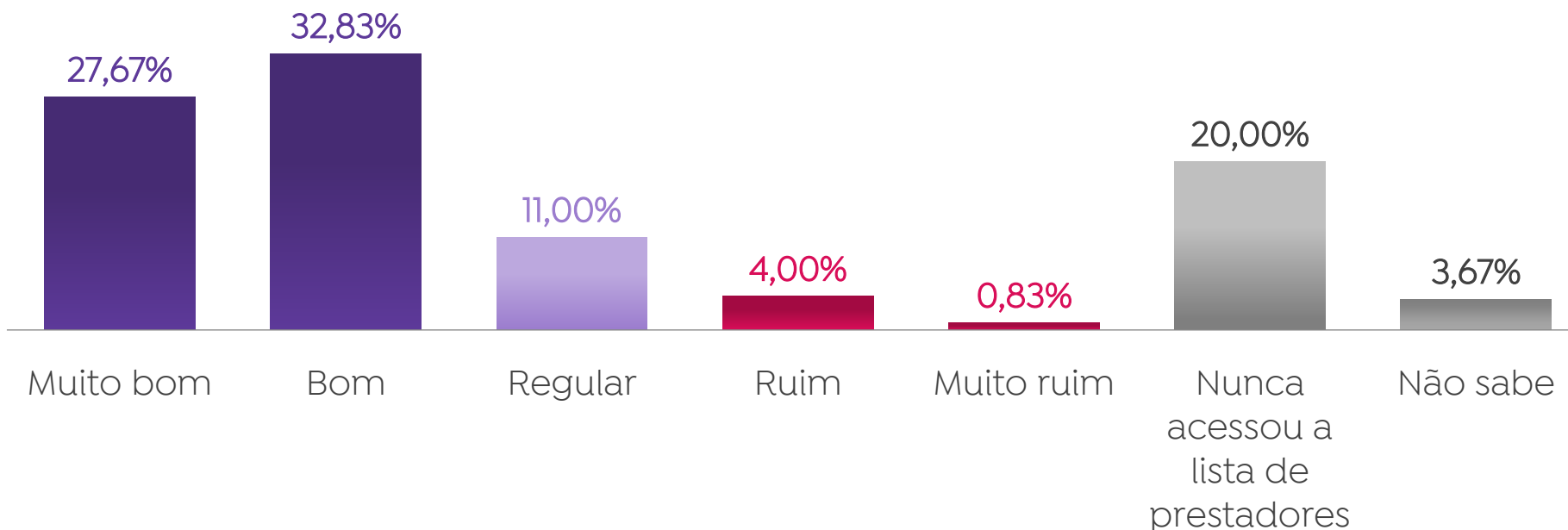
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	264	44,00%	2,03%	3,97%	40,03%	47,97%
Bom	243	40,50%	2,00%	3,93%	36,57%	44,43%
Regular	40	6,67%	1,02%	2,00%	4,67%	8,66%
Ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não recebeu nos últimos 12 meses	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
Não sabe/Não lembra	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Três quartos acessaram à lista de prestadores de serviços credenciados. A maioria avaliou a facilidade de acesso de forma positiva e menos de um décimo apresentou insatisfação. O Top2Box é de 79,26%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
79,26%

Bottom2Box
6,33%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (458)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	79,14%	374
PF	79,76%	84
Gênero		
Masculino	81,12%	196
Feminino	77,86%	262
Idade		
De 18 a 34	74,69%	162
De 35 a 50	78,70%	169
51 ou mais	85,83%	127
Cidade		
Blumenau	81,13%	265
Outra cidade	76,68%	193

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	166	27,67%	1,83%	3,58%	24,09%	31,25%
Bom	197	32,83%	1,92%	3,76%	29,08%	36,59%
Regular	66	11,00%	1,28%	2,50%	8,50%	13,50%
Ruim	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Nunca acessou a lista de prestadores	120	20,00%	1,63%	3,20%	16,80%	23,20%
Não sabe	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%



Atenção à Saúde

- A maioria buscou atendimento em saúde, o indicador Top2Box foi de 90,09%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 94,82%, alcançando a Zona de Excelência.
- Mais de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 91,52%, posicionando-se na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados está na Zona de Atenção, com Top2Box de 79,26%.

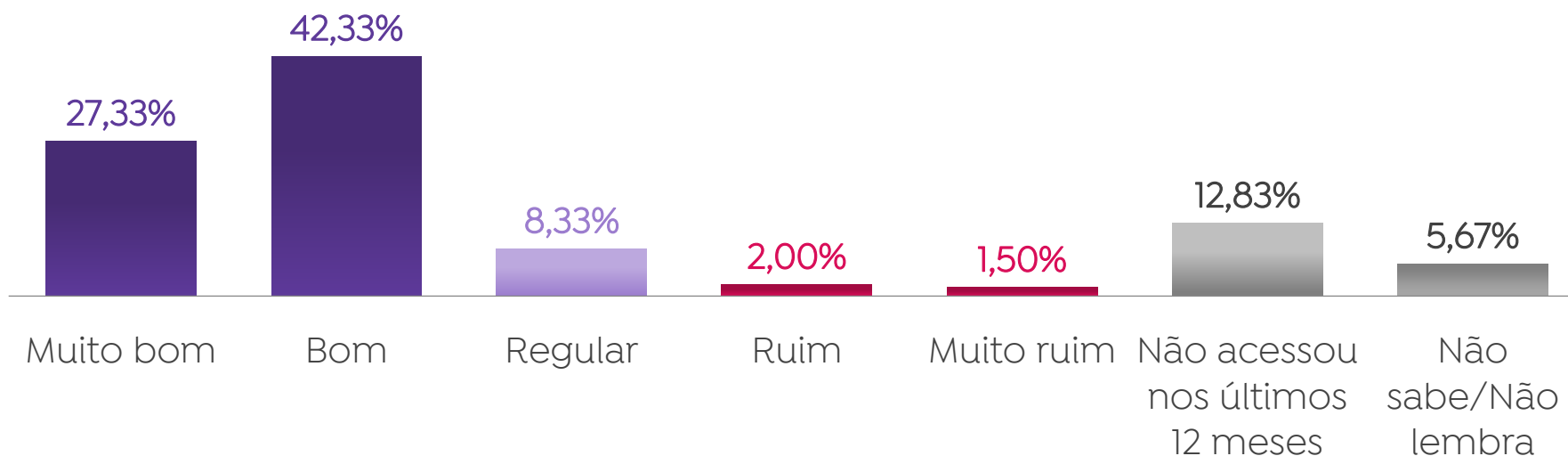
Canais de Atendimento



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



A maioria dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A maior parte avaliou de forma positiva e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 85,48%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
85,48%

Bottom2Box
4,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (489)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	85,19%	385
PF	86,54%	104
Gênero		
Masculino	85,71%	217
Feminino	85,29%	272
Idade		
De 18 a 34	78,82%	170
De 35 a 50	88,83%	179
51 ou mais	89,29%	140
Cidade		
Blumenau	85,21%	284
Outra cidade	85,85%	205

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

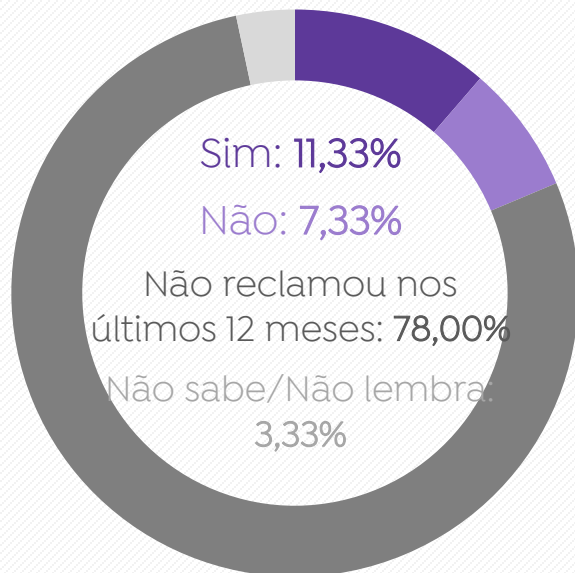
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	164	27,33%	1,82%	3,57%	23,77%	30,90%
Bom	254	42,33%	2,02%	3,95%	38,38%	46,29%
Regular	50	8,33%	1,13%	2,21%	6,12%	10,54%
Ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Muito ruim	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não acessou nos últimos 12 meses	77	12,83%	1,37%	2,68%	10,16%	15,51%
Não sabe/Não lembra	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Menos de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 60,71% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	10,95%	6,95%	78,95%	3,16%	475
PF	12,80%	8,80%	74,40%	4,00%	125
Gênero 					
Masculino	11,23%	7,25%	77,17%	4,35%	276
Feminino	11,42%	7,41%	78,70%	2,47%	324
Idade 					
De 18 a 34	9,60%	7,58%	80,81%	2,02%	198
De 35 a 50	9,13%	6,85%	81,74%	2,28%	219
51 ou mais	15,85%	7,65%	70,49%	6,01%	183
Cidade 					
Blumenau	10,91%	8,26%	76,70%	4,13%	339
Outra cidade	11,88%	6,13%	79,69%	2,30%	261

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

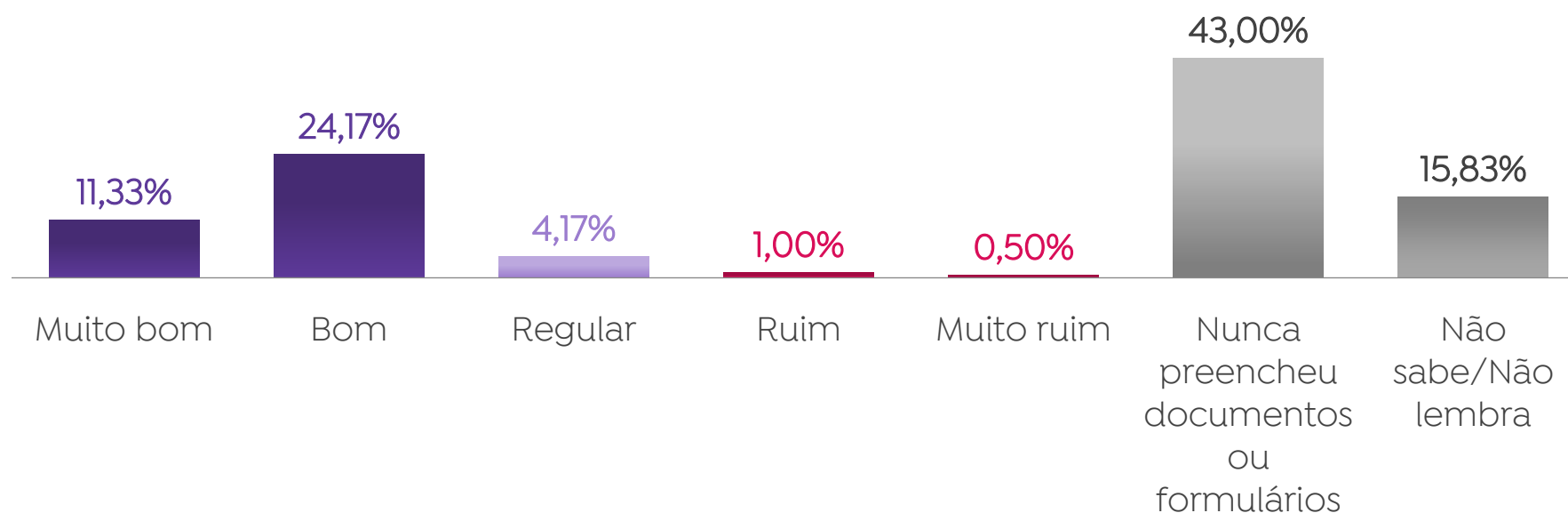
Estadísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	68	11,33%	1,29%	2,54%	8,80%	13,87%
Não	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%
Não reclamou nos últimos 12 meses	468	78,00%	1,69%	3,31%	74,69%	81,31%
Não sabe/Não lembra	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários exigidos pela Operadora nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, menos de 5% está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 86,23%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,23%

Bottom2Box
3,64%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (247)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	85,71%	203
PF	88,64%	44
Gênero		
Masculino	82,08%	106
Feminino	89,36%	141
Idade		
De 18 a 34	92,23%	103
De 35 a 50	80,90%	89
51 ou mais	83,64%	55
Cidade		
Blumenau	88,37%	129
Outra cidade	83,90%	118

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	68	11,33%	1,29%	2,54%	8,80%	13,87%
Bom	145	24,17%	1,75%	3,43%	20,74%	27,59%
Regular	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%
Ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Nunca preencheu documentos ou formulários	258	43,00%	2,02%	3,96%	39,04%	46,96%
Não sabe/Não lembra	95	15,83%	1,49%	2,92%	12,91%	18,75%

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 85,48%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 60,71% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 86,23%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

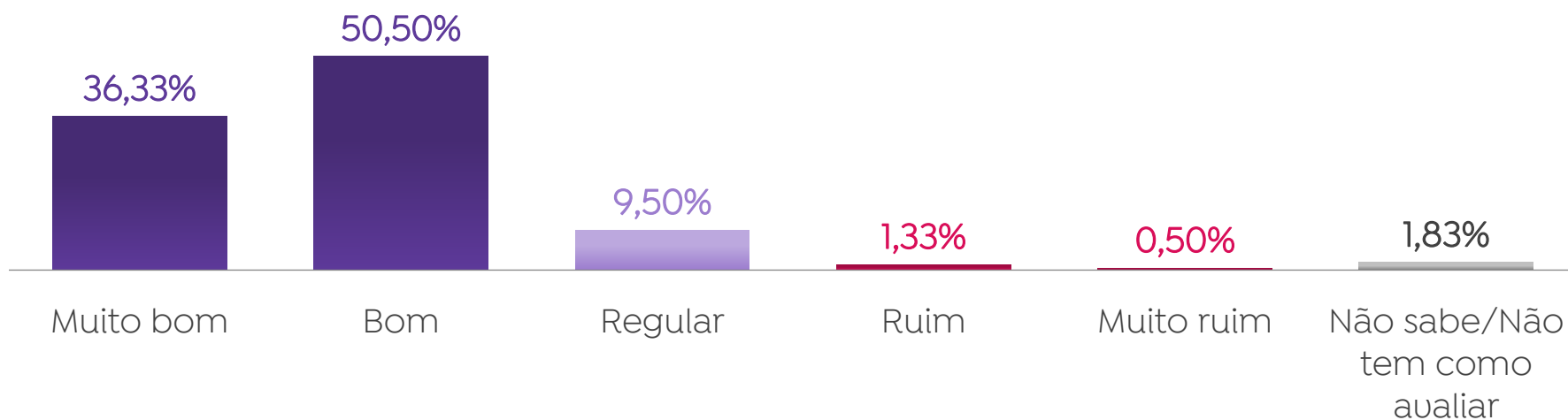
Avaliação Geral



Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva.
O Top2Box é de 88,46%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,46%

Bottom2Box
1,87%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (589)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	88,84%	466
PF	86,99%	123

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	90,37%	270
Feminino	86,83%	319

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	86,01%	193
De 35 a 50	88,79%	214
51 ou mais	90,66%	182

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Blumenau	86,71%	331
Outra cidade	90,70%	258

Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

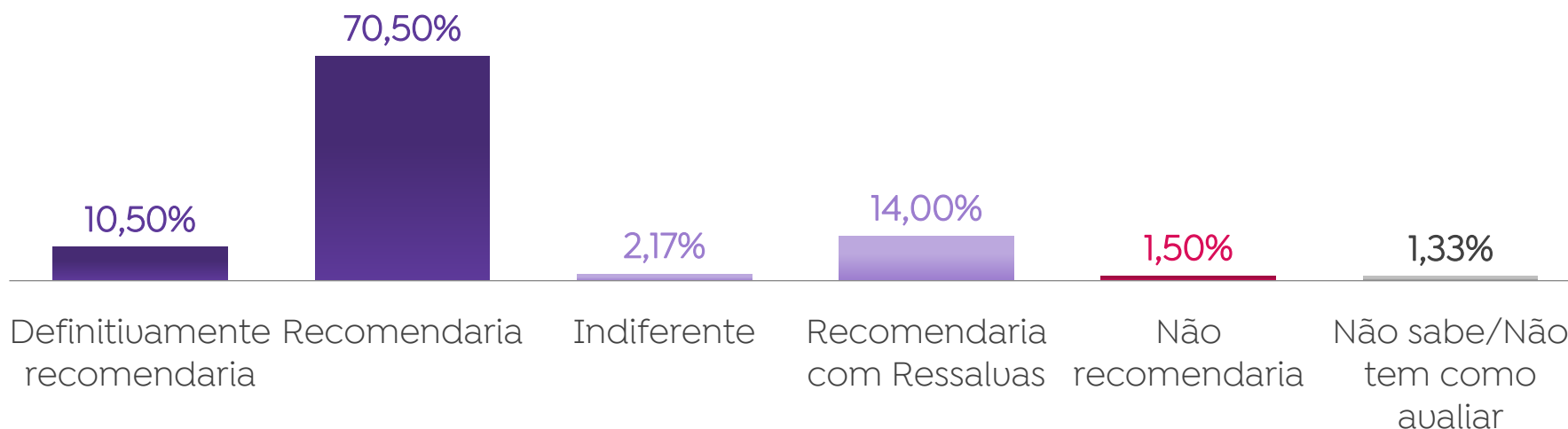
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	218	36,33%	1,96%	3,85%	32,48%	40,18%
Bom	303	50,50%	2,04%	4,00%	46,50%	54,50%
Regular	57	9,50%	1,20%	2,35%	7,15%	11,85%
Ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e apenas 1,52% não o recomendaria. O Top2Box é de 82,09%, posicionando-se na Zona de Satisfação.




Recomendaria
82,09%

Não
recomendaria
1,52%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (592)

 Zona de Satisfação

Recomendaria [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Recomendaria (%)	Beneficiários
	Plano		
	PJ	81,28%	470
	PF	85,25%	122
	Gênero		
	Masculino	86,03%	272
	Feminino	78,75%	320
	Idade		
	De 18 a 34	81,54%	195
	De 35 a 50	81,19%	218
	51 ou mais	83,80%	179
	Cidade		
	Blumenau	81,79%	335
	Outra cidade	82,49%	257

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	63	10,50%	1,25%	2,45%	8,05%	12,95%
Recomendaria	423	70,50%	1,86%	3,65%	66,85%	74,15%
Indiferente	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Recomendaria com Ressalvas	84	14,00%	1,42%	2,78%	11,22%	16,78%
Não recomendaria	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não sabe/Não tem como avaliar	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed apresentou Top2Box de 88,46%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano 1,52% não o recomendaria, enquanto 82,09% indicariam o plano para amigos ou familiares.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 50	51 ou mais	Blumenau	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	90,09%	89,09%	93,97%	89,64%	90,45%	84,41%	92,57%	93,22%	91,59%	88,11%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	94,82%	94,85%	94,74%	97,59%	92,54%	93,33%	95,30%	95,92%	95,41%	93,96%
 Recebeu alguma comunicação	14,83%	14,95%	14,40%	14,86%	14,81%	7,07%	14,16%	24,04%	17,70%	11,11%
 Atenção em saúde recebida	91,52%	90,72%	94,64%	95,10%	88,67%	88,40%	91,09%	95,32%	90,19%	93,28%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	79,26%	79,14%	79,76%	81,12%	77,86%	74,69%	78,70%	85,83%	81,13%	76,68%
 Atendimento dos canais	85,48%	85,19%	86,54%	85,71%	85,29%	78,82%	88,83%	89,29%	85,21%	85,85%
 Fez alguma reclamação	18,66%	17,89%	21,60%	18,48%	18,83%	17,17%	15,98%	23,50%	19,17%	18,01%
 Teve a demanda resolvida	60,71%	61,18%	59,26%	60,78%	60,66%	55,88%	57,14%	67,44%	56,92%	65,96%
 Facilidade no preenchimento de documentos	86,23%	85,71%	88,64%	82,08%	89,36%	92,23%	80,90%	83,64%	88,37%	83,90%
 Qualificação do plano	88,46%	88,84%	86,99%	90,37%	86,83%	86,01%	88,79%	90,66%	86,71%	90,70%
 Recomendação do plano	82,09%	81,28%	85,25%	86,03%	78,75%	81,54%	81,19%	83,80%	81,79%	82,49%



Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Satisfação, Top2Box abaixo de 89% a 80%:
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Atendimento dos canais;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 79% a 70%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
- Mais de um décimo beneficiários da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Menos de um quinto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br