

Pesquisa de Satisfação

Beneficiários ANS

Unimed São Carlos
2019



Responsável técnico da pesquisa: Clécia Aparecida Garcia Pereira
CONRE - 3 (SP-PR-MT-MS): 8655 - A



- Aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos;
- Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora de plano de saúde Unimed São Carlos;
- Os resultados da pesquisa trarão informações para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos.

População (N): Beneficiários ativos com contrato junto a operadora Unimed São Carlos na competência de outubro/2019, que tenham código de controle operacional (CCO), idade superior a 18 anos e que possuam contato de telefone e/ou celular.

N = 56.579

Crítérios de exclusão: Foram excluídos os beneficiários ativos repassados para outra Unimed (Responsabilidade transferida) e beneficiários inativos no sistema Tasy e ativos na ANS.

Amostra e tamanho da amostra (n): A amostra é um subconjunto da população N selecionados aleatoriamente. Considerando um nível de significância de 95% e a população de 56.579 beneficiários e seguindo os itens descritos na nota técnica, tem-se que n = 555 beneficiários.

Período de realização da pesquisa: 06 de janeiro a 05 de fevereiro de 2020.

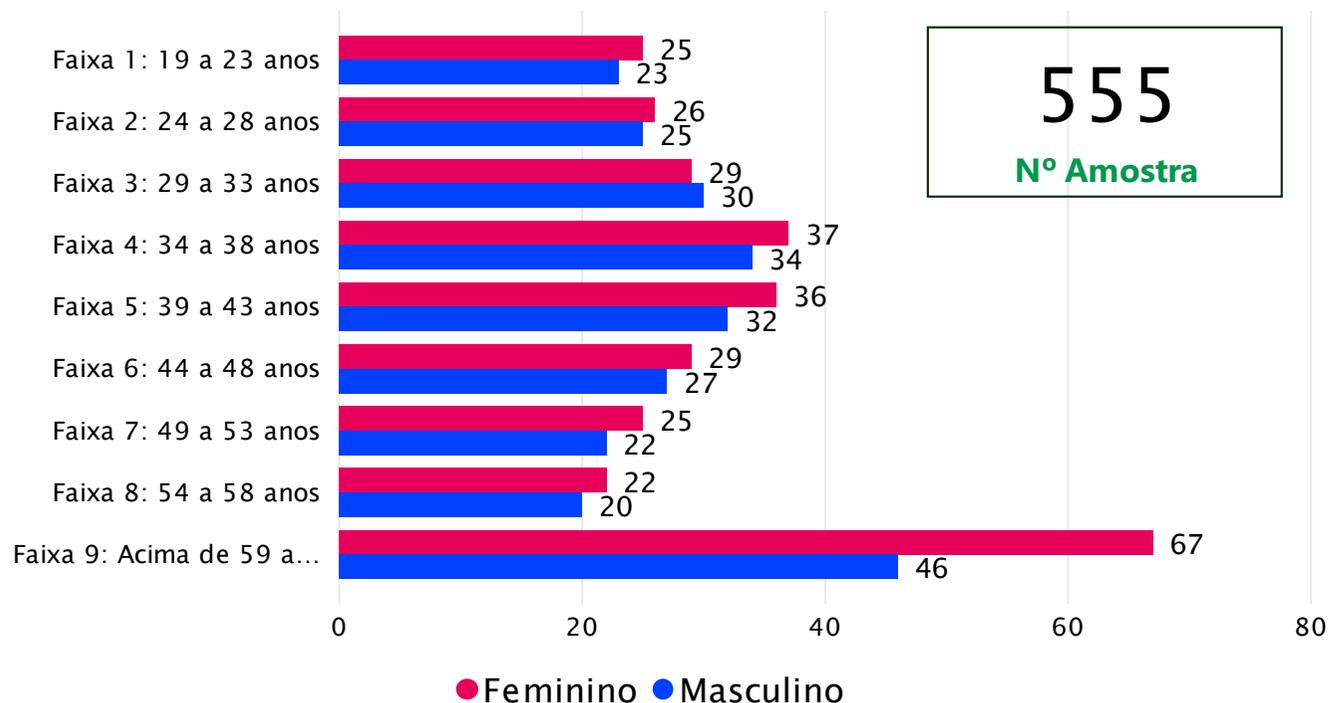
Nível de significância: 95%.

Margem de erro: 5%.

Erro não amostrais ocorridos: Beneficiários com contato de telefone e/ou celular desatualizados, recusa do beneficiário ao responder o questionário, a incapacidade do beneficiário de responder ou até mesmo óbito, perda das ligações com questionário em andamento não conseguindo retorno para finalização do mesmo.

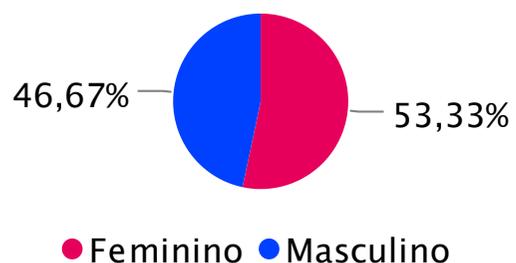
Continuação – Dados Técnicos: Descrição do Grupo Pesquisa

Distribuição da Amostra por Faixa Etária e Sexo

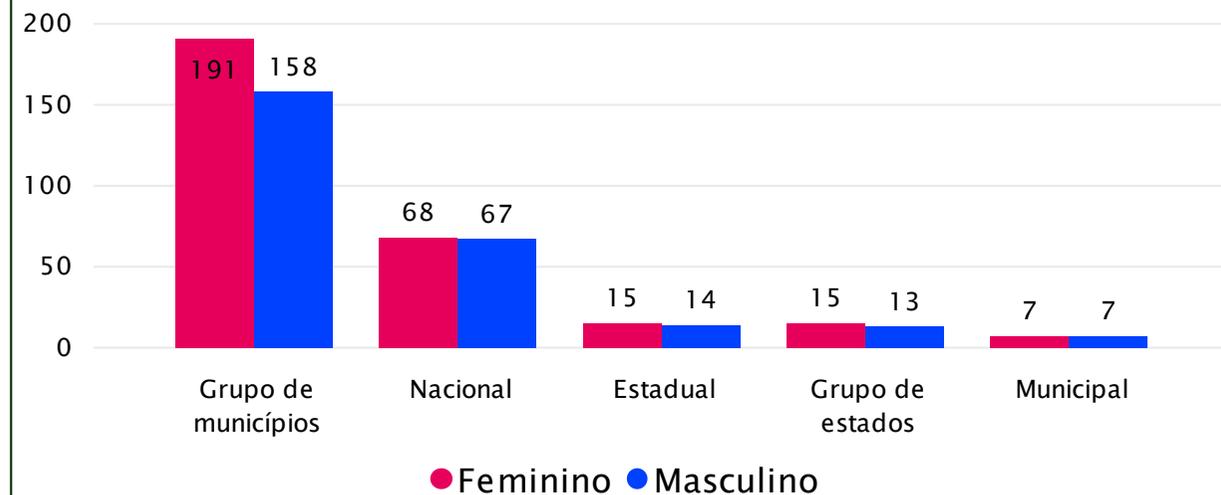


A metodologia adotada para os cálculos foi a amostragem aleatória estratificada. A distribuição da população estudada varia por faixa etária, sexo, abrangência e tipo de contrato, por este motivo foi adotado essas variáveis como estratos.

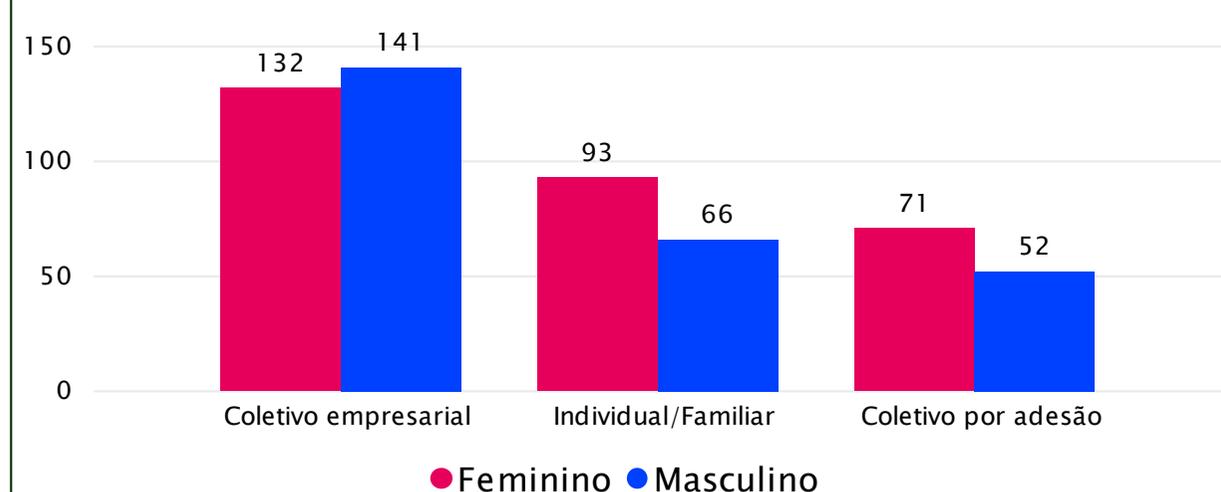
Distribuição da Amostra por Sexo



Distribuição da Amostra por Abrangência e Sexo



Distribuição da Amostra por Tipo de Contrato e Sexo



Setor responsável pela coleta dos dados e tipo de coleta: A pesquisa foi realizada pelo Setor Call Center da Unimed São Carlos via telefone, podendo ser por telefone fixo e/ou celular.

Questionário utilizado: Foram 10 perguntas padronizadas pela ANS, sendo incluídas 3 perguntas relacionadas ao serviço prestado pela operadora. Em todas as perguntas foi deixado um campo em aberto "Comentários", para que o operador do Call Center pudesse escrever algo que julgasse importante e que pudesse contribuir no aprimoramento das ações de melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Substituição de beneficiários: Conforme documento técnico da ANS – ano 2019, item 3.2 da condução de pesquisa subitem b), [...]" Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade, esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, deverá ser substituído por outro respondente"...]. Na amostra de 555 beneficiários, 9 foram considerados como incapazes, sendo substituídos apenas 6, pois não houve tempo hábil na busca de 3 beneficiários substitutos.

Amostra final: Dos 560 beneficiários contactados, 9 foram considerados incapazes e 2 beneficiários tiveram suas ligações perdidas por erro operacional, sendo assim 549 beneficiários na amostra final.

Observação: Dos 549 beneficiários contactados, 200 responderam ao questionário, porém 1 respondeu até a 2ª questão, 1 respondeu até a 5ª questão e 1 respondeu até a 12ª questão, logo o número de respostas irão variar entre 197 a 200. Podendo ocorrer variações para o caso do beneficiário não responder a alguma questão (Erro não amostral ocorrido = 5,7%)

Continuação – Dados Técnicos: Taxa de Respondentes

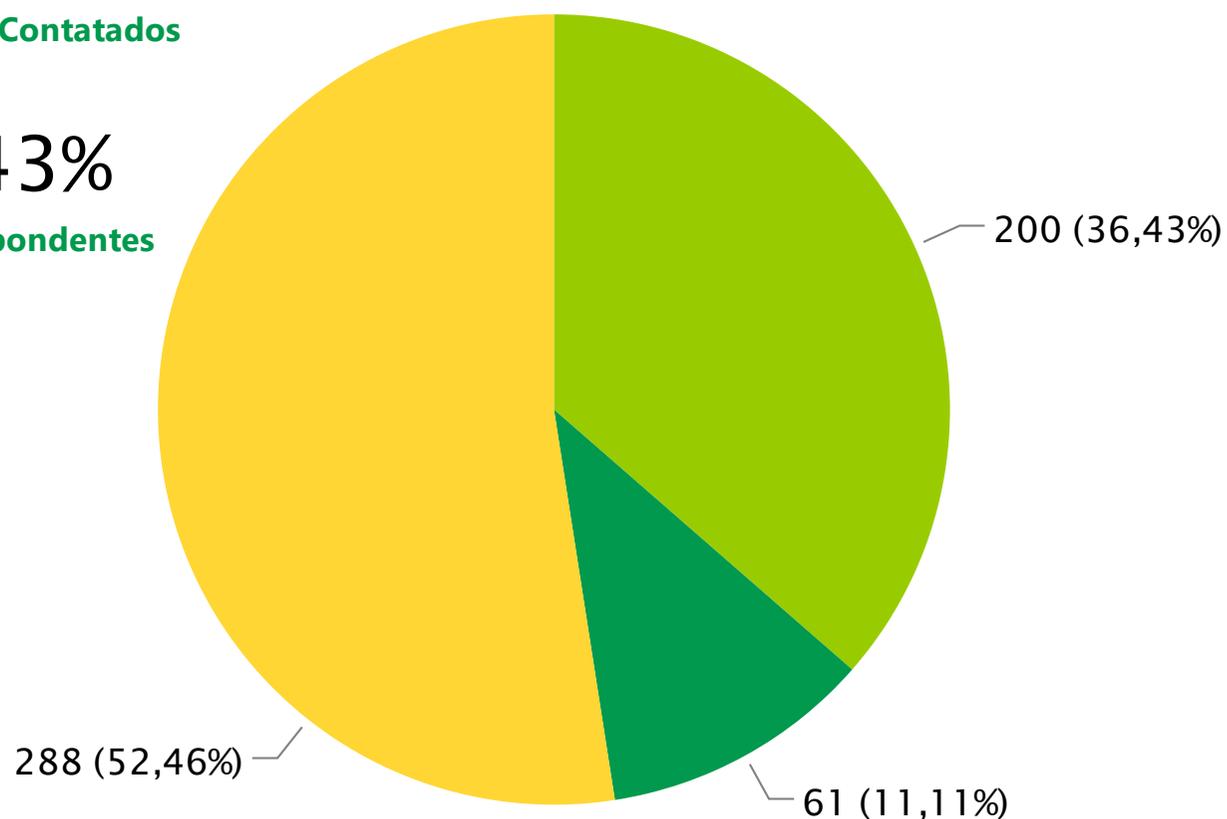
Taxa de Respondentes

549

Beneficiários Contatados

36,43%

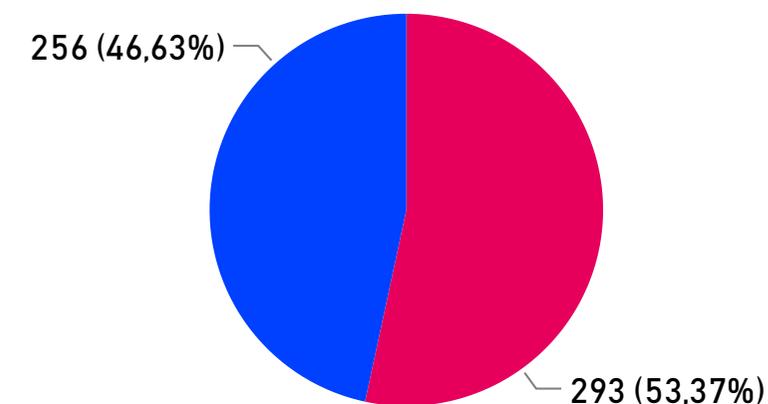
Taxa de Respondentes



1. Questionário Concluído 2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa 4. Não foi possível localizar o beneficiário

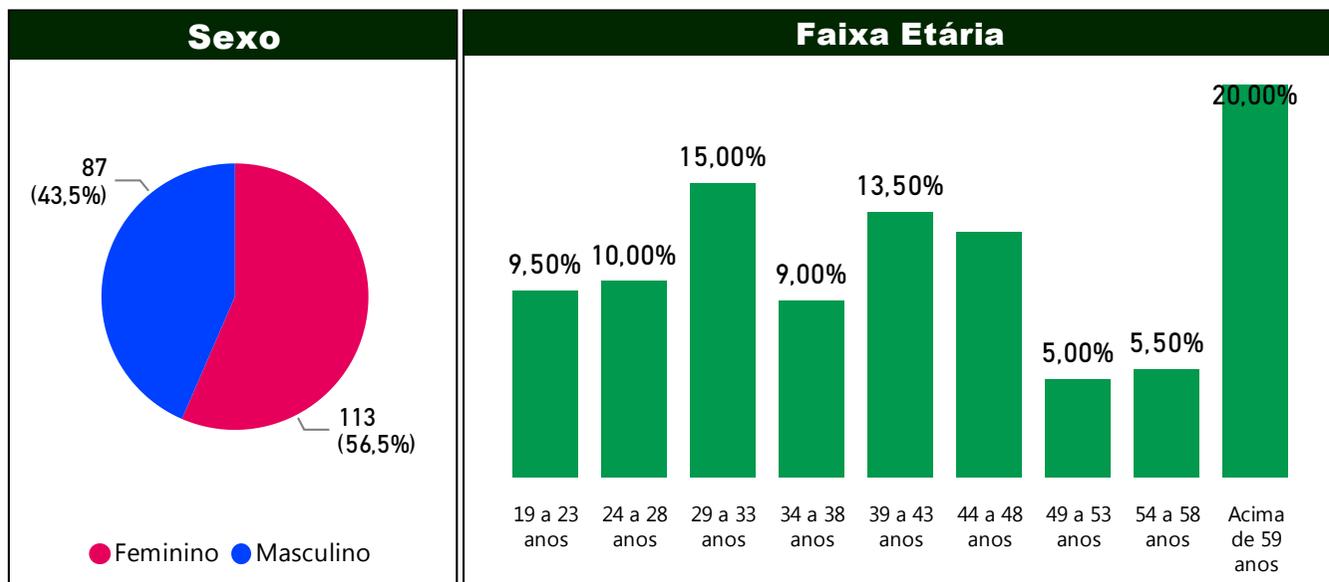
A taxa de respondentes é equivalente a 36,43%, onde 200 beneficiários tiveram seu questionário concluído. Logo as análises serão compostas por esses beneficiários que optaram em responder a pesquisa.

Distribuição dos Beneficiários Contatados



Feminino Masculino

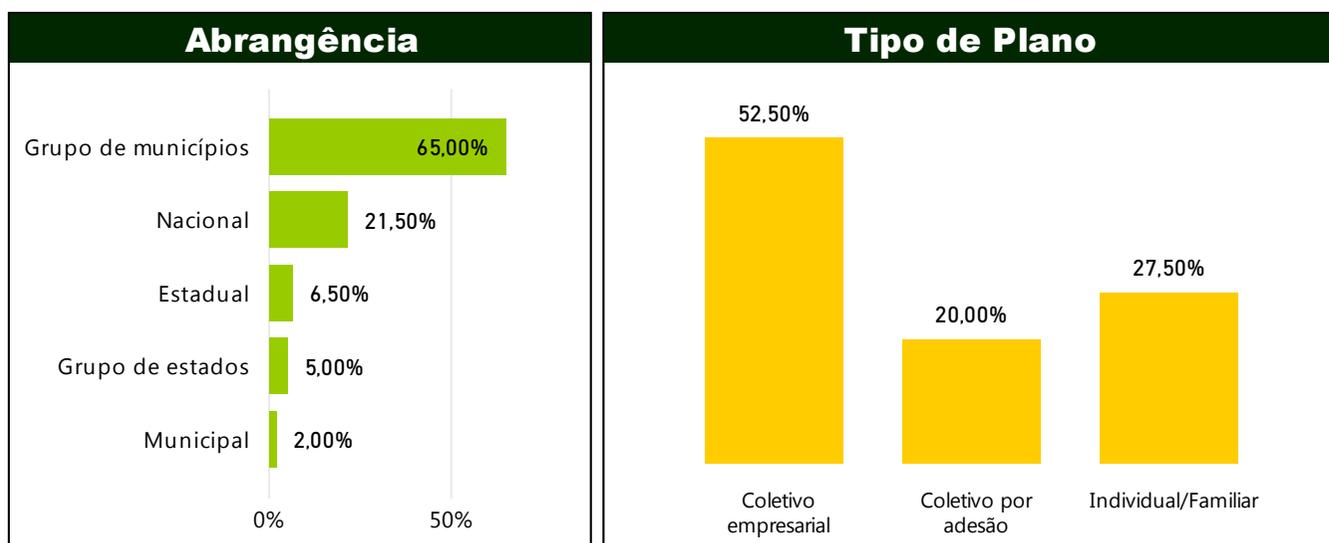
Continuação – Dados Técnicos: Análise dos Respondentes



Das 200 respostas, aproximadamente 43,5% é do sexo masculino enquanto 56,5% corresponde ao sexo feminino.



A faixa etária com mais respondentes foi de beneficiários acima de 59 anos, correspondente a aproximadamente 20% das respostas.



Em relação a abrangência destaque para "Grupo de Municípios", com 65% das respostas.



Do total 52,50% dos beneficiários que responderam a questão, tem contrato do tipo Empresarial.



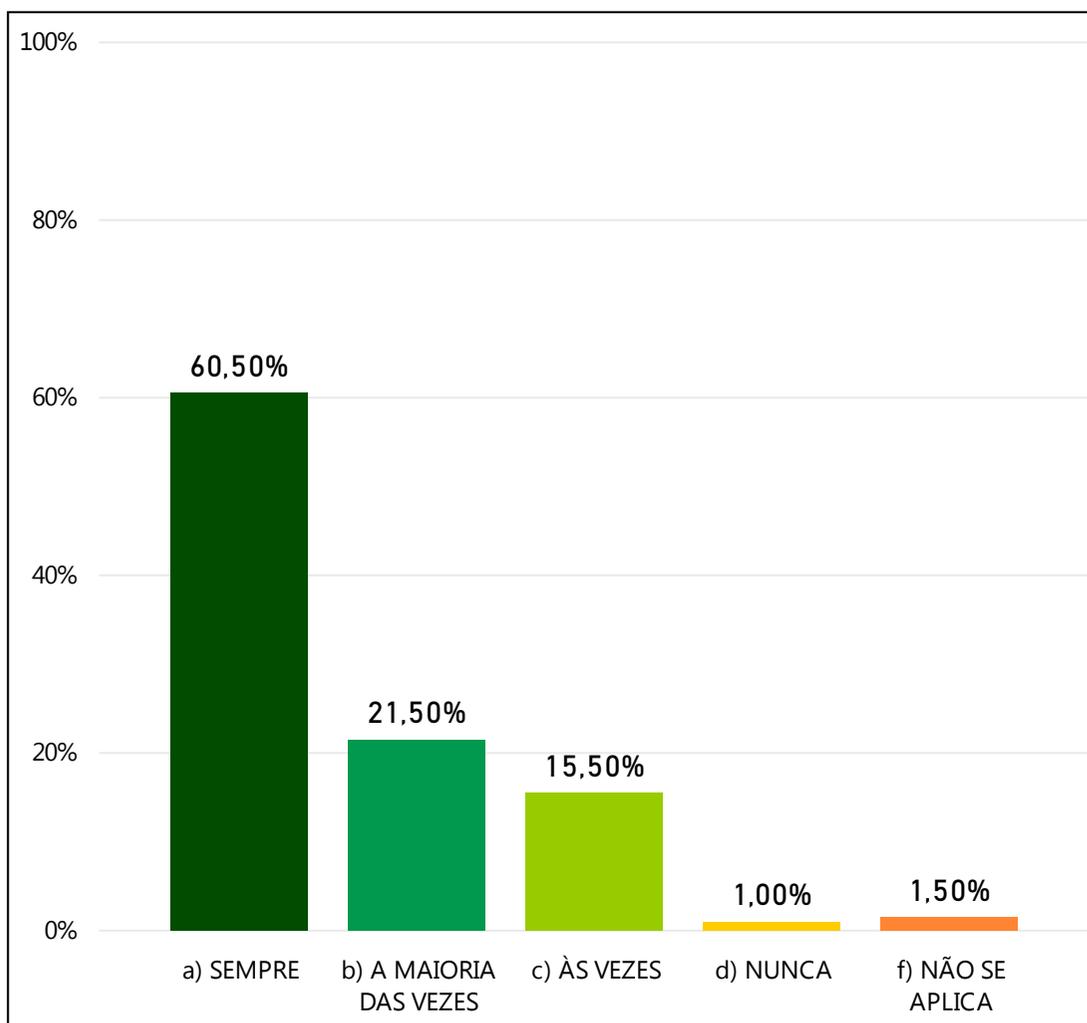
ATENÇÃO A SAÚDE



Unimed 
São Carlos

Atenção à Saúde

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



53,72%
Limite Inferior

60,50%
Proporção Estimada

67,28%
Limite Superior

6,78%
Erro Amostral

Quantidade

200

Questionários



Ao todo foram 200 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a primeira questão.



Em relação a ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde, 60,50% dos beneficiários se consideraram satisfeitos. Destaca-se que 82,00% dos avaliados disseram terem cuidados de saúde "sempre" e "a maioria das vezes".

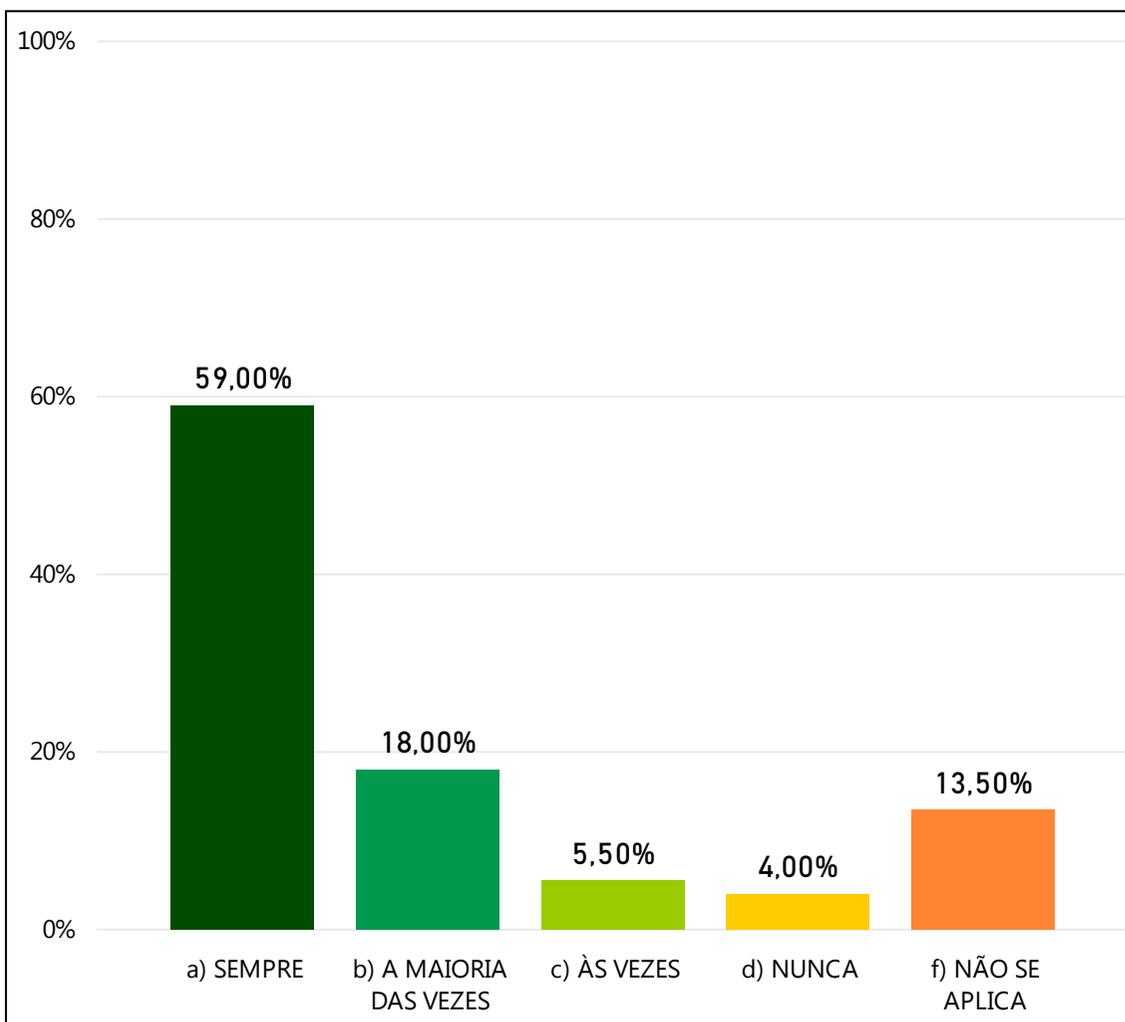
1) Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quanto necessitou?

SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA
53,72%	15,81%	10,48%	0,00%	0,00%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
60,50%	21,50%	15,50%	1,00%	1,50%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada
67,28%	27,19%	20,52%	2,38%	3,18%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,78%	5,69%	5,02%	1,38%	1,68%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

Atenção à Saúde

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



52,18%
Limite Inferior

59,00%
Proporção Estimada

65,82%
Limite Superior

6,82%
Erro Amostral

Quantidade

200

Questionários



Ao todo foram 200 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a ter atenção imediata por meio do plano de saúde, 59,00% dos beneficiários se consideraram satisfeitos. Porém 77,00% disseram ter atenção imediata "sempre" e "a maioria das vezes".

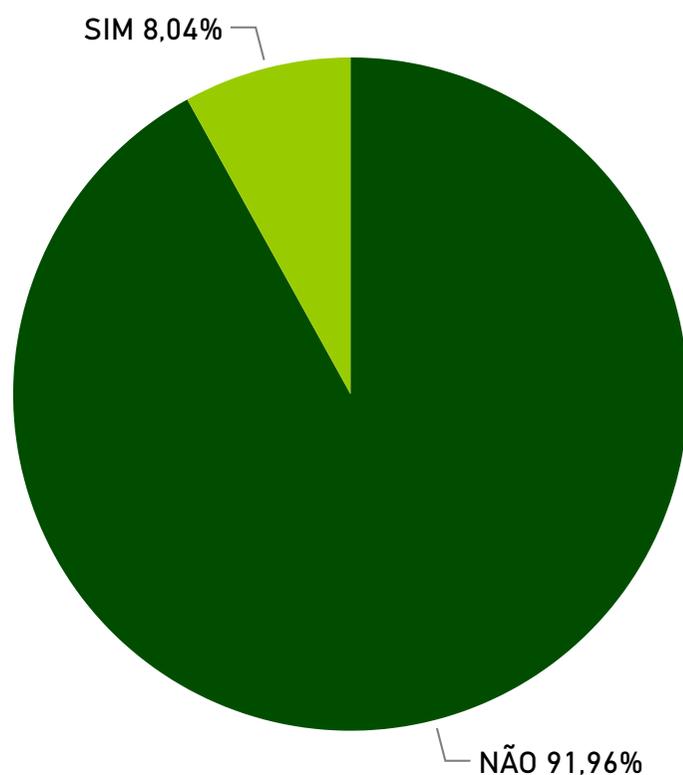
2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA
52,18%	12,68%	2,34%	1,28%	8,76%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
59,00%	18,00%	5,50%	4,00%	13,50%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada
65,82%	23,32%	8,66%	6,72%	18,24%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,82%	5,32%	3,16%	2,72%	4,74%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

Atenção à Saúde

3) 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, consulta preventiva com dentista, etc?



4,26%
Limite Inferior

8,04%
Proporção Estimada

11,82%
Limite Superior

3,78%
Erro Amostral

Quantidade

199

Questionários



Ao todo foram 199 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,5% de todos que responderam.



Em relação a receber comunicação sobre exames preventivos por meio do plano de saúde, apenas 8,04% dos beneficiários disseram que receberam alguma notificação.

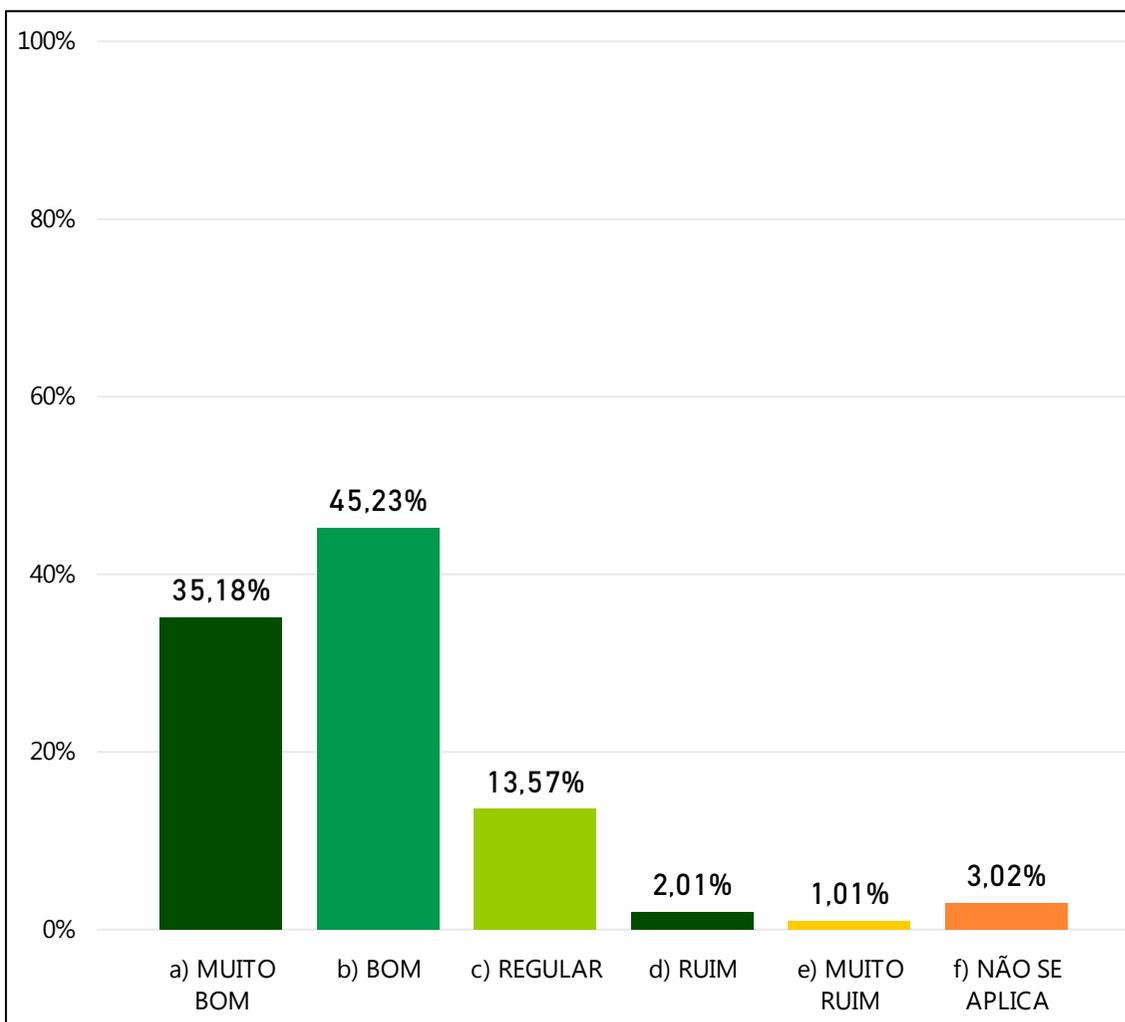
3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista,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

SIM
4,26%
Limite Inferior
8,04%
Proporção Estimada
11,82%
Limite Superior
3,78%
Erro Amostral

NÃO
88,18%
Limite Inferior
91,96%
Proporção Estimada
95,74%
Limite Superior
3,78%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

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



28,54%
Limite Inferior

35,18%
Proporção Estimada

41,81%
Limite Superior

6,63%
Erro Amostral

Quantidade

199

Questionários



Ao todo foram 199 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,5% de todos que responderam.



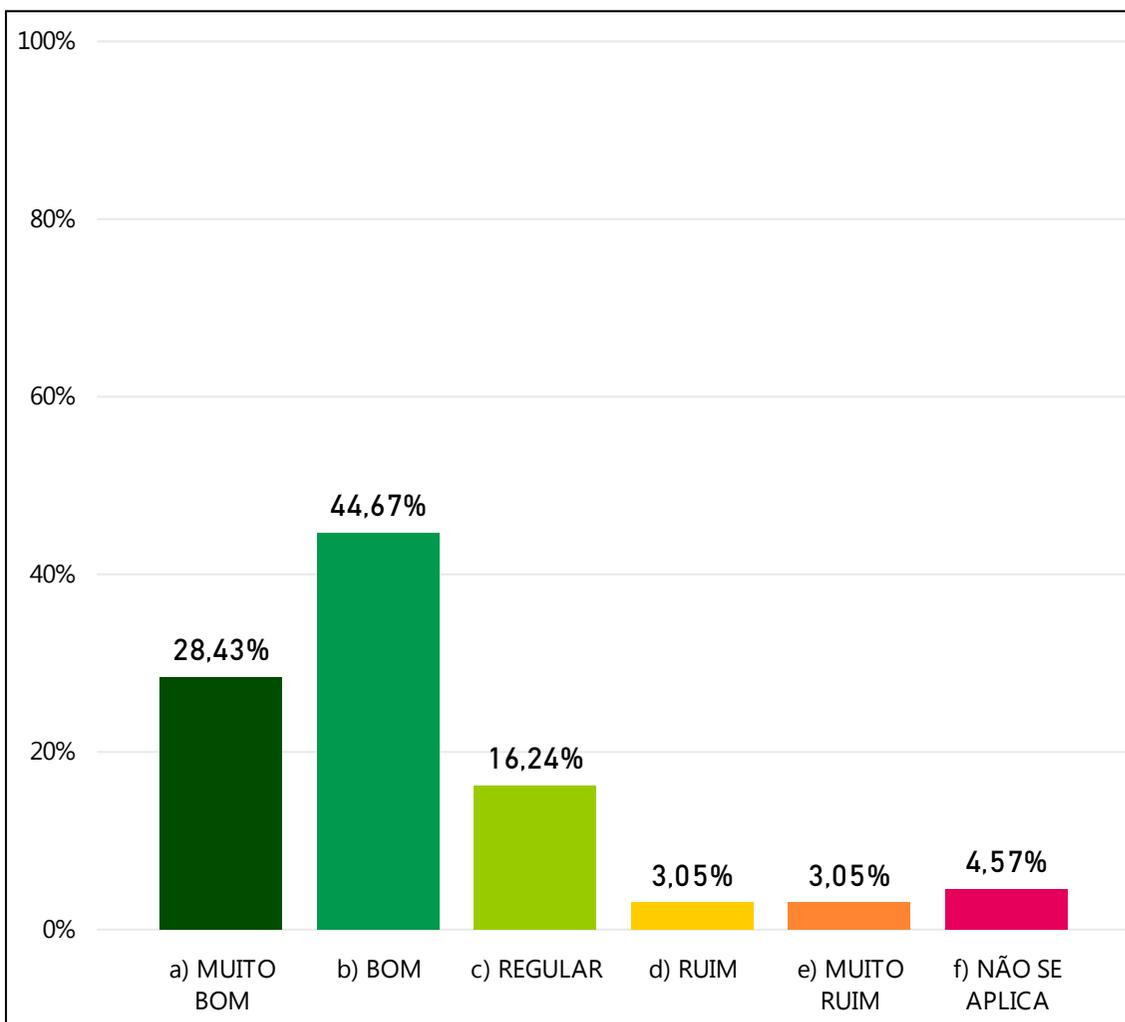
Em relação a atenção recebida por meio do plano de saúde, 35,18% dos beneficiários disseram que a atenção recebida é muito boa. Destacando que 80,41% dos beneficiários avaliados consideram "muito bom" e "bom".

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

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
28,54%	38,31%	8,81%	0,06%	0,00%	0,64%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
35,18%	45,23%	13,57%	2,01%	1,01%	3,02%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Espera...	Proporção Espera...	Proporção Espera...	Proporção Espera...
41,81%	52,14%	18,33%	3,96%	2,39%	5,39%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,63%	6,92%	4,76%	1,95%	1,39%	2,38%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

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



22,13%
Limite Inferior

28,43%
Proporção Estimada

34,73%
Limite Superior

6,30%
Erro Amostral

Quantidade

197

Questionários



Ao todo foram 197 questionários respondidos, sendo equivalente a 98,5% de todos que responderam.



Em relação a facilidade de acesso a lista de prestadores por meio do plano de saúde, 28,43% dos beneficiários disseram que o acesso é muito bom. Sendo que 73,10% disseram que o acesso é "muito bom" ou "bom".

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

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
22,13%	37,73%	11,09%	0,65%	0,65%	1,65%
Limite Inferior	Limite Inferior				
28,43%	44,67%	16,24%	3,05%	3,05%	4,57%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Espera...	Proporção Estimada
34,73%	51,61%	21,39%	5,45%	5,45%	7,48%
Limite Superior	Limite Superior				
6,30%	6,94%	5,15%	2,40%	2,40%	2,92%
Erro Amostral	Erro Amostral				

Intervalo de confiança: 95%.

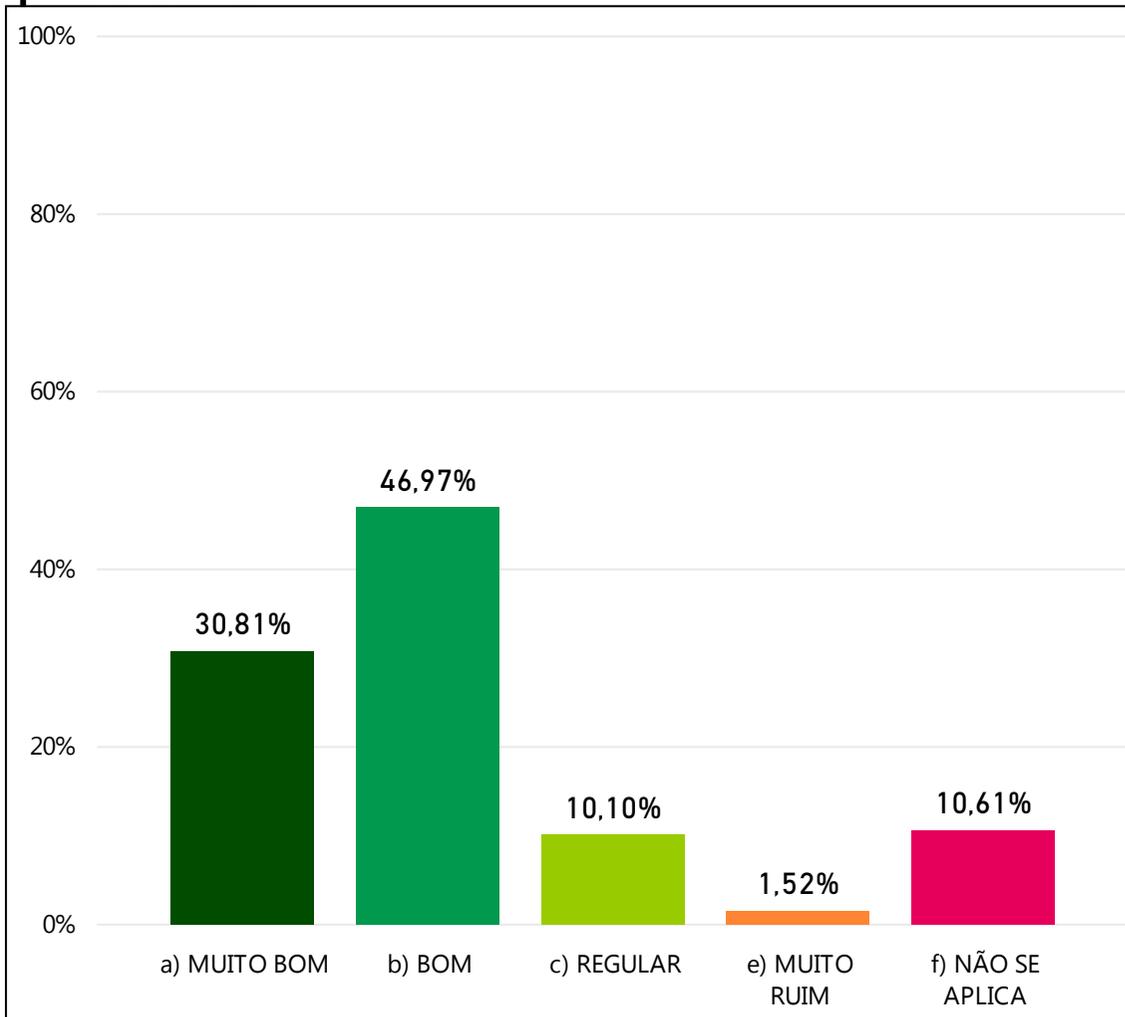


CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



Canais de Atendimento

6) 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 as informações de que precisava?



24,38%
Limite Inferior

30,81%
Proporção Estimada

37,24%
Limite Superior

6,43%
Erro Amostral

Quantidade

198

Questionários



Ao todo foram 198 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,0% de todos que responderam.



Em relação ao atendimento para obter as informações por meio do plano de saúde, 30,81% dos beneficiários disseram que o atendimento é muito bom. Destacando que 77,78% dos avaliados classificaram como "muito bom" ou "bom".

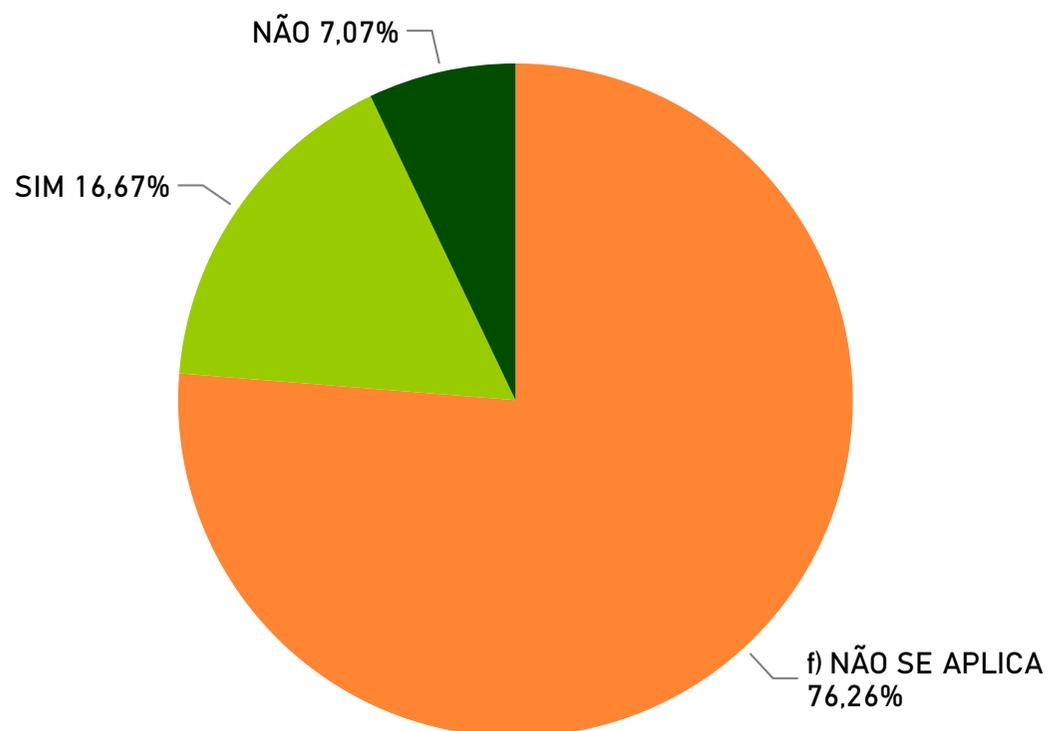
6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
24,38%	40,02%	5,90%	(Em branco)	0,00%	6,32%
Limite Inferior	Limite Inferior				
30,81%	46,97%	10,10%	(Em branco)	1,52%	10,61%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Espera...	Proporção Estimada
37,24%	53,92%	14,30%	(Em branco)	3,22%	14,90%
Limite Superior	Limite Superior				
6,43%	6,95%	4,20%	2,39%	2,39%	4,29%
Erro Amostral	Erro Amostral				

Intervalo de confiança: 95%.

Canais de Atendimento

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



11,48%
Limite Inferior

16,67%
Proporção Estimada

21,86%
Limite Superior

5,19%
Erro Amostral

Quantidade

198

Questionários



Ao todo foram 198 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,0% de todos que responderam.



Em relação a resolução de reclamações do plano de saúde, 16,67% dos beneficiários disseram que suas reclamações foram resolvidas e 7,07% não tiveram sua demanda resolvida. Dos 198 respondentes, 76,26% nunca reclamaram.

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

SIM
11,48%
Limite Inferior
16,67%
Proporção Estimada
21,86%
Limite Superior
5,19%
Erro Amostral

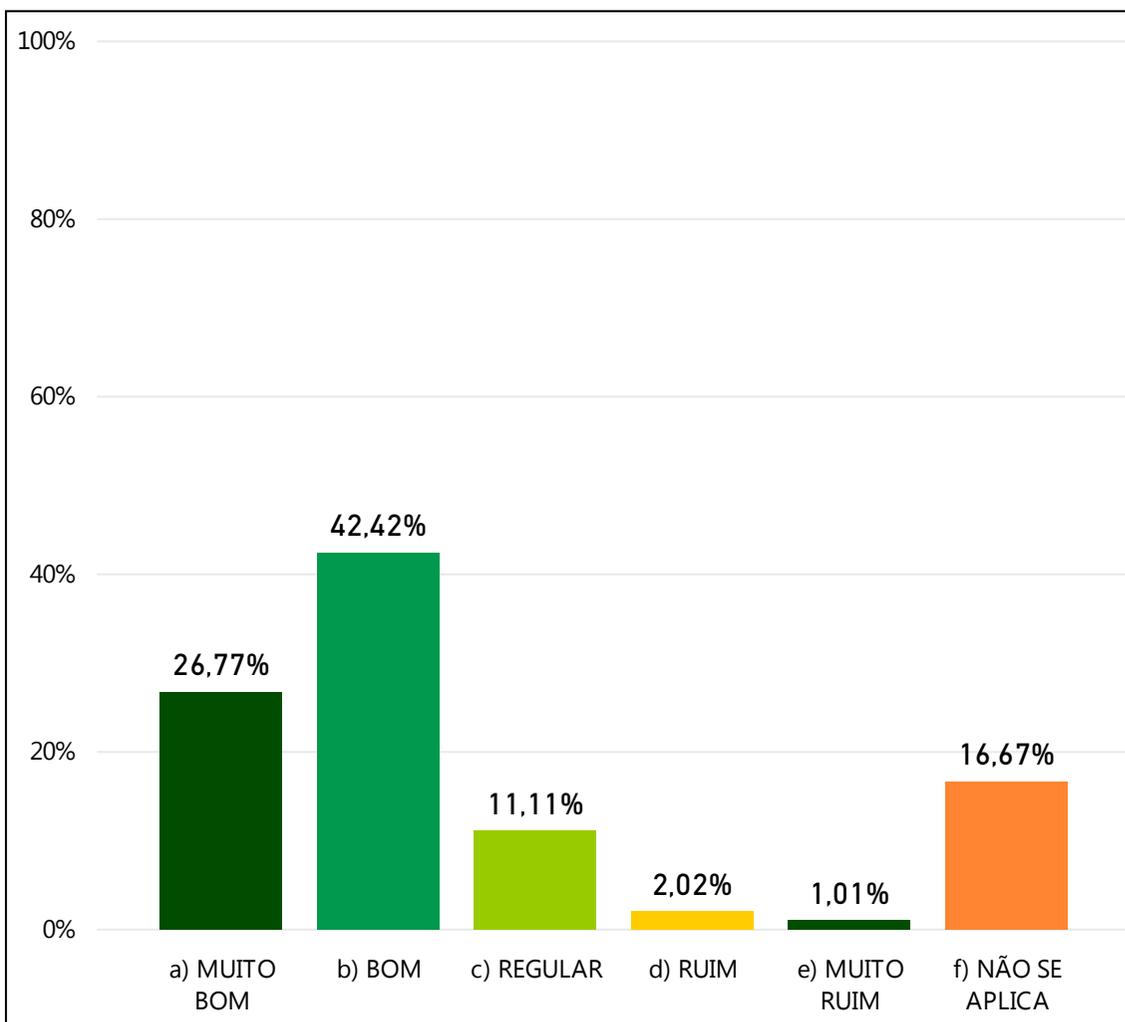
NÃO
3,50%
Limite Inferior
7,07%
Proporção Estimada
10,64%
Limite Superior
3,57%
Erro Amostral

NÃO SE APLICA
70,34%
Limite Inferior
76,26%
Proporção Estimada
82,19%
Limite Superior
5,93%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

Canais de Atendimento

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



20,60%
Limite Inferior

26,77%
Proporção Estimada

32,93%
Limite Superior

6,17%
Erro Amostral

Quantidade

198

Questionários



Ao todo foram 198 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,0% de todos que responderam.



Em relação facilidade de preenchimento dos documentos exigidos para o plano de saúde, 26,77% dos beneficiários disseram que consideram o sistema de preenchimento e envio muito bom. Sendo 69,19% classificaram como "muito bom" ou "bom".

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

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
20,60%	35,54%	6,73%	0,06%	0,00%	11,48%
Limite Inferior					
26,77%	42,42%	11,11%	2,02%	1,01%	16,67%
Proporção Estimada					
32,93%	49,31%	15,49%	3,98%	2,40%	21,86%
Limite Superior					
6,17%	6,88%	4,38%	1,96%	1,39%	5,19%
Erro Amostral					

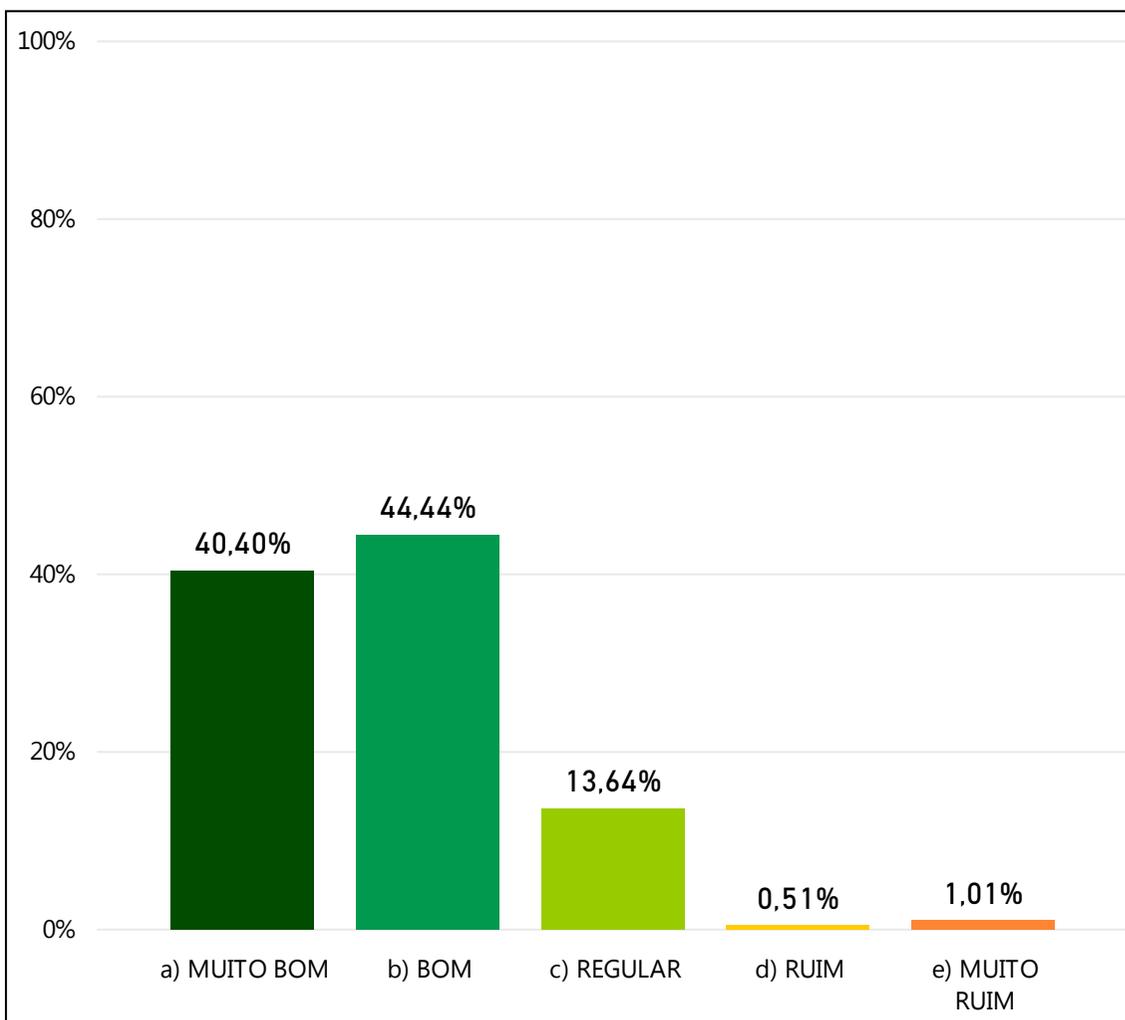
Intervalo de confiança: 95%.



AValiação GERAL

Unimed 
São Carlos

9) Como você avalia seu plano de saúde?



33,57%
Limite Inferior

40,40%
Proporção Estimada

47,24%
Limite Superior

6,84%
Erro Amostral

Quantidade

198

Questionários



Ao todo foram 198 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,0% de todos que responderam.



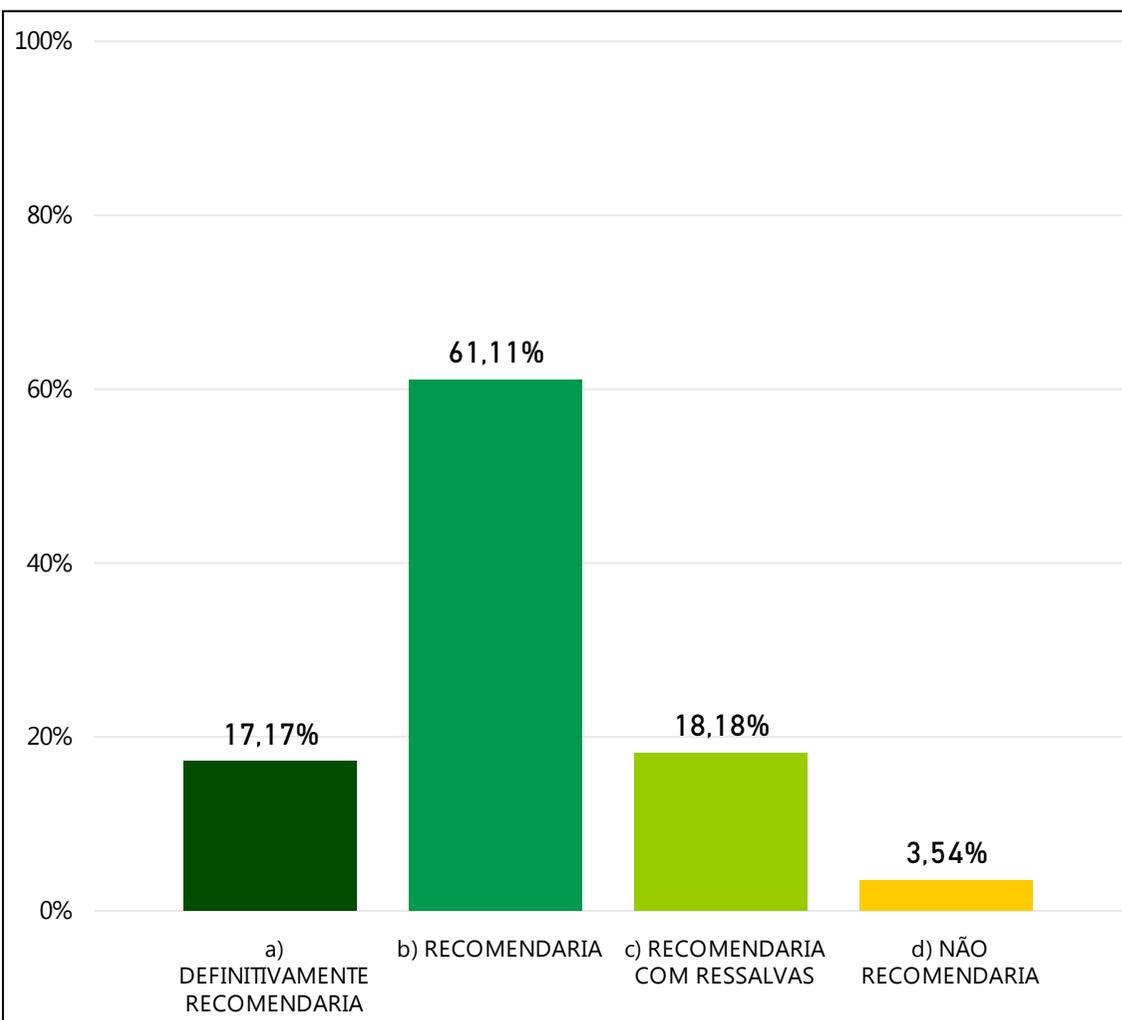
Em relação ao plano de saúde, 40,40% dos beneficiários disseram que consideram o plano muito bom. Sendo que 84,84% dos avaliados disseram que o plano é "muito bom" ou "bom".

9) Como você avalia seu plano de saúde?

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM
33,57%	37,52%	8,86%	0,00%	0,00%
Limite Inferior				
40,40%	44,44%	13,64%	0,51%	1,01%
Proporção Estimada				
47,24%	51,37%	18,42%	1,49%	2,40%
Limite Superior				
6,84%	6,92%	4,78%	0,99%	1,39%
Erro Amostral				

Intervalo de confiança: 95%.

10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



11,92%

Limite Inferior

17,17%

Proporção Estimada

22,42%

Limite Superior

5,25%

Erro Amostral

Quantidade

198

Questionários



Ao todo foram 198 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,0% de todos que responderam.



Em relação a recomendar o plano de saúde, 17,17% dos beneficiários disseram definitivamente recomendaria. Destaca-se também que 78,28% dos beneficiários recomendariam o plano de saúde sem nenhuma ressalva.

10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

DEF. RECOMENDARIA

11,92%
Limite Inferior
17,17%
Proporção Estimada
22,42%
Limite Superior
5,25%
Erro Amostral

RECOMENDARIA

54,32%
Limite Inferior
61,11%
Proporção Estimada
67,90%
Limite Superior
6,79%
Erro Amostral

RECOMENDARIA C/ RESSALVAS

12,81%
Limite Inferior
18,18%
Proporção Estimada
23,55%
Limite Superior
5,37%
Erro Amostral

NÃO RECOMENDARIA

0,96%
Limite Inferior
3,54%
Proporção Estimada
6,11%
Limite Superior
2,57%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.



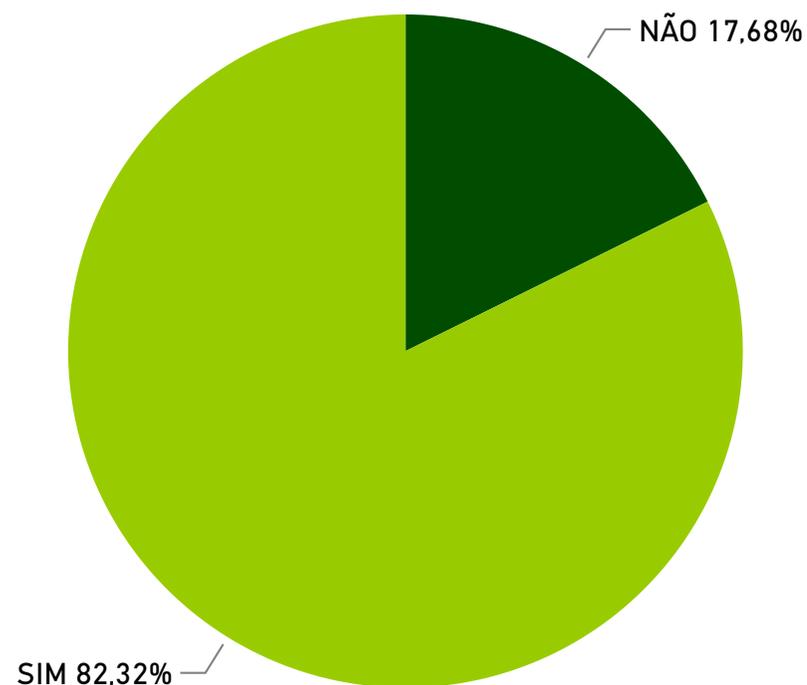
AValiação DO SERVIÇO PRESTADO PELA OPERADORA DE SAÚDE



Unimed 
São Carlos

Avaliação do Serviço Prestado pela Operadora de Saúde

11) Você tem facilidade para marcar consultas e exames complementares na rede credenciada?



77,01%
Limite Inferior

82,32%
Proporção Estimada

87,64%
Limite Superior

5,31%
Erro Amostral

Quantidade

198

Questionários



Ao todo foram 198 questionários respondidos, sendo equivalente a 99,0% de todos que responderam.



Em relação a facilidade para marcar consultas e exames na rede credenciada do plano de saúde, 82,32% dos beneficiários disseram que tem facilidade.

11) Você tem facilidade para marcar consultas e exames complementares na rede credenciada?

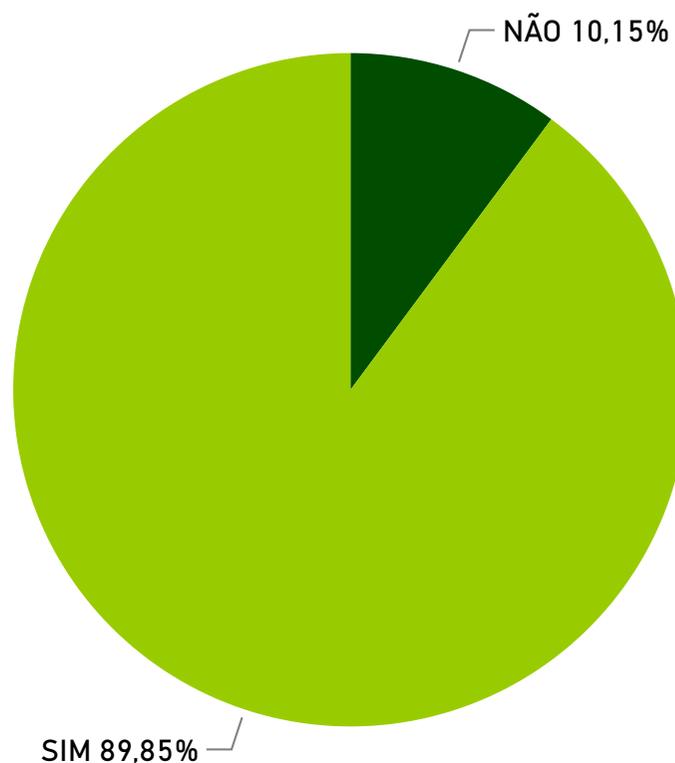
SIM
77,01%
Limite Inferior
82,32%
Proporção Estimada
87,64%
Limite Superior
5,31%
Erro Amostral

NÃO
12,36%
Limite Inferior
17,68%
Proporção Estimada
22,99%
Limite Superior
5,31%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

Avaliação do Serviço Prestado pela Operadora de Saúde

12) Você está satisfeito com o atendimento prestado pela rede credenciada (médicos, laboratórios, clínicas, hospitais e prestadores de serviço de saúde)?



85,63%

Limite Inferior

89,85%

Proporção Estimada

94,07%

Limite Superior

4,22%

Erro Amostral

Quantidade

197

Questionários



Ao todo foram 197 questionários respondidos, sendo equivalente a 98,5% de todos que responderam.



Em relação a satisfação do atendimento da rede credenciada do plano de saúde, 89,85% dos beneficiários disseram que estão satisfeitos.

12) Você está satisfeito com o atendimento prestado pela rede credenciada (médicos, laboratórios, clínicas, hospitais e prestadores de serviço de saúde)?

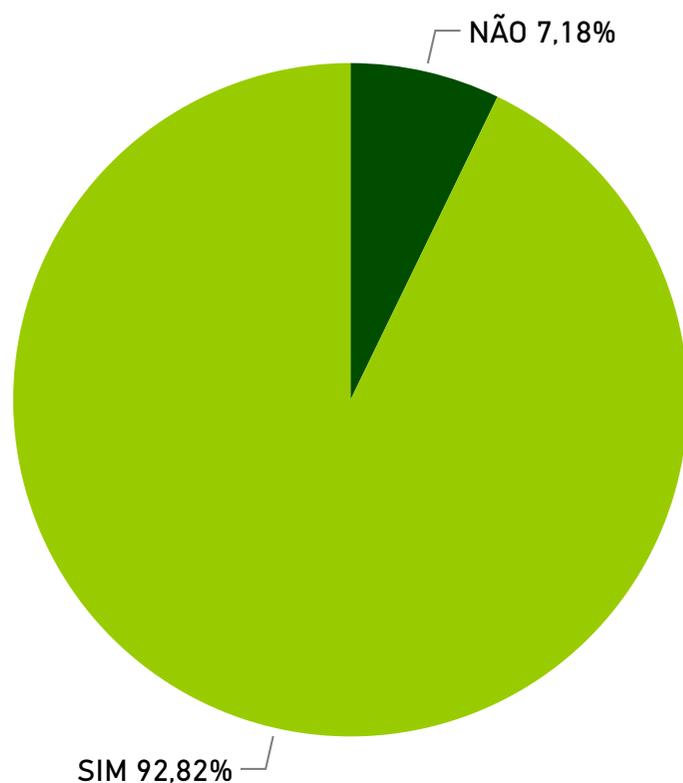
SIM
85,63%
Limite Inferior
89,85%
Proporção Estimada
94,07%
Limite Superior
4,22%
Erro Amostral

NÃO
5,93%
Limite Inferior
10,15%
Proporção Estimada
14,37%
Limite Superior
4,22%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

Avaliação do Serviço Prestado pela Operadora de Saúde

13) Você está satisfeito com relação a todos os canais de atendimento disponibilizados pela operadora?



89,20%

Limite Inferior

92,82%

Proporção Estimada

96,44%

Limite Superior

3,62%

Erro Amostral

Quantidade

195

Questionários



Ao todo foram 195 questionários respondidos, sendo equivalente a 97,5% de todos que responderam.



Em relação a satisfação com os canais de atendimento disponibilizados pela operadora, 92,82% dos beneficiários disseram que estão satisfeitos.

13) Você está satisfeito com relação a todos os canais de atendimento disponibilizados pela operadora?

SIM
89,20%
Limite Inferior
92,82%
Proporção Estimada
96,44%
Limite Superior
3,62%
Erro Amostral

NÃO
3,56%
Limite Inferior
7,18%
Proporção Estimada
10,80%
Limite Superior
3,62%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.



CONCLUSÃO FINAL

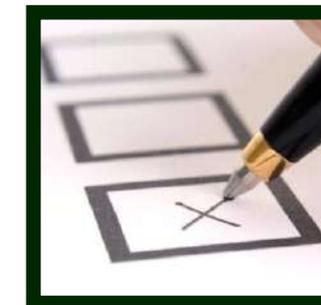


Unimed 
São Carlos



– A taxa de respondentes foi equivalente a 36,43% (200 questionários), reflexo da desatualização dos contatos dos beneficiários, sendo necessárias ações para melhoria destas informações;

– Com os 200 questionários respondidos, tivemos um erro de ordem 6,9%, ou seja, maior que o estipulado (5%); Porém com os resultados obtidos, a operadora já tem informações para aprimorar as ações, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos aos beneficiários;



– Na dimensão atenção a saúde, destaca-se que 82,00% dos avaliados disseram terem cuidados de saúde "sempre" e "a maioria das vezes"; 77,00% disseram ter atenção imediata "sempre" e "a maioria das vezes"; Porém, vale ressaltar que apenas 8,04% disseram ter recebido algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, indicando então que a operadora deve investir em comunicação de seu plano;



– 80,41% dos beneficiários avaliados consideram "muito bom" e "bom" a atenção recebida por meio do plano de saúde;

– Ainda se tratando de atenção a saúde, 73,10% disseram que o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados é "muito bom" ou "bom";



– Com relação a dimensão "Canais de Atendimento da Operadora", 77,78% dos avaliados classificaram como "muito bom" ou "bom", o acesso as informações de que precisava; 69,19% avaliam os documentos ou formulários exigidos quanto a facilidade no preenchimento e envio, "muito bom" ou "bom"; Apenas 16,67% (33 beneficiários) disseram que suas reclamações foram resolvidas, sendo que 76,26% disseram nunca terem feito alguma reclamação e 7,07% (14 beneficiários) não tiveram sua reclamação resolvida.



Na avaliação geral da pesquisa com relação a Operadora Unimed São Carlos:



- 84,84% dos respondentes avaliaram seu plano como "muito bom" e "bom";

- 78,28% dos respondentes "recomendaria" ou "definitivamente recomendaria" o plano para amigos ou familiares.

