

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018

Unimed 
Cascavel



AGÊNCIA DE PESQUISAS



SUMÁRIO

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



INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Cascavel 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 Cascavel com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Cascavel, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



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:

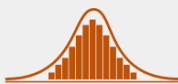
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 66.558 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 13/03/2019 a 05/04/2019.



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 66.558 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Cascavel, foram abordados no total 6.049 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	428
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	228
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	56
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	5.337
Taxa de respondentes	7%

Em relação ao item (i), 28 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



AGÊNCIA DE PESQUISAS

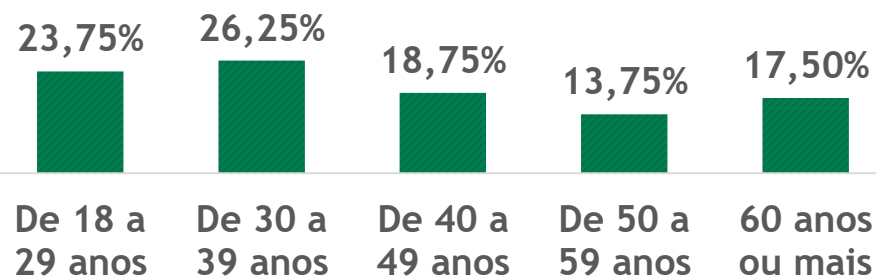
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

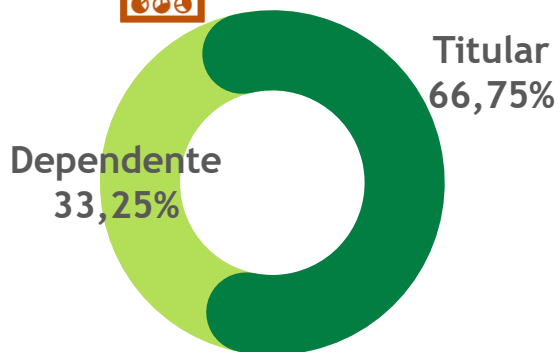


FAIXA ETÁRIA

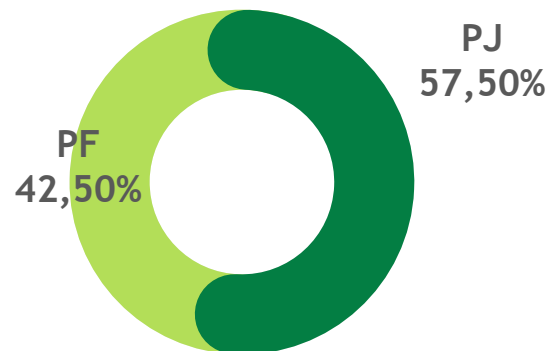
Idade Média
42 anos



PERFIL



PLANO

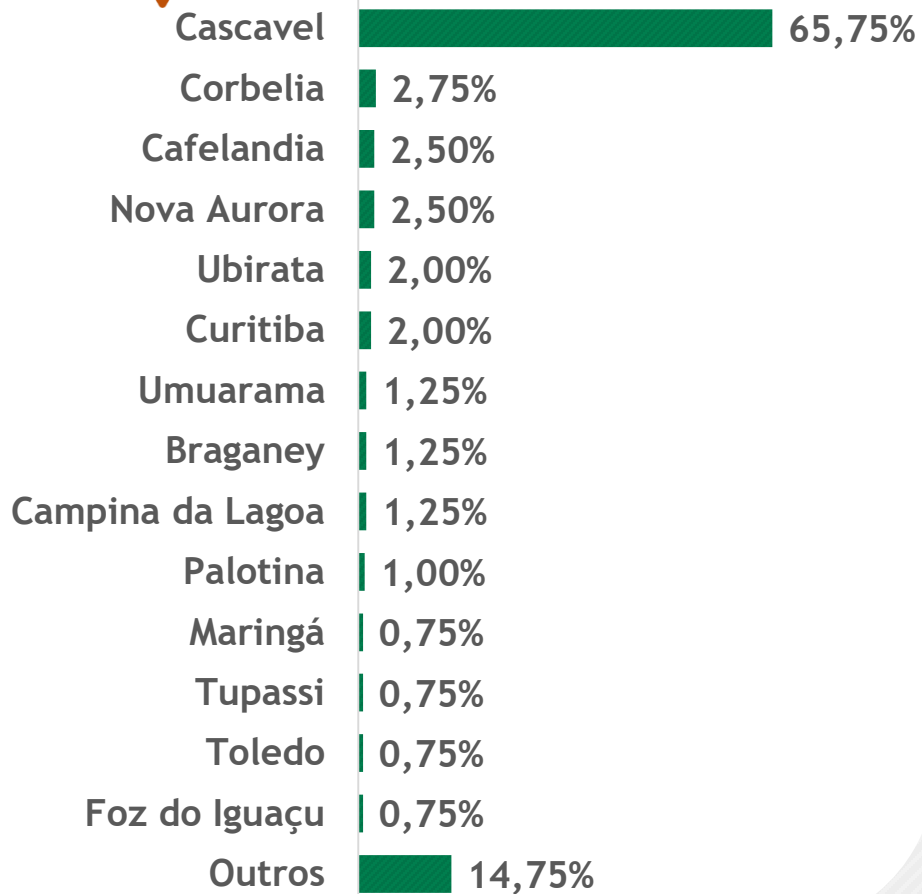


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

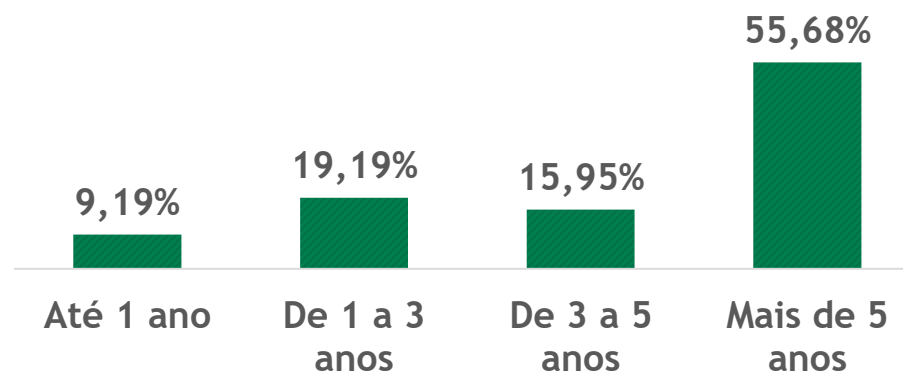
PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



TEMPO QUE POSSUI O PLANO



Base: 370* beneficiários
30 beneficiários não souberam informar



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



ATENÇÃO À SAÚDE

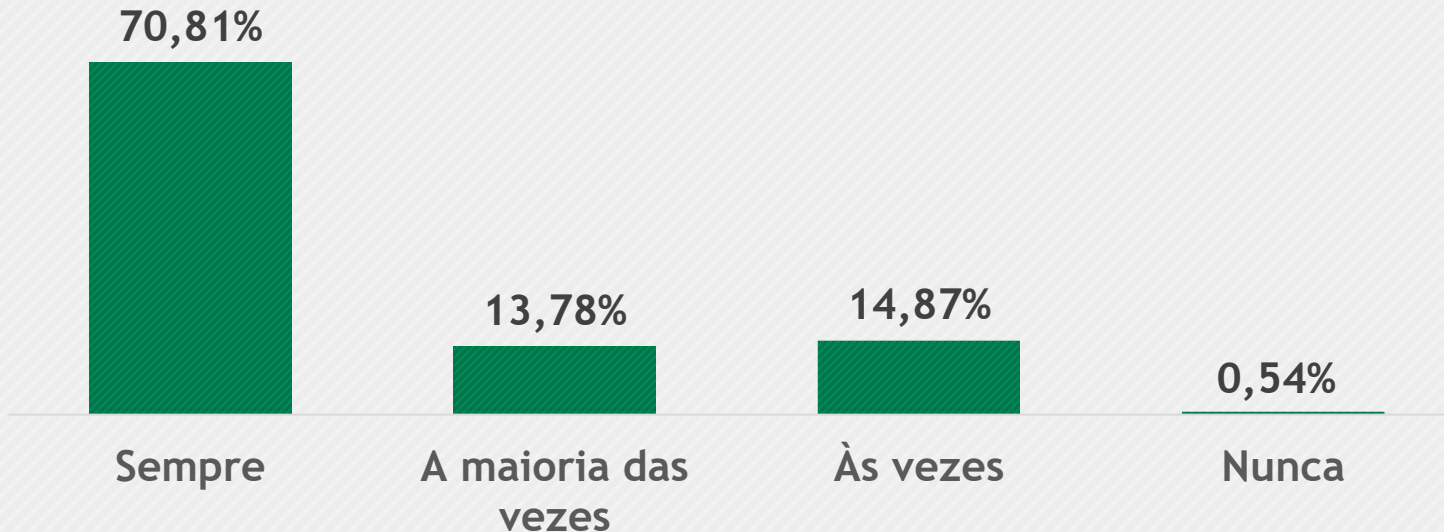


AGÊNCIA DE PESQUISAS

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



84,59%

Bottom2Box



15,41%

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: 30 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 7,5% da amostra.

Base: 370 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?

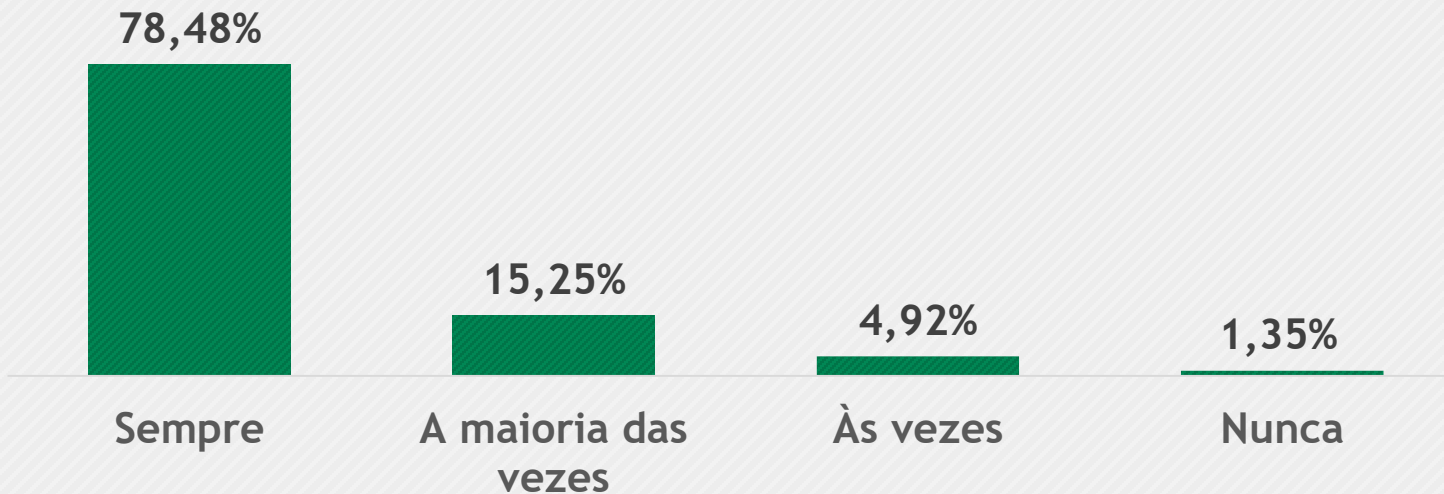
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	70,81%	71,98%	69,33%	71,33%	70,45%	60,00%	74,58%	80,36%
A maioria das vezes	13,78%	12,08%	15,95%	11,33%	15,45%	15,71%	16,95%	8,04%
Às vezes	14,87%	14,98%	14,72%	16,00%	14,09%	22,86%	8,47%	11,61%
Nunca	0,54%	0,97%	0,00%	1,33%	0,00%	1,43%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	370	207	163	150	220	140	118	112

Top2Box	84,59%	84,06%	85,28%	82,66%	85,90%	75,71%	91,53%	88,40%
Bottom2Box	15,41%	15,95%	14,72%	17,33%	14,09%	24,29%	8,47%	11,61%

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



93,73%

Bottom2Box



6,27%

Quase metade dos beneficiários não necessitou 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: 177 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 44% da amostra.

Base: 223 beneficiários

Margem de erro: 6,6%

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?

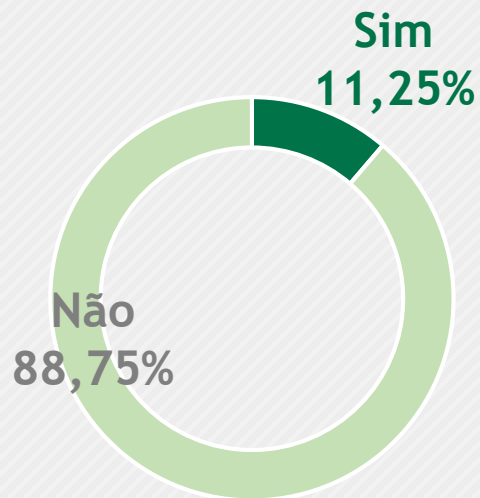
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	78,48%	77,87%	79,21%	80,90%	76,87%	77,91%	75,00%	82,61%
A maioria das vezes	15,25%	15,57%	14,85%	11,24%	17,91%	17,44%	17,65%	10,14%
Às vezes	4,92%	4,10%	5,94%	5,62%	4,48%	3,49%	4,41%	7,25%
Nunca	1,35%	2,46%	0,00%	2,25%	0,75%	1,16%	2,94%	0,00%
<i>Base</i>	223	122	101	89	134	86	68	69

Top2Box	93,73%	93,44%	94,06%	92,14%	94,78%	95,35%	92,65%	92,75%
Bottom2Box	6,27%	6,56%	5,94%	7,87%	5,23%	4,65%	7,35%	7,25%

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.?



Pouco mais 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%

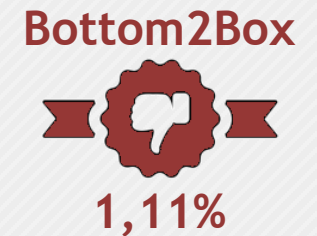
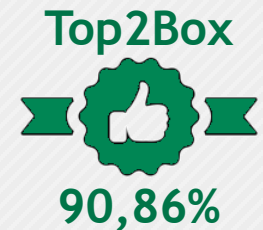
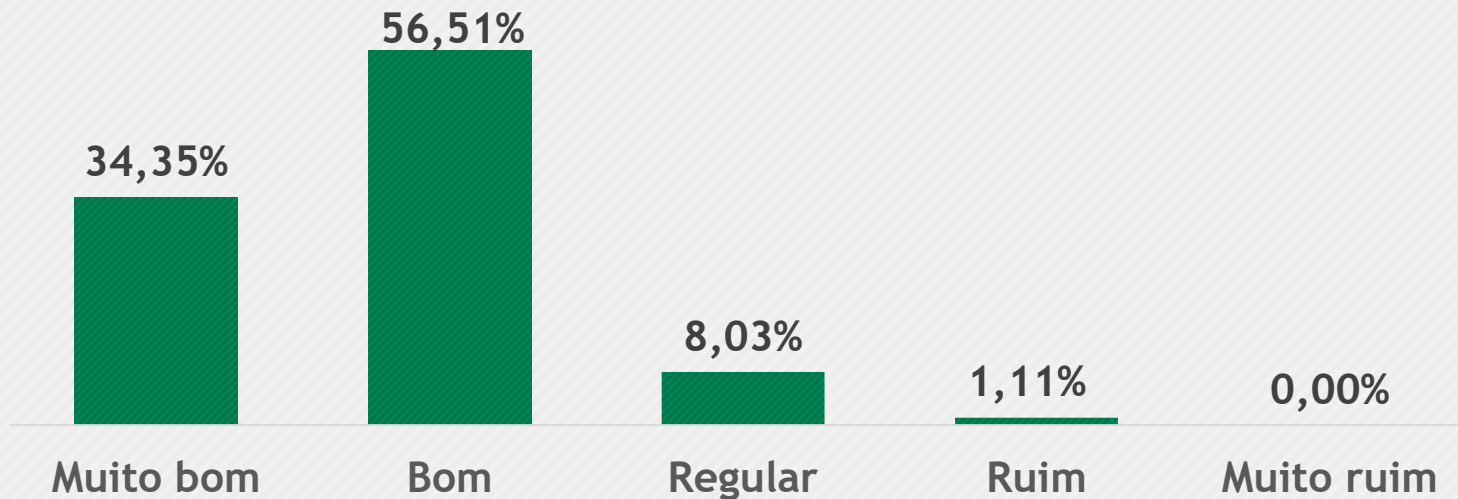
	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	6,96%	17,06%	12,94%	10,00%
Não	93,04%	82,94%	87,06%	90,00%
Base	230	170	170	230

	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	6,37%	14,29%	14,53%
Não	93,63%	85,71%	85,47%
Base	157	126	117

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)?



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

Nota: 39 entrevistados não avaliaram, o que representa 10% da amostra.

Base: 361 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)?

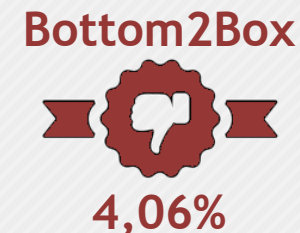
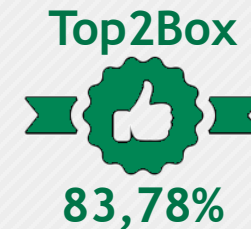
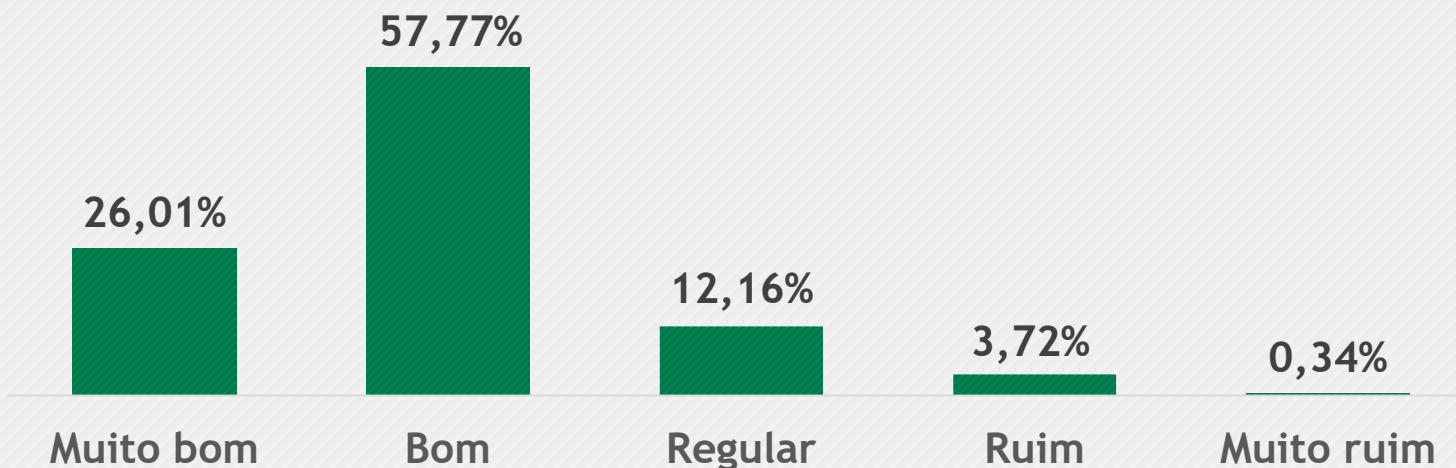
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	34,35%	36,00%	32,30%	29,66%	37,50%	32,33%	33,61%	37,61%
Bom	56,51%	53,50%	60,25%	60,00%	54,17%	52,63%	59,66%	57,80%
Regular	8,03%	9,00%	6,83%	10,34%	6,48%	12,78%	5,88%	4,59%
Ruim	1,11%	1,50%	0,62%	0,00%	1,85%	2,26%	0,84%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	<i>361</i>	<i>200</i>	<i>161</i>	<i>145</i>	<i>216</i>	<i>133</i>	<i>119</i>	<i>109</i>

Top2Box	90,86%	89,50%	92,55%	89,66%	91,67%	84,96%	93,27%	95,41%
Bottom2Box	1,11%	1,50%	0,62%	0,00%	1,85%	2,26%	0,84%	0,00%

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)?



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: 104 entrevistados não avaliaram, o que representa 26% da amostra.
Base: 296 beneficiários
Margem de erro: 5,7%
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	26,01%	24,28%	28,46%	26,09%	25,97%	27,35%	23,30%	27,63%
Bom	57,77%	57,80%	57,72%	57,39%	58,01%	57,26%	59,22%	56,58%
Regular	12,16%	13,29%	10,57%	13,91%	11,05%	12,82%	13,59%	9,21%
Ruim	3,72%	4,62%	2,44%	2,61%	4,42%	2,56%	2,91%	6,58%
Muito Ruim	0,34%	0,00%	0,81%	0,00%	0,55%	0,00%	0,97%	0,00%
<i>Base</i>	296	173	123	115	181	117	103	76

Top2Box 	83,78%	82,08%	86,18%	83,48%	83,98%	84,61%	82,52%	84,21%
Bottom2Box 	4,06%	4,62%	3,25%	2,61%	4,97%	2,56%	3,88%	6,58%



CANAIS DE ATENDIMENTO

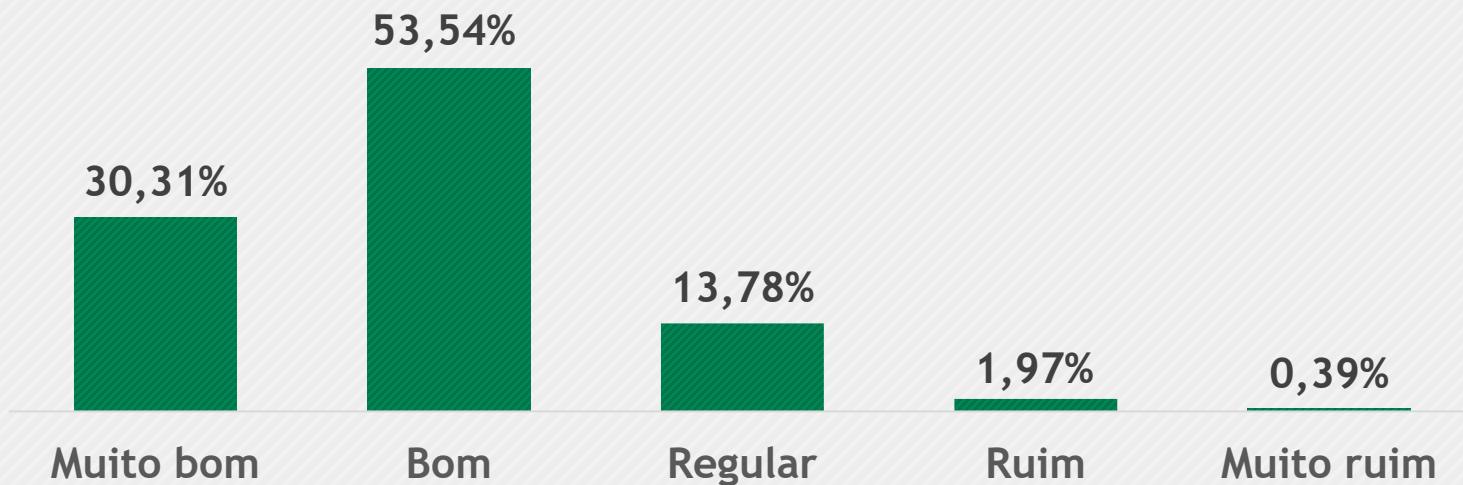



AGÊNCIA DE PESQUISAS


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

83,85%

Bottom2Box

2,36%

Pouco mais de um terço 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: 146 entrevistados não avaliaram, o que representa 36,5% da amostra.

Base: 254 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?

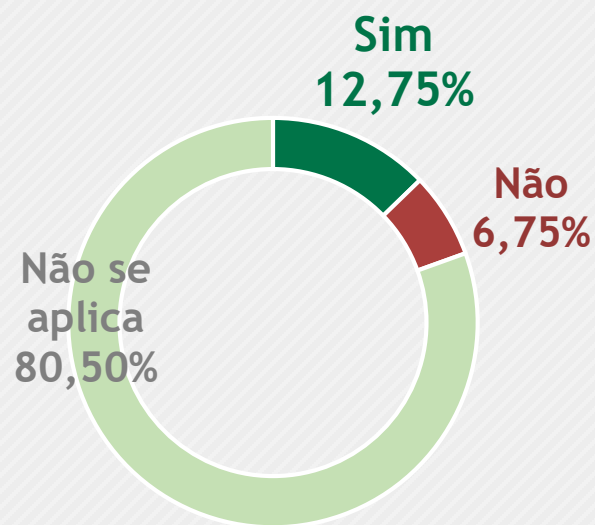
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	30,31%	28,47%	32,73%	29,36%	31,03%	33,68%	28,75%	27,85%
Bom	53,54%	54,17%	52,73%	55,05%	52,41%	50,53%	52,50%	58,23%
Regular	13,78%	14,58%	12,73%	12,84%	14,48%	13,68%	16,25%	11,39%
Ruim	1,97%	2,78%	0,91%	1,83%	2,07%	2,11%	2,50%	1,27%
Muito Ruim	0,39%	0,00%	0,91%	0,92%	0,00%	0,00%	0,00%	1,27%
<i>Base</i>	254	144	110	109	145	95	80	79

Top2Box	83,85%	82,64%	85,46%	84,41%	83,44%	84,21%	81,25%	86,08%
Bottom2Box	2,36%	2,78%	1,82%	2,75%	2,07%	2,11%	2,50%	2,54%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, a maioria teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	11,74%	14,12%	11,76%	13,48%
Não	4,78%	9,41%	4,71%	8,26%
Não se aplica	83,48%	76,47%	83,53%	78,26%
<i>Base</i>	230	170	170	230

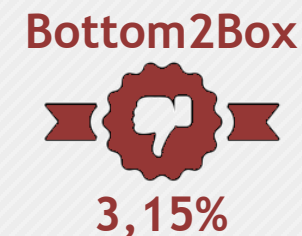
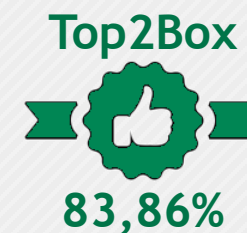
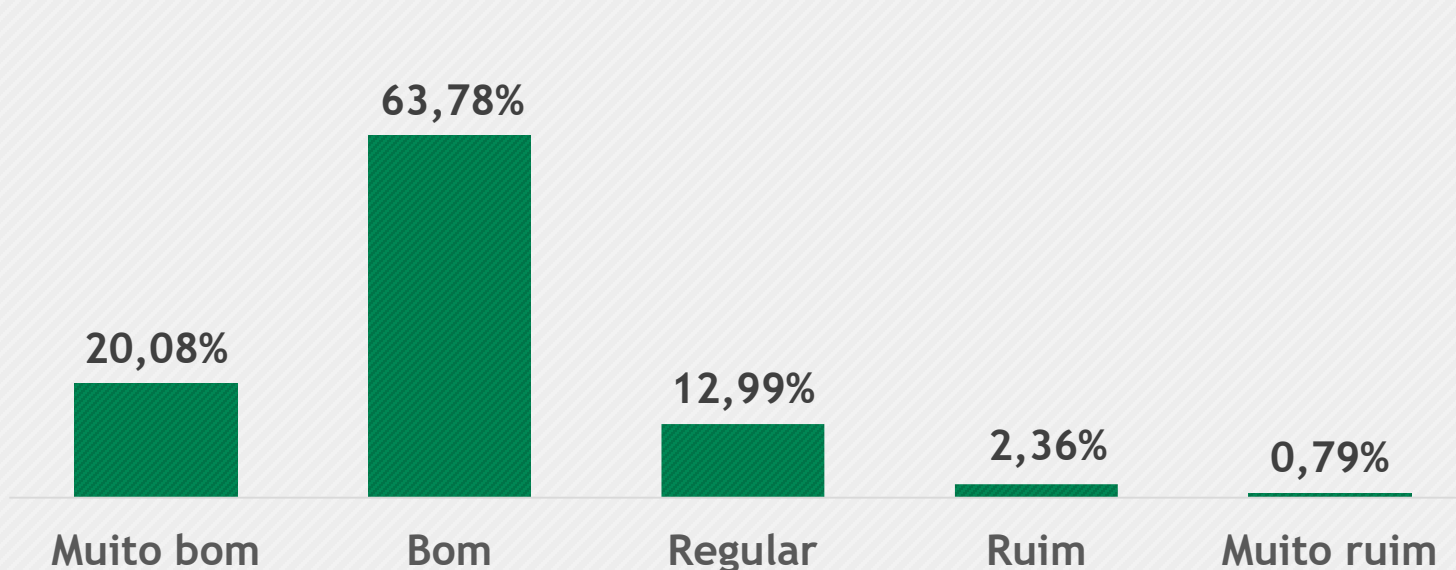
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	10,19%	14,29%	14,53%
Não	6,37%	5,56%	8,55%
Não se aplica	83,44%	80,16%	76,92%
<i>Base</i>	157	126	117

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?



Pouco mais de 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: 146 entrevistados não avaliaram, o que representa 36,5% da amostra.

Base: 254 beneficiários

Margem de erro: 6,1%

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?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	20,08%	16,11%	25,71%	19,27%	20,69%	16,49%	22,22%	22,37%
Bom	63,78%	67,11%	59,05%	65,14%	62,76%	63,92%	58,02%	69,74%
Regular	12,99%	14,09%	11,43%	13,76%	12,41%	15,46%	14,81%	7,89%
Ruim	2,36%	2,68%	1,90%	0,92%	3,45%	4,12%	2,47%	0,00%
Muito Ruim	0,79%	0,00%	1,90%	0,92%	0,69%	0,00%	2,47%	0,00%
<i>Base</i>	254	149	105	109	145	97	81	76

Top2Box	83,86%	83,22%	84,76%	84,41%	83,45%	80,41%	80,24%	92,11%
Bottom2Box	3,15%	2,68%	3,80%	1,84%	4,14%	4,12%	4,94%	0,00%

AVALIAÇÃO GERAL

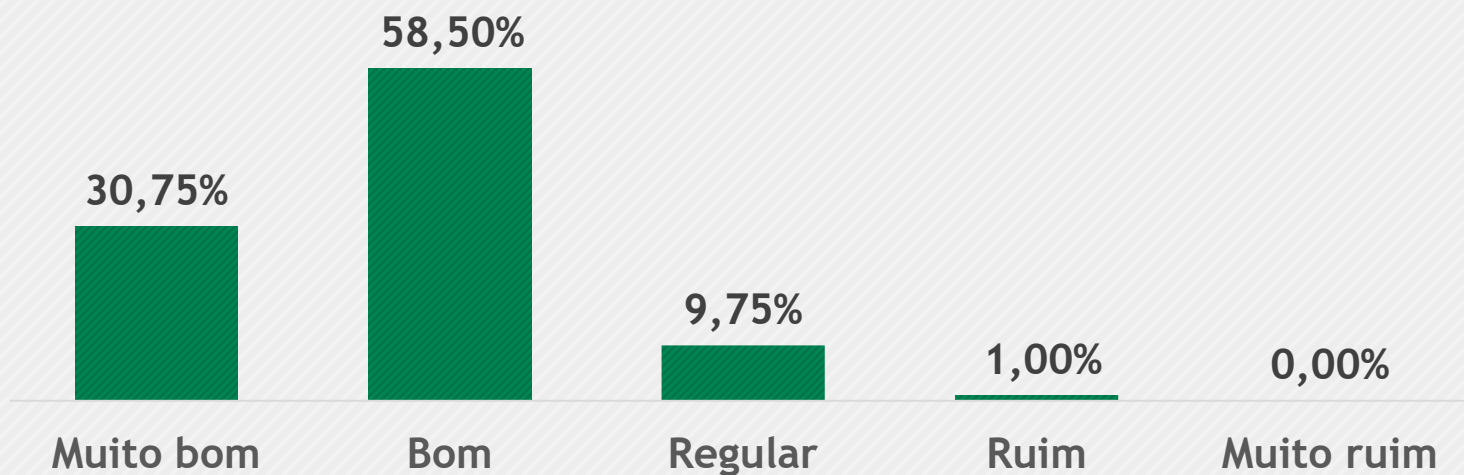


AGÊNCIA DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



89,25%

Bottom2Box



1,00%

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

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

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

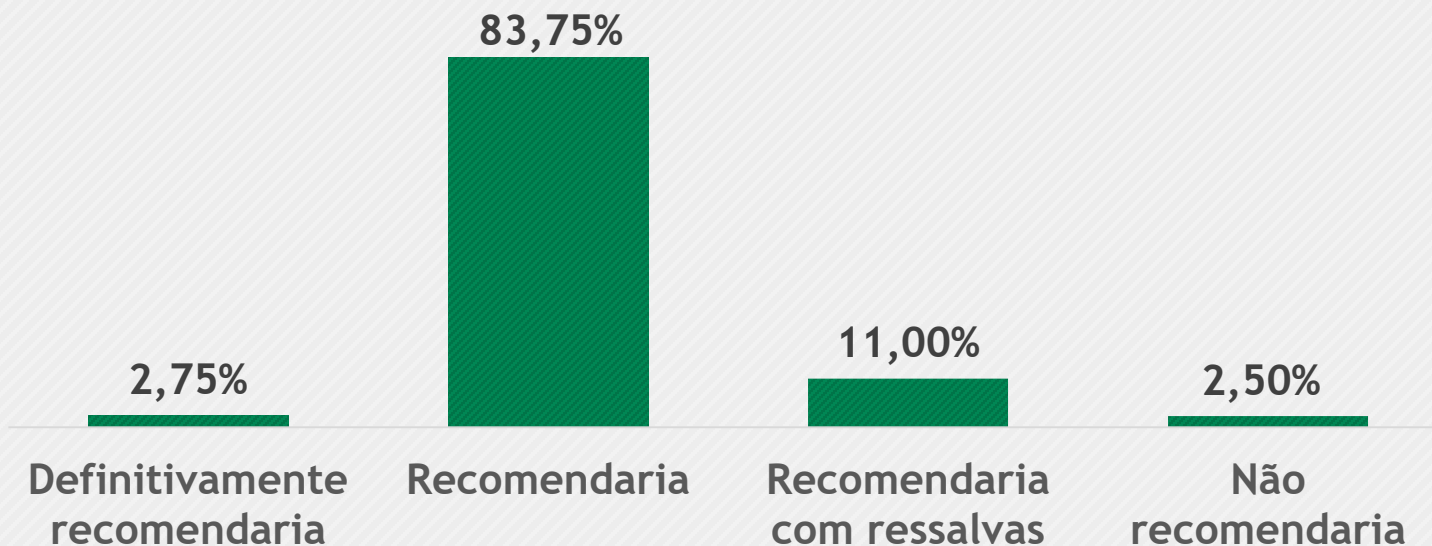
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	30,75%	27,83%	34,71%	22,94%	36,52%	29,30%	27,78%	35,90%
Bom	58,50%	61,74%	54,12%	64,12%	54,35%	56,69%	62,70%	56,41%
Regular	9,75%	9,13%	10,59%	12,35%	7,83%	12,10%	8,73%	7,69%
Ruim	1,00%	1,30%	0,59%	0,59%	1,30%	1,91%	0,79%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	400	230	170	170	230	157	126	117

Top2Box	89,25%	89,57%	88,83%	87,06%	90,87%	85,99%	90,48%	92,31%
Bottom2Box	1,00%	1,30%	0,59%	0,59%	1,30%	1,91%	0,79%	0,00%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



86,50%

Não recomendaria



2,50%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Cascavel, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,50% não o recomendaria.

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	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Definitivamente recomendaria	2,75%	2,17%	3,53%	2,35%	3,04%	2,55%	4,76%	0,85%
Recomendaria	83,75%	83,48%	84,12%	81,18%	85,65%	79,62%	84,92%	88,03%
Recomendaria com ressalvas	11,00%	11,30%	10,59%	14,12%	8,70%	15,92%	7,14%	8,55%
Não recomendaria	2,50%	3,04%	1,76%	2,35%	2,61%	1,91%	3,17%	2,56%
<i>Base</i>	400	230	170	170	230	157	126	117

ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	370	3,55	0,76	0,04	3,47	3,63
Frequência de atendimento de atenção imediata	223	3,71	0,62	0,04	3,63	3,79
Atenção em saúde recebida	361	4,24	0,64	0,03	4,17	4,31
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	296	4,05	0,75	0,04	3,97	4,14
Atendimento, considerando o acesso as informações	254	4,11	0,74	0,05	4,02	4,20
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	254	4,00	0,71	0,04	3,91	4,09
Avaliação do Plano	400	4,19	0,64	0,03	4,13	4,25
Recomendação	400	2,87	0,47	0,02	2,82	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 Cascavel. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Menos de um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 84,59%, considerando as respostas válidas.

Quase metade da amostra pesquisada não utilizou 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 93,73%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais 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 90,86%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quarto não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 83,78%, 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 Cascavel 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 83,85%, considerando as respostas válidas.

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 83,86%, considerando as respostas válidas. Vale ressaltar que pouco mais de um terço não soube avaliar a documentação exigida.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Cascavel como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 9,75% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,00% das respostas. O Top2Box obtido foi de 89,25%.

86,50% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Cascavel, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,50% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

