



# Pesquisa de Satisfação Beneficiários

R N 277



**Unimed**   
Bebedouro

# SUMÁRIO

<b>01</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>03</b>
<b>02</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>05</b>
<b>03</b>	<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	<b>07</b>
<b>04</b>	<b>SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS</b>	<b>11</b>
<b>05</b>	<b>CONCLUSÕES</b>	<b>24</b>

# Capítulo I

## 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 Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, tem como propósito avaliar as expectativas e a satisfação e os serviços prestados, em atendimento aos requisitos da RN 277.

As informações obtidas por meio da pesquisa possibilitam detectar tendências, problemas e oportunidades de melhorias, a fim de oferecer serviços que atendam às necessidades atuais e futuras dos beneficiários da UNIMED.



### 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.

### INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

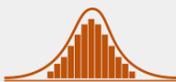
**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**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.

## Perfil da Amostra



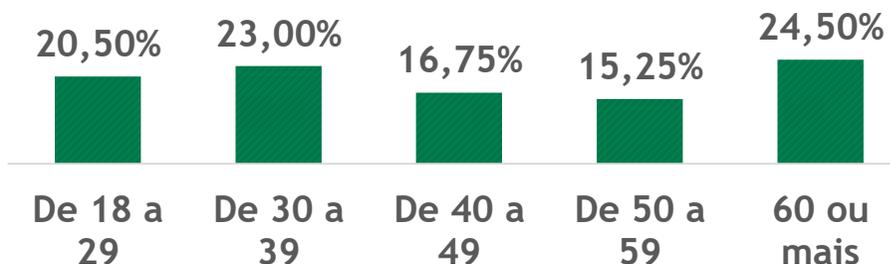
# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO

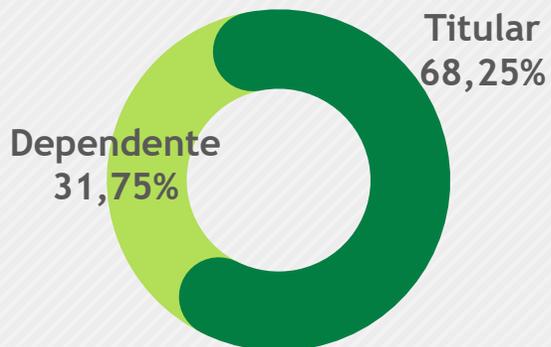


## FAIXA ETÁRIA

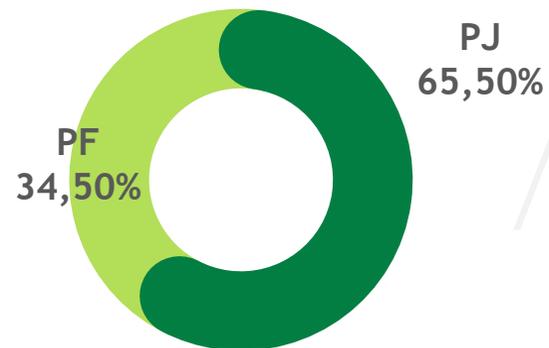
Idade Média  
46 anos



## PERFIL



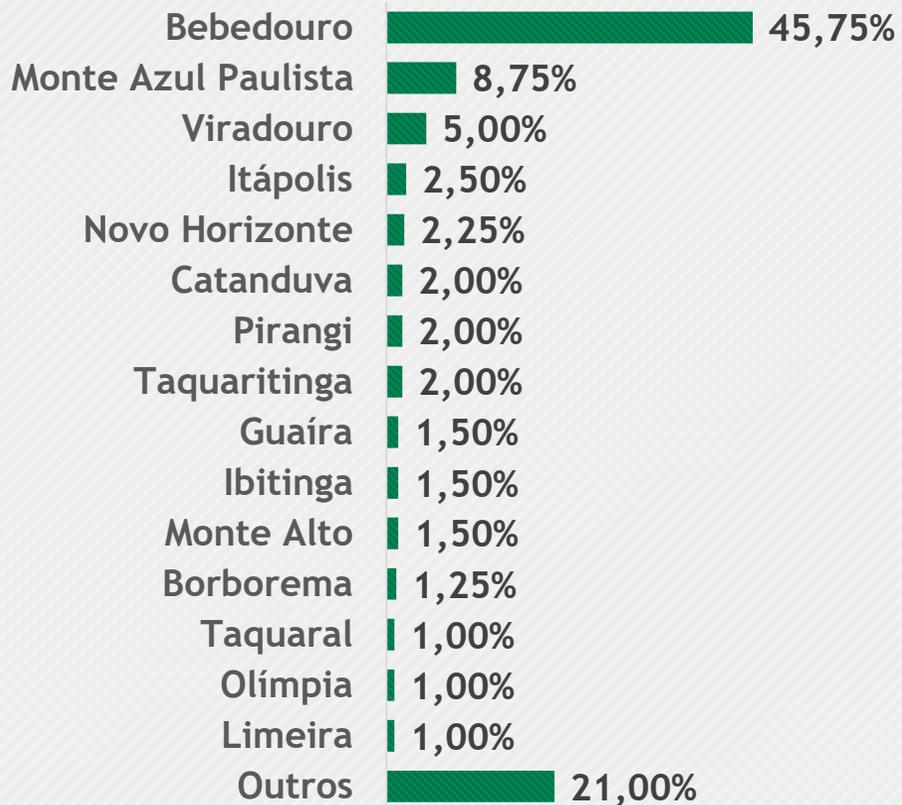
## PLANO



# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE



## MANIFESTAÇÃO



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

# PERFIL DA AMOSTRA

Como você classifica seu estado de saúde atual?

Muito Bom + Bom

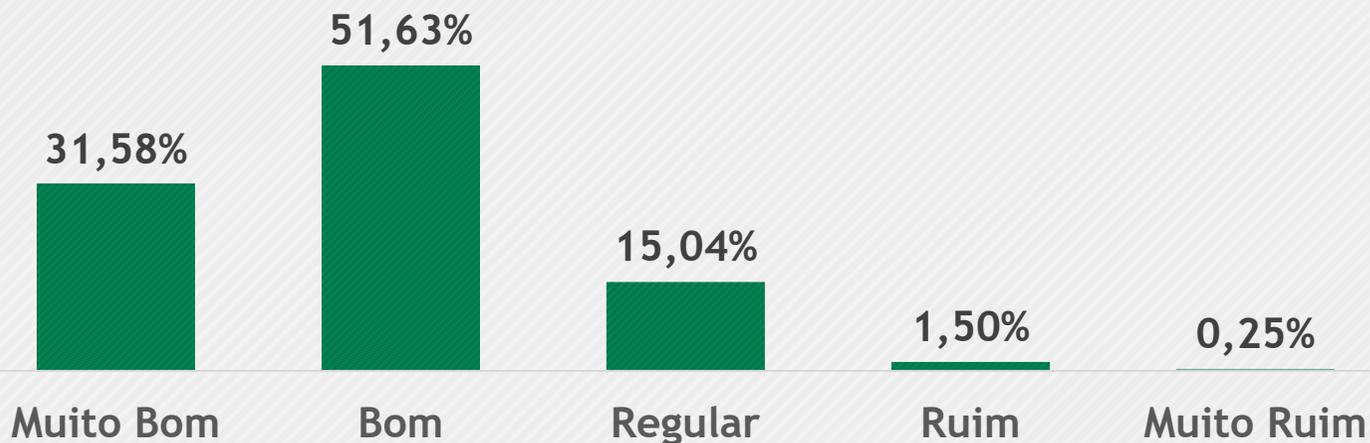


83,21%

Ruim + Muito Ruim



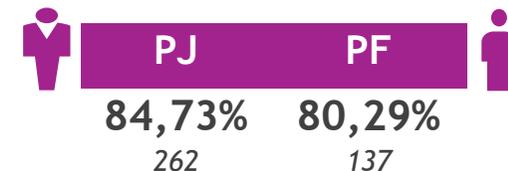
1,75%



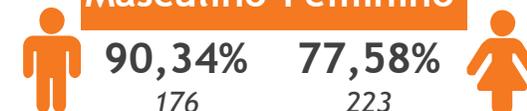
Base: 399\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

## Top2Box Por segmento



## Masculino Feminino



# Capítulo IV

## Satisfação com os Serviços



# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

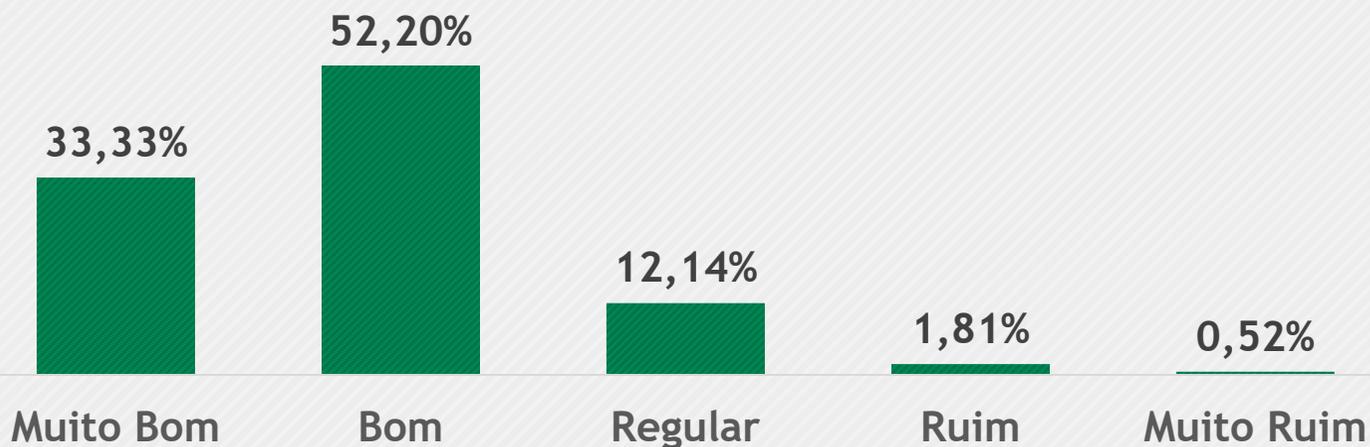
Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?

Top2Box 

85,53%

Bottom2Box 

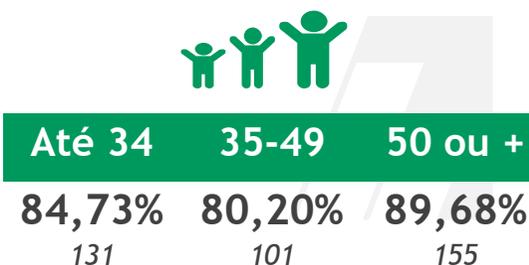
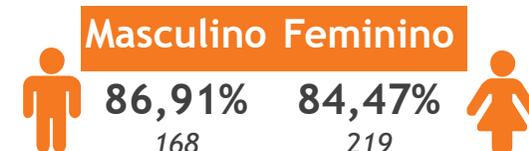
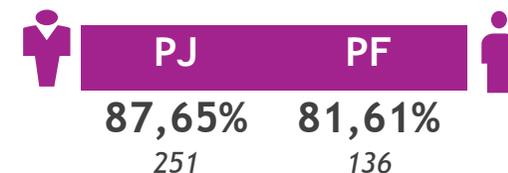
2,33%



Base: 387\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

## Top2Box Por segmento



# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

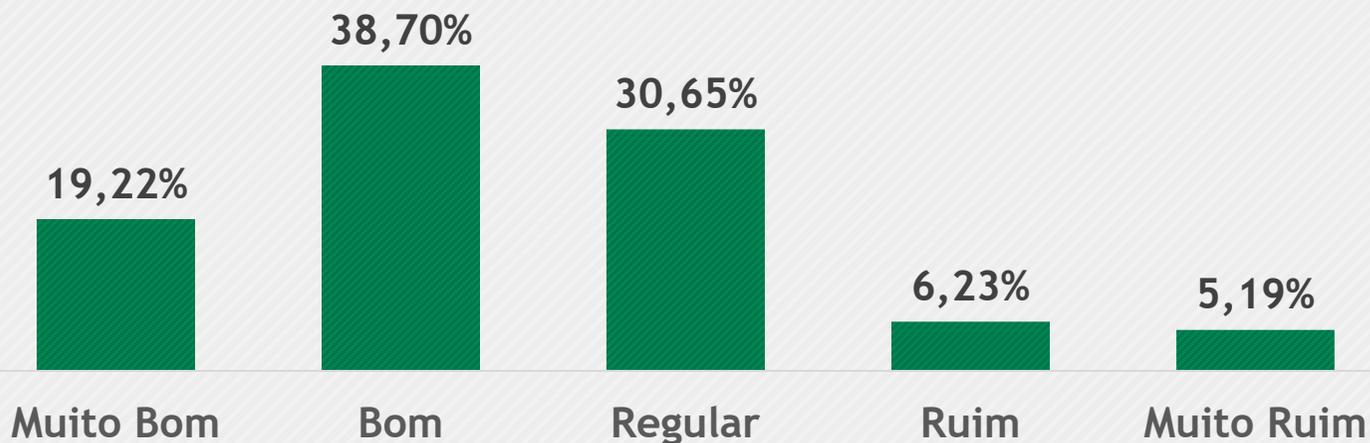
Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?

Top2Box 

57,92%

Bottom2Box 

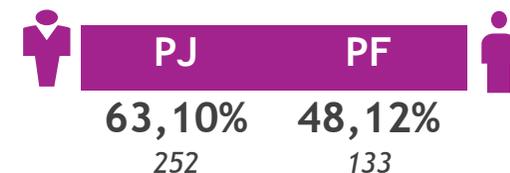
11,42%



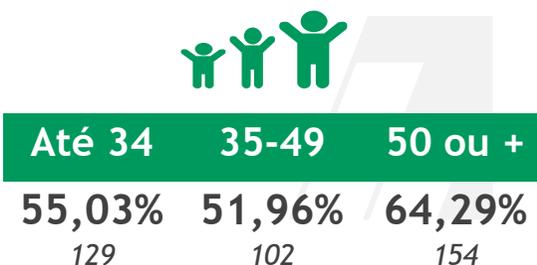
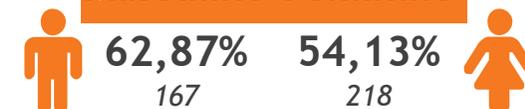
Base: 385\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

## Top2Box Por segmento



## Masculino Feminino



# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

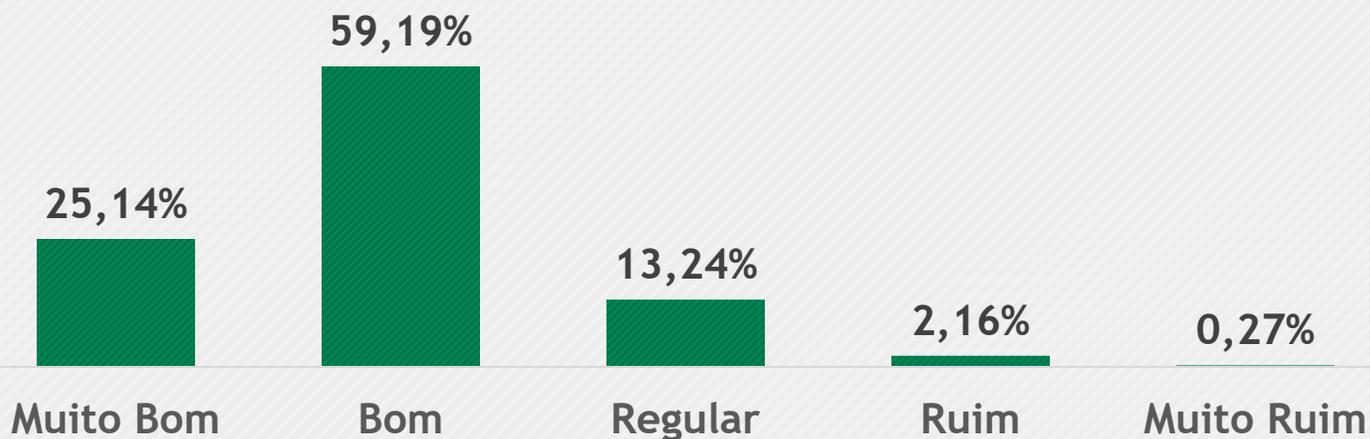
Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?

Top2Box 

84,33%

Bottom2Box 

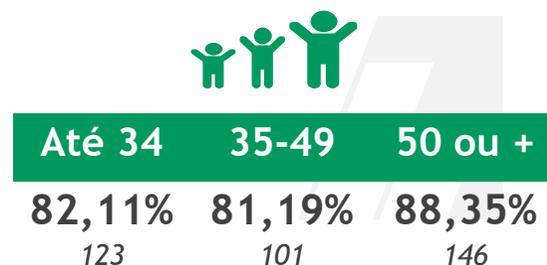
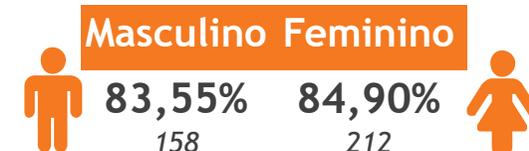
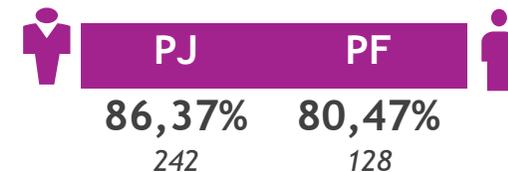
2,43%



Base: 370\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

## Top2Box Por segmento



# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

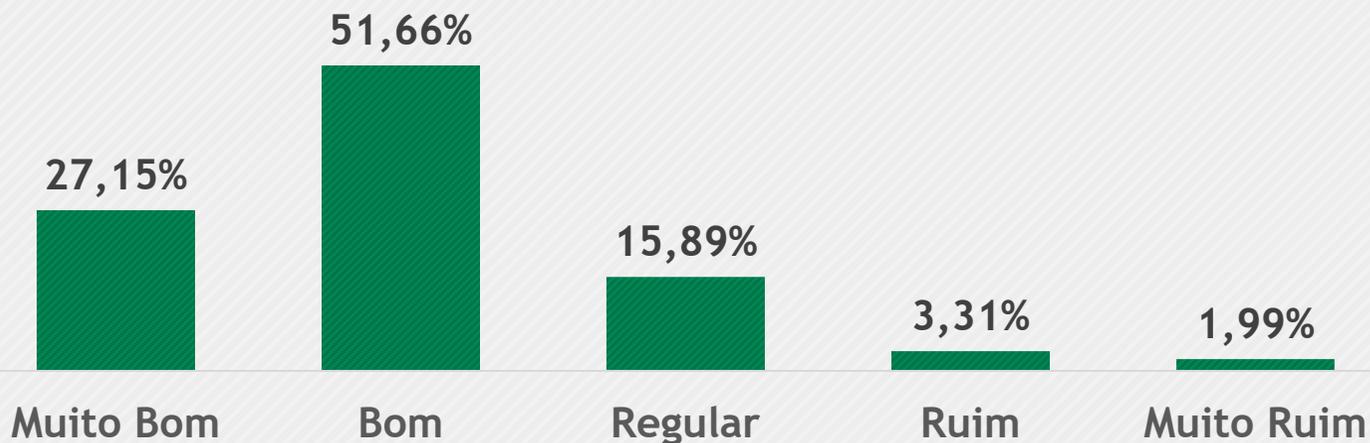
Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal?

Top2Box 

78,81%

Bottom2Box 

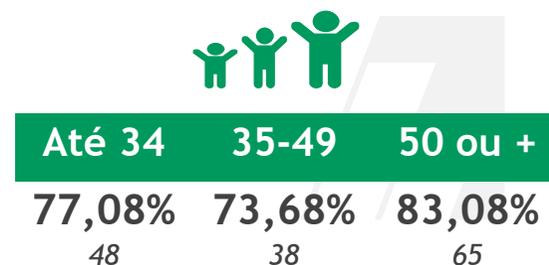
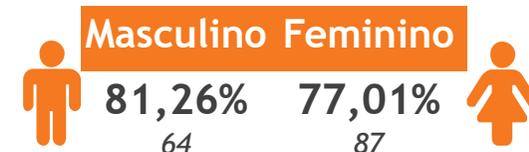
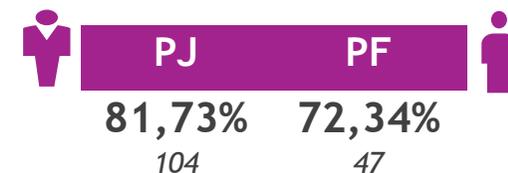
5,30%



Base: 151\*

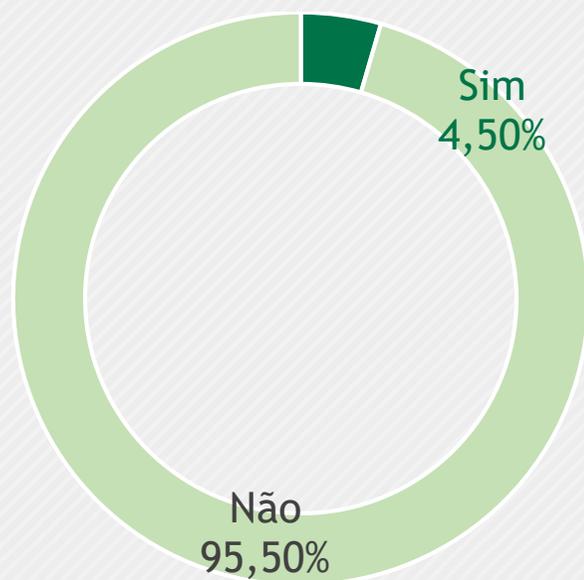
\*Entrevistados que souberam avaliar

## Top2Box Por segmento

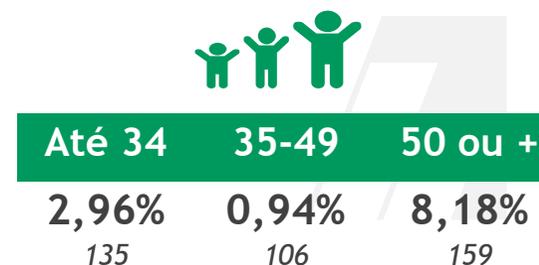
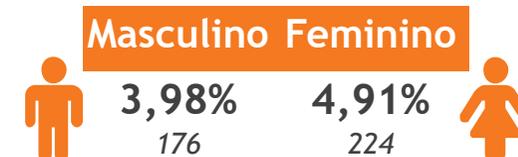
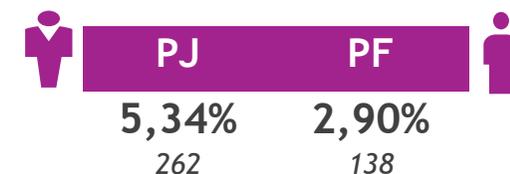


# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Você participa de algum Programa de Atenção à Saúde da UNIMED BEBEDOURO?



## Já participou Por segmento



# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

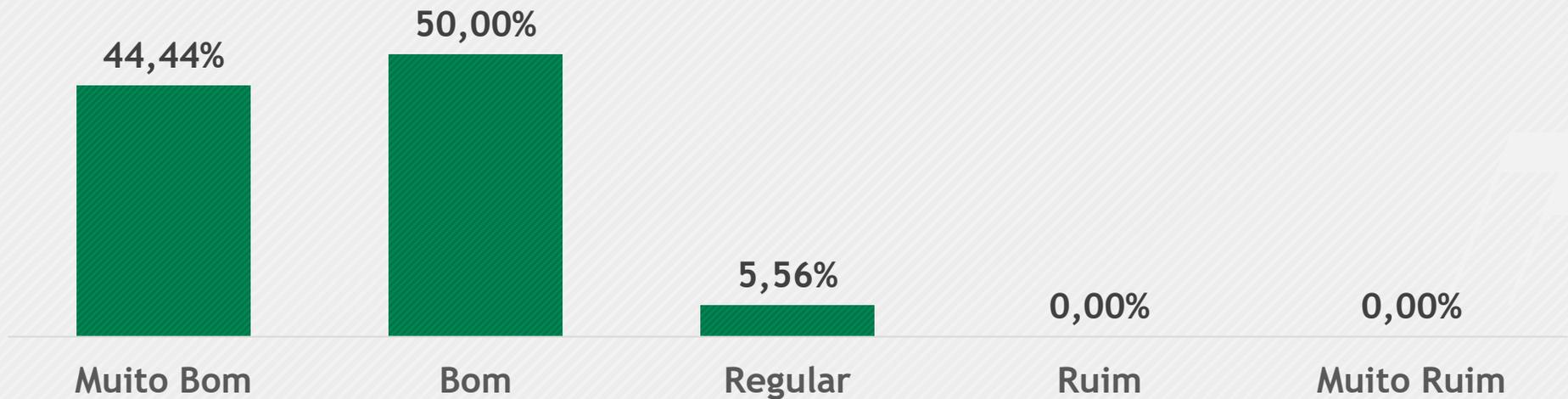
Como avalia a sua satisfação em relação ao Programa de Atenção à Saúde da UNIMED BEBEDOURO?

Top2Box 

94,44%

Bottom2Box 

0,00%

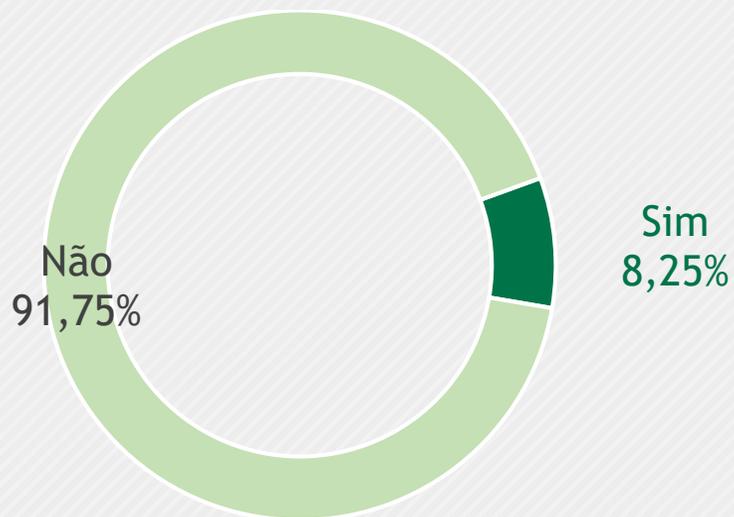


Base: 18\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

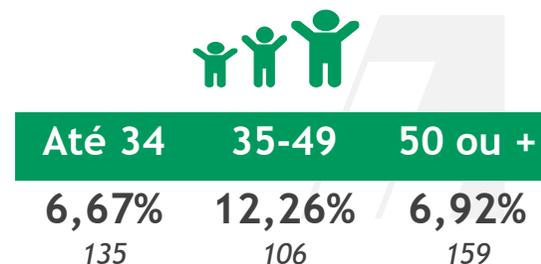
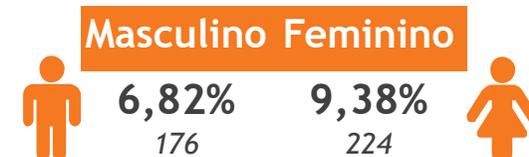
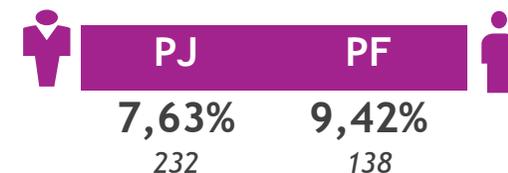
# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Você fez alguma reclamação, solicitação, elogio ou sugestão através dos meios de comunicação da UNIMED BEBEDOURO?



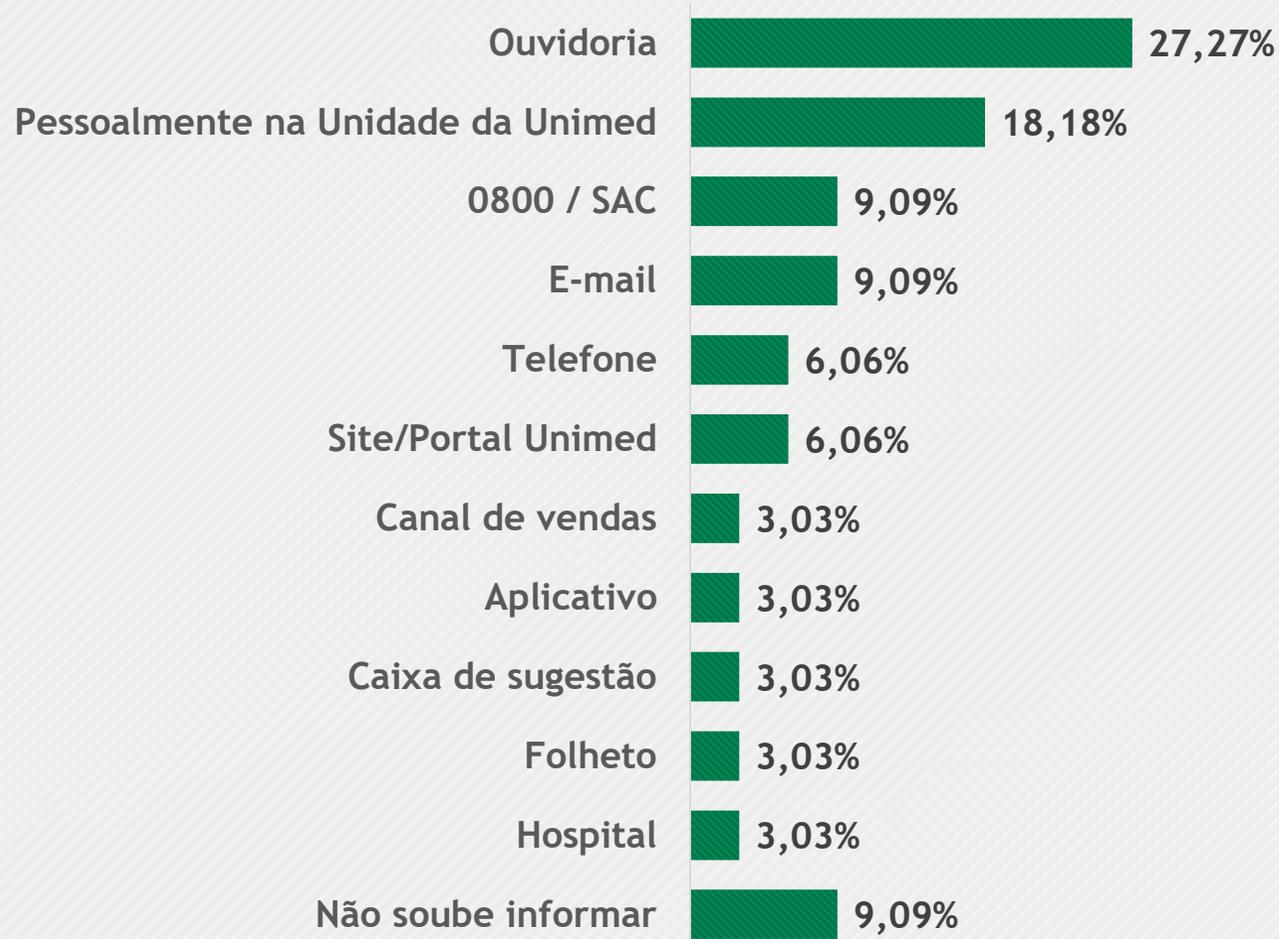
Base: 400

## Já utilizou Por segmento



# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Em qual canal a manifestação foi registrada?



Base: 33\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

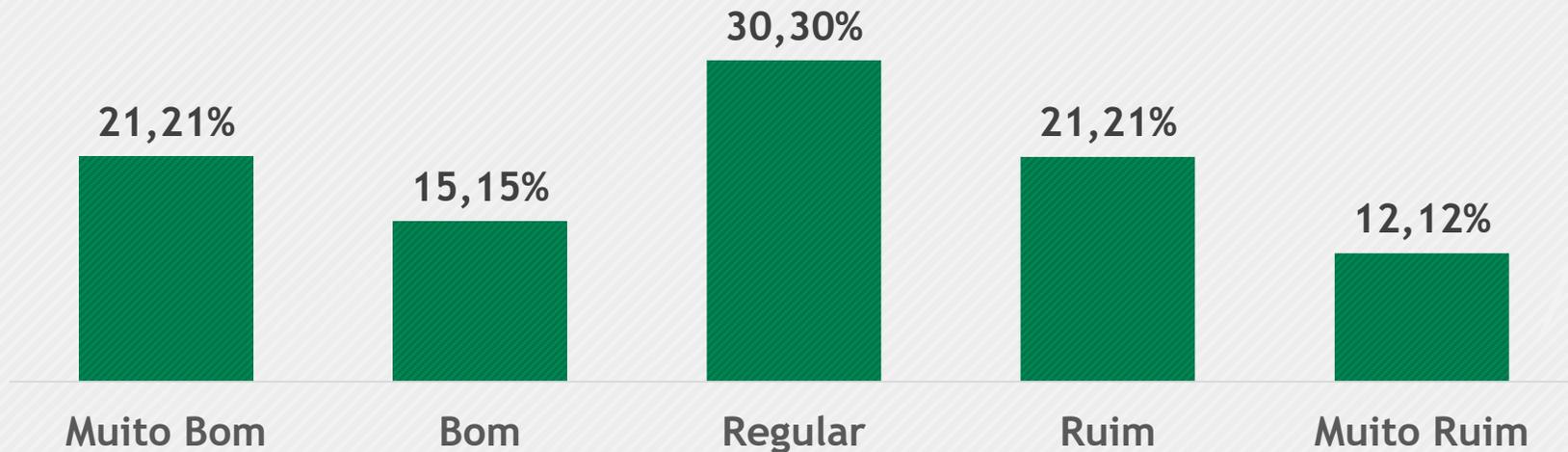
Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação (reclamação, solicitação, elogio ou sugestão)?

Top2Box 

36,36%

Bottom2Box 

33,33%



Base: 33\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

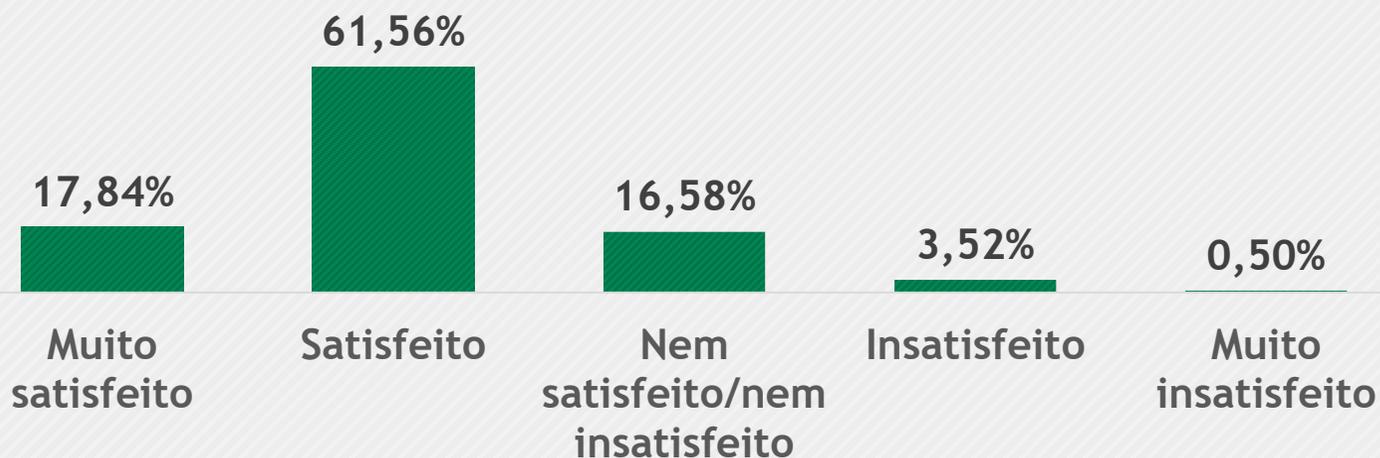
Considerando todos os itens avaliados, como avalia a sua satisfação geral com a UNIMED BEBEDOURO?

Top2Box 

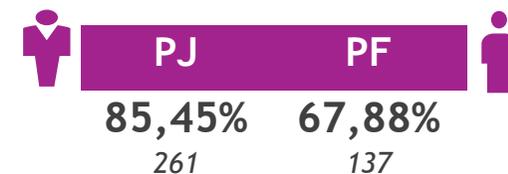
79,40%

Bottom2Box 

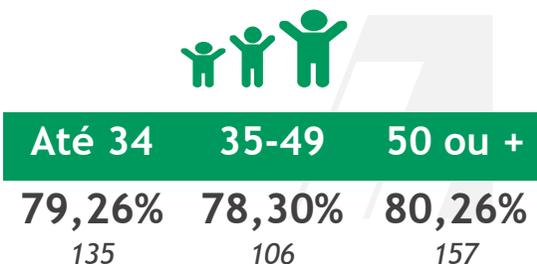
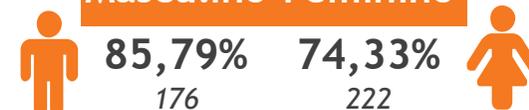
4,02%



## Top2Box Por segmento



## Masculino Feminino

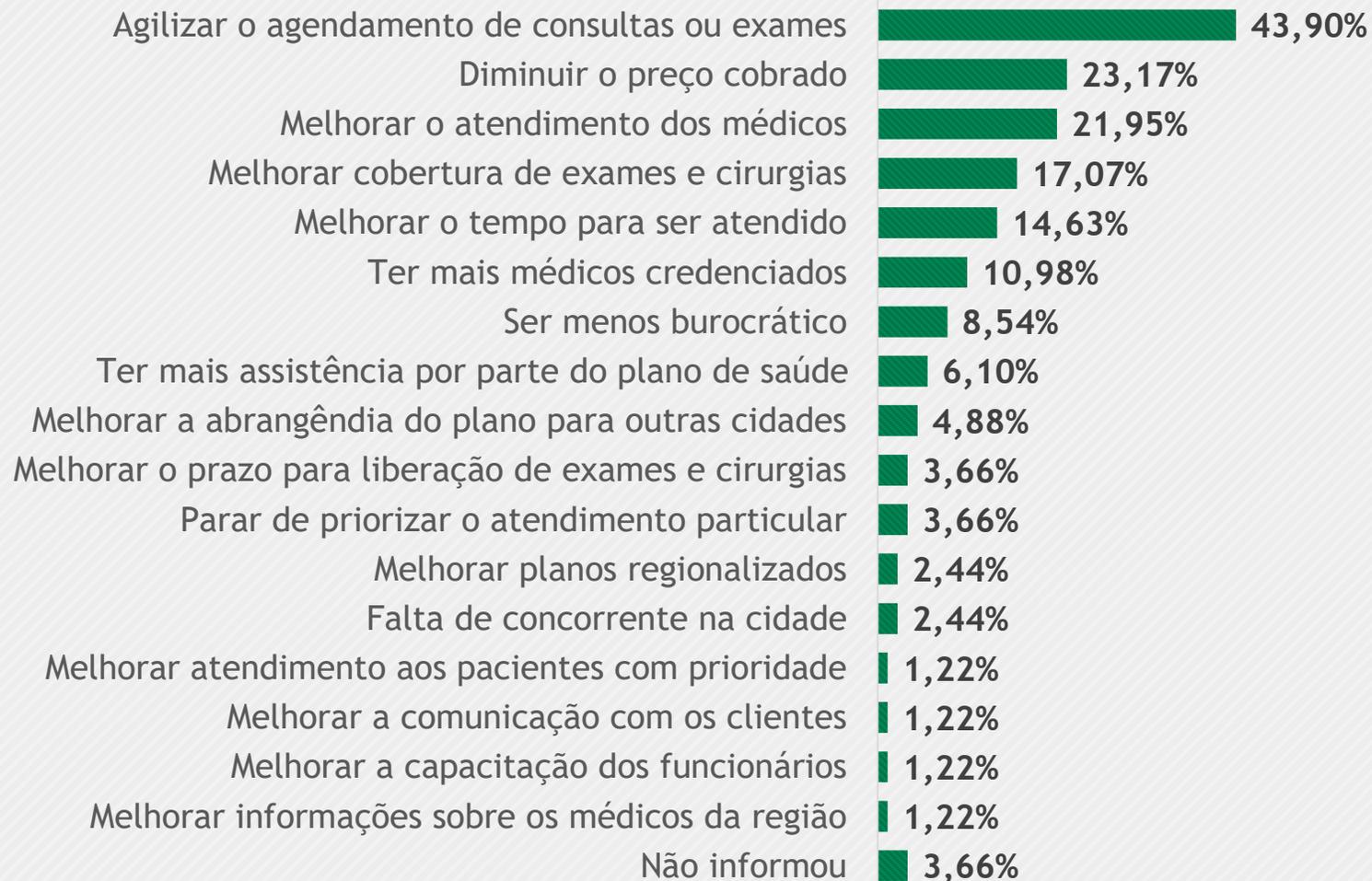


Base: 398\*

\*Entrevistados que souberam avaliar

# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

## Por qual motivo?

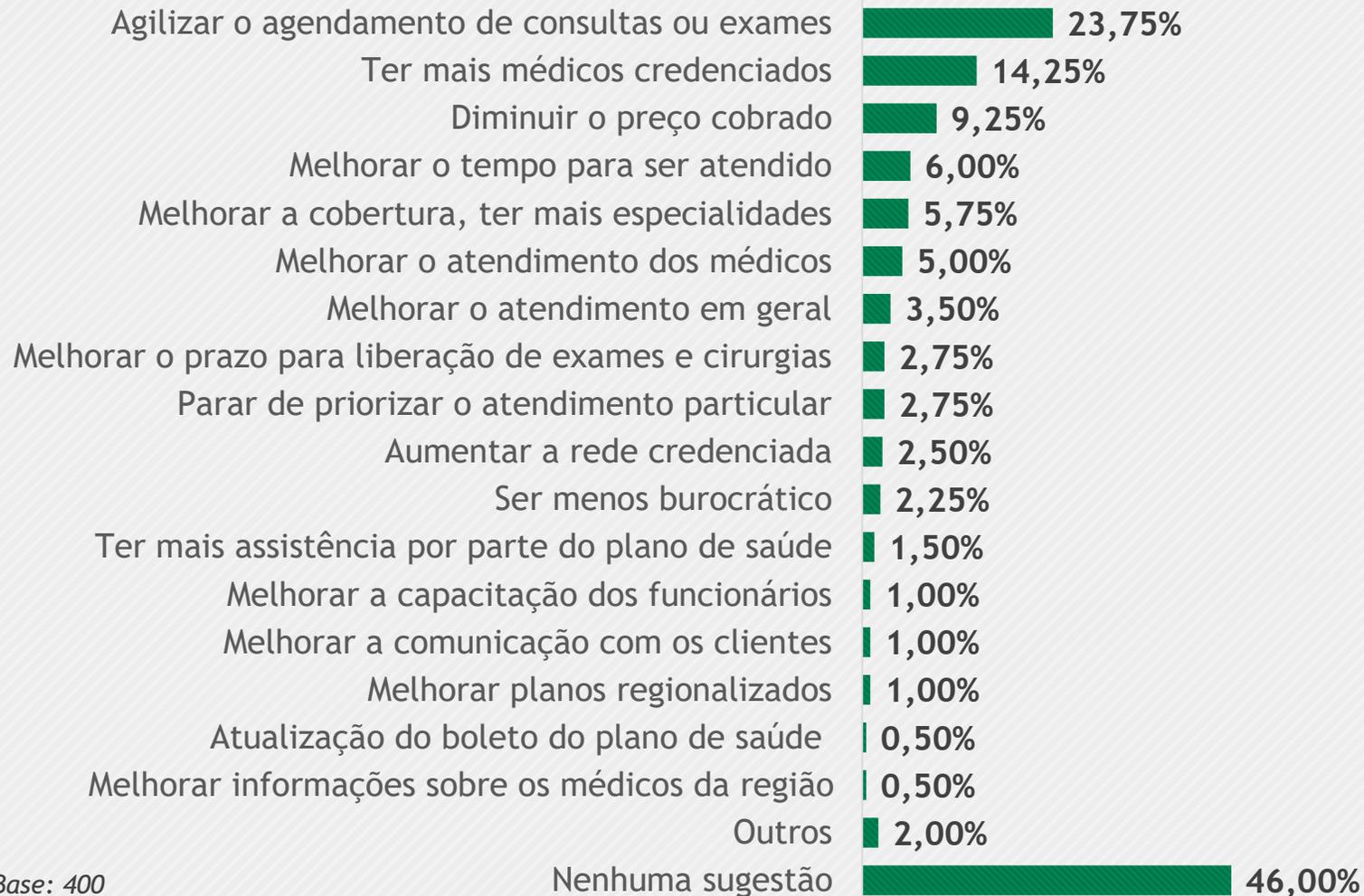


Base: 82\*

\*Entrevistados que avaliaram a satisfação geral como nem satisfeito/nem insatisfeito, insatisfeito ou muito insatisfeito.

# SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

Quais são as sugestões de melhoria para a UNIMED BEBEDOURO?



Base: 400

# Capítulo V

## Conclusões





## Conclusões

O perfil dos beneficiários pesquisados abrange ambos os gêneros e a idade média é de 46 anos.

Mais de dois terços da amostra são titulares do plano de saúde e a maioria possui plano PJ.

83,21% classificam o estado de saúde como Bom e Muito Bom e apenas 1,75% como Muito Ruim ou Ruim

No geral, os beneficiários estão satisfeitos com os serviços prestados pela UNIMED Bebedouro.

O Atendimento prestado pela rede credenciada (85,53%), a Facilidade para marcação de exames complementares (84,33%) e o Programa de Atenção à Saúde (94,44%) foram os atributos que alcançaram os maiores índices junto aos beneficiários.

A Facilidade para marcação de consultas na rede credenciada aparece como um ponto de atenção, pois apresentou desempenho mediano, com Top2Box de 57,92%.

A satisfação geral com o plano é positiva. A maioria dos beneficiários está satisfeito com o plano, 16,58% apresentaram satisfação regular e apenas 4,02% estão insatisfeitos. O Top2Box obtido foi de 79,40%.

As principais sugestões apontadas pelos beneficiários são: agilizar o agendamento de consultas, aumentar o número de médicos credenciados e reduzir o preço cobrado.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

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

41 3092-7505

