

# Pesquisa de Satisfação Beneficiários

## - IDSS -

Ano Base 2018

**Unimed**   
Mococa



# 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 Mococa, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

## RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

A Unimed Mococa 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 Mococa com os serviços prestados pela Operadora.



## PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Mococa, com 18 anos ou mais.

# METODOLOGIA



# 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:

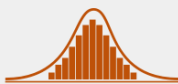
**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**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 10.040 beneficiários com 18 anos ou mais.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 01/04/2019 a  
13/04/2019.



## 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 10.040 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Mococa, foram abordados no total 3.324 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

| Status                                                   | Beneficiários<br>contatados |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| i) Questionário concluído                                | 423                         |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa    | 139                         |
| iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde | 22                          |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário            | 2.740                       |
| <b>Taxa de respondentes</b>                              | <b>12%</b>                  |

Em relação ao item (i), 23 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

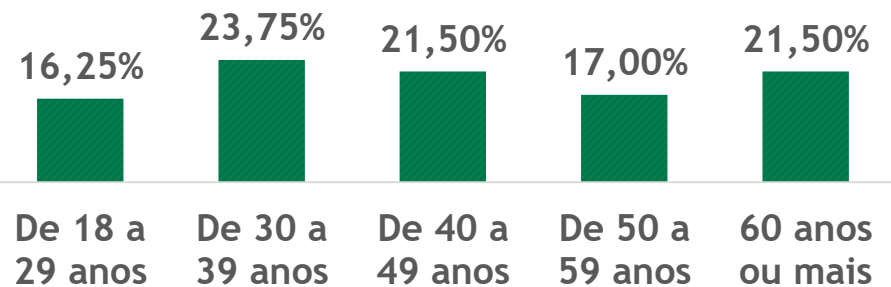
Masculino  
45,00%



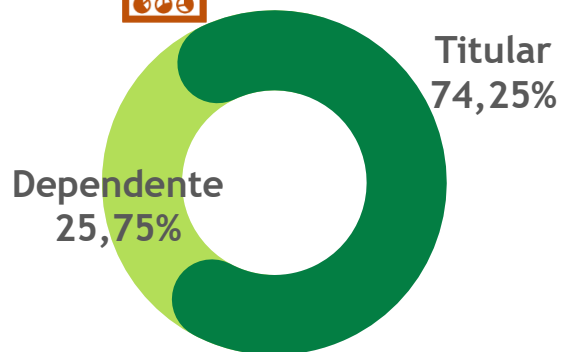
Feminino  
55,00%

## FAIXA ETÁRIA

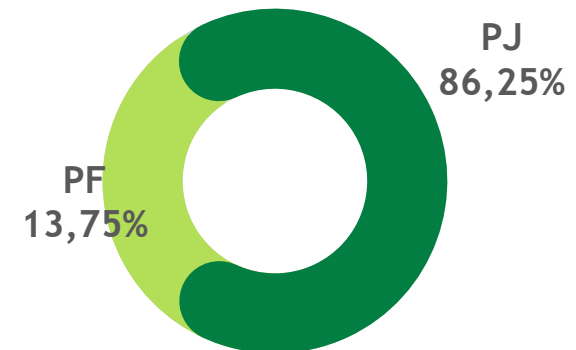
Idade Média  
44 anos



## PERFIL



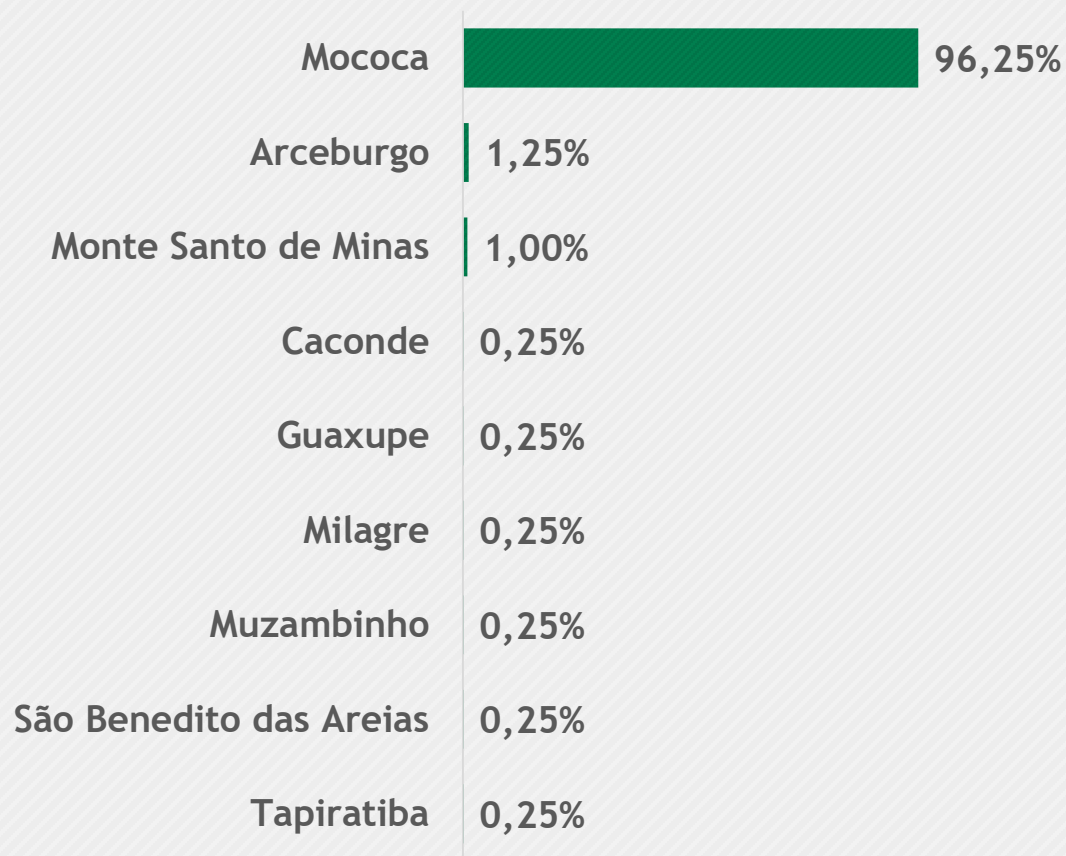
## PLANO



# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE



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

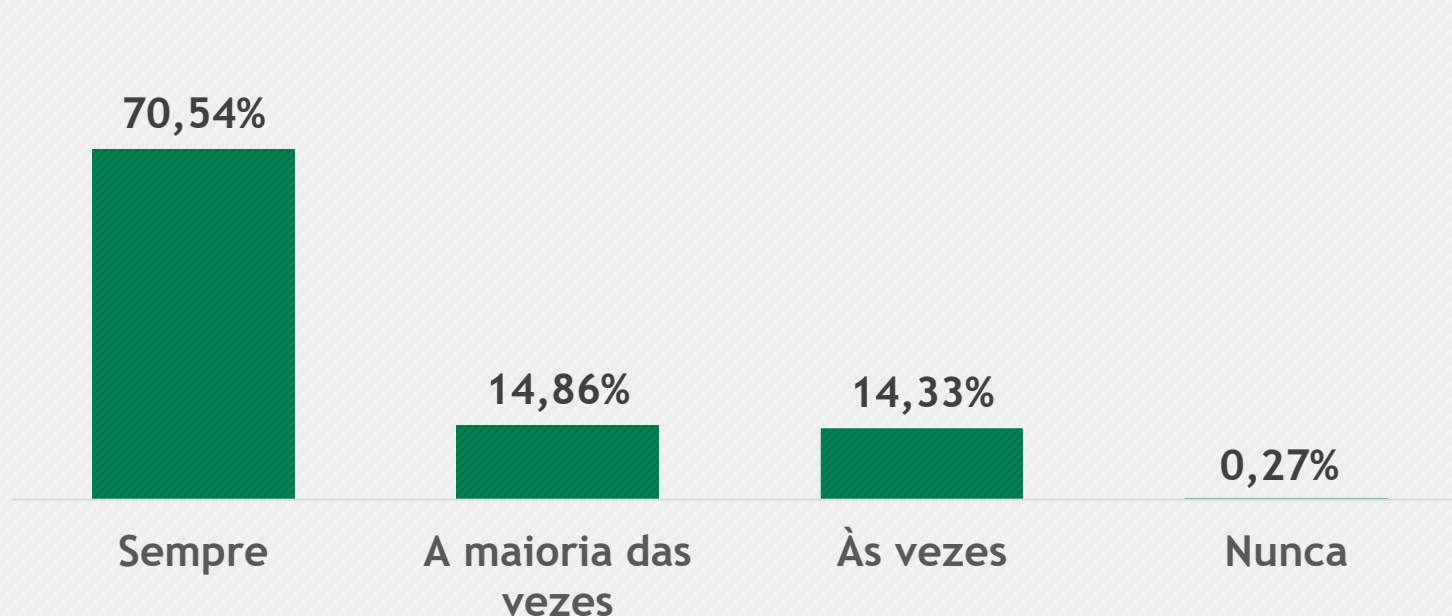


# ATENÇÃO À SAÚDE

# ATENÇÃO À SAÚDE



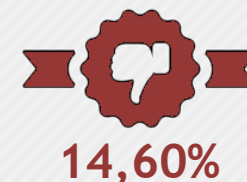
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Top2Box



Bottom2Box



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: 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: 5,0%*

*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?

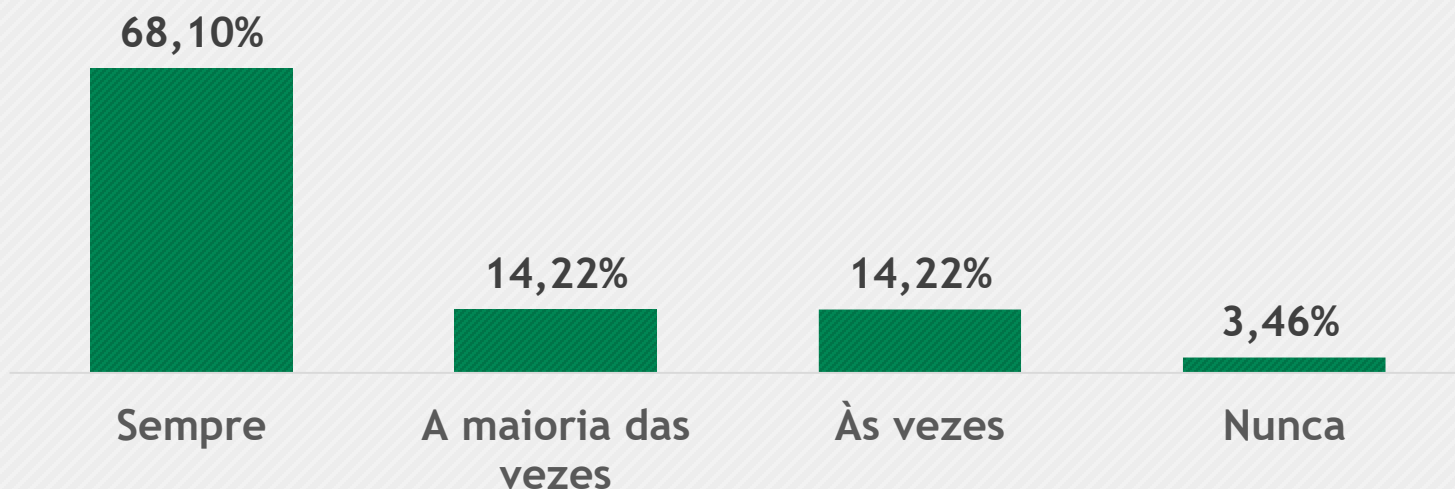
|                     |        | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|---------------------|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|                     | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Sempre              | 70,54% | 69,40% | 77,36% | 67,70%    | 72,73%   | 69,79%       | 67,65%     | 73,91%     |
| A maioria das vezes | 14,86% | 14,83% | 15,09% | 14,29%    | 15,31%   | 12,50%       | 17,65%     | 13,77%     |
| Às vezes            | 14,33% | 15,46% | 7,55%  | 17,39%    | 11,96%   | 17,71%       | 14,71%     | 11,59%     |
| Nunca               | 0,27%  | 0,32%  | 0,00%  | 0,62%     | 0,00%    | 0,00%        | 0,00%      | 0,72%      |
| Base                | 370    | 317    | 53     | 161       | 209      | 96           | 136        | 138        |

|            |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box    | 85,40% | 84,23% | 92,45% | 81,99% | 88,04% | 82,29% | 85,30% | 87,68% |
| Bottom2Box | 14,60% | 15,78% | 7,55%  | 18,01% | 11,96% | 17,71% | 14,71% | 12,31% |

# 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



82,32%

Bottom2Box



17,68%

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. Quase um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

*Nota: 168 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 42% da amostra.*

*Base: 232 beneficiários*

*Margem de erro: 6,4%*

*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?

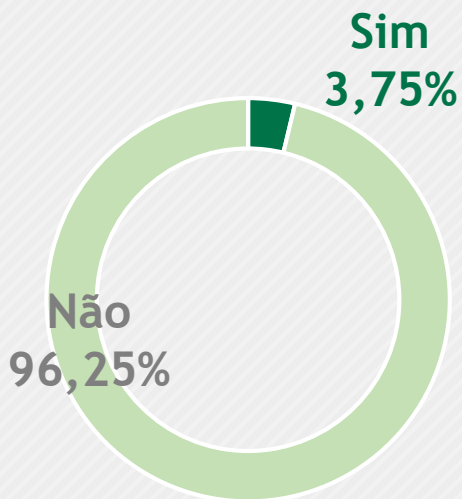
|                     |        | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|---------------------|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|                     | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Sempre              | 68,10% | 67,49% | 72,41% | 69,09%    | 67,21%   | 60,00%       | 66,67%     | 76,62%     |
| A maioria das vezes | 14,22% | 14,78% | 10,34% | 11,82%    | 16,39%   | 13,85%       | 16,67%     | 11,69%     |
| Às vezes            | 14,22% | 13,79% | 17,24% | 13,64%    | 14,75%   | 20,00%       | 13,33%     | 10,39%     |
| Nunca               | 3,46%  | 3,94%  | 0,00%  | 5,45%     | 1,64%    | 6,15%        | 3,33%      | 1,30%      |
| Base                | 232    | 203    | 29     | 110       | 122      | 65           | 90         | 77         |

|                                                                                                |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box     | 82,32% | 82,27% | 82,75% | 80,91% | 83,60% | 73,85% | 83,34% | 88,31% |
| Bottom2Box  | 17,68% | 17,73% | 17,24% | 19,09% | 16,39% | 26,15% | 16,66% | 11,69% |

# 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 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: 4,8%  
Nível de confiança: 95%

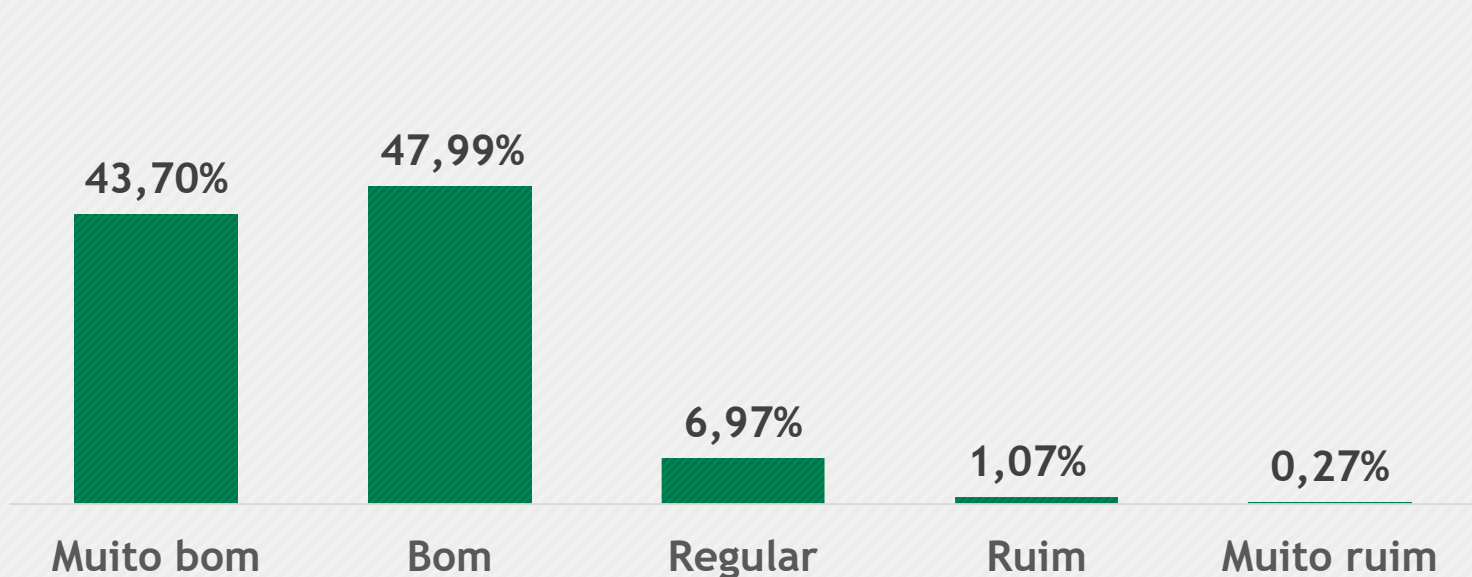
|      | Plano  |        | Gênero    |          |
|------|--------|--------|-----------|----------|
|      | PJ     | PF     | Masculino | Feminino |
| Sim  | 3,77%  | 3,64%  | 3,89%     | 3,64%    |
| Não  | 96,23% | 96,36% | 96,11%    | 96,36%   |
| Base | 345    | 55     | 180       | 220      |

|      | Faixa Etária |            |            |
|------|--------------|------------|------------|
|      | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Sim  | 2,80%        | 4,20%      | 4,00%      |
| Não  | 97,20%       | 95,80%     | 96,00%     |
| Base | 107          | 143        | 150        |

# 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**  
  
91,69%

**Bottom2Box**  
  
1,34%

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

Nota: 27 entrevistados não avaliaram, o que representa 7% da amostra.

Base: 373 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)?

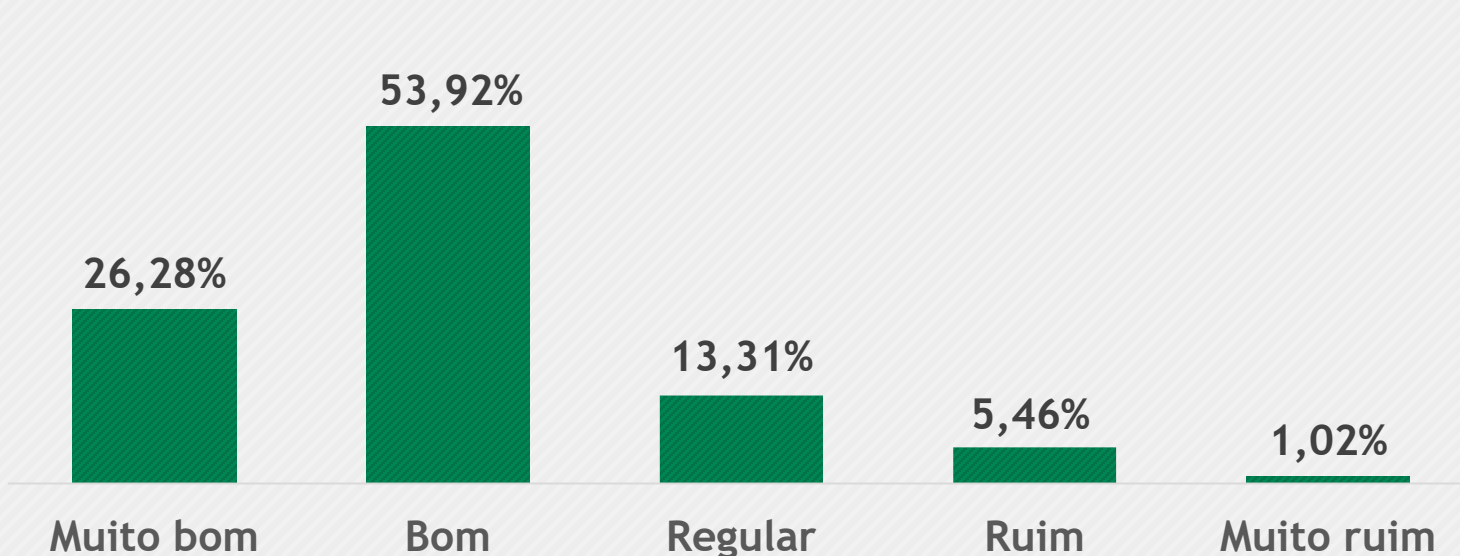
|            |        | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|------------|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|            | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Muito Bom  | 43,70% | 43,79% | 43,14% | 42,33%    | 44,76%   | 40,40%       | 39,26%     | 50,36%     |
| Bom        | 47,99% | 46,89% | 54,90% | 48,47%    | 47,62%   | 50,51%       | 48,15%     | 46,04%     |
| Regular    | 6,97%  | 7,76%  | 1,96%  | 6,75%     | 7,14%    | 8,08%        | 10,37%     | 2,88%      |
| Ruim       | 1,07%  | 1,24%  | 0,00%  | 1,84%     | 0,48%    | 1,01%        | 1,48%      | 0,72%      |
| Muito Ruim | 0,27%  | 0,31%  | 0,00%  | 0,61%     | 0,00%    | 0,00%        | 0,74%      | 0,00%      |
| Base       | 373    | 322    | 51     | 163       | 210      | 99           | 135        | 139        |

|            |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box    | 91,69% | 90,68% | 98,04% | 90,80% | 92,38% | 90,91% | 87,41% | 96,40% |
| Bottom2Box | 1,34%  | 1,55%  | 0,00%  | 2,45%  | 0,48%  | 1,01%  | 2,22%  | 0,72%  |

# 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**  
  
80,20%

**Bottom2Box**  
  
6,48%

Pouco mais de 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: 107 entrevistados não avaliaram, o que representa 27% da amostra.  
Base: 293 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  | 26,28% | 25,78% | 29,73% | 28,89%    | 24,05%   | 23,86%       | 20,37%     | 35,05%     |
| Bom        | 53,92% | 53,91% | 54,05% | 55,56%    | 52,53%   | 53,41%       | 55,56%     | 52,58%     |
| Regular    | 13,31% | 14,06% | 8,11%  | 11,11%    | 15,19%   | 18,18%       | 12,04%     | 10,31%     |
| Ruim       | 5,46%  | 5,08%  | 8,11%  | 2,96%     | 7,59%    | 4,55%        | 10,19%     | 1,03%      |
| Muito Ruim | 1,02%  | 1,17%  | 0,00%  | 1,48%     | 0,63%    | 0,00%        | 1,85%      | 1,03%      |
| Base       | 293    | 256    | 37     | 135       | 158      | 88           | 108        | 97         |

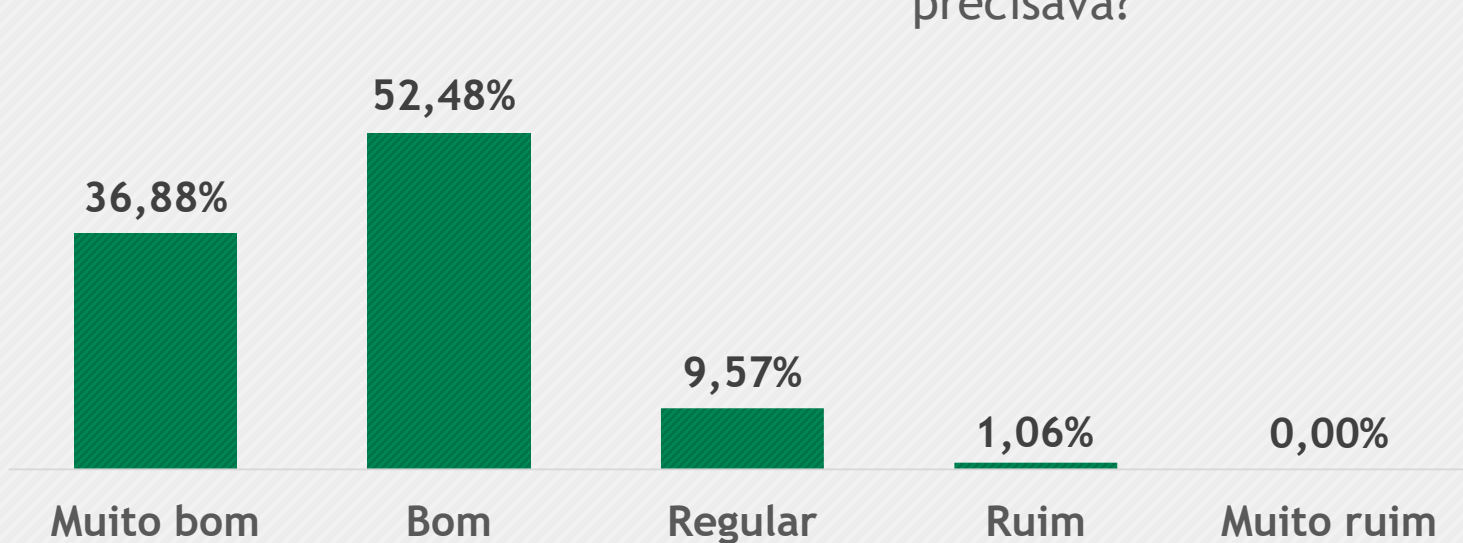
|            |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box    | 80,20% | 79,69% | 83,78% | 84,45% | 76,58% | 77,27% | 75,93% | 87,63% |
| Bottom2Box | 6,48%  | 6,25%  | 8,11%  | 4,44%  | 8,22%  | 4,55%  | 12,04% | 2,06%  |

# CANAIS DE ATENDIMENTO

# 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**  
  
89,36%

**Bottom2Box**  
  
1,06%

Mais de um quarto 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: 118 entrevistados não avaliaram, o que representa 29,5% da amostra.*

*Base: 282 beneficiários*

*Margem de erro: 5,8%*

*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?

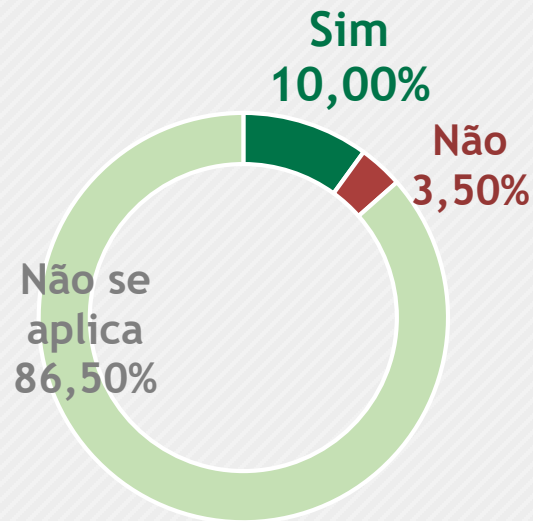
|            |        | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|------------|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|            | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Muito Bom  | 36,88% | 37,92% | 30,95% | 38,46%    | 35,76%   | 36,00%       | 34,00%     | 40,19%     |
| Bom        | 52,48% | 50,42% | 64,29% | 51,28%    | 53,33%   | 48,00%       | 54,00%     | 54,21%     |
| Regular    | 9,57%  | 10,42% | 4,76%  | 8,55%     | 10,30%   | 14,67%       | 10,00%     | 5,61%      |
| Ruim       | 1,06%  | 1,25%  | 0,00%  | 1,71%     | 0,61%    | 1,33%        | 2,00%      | 0,00%      |
| Muito Ruim | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%    | 0,00%        | 0,00%      | 0,00%      |
| Base       | 282    | 240    | 42     | 117       | 165      | 75           | 100        | 107        |

|                                                                                                |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box     | 89,36% | 88,34% | 95,24% | 89,74% | 89,09% | 84,00% | 88,00% | 94,40% |
| Bottom2Box  | 1,06%  | 1,25%  | 0,00%  | 1,71%  | 0,61%  | 1,33%  | 2,00%  | 0,00%  |

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



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

|               | Plano  |        | Gênero    |          |
|---------------|--------|--------|-----------|----------|
|               | PJ     | PF     | Masculino | Feminino |
| Sim           | 9,57%  | 12,73% | 10,56%    | 9,55%    |
| Não           | 3,19%  | 5,45%  | 1,11%     | 5,45%    |
| Não se aplica | 87,25% | 81,82% | 88,33%    | 85,00%   |
| Base          | 345    | 55     | 180       | 220      |

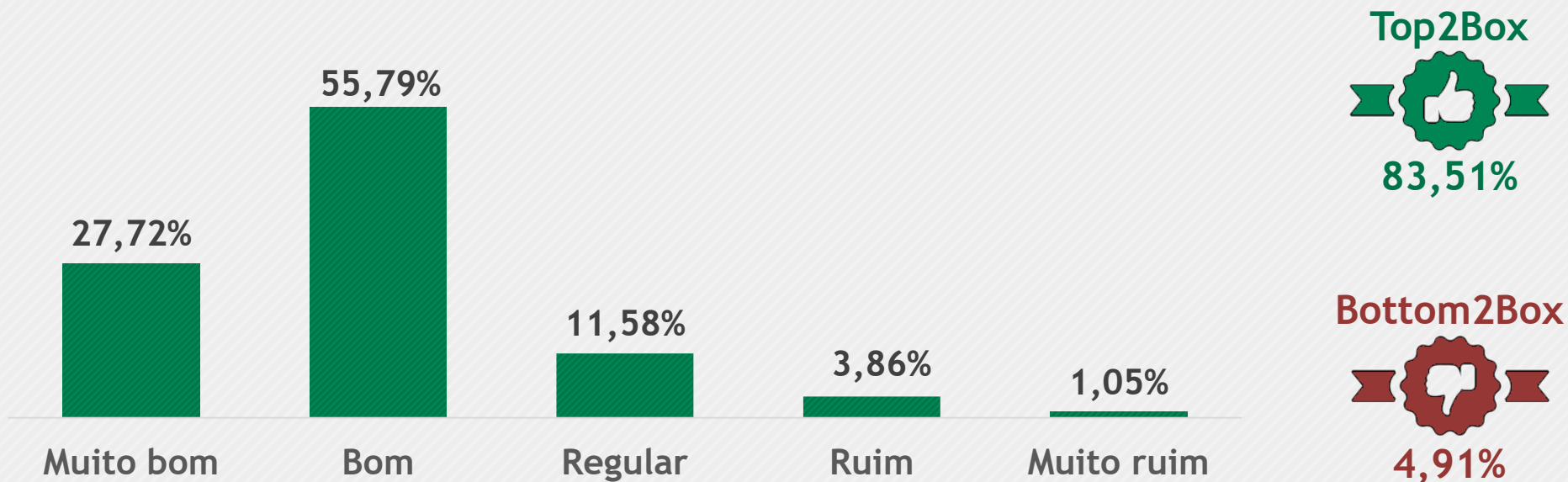
|               | Faixa Etária |            |            |
|---------------|--------------|------------|------------|
|               | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Sim           | 10,28%       | 9,09%      | 10,67%     |
| Não           | 2,80%        | 4,20%      | 3,33%      |
| Não se aplica | 86,92%       | 86,71%     | 86,00%     |
| Base          | 107          | 143        | 150        |

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?



Pouco menos de 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: 115 entrevistados não avaliaram, o que representa 29% da amostra.*

*Base: 285 beneficiários*

*Margem de erro: 5,7%*

*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  | 27,72% | 27,53% | 28,95% | 28,35%    | 27,22%   | 34,62%       | 19,42%     | 30,77%     |
| Bom        | 55,79% | 55,47% | 57,89% | 51,97%    | 58,86%   | 46,15%       | 60,19%     | 58,65%     |
| Regular    | 11,58% | 12,15% | 7,89%  | 15,75%    | 8,23%    | 10,26%       | 16,50%     | 7,69%      |
| Ruim       | 3,86%  | 3,64%  | 5,26%  | 3,15%     | 4,43%    | 6,41%        | 3,88%      | 1,92%      |
| Muito Ruim | 1,05%  | 1,21%  | 0,00%  | 0,79%     | 1,27%    | 2,56%        | 0,00%      | 0,96%      |
| Base       | 285    | 247    | 38     | 127       | 158      | 78           | 103        | 104        |

|            |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box    | 83,51% | 83,00% | 86,84% | 80,32% | 86,08% | 80,77% | 79,61% | 89,42% |
| Bottom2Box | 4,91%  | 4,85%  | 5,26%  | 3,94%  | 5,70%  | 8,97%  | 3,88%  | 2,88%  |

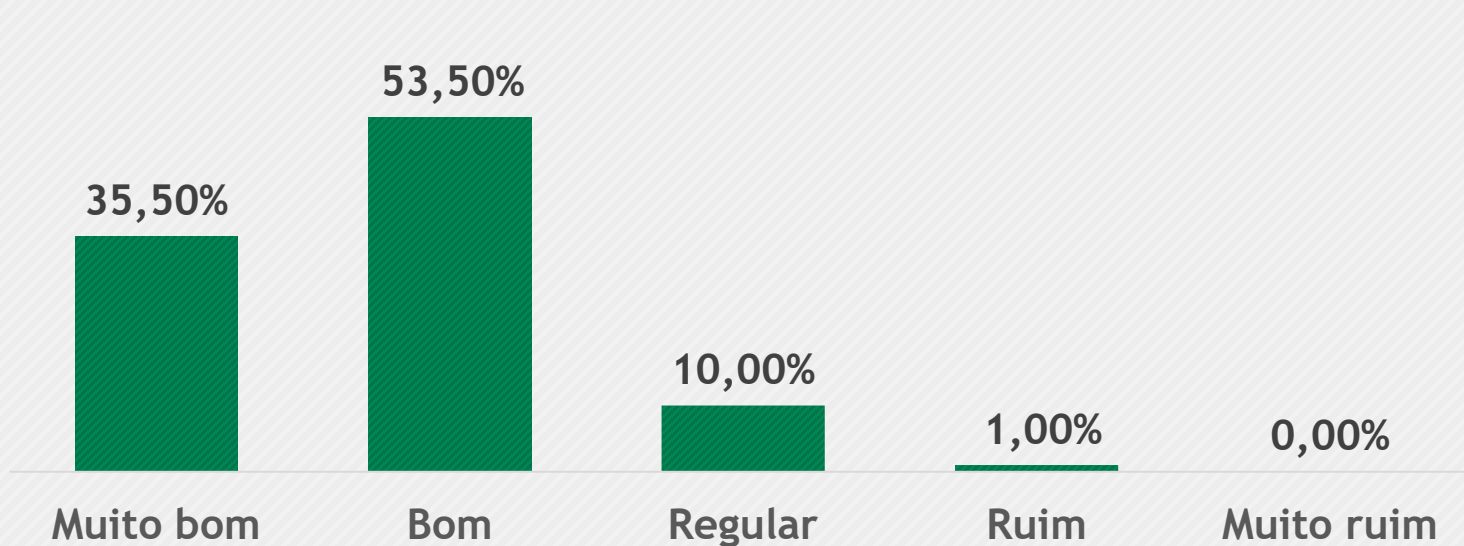
# AVALIAÇÃO GERAL



# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



**Top2Box**  
  
89,00%

**Bottom2Box**  
  
1,00%

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



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

# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

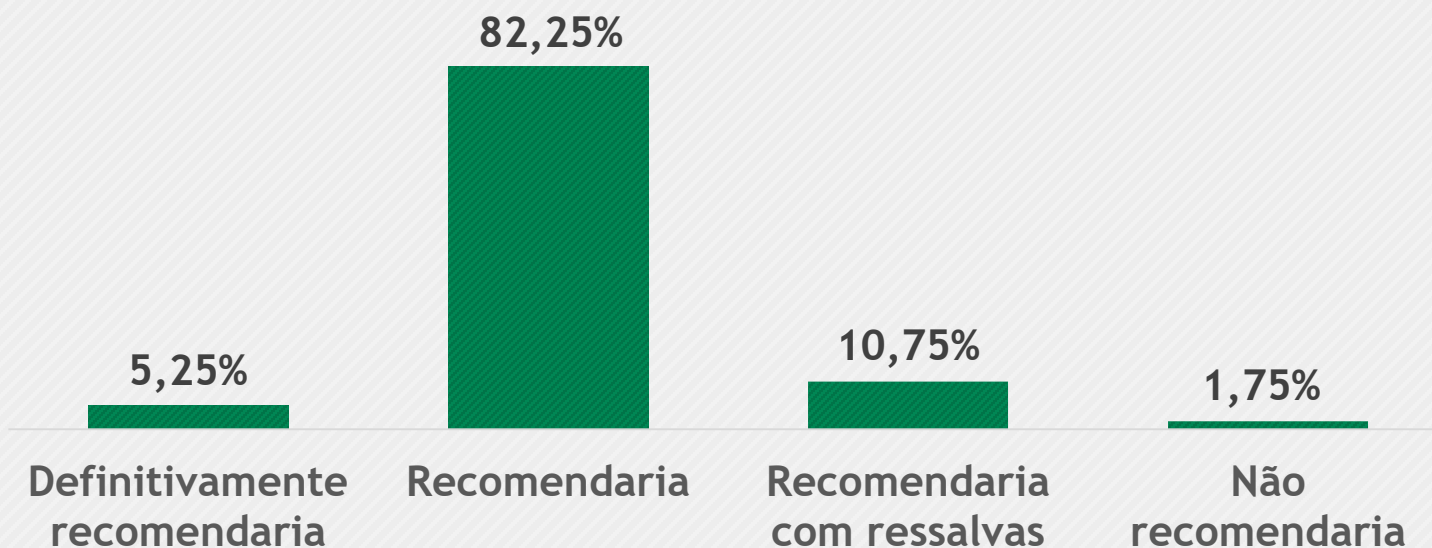
|            |        | Plano  |        | Gênero    |          | Faixa Etária |            |            |
|------------|--------|--------|--------|-----------|----------|--------------|------------|------------|
|            | Total  | PJ     | PF     | Masculino | Feminino | Até 34       | De 35 a 50 | Mais de 50 |
| Muito Bom  | 35,50% | 35,36% | 36,36% | 32,78%    | 37,73%   | 39,25%       | 30,77%     | 37,33%     |
| Bom        | 53,50% | 53,04% | 56,36% | 57,22%    | 50,45%   | 46,73%       | 56,64%     | 55,33%     |
| Regular    | 10,00% | 10,43% | 7,27%  | 8,33%     | 11,36%   | 14,02%       | 9,79%      | 7,33%      |
| Ruim       | 1,00%  | 1,16%  | 0,00%  | 1,67%     | 0,45%    | 0,00%        | 2,80%      | 0,00%      |
| Muito Ruim | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%    | 0,00%        | 0,00%      | 0,00%      |
| Base       | 400    | 345    | 55     | 180       | 220      | 107          | 143        | 150        |

|                                                                                                |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Top2Box     | 89,00% | 88,40% | 92,72% | 90,00% | 88,18% | 85,98% | 87,41% | 92,66% |
| Bottom2Box  | 1,00%  | 1,16%  | 0,00%  | 1,67%  | 0,45%  | 0,00%  | 2,80%  | 0,00%  |

# AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria\*



87,50%

Não recomendaria



1,75%

A maioria dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Mococa.  
Um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação  
e apenas 1,75% 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%  | 6,09%  | 0,00%  | 5,56%     | 5,00%    | 8,41%        | 4,20%      | 4,00%      |
| Recomendaria                 | 82,25% | 81,16% | 89,09% | 80,56%    | 83,64%   | 79,44%       | 80,42%     | 86,00%     |
| Recomendaria com ressalvas   | 10,75% | 11,30% | 7,27%  | 12,22%    | 9,55%    | 11,21%       | 13,99%     | 7,33%      |
| Não recomendaria             | 1,75%  | 1,45%  | 3,64%  | 1,67%     | 1,82%    | 0,93%        | 1,40%      | 2,67%      |
| Base                         | 400    | 345    | 55     | 180       | 220      | 107          | 143        | 150        |

# ESTATÍSTICAS

# ESTATÍSTICAS

|                                                                      | Base | Média | Desvio Padrão | Erro Padrão | Limite Inferior | Limite Superior |
|----------------------------------------------------------------------|------|-------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|
| Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde                      | 370  | 3,56  | 0,74          | 0,04        | 3,48            | 3,63            |
| Frequência de atendimento de atenção imediata                        | 232  | 3,47  | 0,86          | 0,06        | 3,36            | 3,58            |
| Atenção em saúde recebida                                            | 373  | 4,34  | 0,68          | 0,04        | 4,27            | 4,41            |
| Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados | 293  | 3,99  | 0,84          | 0,05        | 3,89            | 4,09            |
| Atendimento, considerando o acesso as informações                    | 282  | 4,25  | 0,67          | 0,04        | 4,17            | 4,33            |
| Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde           | 285  | 4,05  | 0,80          | 0,05        | 3,96            | 4,15            |
| Avaliação do Plano                                                   | 400  | 4,24  | 0,66          | 0,03        | 4,17            | 4,30            |
| Recomendação                                                         | 400  | 2,91  | 0,47          | 0,02        | 2,86            | 2,96            |

*\*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



## Conclusões

### ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Mococa. 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 85,40%, considerando as respostas válidas.

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. Quase um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 82,32%, 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 91,69%, baseando-se nas respostas válidas.

Pouco mais de um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 80,20%, com base nas respostas válidas.



## Conclusões

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Pouco mais de um quarto dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Unimed Mococa 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 89,36%, 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 de forma positiva pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 83,51%, 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 Mococa como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 10,00% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,00% das respostas. O Top2Box obtido foi de 89,00%.

87,50% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Mococa, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,75% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

41 3092-7505

