Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018

Unimed Ibitinga

ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS

SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	08
04	ATENÇÃO À SAUDE	11
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	21
06	AVALIAÇÃO GERAL	27
07	ESTATÍSTICAS	32
08	CONCLUSÕES	34

INTRODUÇÃO

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

INTRODUÇÃO

CENÁRIO

A Unimed Ibitinga 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.

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

OBJETIVO

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

PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ibitinga, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

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 4,8%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 10.023 beneficiários com 18 anos ou mais.

TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).

INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.

PERÍODO DA COLETA

De 16/03/2019 a 03/04/2019.

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 10.023 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Ibitinga, foram abordados no total 3.591 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	413
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	167
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	32
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	2.979
Taxa de respondentes	**11%**

Em relação ao item (i), 13 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 contanto, 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

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

PERFIL DA AMOSTRA

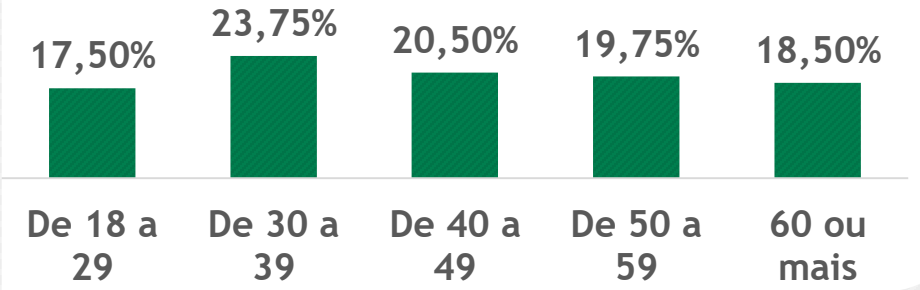
GÊNERO

Masculino
44,75%

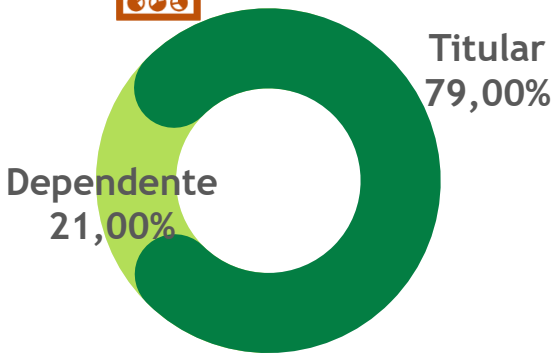
Feminino
55,25%

FAIXA ETÁRIA

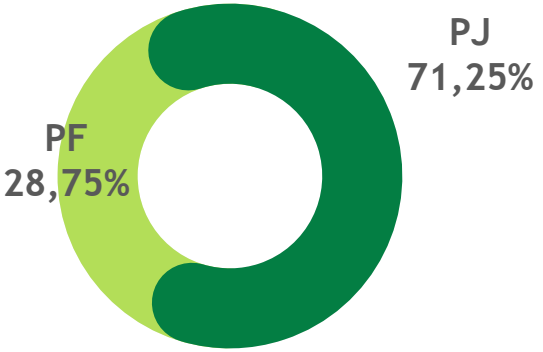
Idade Média
45 anos



PERFIL



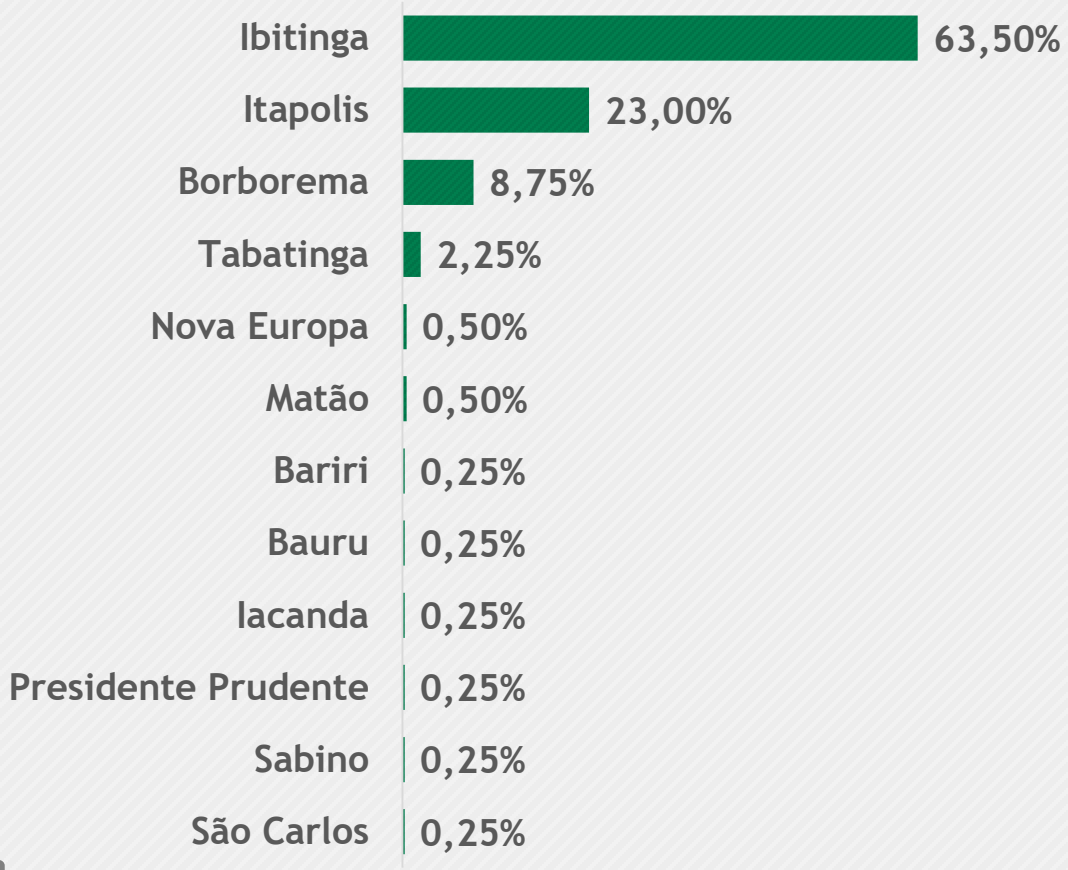
PLANO



Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA

CIDADE



MANIFESTAÇÃO

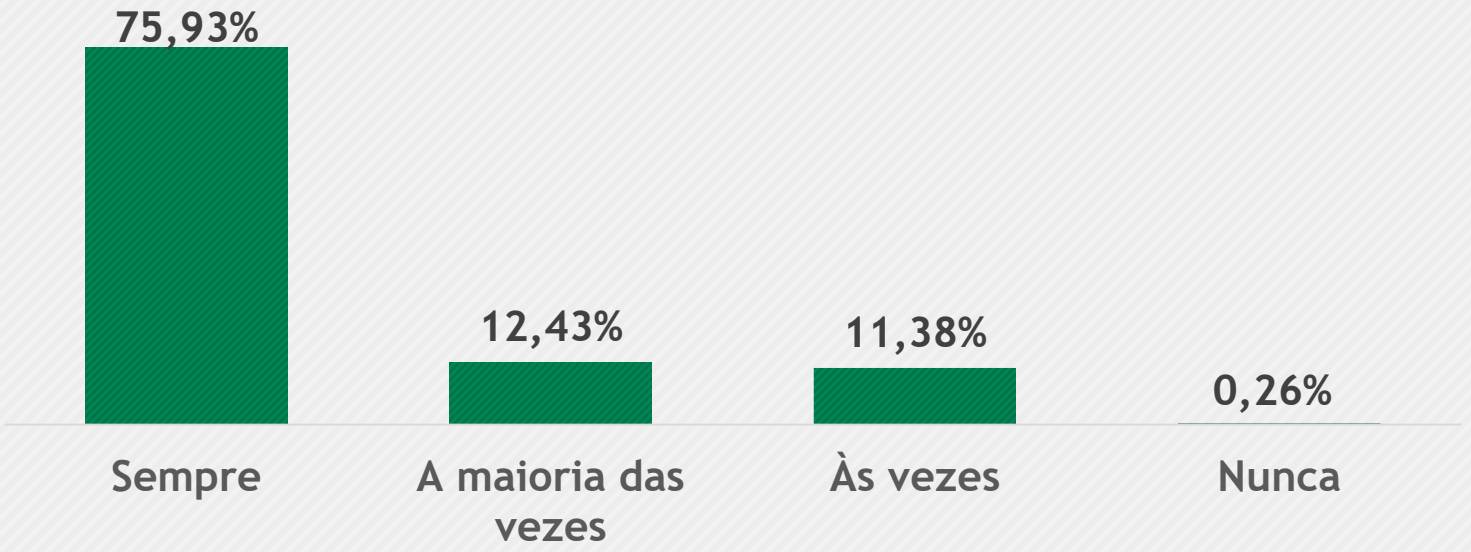
Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

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

88,36%

Bottom2Box

11,64%

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

Nota: 22 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 5,5% da amostra.
Base: 378 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE

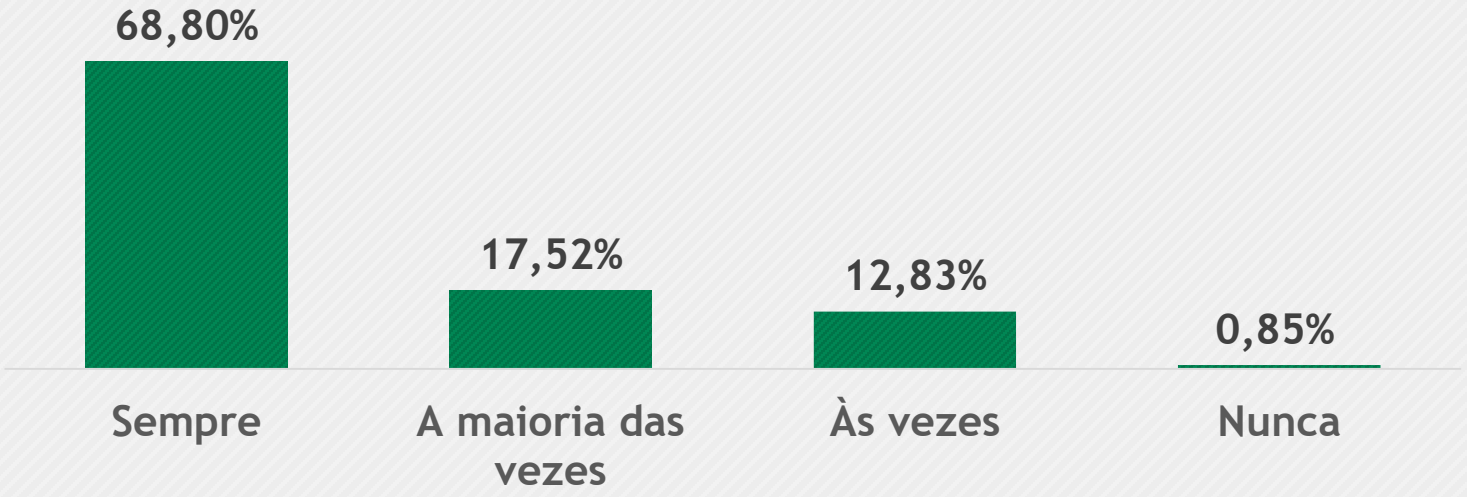
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	75,93%	73,23%	82,57%	70,00%	80,28%	73,79%	71,63%	82,09%
A maioria das vezes	12,43%	13,75%	9,17%	15,00%	10,55%	10,68%	17,73%	8,21%
Às vezes	11,38%	12,64%	8,26%	14,38%	9,17%	15,53%	9,93%	9,70%
Nunca	0,26%	0,37%	0,00%	0,63%	0,00%	0,00%	0,71%	0,00%
Base	*378*	*269*	*109*	*160*	*218*	*103*	*141*	*134*

Top2Box	**88,36%**	**86,98%**	**91,74%**	**85,00%**	**90,83%**	**84,47%**	**89,36%**	**90,30%**
Bottom2Box	**11,64%**	**13,01%**	**8,26%**	**15,01%**	**9,17%**	**15,53%**	**10,64%**	**9,70%**

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

86,32%

Bottom2Box

13,68%

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. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 166 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 41,5% da amostra.
Base: 234 beneficiários
Margem de erro: 6,3%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE

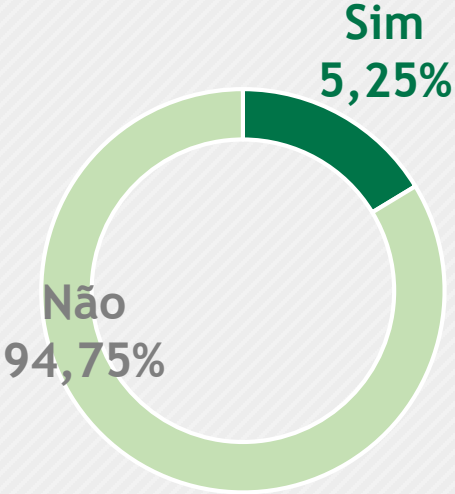
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	68,80%	67,65%	71,88%	73,47%	65,44%	68,49%	60,92%	78,38%
A maioria das vezes	17,52%	16,47%	20,31%	15,31%	19,12%	16,44%	22,99%	12,16%
Às vezes	12,83%	14,71%	7,81%	10,20%	14,71%	15,07%	13,79%	9,46%
Nunca	0,85%	1,18%	0,00%	1,02%	0,74%	0,00%	2,30%	0,00%
Base	*234*	*170*	*64*	*98*	*136*	*73*	*87*	*74*

Top2Box	**86,32%**	**84,12%**	**92,19%**	**88,78%**	**84,56%**	**84,93%**	**83,91%**	**90,54%**
Bottom2Box	**13,68%**	**15,89%**	**7,81%**	**11,22%**	**15,45%**	**15,07%**	**16,09%**	**9,46%**

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.

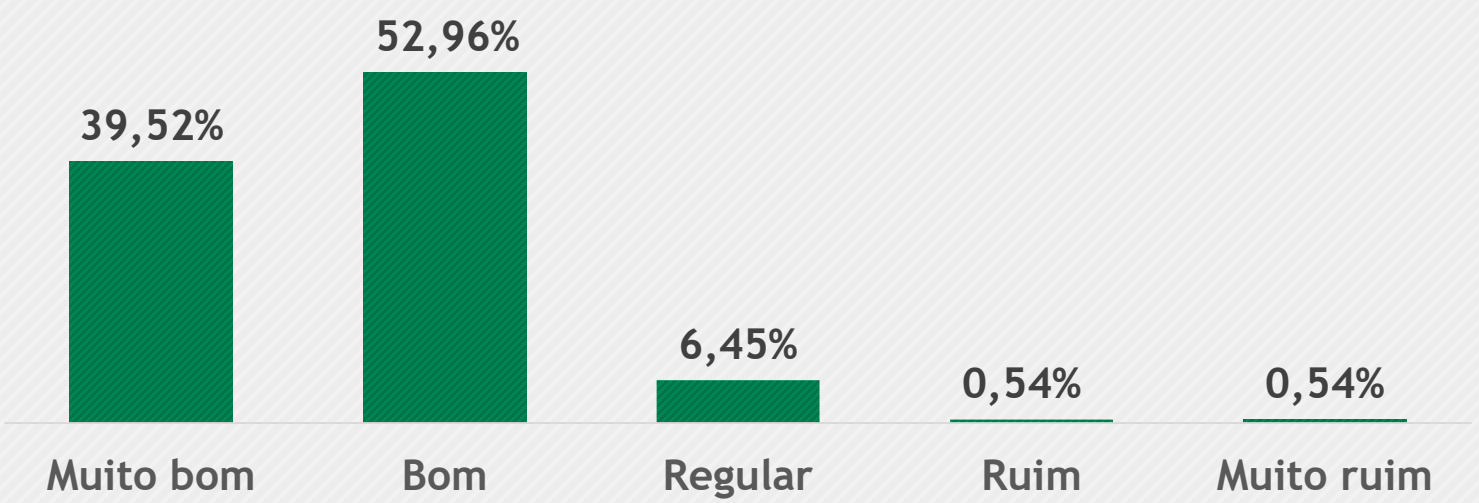
	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	4,91%	6,09%	7,26%	3,62%
Não	95,09%	93,91%	92,74%	96,38%
Base	*285*	*115*	*179*	*221*

	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	3,64%	5,33%	6,43%
Não	96,36%	94,67%	93,57%
Base	*110*	*150*	*140*

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
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)?



Top2Box

92,48%

Bottom2Box

1,08%

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

Nota: 28 entrevistados não avaliaram, o que representa 7% da amostra.
Base: 372 beneficiários
Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE

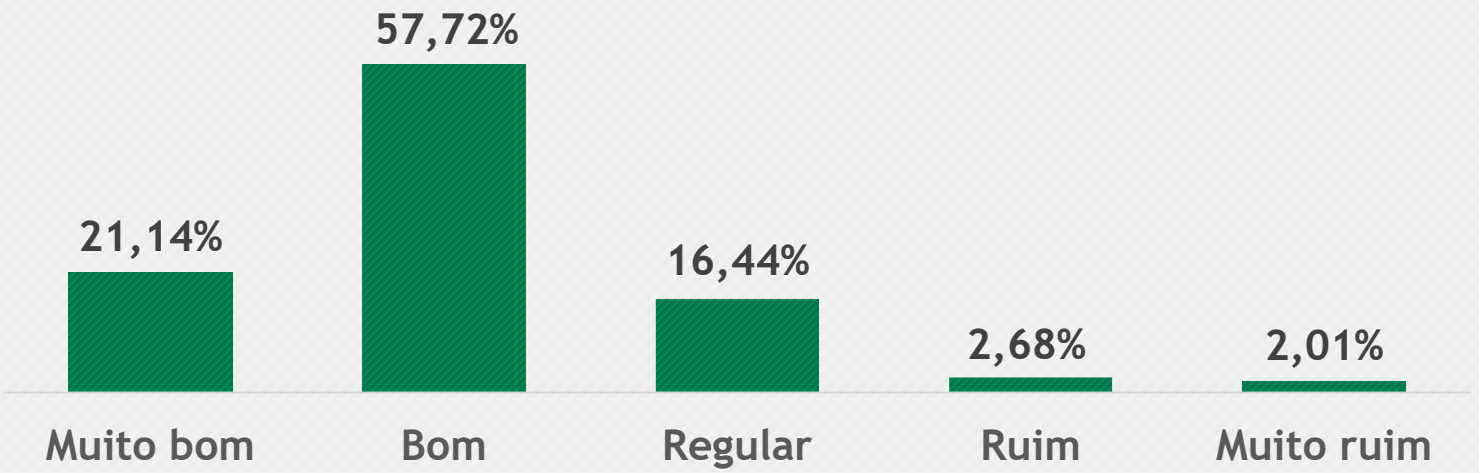
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	39,52%	38,35%	42,45%	33,95%	43,81%	38,00%	31,43%	49,24%
Bom	52,96%	54,14%	50,00%	58,64%	48,57%	51,00%	62,86%	43,94%
Regular	6,45%	6,02%	7,55%	4,94%	7,62%	10,00%	4,29%	6,06%
Ruim	0,54%	0,75%	0,00%	1,23%	0,00%	0,00%	0,71%	0,76%
Muito Ruim	0,54%	0,75%	0,00%	1,23%	0,00%	1,00%	0,71%	0,00%
Base	*372*	*266*	*106*	*162*	*210*	*100*	*140*	*132*

Top2Box	**92,48%**	**92,49%**	**92,45%**	**92,59%**	**92,38%**	**89,00%**	**94,29%**	**93,18%**
Bottom2Box	**1,08%**	**1,50%**	**0,00%**	**2,46%**	**0,00%**	**1,00%**	**1,42%**	**0,76%**

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

78,86%

Bottom2Box

4,69%

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

Nota: 102 entrevistados não avaliaram, o que representa 25,5% da amostra.
Base: 298 beneficiários
Margem de erro: 5,6%
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	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	21,14%	19,42%	25,00%	18,18%	23,49%	19,05%	17,54%	27,00%
Bom	57,72%	60,68%	51,09%	62,88%	53,61%	60,71%	57,89%	55,00%
Regular	16,44%	14,56%	20,65%	14,39%	18,07%	15,48%	18,42%	15,00%
Ruim	2,68%	3,88%	0,00%	3,03%	2,41%	3,57%	3,51%	1,00%
Muito Ruim	2,01%	1,46%	3,26%	1,52%	2,41%	1,19%	2,63%	2,00%
Base	*298*	*206*	*92*	*132*	*166*	*84*	*114*	*100*

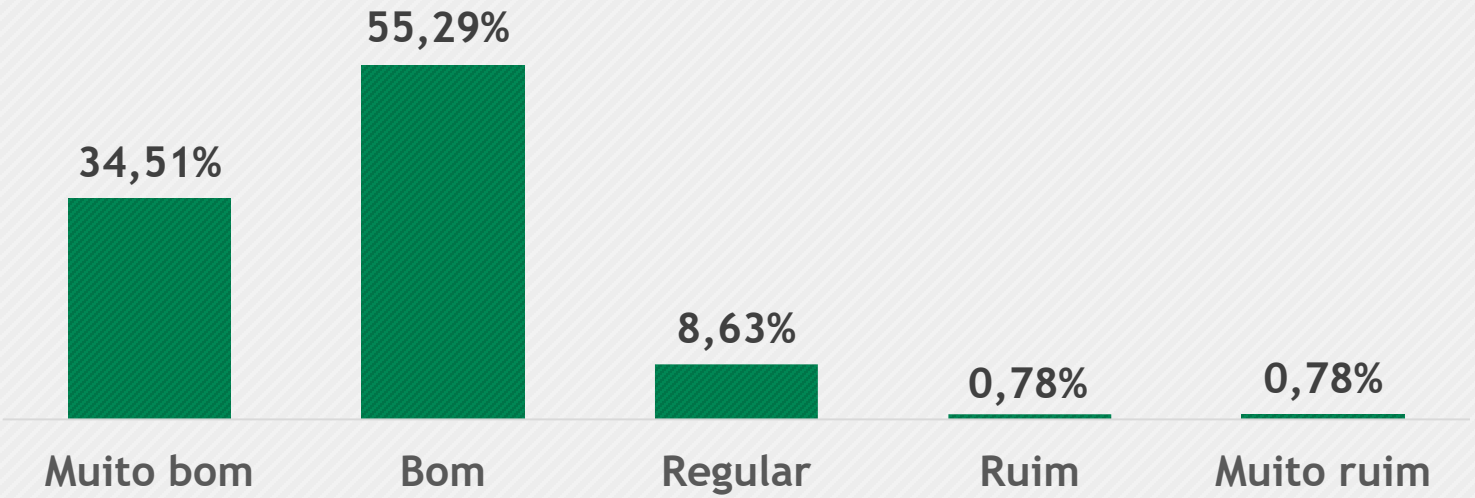
Top2Box	**78,86%**	**80,10%**	**76,09%**	**81,06%**	**77,10%**	**79,76%**	**75,43%**	**82,00%**
Bottom2Box	**4,69%**	**5,34%**	**3,26%**	**4,55%**	**4,82%**	**4,76%**	**6,14%**	**3,00%**

CANAIS DE ATENDIMENTO

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

CANAIS DE ATENDIMENTO

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 às informações de que precisava?



Top2Box

89,80%

Bottom2Box

1,56%

Pouco mais de um terço dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

Nota: 145 entrevistados não avaliaram, o que representa 36% da amostra.
Base: 255 beneficiários
Margem de erro: 6,1%
Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO

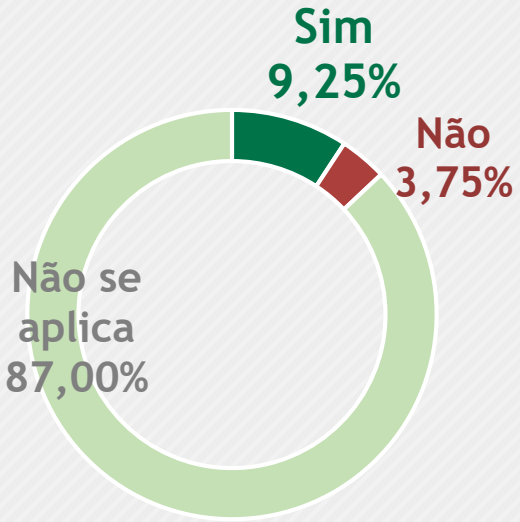
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	34,51%	31,18%	41,18%	34,78%	34,29%	34,33%	27,27%	41,00%
Bom	55,29%	58,24%	49,41%	51,30%	58,57%	53,73%	60,23%	52,00%
Regular	8,63%	8,24%	9,41%	10,43%	7,14%	10,45%	11,36%	5,00%
Ruim	0,78%	1,18%	0,00%	1,74%	0,00%	0,00%	1,14%	1,00%
Muito Ruim	0,78%	1,18%	0,00%	1,74%	0,00%	1,49%	0,00%	1,00%
Base	*255*	*170*	*85*	*115*	*140*	*67*	*88*	*100*

Top2Box	**89,80%**	**89,42%**	**90,59%**	**86,08%**	**92,86%**	**88,06%**	**87,50%**	**93,00%**
Bottom2Box	**1,56%**	**2,36%**	**0,00%**	**3,48%**	**0,00%**	**1,49%**	**1,14%**	**2,00%**

CANAIS DE ATENDIMENTO

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



	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	8,77%	10,43%	7,82%	10,41%
Não	3,86%	3,48%	3,35%	4,07%
Não se aplica	87,37%	86,09%	88,83%	85,52%
Base	*285*	*115*	*179*	*221*

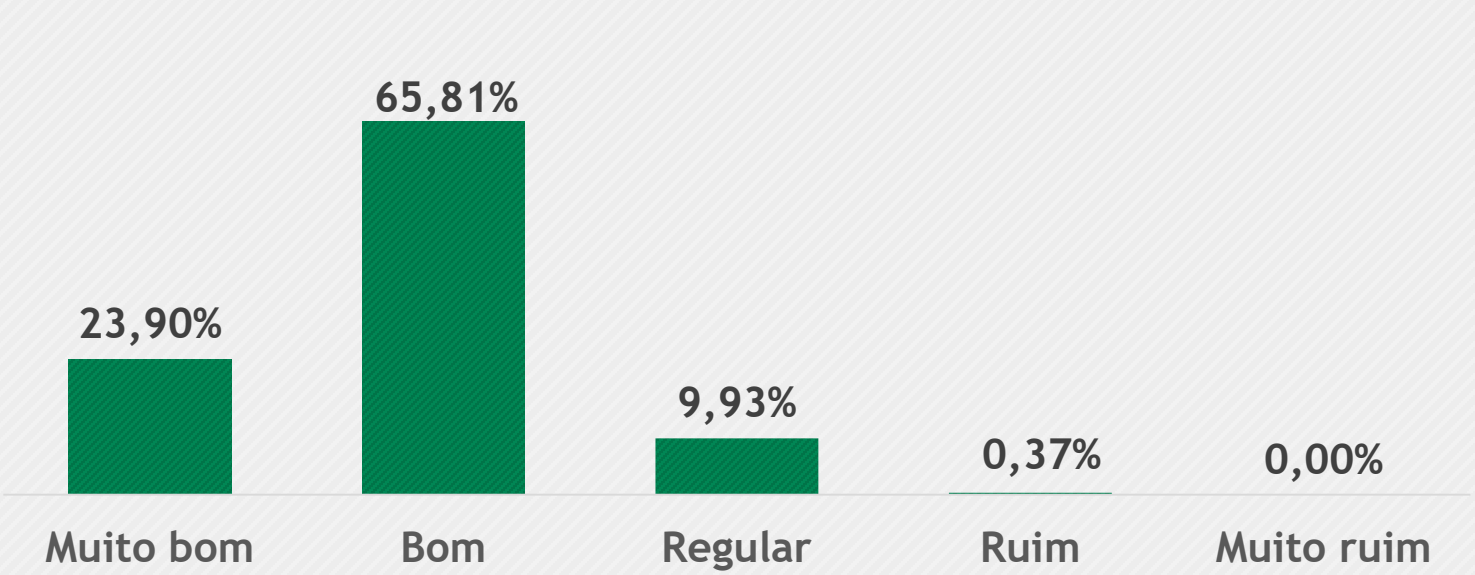
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	10,91%	12,00%	5,00%
Não	3,64%	4,67%	2,86%
Não se aplica	85,45%	83,33%	92,14%
Base	*110*	*150*	*140*

Pouco mais de um décimo dos entrevistados registrou reclamação. Entre os reclamantes, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
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?



Top2Box

89,71%

Bottom2Box

0,37%

Um terço dos beneficiários 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: 128 entrevistados não avaliaram, o que representa 32% da amostra.
Base: 272 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?

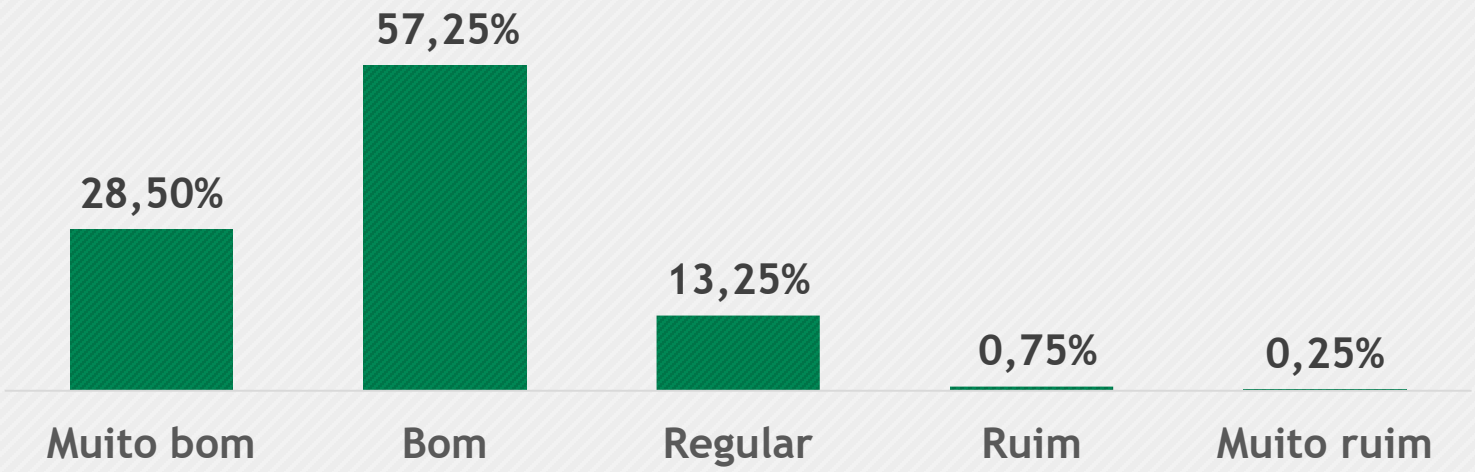
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	23,90%	23,08%	25,97%	24,39%	23,49%	19,05%	17,78%	33,67%
Bom	65,81%	66,15%	64,94%	65,04%	66,44%	67,86%	72,22%	58,16%
Regular	9,93%	10,26%	9,09%	9,76%	10,07%	13,10%	10,00%	7,14%
Ruim	0,37%	0,51%	0,00%	0,81%	0,00%	0,00%	0,00%	1,02%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Base	*272*	*195*	*77*	*123*	*149*	*84*	*90*	*98*
Top2Box	**89,71%**	**89,23%**	**90,91%**	**89,43%**	**89,93%**	**86,91%**	**90,00%**	**91,83%**
Bottom2Box	**0,37%**	**0,51%**	**0,00%**	**0,81%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**1,02%**

AVALIAÇÃO GERAL

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO GERAL

Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box

85,75%

Bottom2Box

1,00%

A satisfação geral com o plano é elevada. A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Ibitinga.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

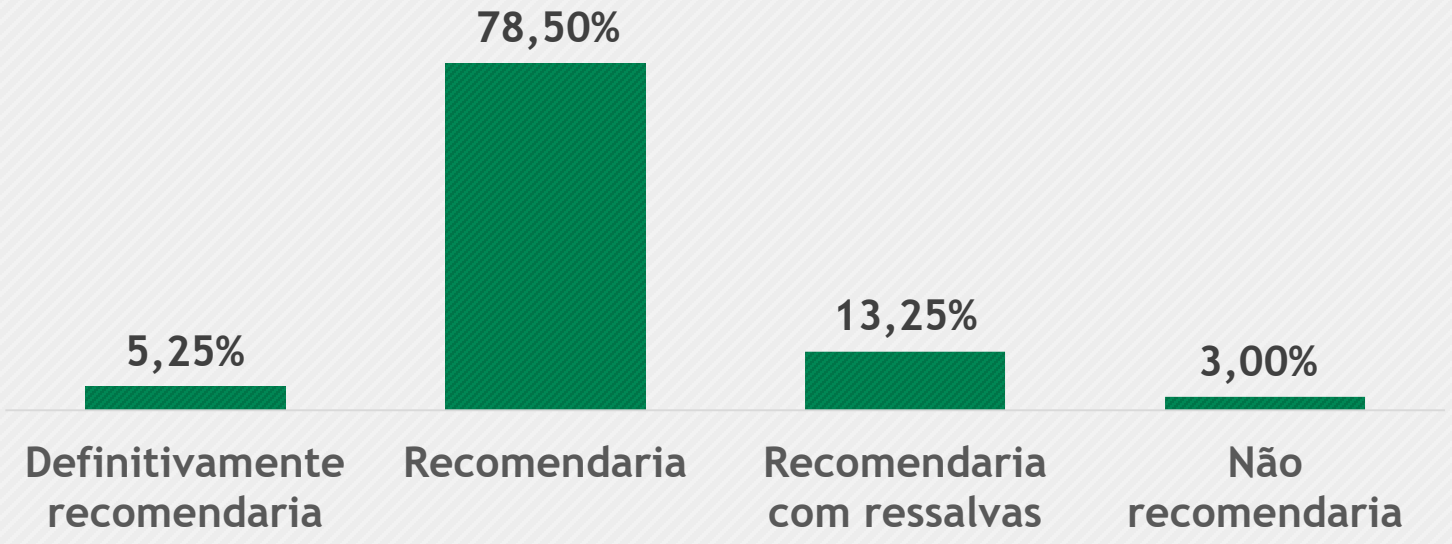
AVALIAÇÃO GERAL

Como você avalia seu plano de saúde?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	28,50%	27,72%	30,43%	26,82%	29,86%	32,73%	20,67%	33,57%
Bom	57,25%	56,14%	60,00%	57,54%	57,01%	55,45%	58,00%	57,86%
Regular	13,25%	15,09%	8,70%	13,97%	12,67%	10,91%	20,00%	7,86%
Ruim	0,75%	0,70%	0,87%	1,12%	0,45%	0,00%	1,33%	0,71%
Muito Ruim	0,25%	0,35%	0,00%	0,56%	0,00%	0,91%	0,00%	0,00%
Base	*400*	*285*	*115*	*179*	*221*	*110*	*150*	*140*
Top2Box	**85,75%**	**83,86%**	**90,43%**	**84,36%**	**86,87%**	**88,18%**	**78,67%**	**91,43%**
Bottom2Box	**1,00%**	**1,05%**	**0,87%**	**1,68%**	**0,45%**	**0,91%**	**1,33%**	**0,71%**

AVALIAÇÃO GERAL

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*

83,75%

Não recomendaria

3,00%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Ibitinga. Pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3% não o recomendaria.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
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	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Definitivamente recomendaria	5,25%	5,26%	5,22%	4,47%	5,88%	10,00%	3,33%	3,57%
Recomendaria	78,50%	78,25%	79,13%	78,21%	78,73%	75,45%	74,00%	85,71%
Recomendaria com ressalvas	13,25%	13,33%	13,04%	13,97%	12,67%	13,64%	21,33%	4,29%
Não recomendaria	3,00%	3,16%	2,61%	3,35%	2,71%	0,91%	1,33%	6,43%
Base	*400*	*285*	*115*	*179*	*221*	*110*	*150*	*140*

ESTATÍSTICAS

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	378	3,64	0,69	0,04	3,57	3,71
Frequência de atendimento de atenção imediata	234	3,54	0,75	0,05	3,45	3,64
Atenção em saúde recebida	372	4,30	0,66	0,03	4,24	4,37
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	298	3,93	0,81	0,05	3,84	4,03
Atendimento, considerando o acesso as informações	255	4,22	0,70	0,04	4,13	4,31
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	272	4,13	0,58	0,04	4,06	4,20
Avaliação do Plano	400	4,13	0,67	0,03	4,06	4,20
Recomendação	400	2,86	0,53	0,03	2,81	2,91

**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

AGÊNCIA DE PESQUISAS

Conclusões

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Ibitinga. 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 88,36%, considerando as respostas válidas.

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. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 86,32%, 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 elevada. O Top2Box obtido foi de 92,48%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 78,86%, com base nas respostas válidas.

Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Pouco mais de um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Ibitinga 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 89,80%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo 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 89,71%, considerando as respostas válidas. Vale ressaltar que quase um terço dos beneficiários não soube avaliar a questão.

Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Ibitinga como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 13,25% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,00% das respostas. O Top2Box obtido foi de 85,75%.

83,75% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Ibitinga, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3% não o recomendaria.

ZOOM

AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505