

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

IDSS

SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	09
04	ATENÇÃO À SAÚDE	12
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	22
06	AVALIAÇÃO GERAL	28
07	ESTATÍSTICAS	33
08	CONCLUSÕES	35

Introdução





INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Bebedouro 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 Bebedouro com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Bebedouro, com 18 anos ou mais.

Capítulo II

Metodología





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:

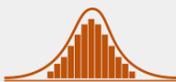
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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 33.653 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 16/08/2019 a 28/08/2019.



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 33.653 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Bebedouro, foram abordados no total 4.052 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	414
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	86
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	55
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	3.497
Taxa de respondentes	10%

Em relação ao item (i), 14 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.



METODOLOGIA



CONDUÇÃO DA PESQUISA

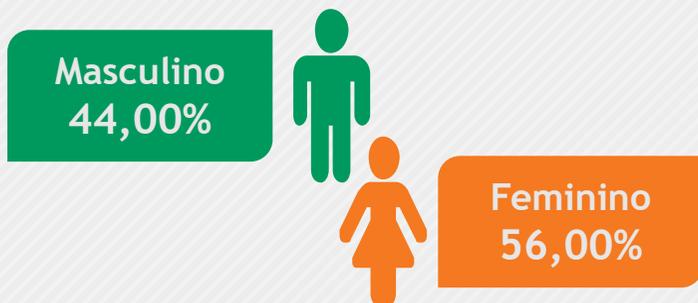
- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa, gerando o CCO - Código de Controle Operacional.

Perfil da Amostra



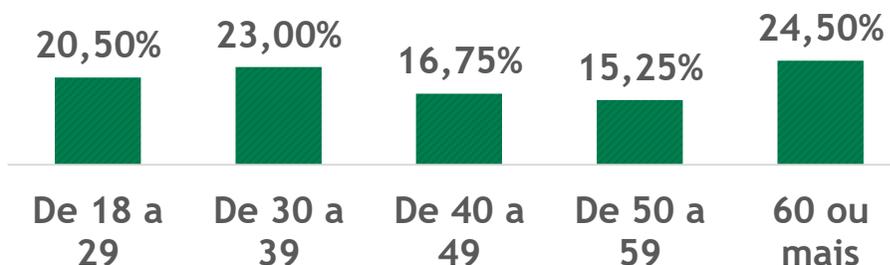
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

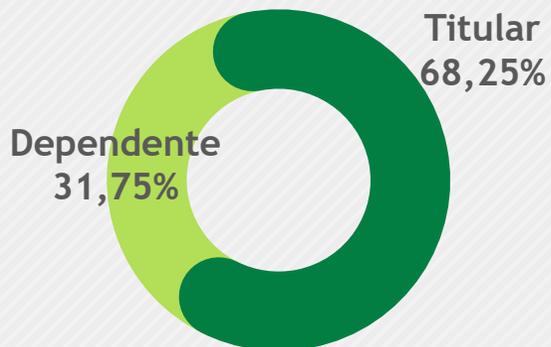


FAIXA ETÁRIA

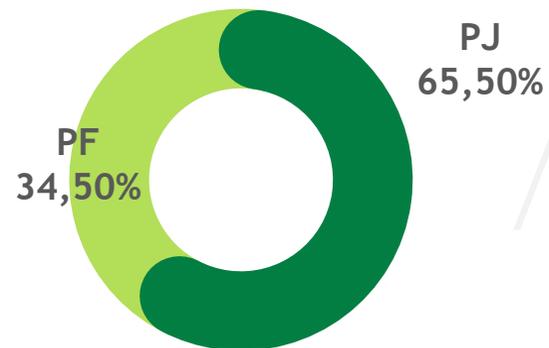
Idade Média
46 anos



PERFIL



PLANO

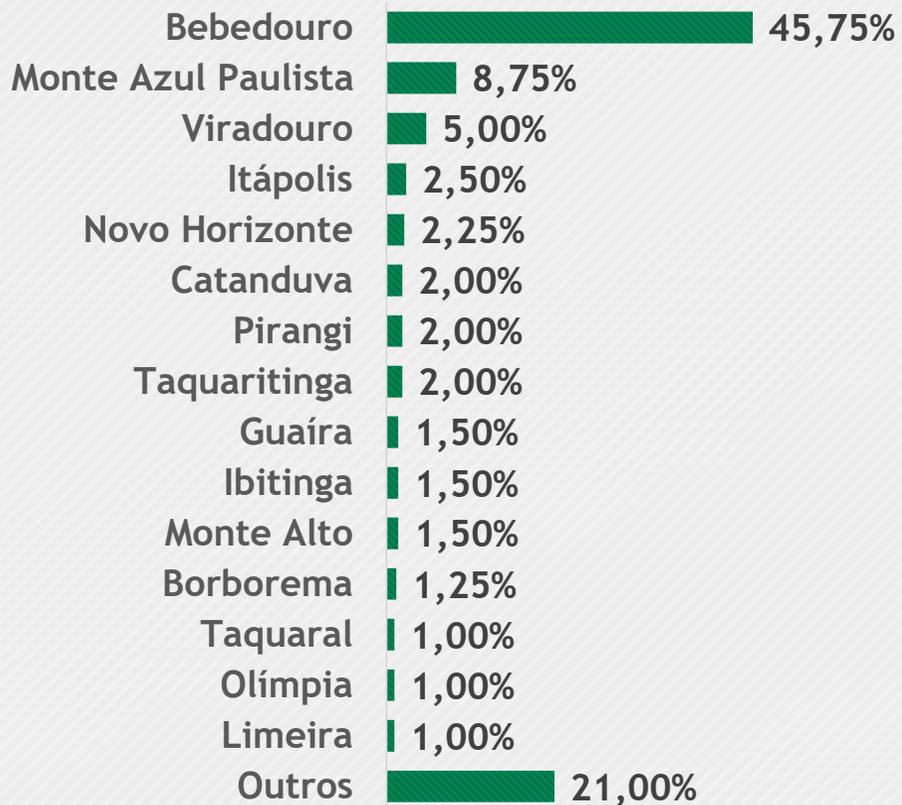


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



MANIFESTAÇÃO



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

Capítulo IV

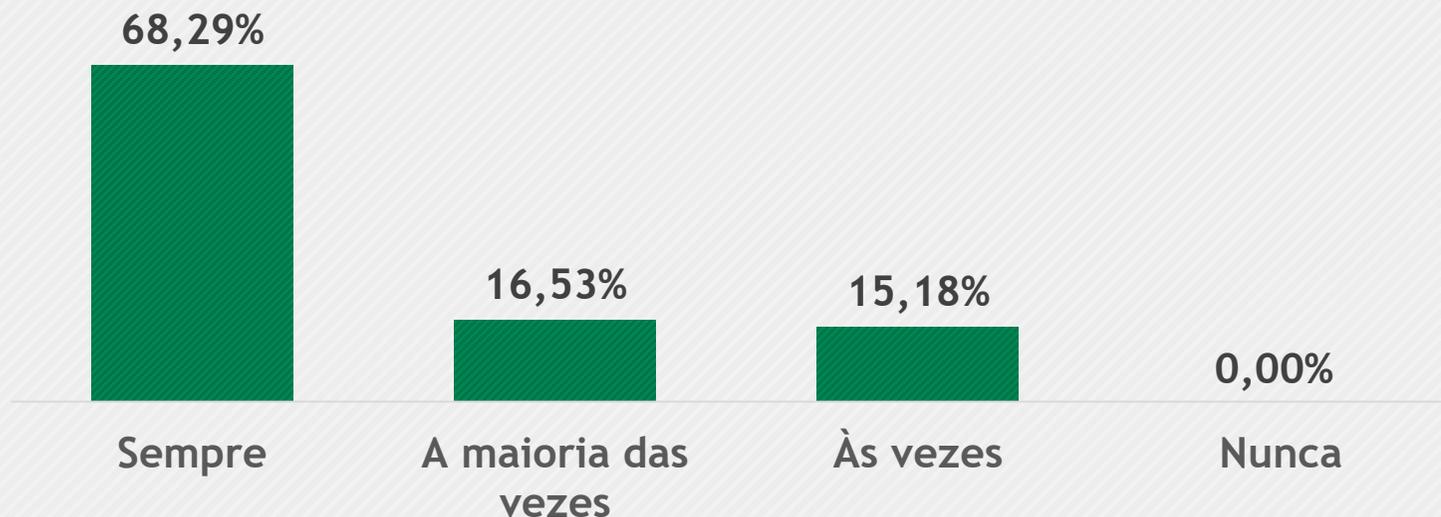
Atenção à Saúde



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



84,82%

Bottom2Box



15,18%

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

Nota: 31 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 8% da amostra.
Base: 369 beneficiários
Margem de erro: 5,1%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



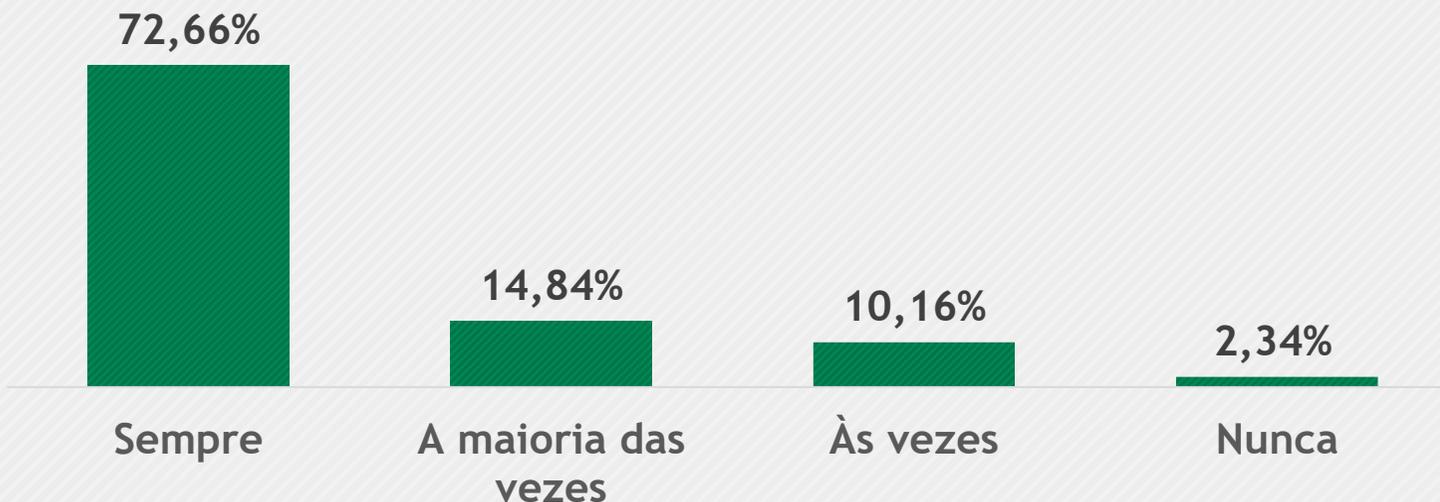
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Sempre	68,29%	70,20%	64,52%	70,81%	66,35%	69,05%	62,50%	71,43%
A maioria das vezes	16,53%	15,92%	17,74%	13,04%	19,23%	11,90%	23,96%	15,65%
Às vezes	15,18%	13,88%	17,74%	16,15%	14,42%	19,05%	13,54%	12,93%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	369	245	124	161	208	126	96	147
Top2Box 	84,82%	86,12%	82,26%	83,85%	85,58%	80,95%	86,46%	87,08%
Bottom2Box 	15,18%	13,88%	17,74%	16,15%	14,42%	19,05%	13,54%	12,93%

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



87,50%

Bottom2Box



12,50%

Pouco mais de um terço 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. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional.

Nota: 144 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 36% da amostra.

Base: 256 beneficiários

Margem de erro: 6,1%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



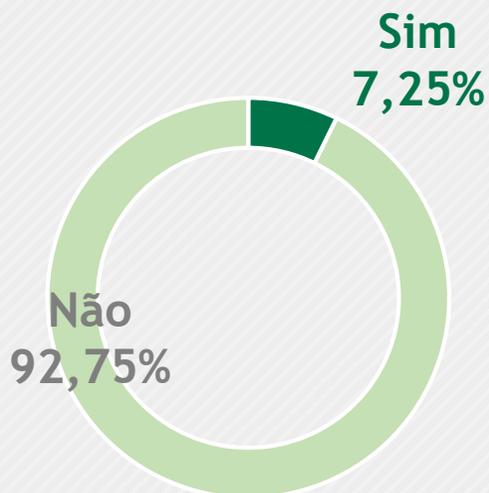
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Sempre	72,66%	76,25%	66,67%	77,98%	68,71%	74,42%	76,47%	68,63%
A maioria das vezes	14,84%	14,38%	15,63%	11,93%	17,01%	10,47%	14,71%	18,63%
Às vezes	10,16%	7,50%	14,58%	6,42%	12,93%	10,47%	8,82%	10,78%
Nunca	2,34%	1,88%	3,13%	3,67%	1,36%	4,65%	0,00%	1,96%
<i>Base</i>	256	160	96	109	147	86	68	102
Top2Box 	87,50%	90,63%	82,30%	89,91%	85,72%	84,89%	91,18%	87,26%
Bottom2Box 	12,50%	9,38%	17,71%	10,09%	14,29%	15,12%	8,82%	12,74%

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	6,11%	9,42%	8,52%	6,25%
Não	93,89%	90,58%	91,48%	93,75%
Base	262	138	176	224

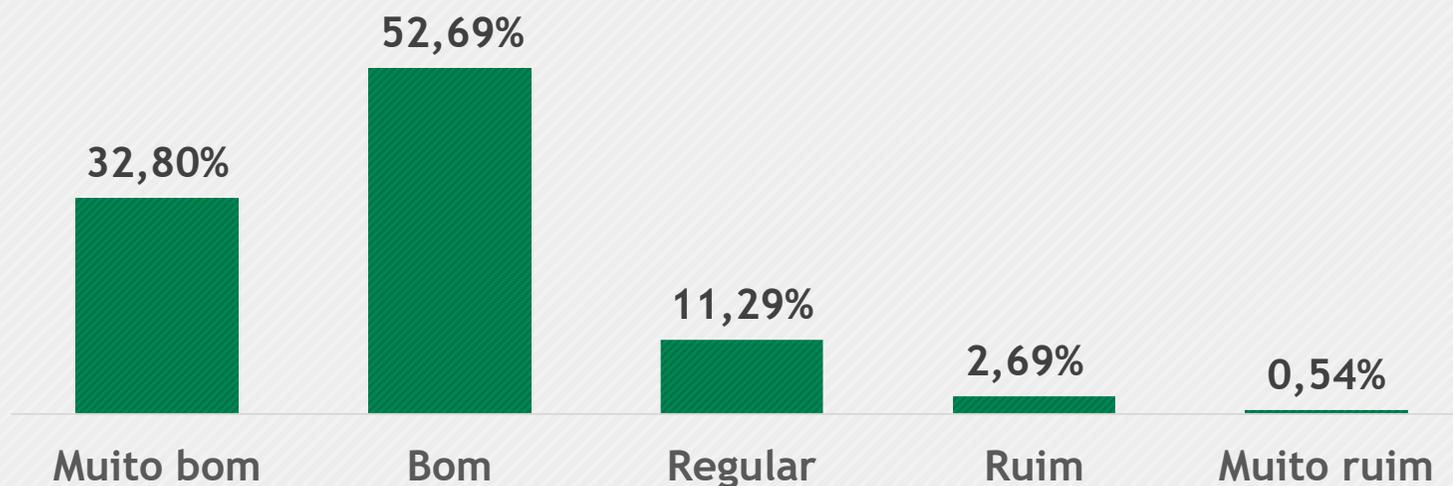
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Sim	8,15%	3,77%	8,81%
Não	91,85%	96,23%	91,19%
Base	135	106	159

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,9%
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



85,49%

Bottom2Box



3,23%

A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.
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: 5,1%

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)?

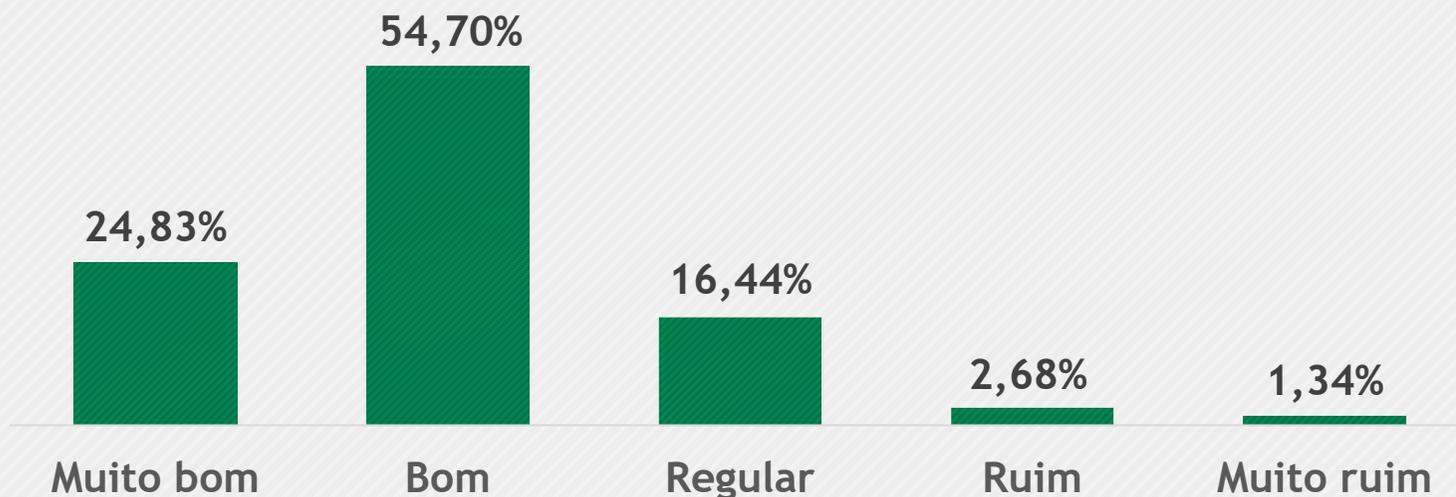
	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	32,80%	37,60%	23,85%	33,94%	31,88%	30,47%	26,53%	39,04%
Bom	52,69%	51,65%	54,62%	55,15%	50,72%	55,47%	58,16%	46,58%
Regular	11,29%	8,26%	16,92%	9,09%	13,04%	10,94%	12,24%	10,96%
Ruim	2,69%	2,07%	3,85%	1,82%	3,38%	3,13%	2,04%	2,74%
Muito Ruim	0,54%	0,41%	0,77%	0,00%	0,97%	0,00%	1,02%	0,68%
<i>Base</i>	372	242	130	165	207	128	98	146

Top2Box	85,49%	89,25%	78,47%	89,09%	82,60%	85,94%	84,69%	85,62%
Bottom2Box	3,23%	2,48%	4,62%	1,82%	4,35%	3,13%	3,06%	3,42%

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



79,53%

Bottom2Box



4,02%

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: 5,7%
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)?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	24,83%	27,92%	18,81%	24,82%	24,84%	27,68%	17,50%	27,36%
Bom	54,70%	52,28%	59,41%	54,61%	54,78%	48,21%	61,25%	56,60%
Regular	16,44%	14,72%	19,80%	16,31%	16,56%	18,75%	17,50%	13,21%
Ruim	2,68%	3,05%	1,98%	2,84%	2,55%	2,68%	2,50%	2,83%
Muito Ruim	1,34%	2,03%	0,00%	1,42%	1,27%	2,68%	1,25%	0,00%
<i>Base</i>	298	197	101	141	157	112	80	106

Top2Box 	79,53%	80,20%	78,22%	79,43%	79,62%	75,89%	78,75%	83,96%
Bottom2Box 	4,02%	5,08%	1,98%	4,26%	3,82%	5,36%	3,75%	2,83%

Capítulo IV

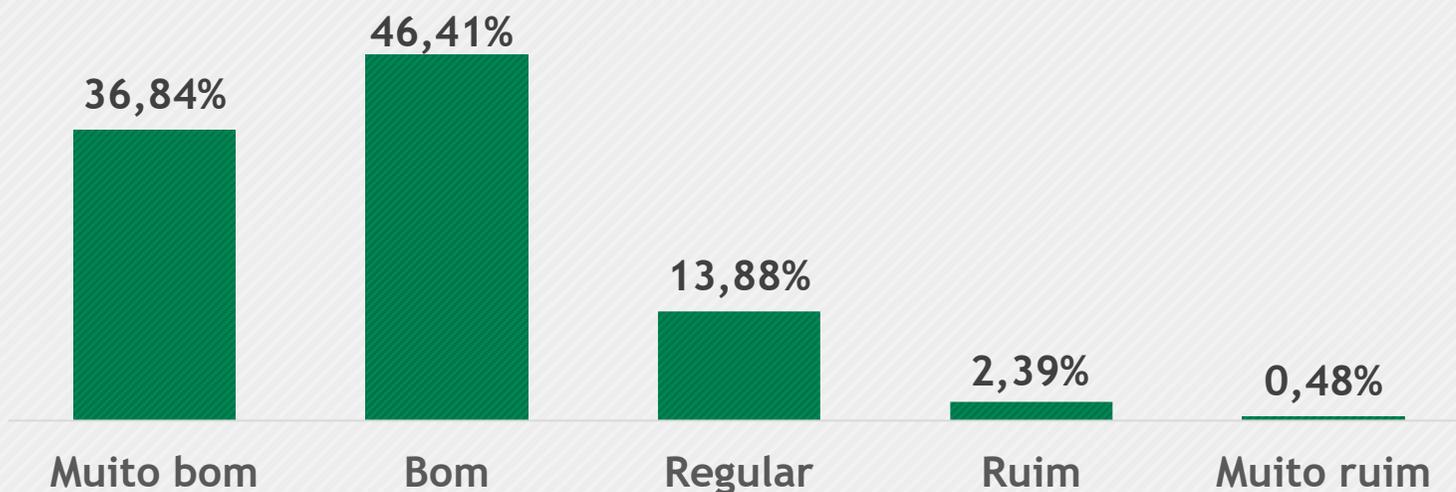
Canais de Atendimento



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



83,25%

Bottom2Box



2,87%

Quase a metade dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom e pouco mais de um décimo como Regular.

Nota: 191 entrevistados não avaliaram, o que representa 48% da amostra.

Base: 209 beneficiários

Margem de erro: 6,8%

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?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	36,84%	45,26%	20,83%	35,16%	38,14%	30,16%	36,00%	41,67%
Bom	46,41%	40,15%	58,33%	52,75%	41,53%	47,62%	44,00%	46,88%
Regular	13,88%	10,95%	19,44%	8,79%	17,80%	17,46%	18,00%	9,38%
Ruim	2,39%	2,92%	1,39%	2,20%	2,54%	3,17%	2,00%	2,08%
Muito Ruim	0,48%	0,73%	0,00%	1,10%	0,00%	1,59%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	209	137	72	91	118	63	50	96

Top2Box	83,25%	85,41%	79,16%	87,91%	79,67%	77,78%	80,00%	88,55%
Bottom2Box	2,87%	3,65%	1,39%	3,30%	2,54%	4,76%	2,00%	2,08%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



14% dos entrevistados registraram reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	9,16%	8,70%	7,39%	10,27%
Não	4,20%	6,52%	2,84%	6,70%
Não se aplica	86,64%	84,78%	89,77%	83,04%
<i>Base</i>	262	138	176	224

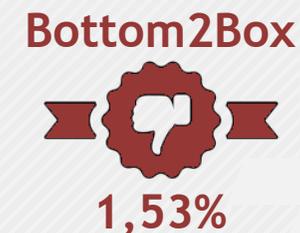
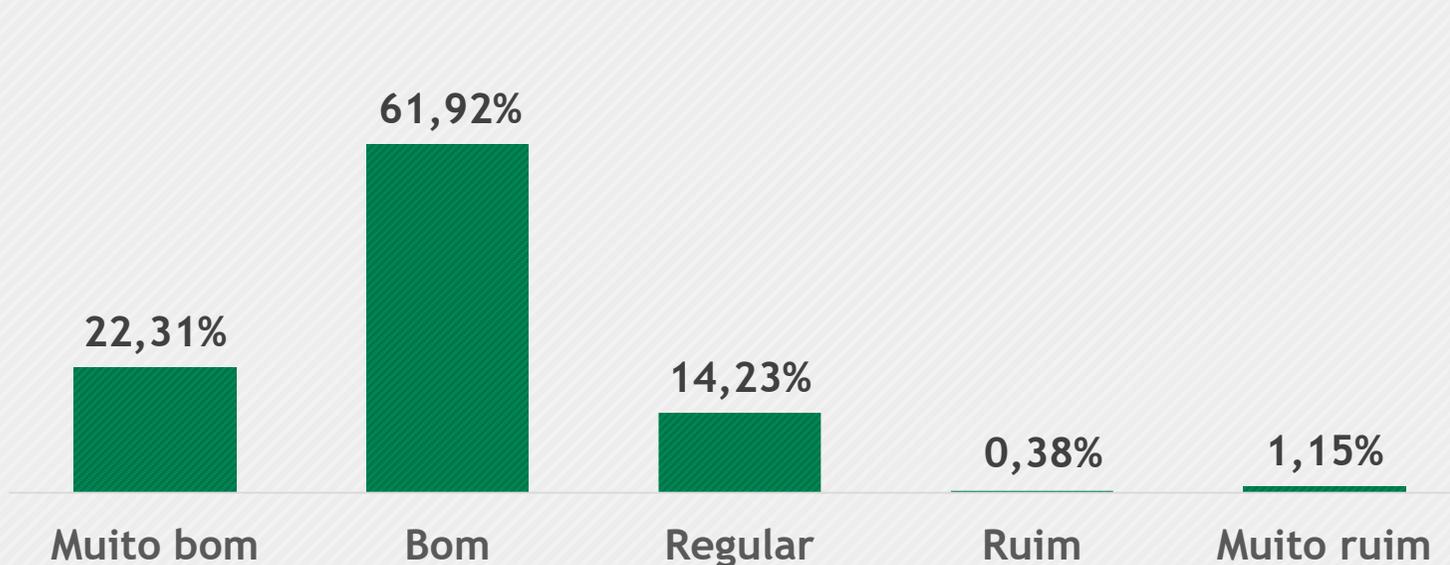
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Sim	7,41%	8,49%	10,69%
Não	5,19%	8,49%	2,52%
Não se aplica	87,41%	83,02%	86,79%
<i>Base</i>	135	106	159

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. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos.

Nota: 140 entrevistados não avaliaram, o que representa 35% da amostra.

Base: 260 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?

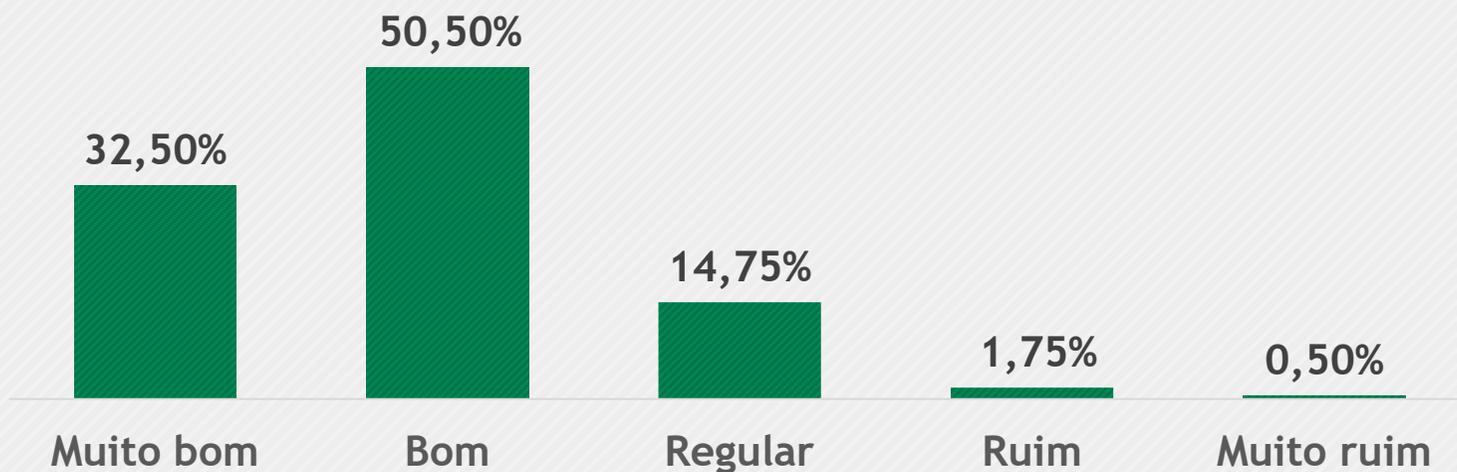
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	22,31%	22,94%	21,11%	23,97%	20,86%	16,28%	16,67%	29,82%
Bom	61,92%	62,35%	61,11%	61,16%	62,59%	61,63%	68,33%	58,77%
Regular	14,23%	12,94%	16,67%	13,22%	15,11%	20,93%	11,67%	10,53%
Ruim	0,38%	0,59%	0,00%	0,83%	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%
Muito Ruim	1,15%	1,18%	1,11%	0,83%	1,44%	1,16%	1,67%	0,88%
<i>Base</i>	260	170	90	121	139	86	60	114

Top2Box	84,23%	85,29%	82,22%	85,13%	83,45%	77,91%	85,00%	88,59%
Bottom2Box	1,53%	1,77%	1,11%	1,66%	1,44%	1,16%	3,34%	0,88%

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



83,00%

Bottom2Box



2,25%

A satisfação com o plano da Unimed Bebedouro é elevada. 83% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Operadora.

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

AValiação GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

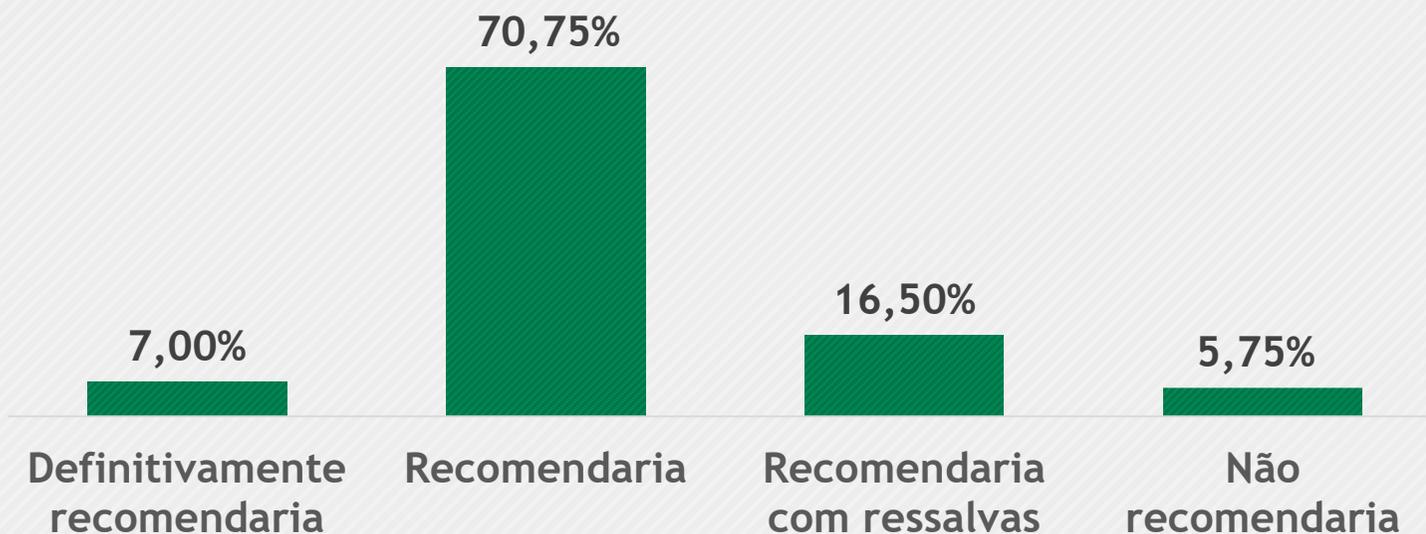
	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	32,50%	36,64%	24,64%	32,39%	32,59%	32,59%	32,08%	32,70%
Bom	50,50%	50,38%	50,72%	52,84%	48,66%	48,89%	50,94%	51,57%
Regular	14,75%	11,45%	21,01%	13,64%	15,63%	17,04%	14,15%	13,21%
Ruim	1,75%	0,76%	3,62%	1,14%	2,23%	1,48%	0,94%	2,52%
Muito Ruim	0,50%	0,76%	0,00%	0,00%	0,89%	0,00%	1,89%	0,00%
<i>Base</i>	400	262	138	176	224	135	106	159

Top2Box	83,00%	87,02%	75,36%	85,23%	81,25%	81,48%	83,02%	84,27%
Bottom2Box	2,25%	1,52%	3,62%	1,14%	3,12%	1,48%	2,83%	2,52%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



77,75%

Não recomendaria



5,75%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Bebedouro, 16,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 5,75% não o recomendariam.

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 49	50 ou mais
Definitivamente recomendaria	7,00%	8,02%	5,07%	7,95%	6,25%	10,37%	7,55%	3,77%
Recomendaria	70,75%	72,14%	68,12%	72,73%	69,20%	65,19%	74,53%	72,96%
Recomendaria com ressalvas	16,50%	16,03%	17,39%	15,91%	16,96%	20,74%	13,21%	15,09%
Não recomendaria	5,75%	3,82%	9,42%	3,41%	7,59%	3,70%	4,72%	8,18%
<i>Base</i>	400	262	138	176	224	135	106	159

Capítulo VI

Estadísticas



ESTATÍSTICAS

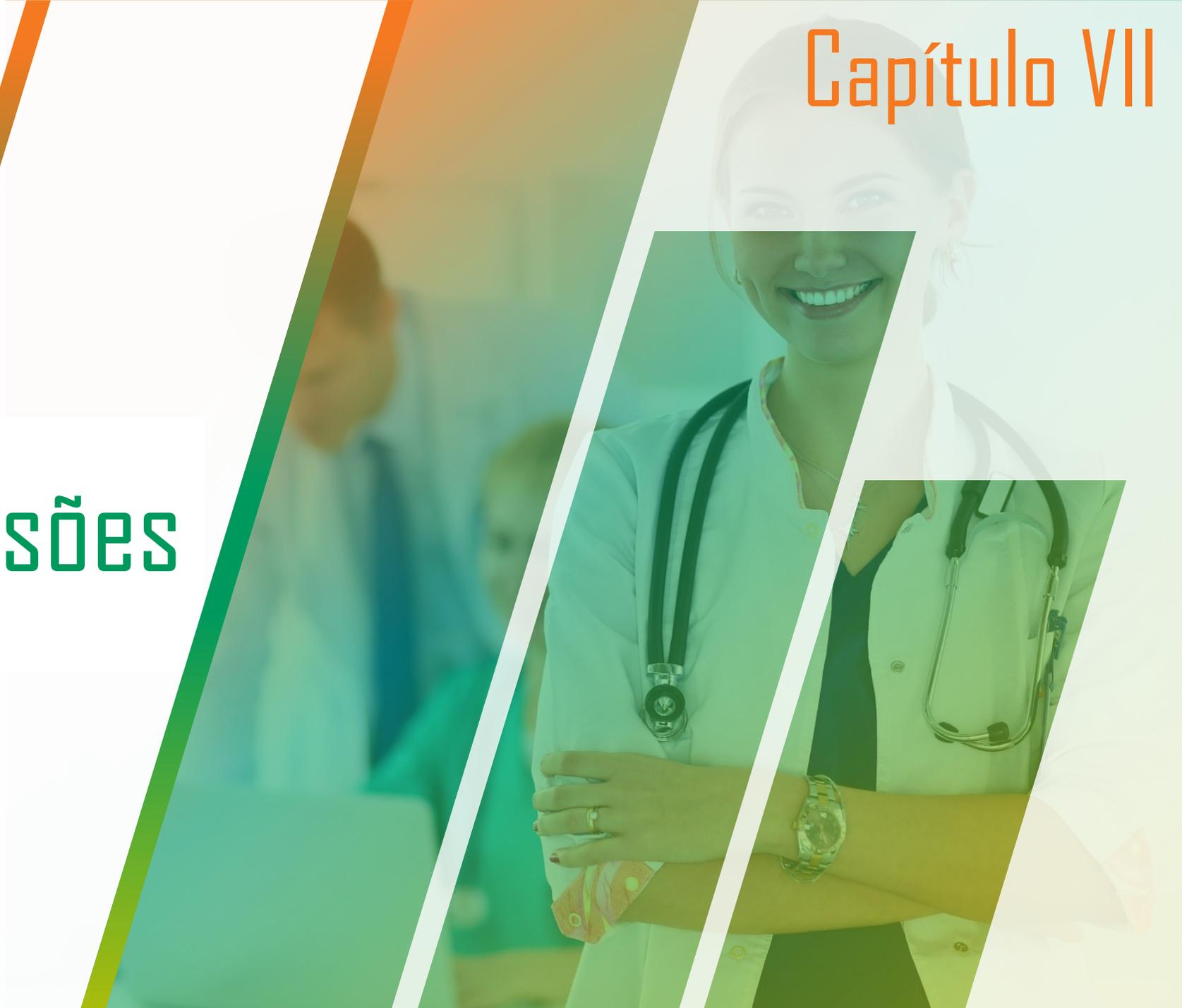
	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	369	3,53	0,74	0,04	3,46	3,61
Frequência de atendimento de atenção imediata	256	3,58	0,77	0,05	3,48	3,67
Atenção em saúde recebida	372	4,15	0,76	0,04	4,07	4,22
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	298	3,99	0,80	0,05	3,90	4,08
Atendimento, considerando o acesso as informações	209	4,17	0,79	0,05	4,06	4,27
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	260	4,04	0,70	0,04	3,95	4,12
Avaliação do Plano	400	4,13	0,76	0,04	4,05	4,20
Recomendação	400	2,79	0,65	0,03	2,73	2,85

**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.

Capítulo VII

Conclusões





Conclusões

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Bebedouro. 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 84,82%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um terço 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. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 87,50%, 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 alta. O Top2Box obtido foi de 85,49%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 79,53%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Quase a metade dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Unimed Bebedouro nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 83,25%, 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.

Pouco mais de um terço não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 84,23%, considerando as respostas válidas.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A satisfação com o plano da Unimed Bebedouro é alta.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 14,75% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,25% das respostas. O Top2Box obtido foi de 83,00%.

77,75% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Bebedouro, 16,50% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 5,75% não o recomendariam.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

