

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



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 Erechim 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 Erechim com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Erechim



Operadora

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



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda Me
Responsável: Joana Paula Machado
CONRE: 8920-A

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

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: 22.745

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 08/01/2024.

Período da Coleta

31/01/2024 a 23/02/2024.





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 Erechim é 30.257 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 22.745 cadastros. Foram abordados 8.489 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	214
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	20
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.802
u) Outros**	36
Beneficiário não contatado	14.256
Taxa de respondentes	5%

*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), 17 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 Erechim 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

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 Erechim 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 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

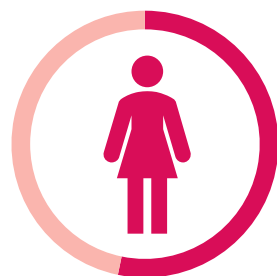


zoom

Inteligência em Pesquisas

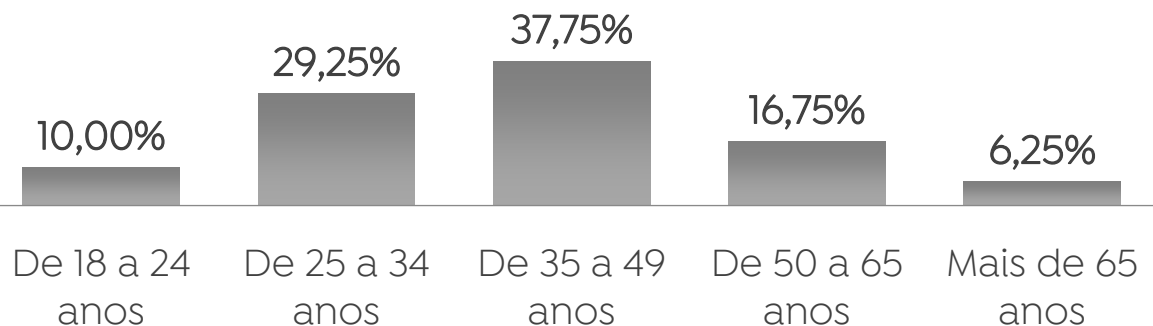
Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária

Média
40 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
77,00%

Dependente
23,00%

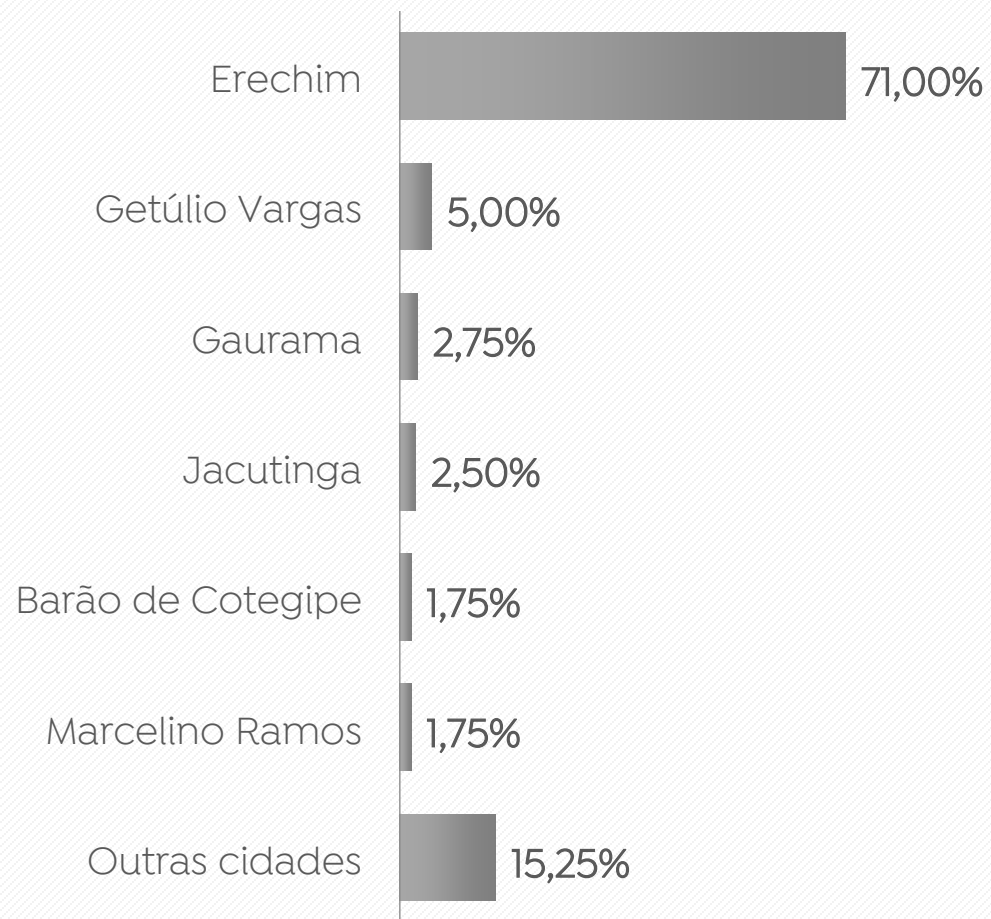
Tipo de Plano

PJ
81,00%

PF
19,00%

Perfil da Amostra

 Cidade



Atenção à Saúde



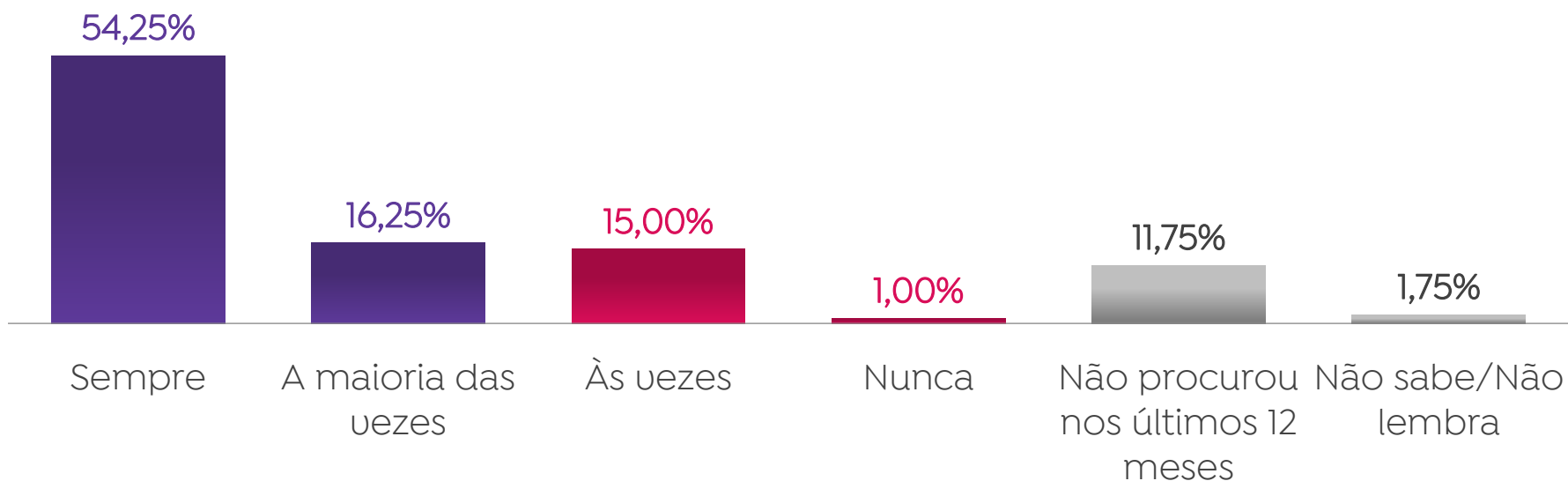
zoom

Inteligência em Pesquisas

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?



87% dos beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. A maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou e menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box atingido foi de 81,50%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
81,50%

Bottom2Box
18,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (346)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	79,78%	277
PF	88,41%	69

Gênero		
Masculino	72,41%	145
Feminino	88,06%	201

Idade		
De 18 a 30	77,27%	88
De 31 a 44	76,39%	144
45 ou mais	91,23%	114

Cidade		
Erechim	82,11%	246
Outras cidades	80,00%	100

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?

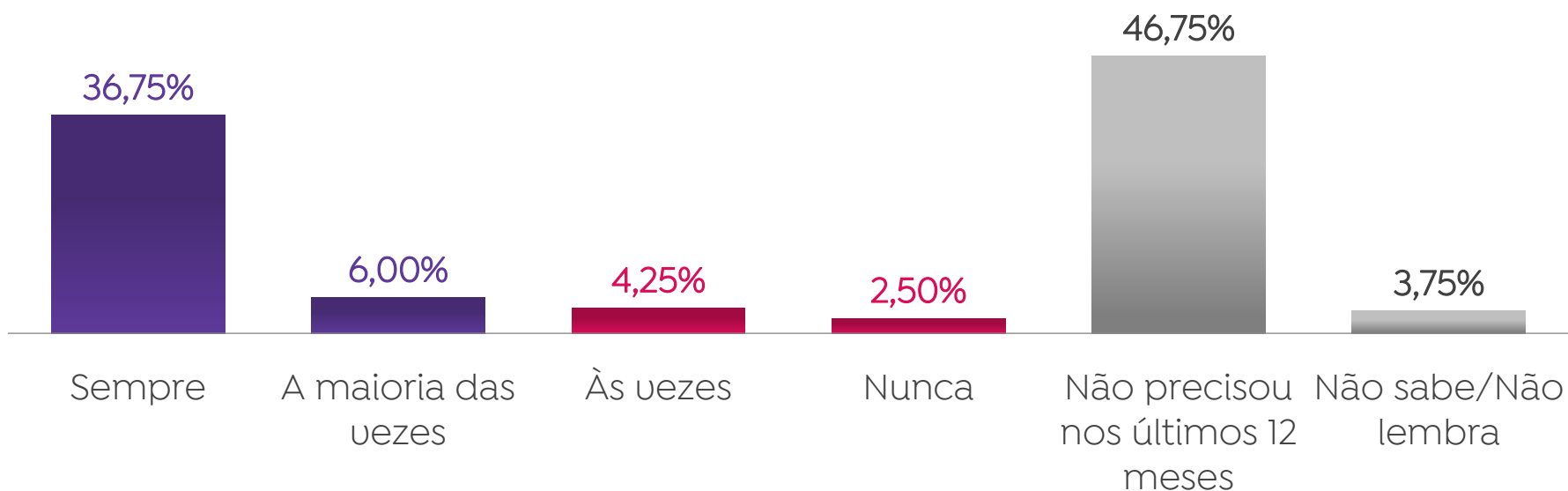
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	217	54,25%	2,49%	4,88%	49,37%	59,13%
A maioria das vezes	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Às vezes	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não precisou nos últimos 12 meses	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

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?



Metade da amostra não precisou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação com o atendimento é positiva. O Top2Box é de 86,36%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,36%

Bottom2Box
13,64%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (198)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	89,81%	157
PF	73,17%	41

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	83,53%	85
Feminino	88,50%	113

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	80,00%	55
De 31 a 44	87,80%	82
45 ou mais	90,16%	61

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Erechim	85,71%	154
Outras cidades	88,64%	44

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?

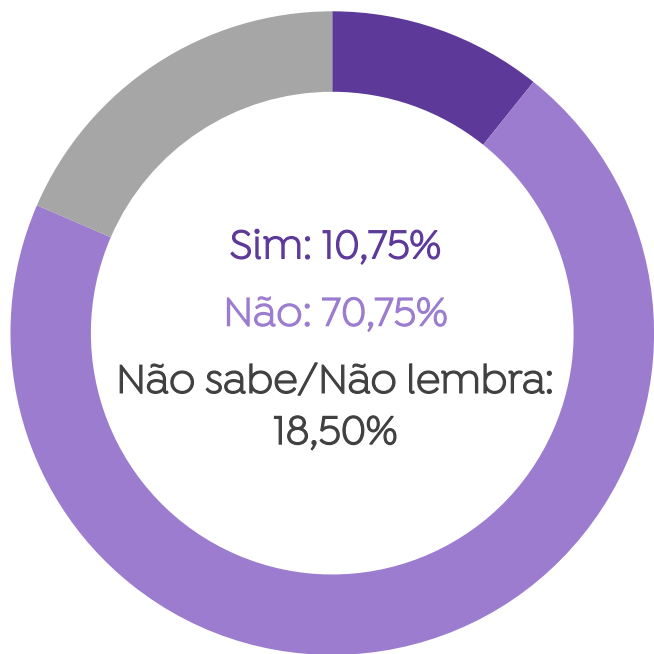
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	147	36,75%	2,41%	4,72%	32,03%	41,47%
A maioria das vezes	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Às vezes	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Nunca	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não precisou nos últimos 12 meses	187	46,75%	2,49%	4,89%	41,86%	51,64%
Não sabe/Não lembra	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

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.?



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

[Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Quantidade
	Plano		
	PJ	10,49%	324
	PF	11,84%	76
	Gênero		
	Masculino	8,56%	187
	Feminino	12,68%	213
	Idade		
	De 18 a 30	3,64%	110
	De 31 a 44	9,32%	161
	45 ou mais	18,60%	129
	Cidade		
	Erechim	11,97%	284
	Outras cidades	7,76%	116

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.?

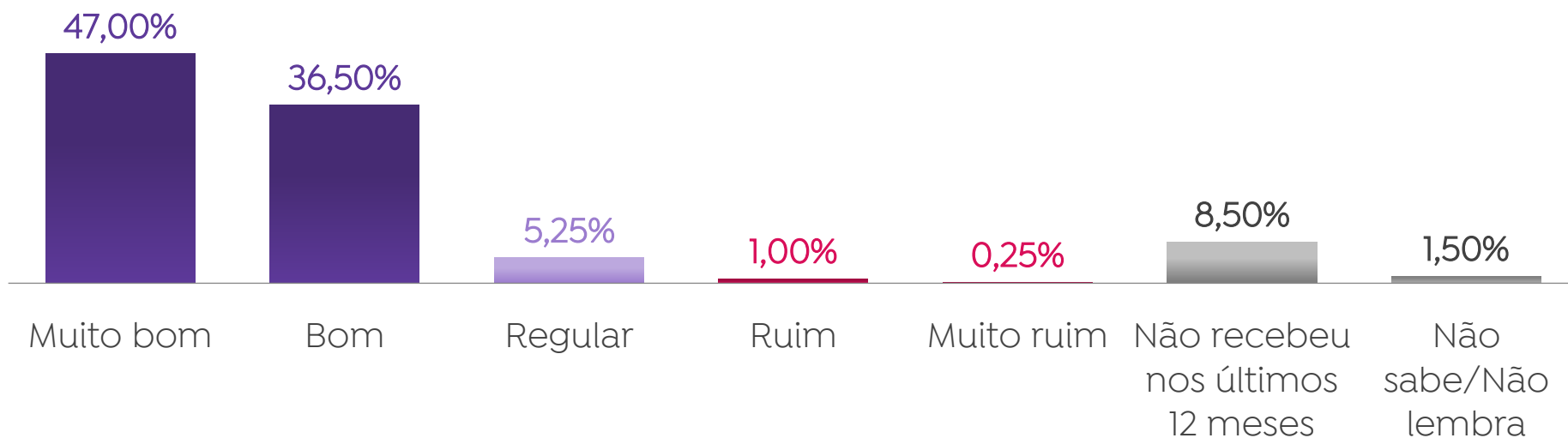
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Não	283	70,75%	2,27%	4,46%	66,29%	75,21%
Não sabe/Não lembra	74	18,50%	1,94%	3,81%	14,69%	22,31%

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)?



90% dos beneficiários buscaram atendimento nos últimos 12 meses. Entre eles, a maioria está satisfeita com a atenção em saúde recebida, menos de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi reduzida. O Top2Box é de 92,78%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
92,78%

Bottom2Box
1,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (360)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	92,76%	290
PF	92,86%	70

Gênero		
Masculino	89,94%	159
Feminino	95,02%	201

Idade		
De 18 a 30	98,96%	96
De 31 a 44	88,51%	148
45 ou mais	93,10%	116

Cidade		
Erechim	94,14%	256
Outras cidades	89,42%	104

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)?

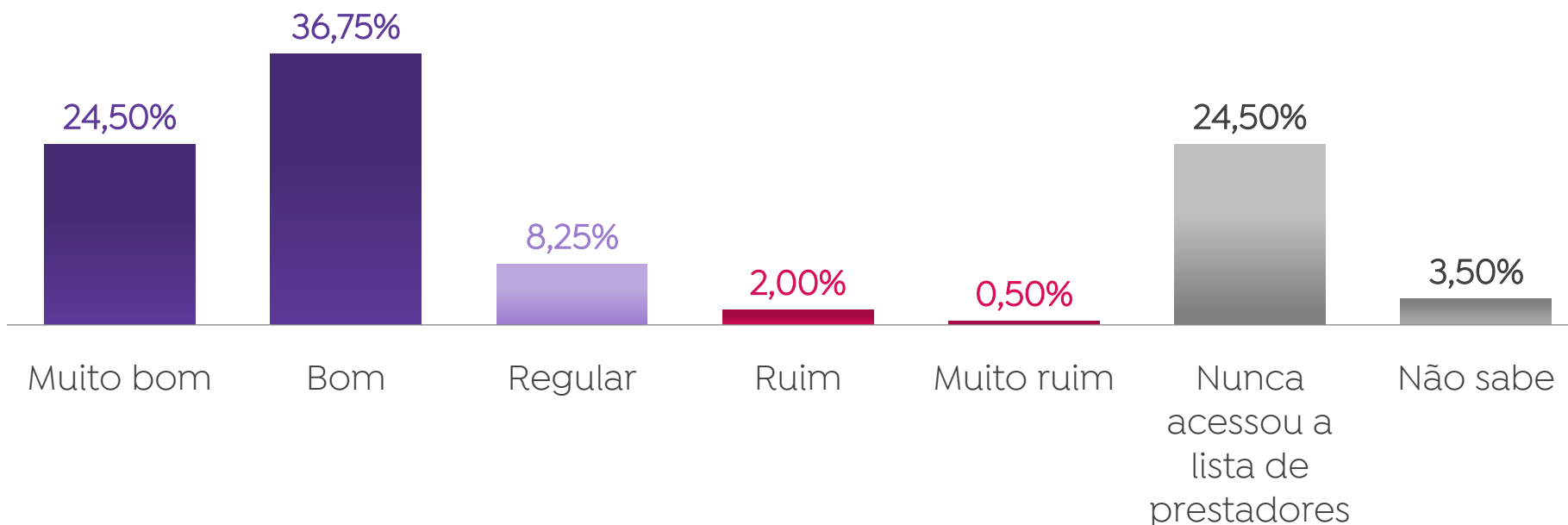
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	188	47,00%	2,50%	4,89%	42,11%	51,89%
Bom	146	36,50%	2,41%	4,72%	31,78%	41,22%
Regular	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não recebeu nos últimos 12 meses	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não sabe/Não lembra	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

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)?



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados e a facilidade de acesso é avaliada de forma positiva. O Top2Box é de 85,07%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,07%

Bottom2Box
3,47%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (288)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	85,71%	231
PF	82,46%	57
Gênero		
Masculino	82,79%	122
Feminino	86,75%	166
Idade		
De 18 a 30	91,78%	73
De 31 a 44	80,17%	116
45 ou mais	85,86%	99
Cidade		
Erechim	84,88%	205
Outras cidades	85,54%	83

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	98	24,50%	2,15%	4,21%	20,29%	28,71%
Bom	147	36,75%	2,41%	4,72%	32,03%	41,47%
Regular	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca acessou a lista de prestadores	98	24,50%	2,15%	4,21%	20,29%	28,71%
Não sabe	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 81,50%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 86,36%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 92,78%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 85,07%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

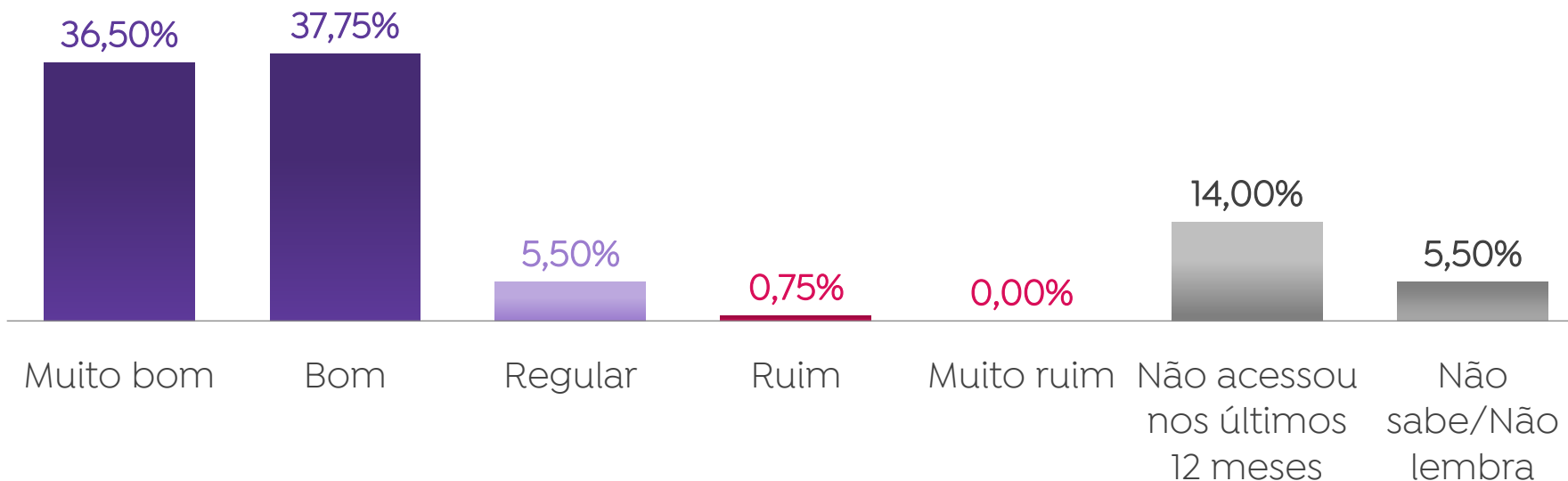
Canais de Atendimento



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. Entre eles, a satisfação em relação ao acesso às informações de que precisava é elevada. O Top2Box é de 92,24%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
92,24%

Bottom2Box
0,93%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (322)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	93,75%	256
PF	86,36%	66

Gênero

Masculino	89,31%	131
Feminino	94,24%	191

Idade

De 18 a 30	97,73%	88
De 31 a 44	91,11%	135
45 ou mais	88,89%	99

Cidade

Erechim	90,95%	232
Outras cidades	95,56%	90

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?

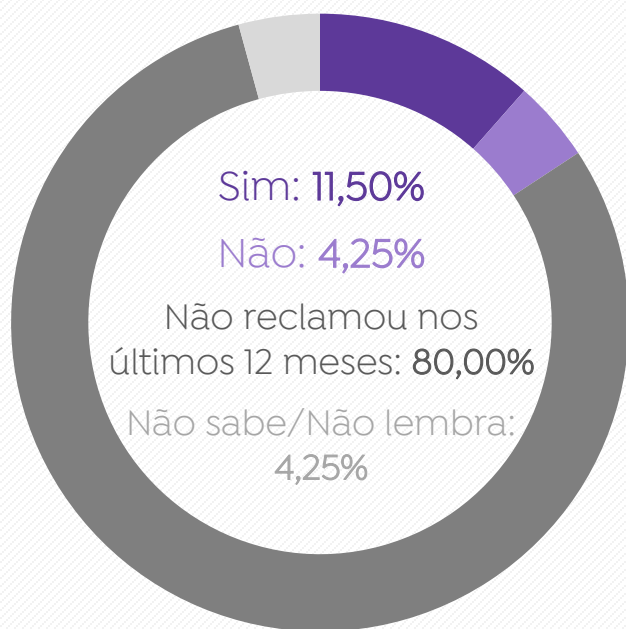
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	146	36,50%	2,41%	4,72%	31,78%	41,22%
Bom	151	37,75%	2,42%	4,75%	33,00%	42,50%
Regular	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não acessou nos últimos 12 meses	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Não sabe/Não lembra	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%

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, 73,02% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	9,57%	4,01%	82,72%	3,70%	324
PF	19,74%	5,26%	68,42%	6,58%	76
Gênero 					
Masculino	10,70%	4,81%	79,14%	5,35%	187
Feminino	12,21%	3,76%	80,75%	3,29%	213
Idade 					
De 18 a 30	9,09%	2,73%	83,64%	4,55%	110
De 31 a 44	11,18%	5,59%	80,75%	2,48%	161
45 ou mais	13,95%	3,88%	75,97%	6,20%	129
Cidade 					
Erechim	11,27%	4,23%	81,69%	2,82%	284
Outras cidades	12,07%	4,31%	75,86%	7,76%	116

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?

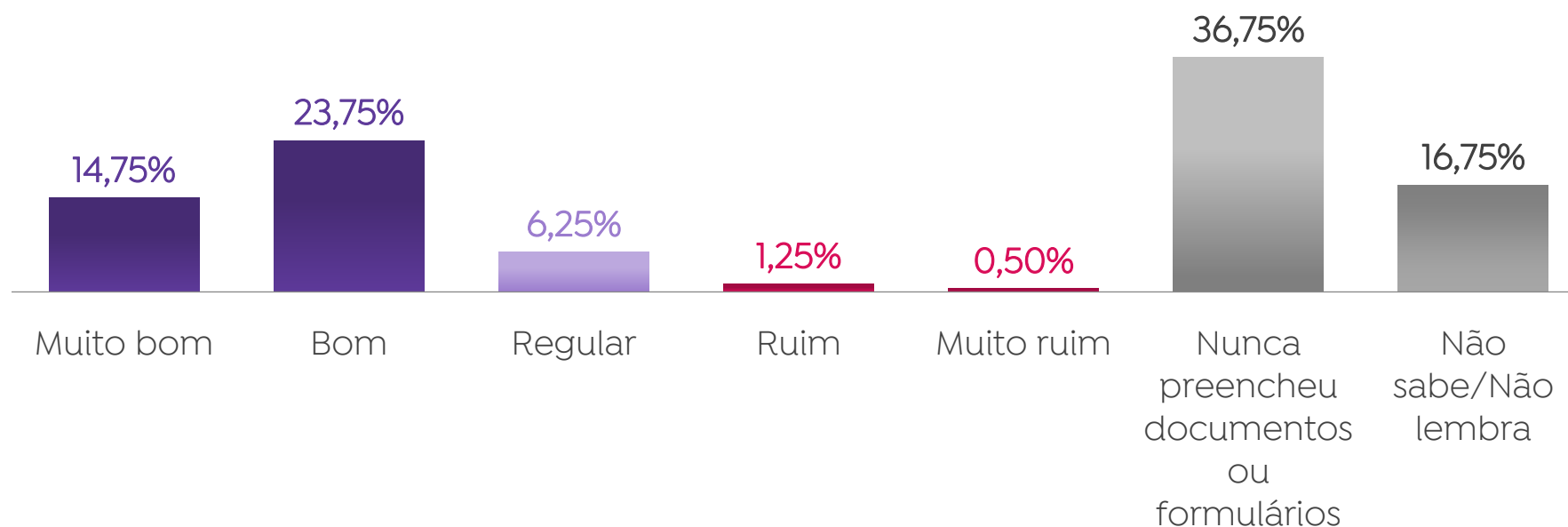
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Não	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	320	80,00%	2,00%	3,92%	76,08%	83,92%
Não sabe/Não lembra	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

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?



Pouco mais da metade dos beneficiários não lembra ou não preencheu documentos ou formulários exigidos pela Operadora. Entre aqueles que utilizaram, a maioria avalia a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom e a insatisfação é pontual. O Top2Box obtido é de 82,80%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,80%

Bottom2Box
3,76%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (186)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,33%	150
PF	88,89%	36

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	79,76%	84
Feminino	85,29%	102

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	86,89%	61
De 31 a 44	78,08%	73
45 ou mais	84,62%	52

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Erechim	81,75%	126
Outras cidades	85,00%	60

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	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Bom	95	23,75%	2,13%	4,17%	19,58%	27,92%
Regular	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca preencheu documentos ou formulários	147	36,75%	2,41%	4,72%	32,03%	41,47%
Não sabe/Não lembra	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%

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 92,24%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Menos de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 73,02% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, cerca de metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 82,80%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

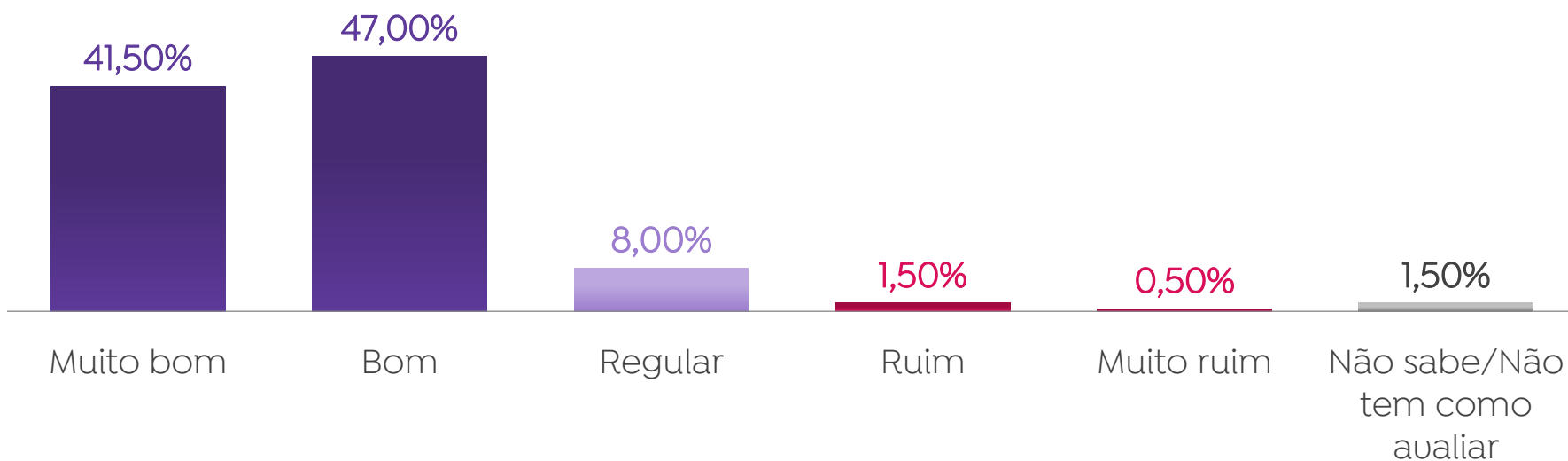
Avaliação Geral



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 89,85%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
89,85%

Bottom2Box
2,03%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (394)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	90,63%	320
PF	86,49%	74

Gênero

Masculino	87,91%	182
Feminino	91,51%	212

Idade

De 18 a 30	98,18%	110
De 31 a 44	86,62%	157
45 ou mais	86,61%	127

Cidade

Erechim	90,00%	280
Outras cidades	89,47%	114

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	166	41,50%	2,46%	4,83%	36,67%	46,33%
Bom	188	47,00%	2,50%	4,89%	42,11%	51,89%
Regular	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem como avaliar	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

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 1,78% não o recomendaria. O Top2Box é de 84,99%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Recomendaria **84,99%** Não recomendaria **1,78%**

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (393)

Zona de Satisfação

Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Beneficiários
PJ	85,63%	320
PF	82,19%	73

Gênero	Recomendaria	Beneficiários
Masculino	83,43%	181
Feminino	86,32%	212

Idade	Recomendaria	Beneficiários
De 18 a 30	90,83%	109
De 31 a 44	83,02%	159
45 ou mais	82,40%	125

Cidade	Recomendaria	Beneficiários
Erechim	84,34%	281
Outras cidades	86,61%	112

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	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Recomendaria	294	73,50%	2,21%	4,33%	69,17%	77,83%
Indiferente	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Recomendaria com Ressalvas	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Nunca recomendaria	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não soube avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed é positiva e apresentou Top2Box de 89,85%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 2% não o recomendariam, enquanto 84,99% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 30	31 a 44	45 ou mais	Erechim	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	81,50%	79,78%	88,41%	72,41%	88,06%	77,27%	76,39%	91,23%	82,11%	80,00%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	86,36%	89,81%	73,17%	83,53%	88,50%	80,00%	87,80%	90,16%	85,71%	88,64%
 Recebeu alguma comunicação	10,75%	10,49%	11,84%	8,56%	12,68%	3,64%	9,32%	18,60%	11,97%	7,76%
 Atenção em saúde recebida	92,78%	92,76%	92,86%	89,94%	95,02%	98,96%	88,51%	93,10%	94,14%	89,42%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	85,07%	85,71%	82,46%	82,79%	86,75%	91,78%	80,17%	85,86%	84,88%	85,54%
 Atendimento dos canais	92,24%	93,75%	86,36%	89,31%	94,24%	97,73%	91,11%	88,89%	90,95%	95,56%
 Fez alguma reclamação	15,75%	13,58%	25,00%	15,51%	15,96%	11,82%	16,77%	17,83%	15,49%	16,38%
 Teve a demanda resolvida	73,02%	70,45%	78,95%	68,97%	76,47%	76,92%	66,67%	78,26%	72,73%	73,68%
 Facilidade no preenchimento de documentos	82,80%	81,33%	88,89%	79,76%	85,29%	86,89%	78,08%	84,62%	81,75%	85,00%
 Qualificação do plano	89,85%	90,63%	86,49%	87,91%	91,51%	98,18%	86,62%	86,61%	90,00%	89,47%
 Recomendação do plano	84,99%	85,63%	82,19%	83,43%	86,32%	90,83%	83,02%	82,40%	84,34%	86,61%



Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso à informação através dos canais.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso aos cuidados de saúde quando necessitado;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano.
- Um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca 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