

# *Pesquisa de Satisfação com Beneficiários*

Perguntas Adicionais

Entrega 2024

**Unimed** 

Sete Lagoas

**121**



Parceria:



## Cenário

A Unimed Sete Lagoas Cooperativa de Trabalho Médico contratou uma pesquisa adicional ao IDSS conforme cita a Nota Técnica da ANS, para avaliar a satisfação dos beneficiários.

## Empresa

A 121Labs em parceria com a Faculdade Unimed e Unimed Aeromédica foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Sete Lagoas.

## Objetivo

Avaliar a satisfação dos Beneficiários da Unimed Sete Lagoas com os serviços prestados pela Operadora.

## Público Alvo:

Todos os 36.461 beneficiários da Sete Lagoas, maiores de 18 anos.

## Responsável Técnico:

Renata Williams Rocha de Bastos  
CONRE: 10672

Total de Entrevistas  
507

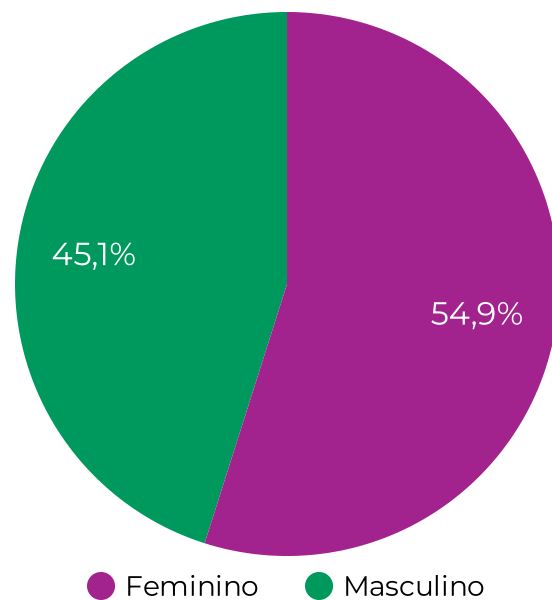
Erro Amostral  
4,32%

Intervalo de Confiança  
95%

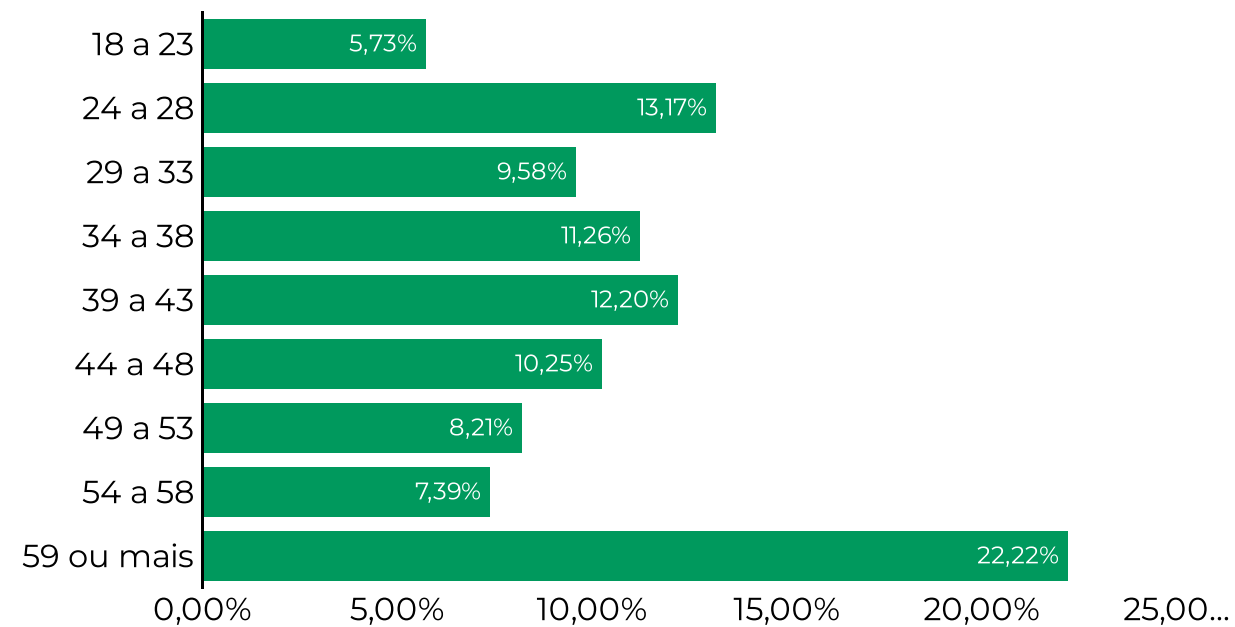
Beneficiários Acima de 18 anos  
36.461

## Perfil da Amostra

### Gênero:

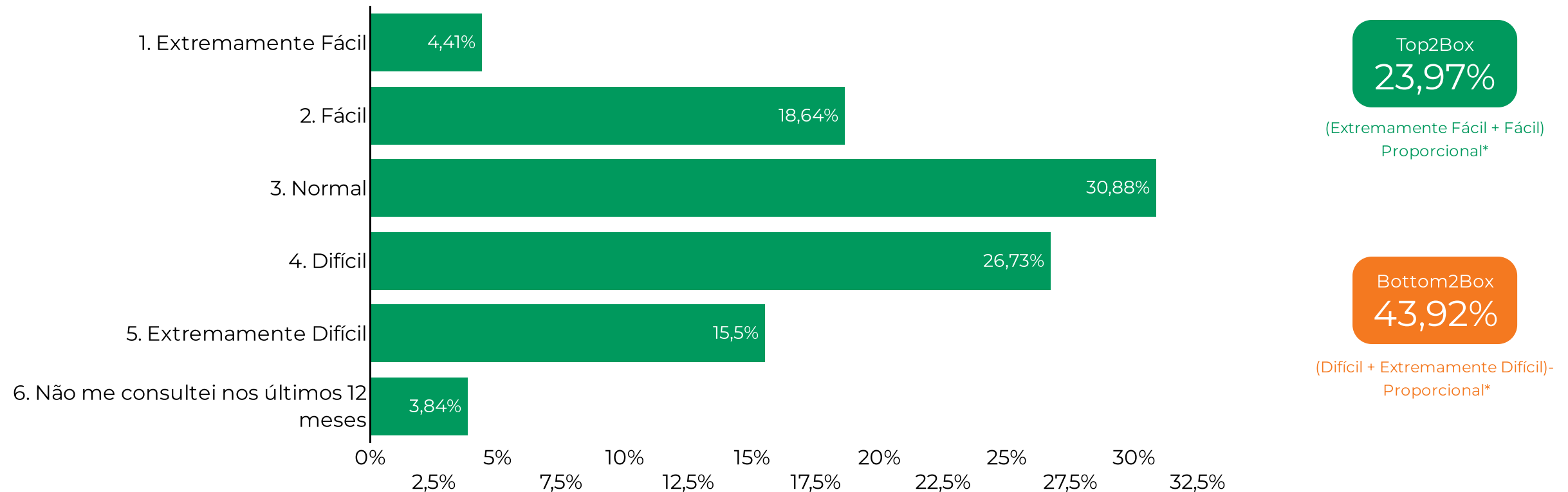


### Faixa Etária:





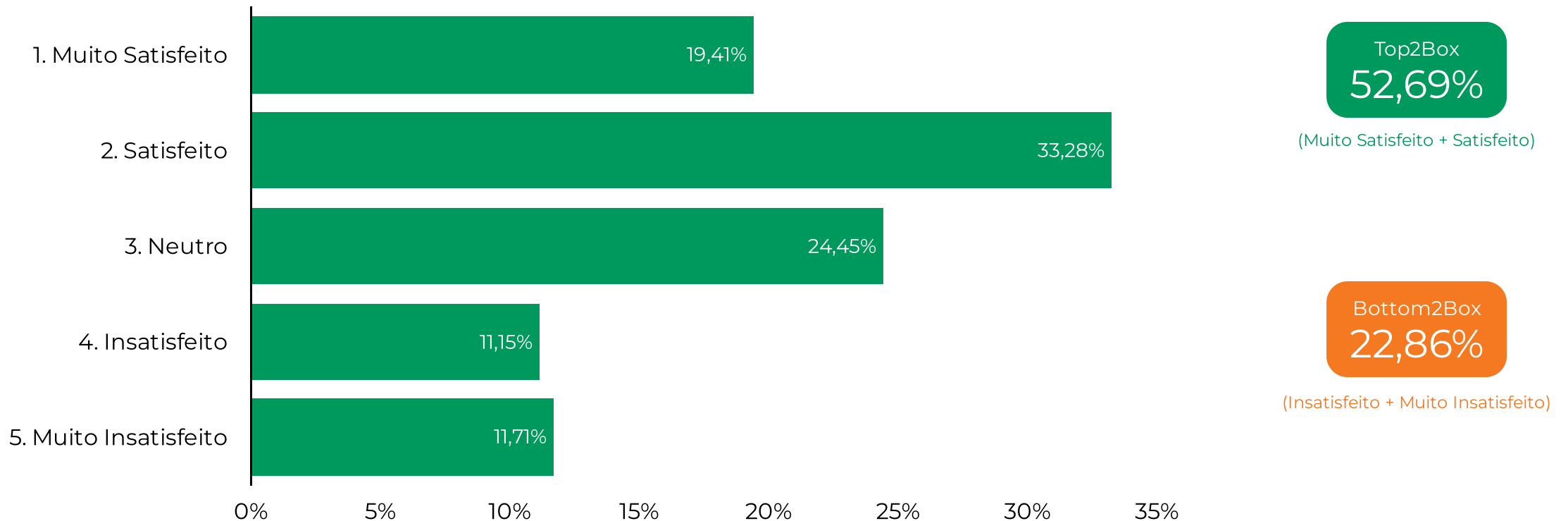
**Pergunta 1:** Como você avalia a facilidade para agendar consultas médicas?



\*O Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Extremamente Fácil + 2. Fácil") e Bottom2Box Soma dos Indicadores "4. Difícil + 5. Extremamente Difícil") foram calculados de forma proporcional aos entrevistados que avaliaram, desconsiderando o "6. Não me consultei nos últimos 12 meses".

Não houve respostas para a opção "3. Normal"

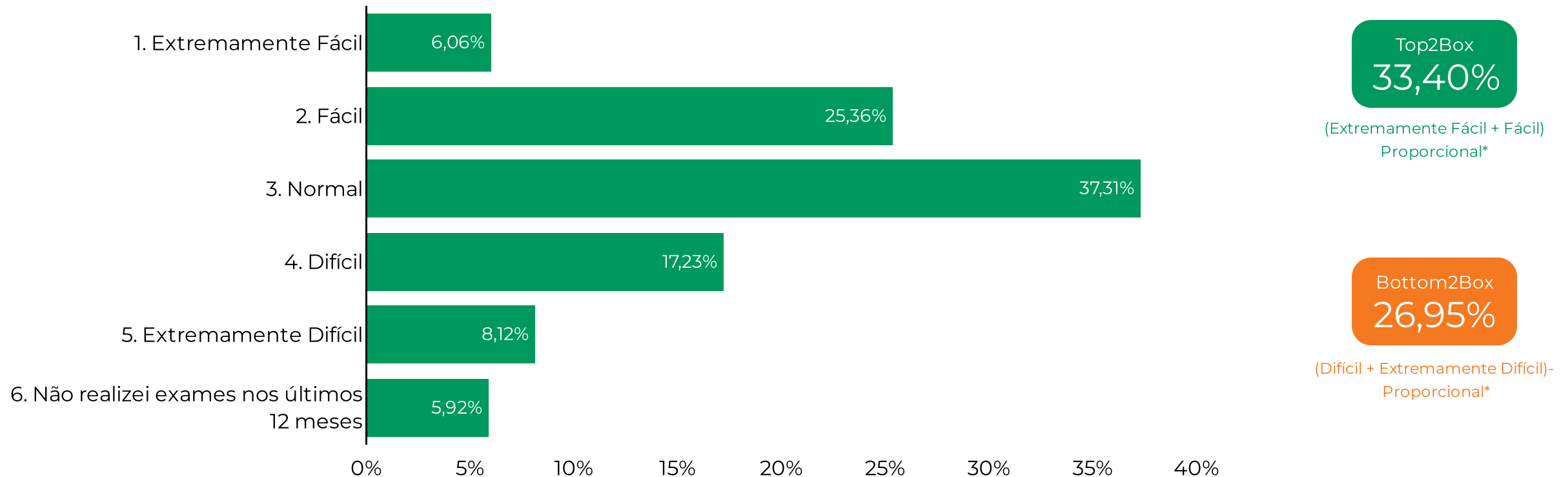
**Pergunta 2:** Qual a sua satisfação com a Rede de Médicos Cooperados para realização de consultas?



\*Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Muito Satisfeito + 2. Satisfeito") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Insatisfeito + 5. Muito Insatisfeito").



**Pergunta 3:** Avalie, por favor, a facilidade para agendar exames?

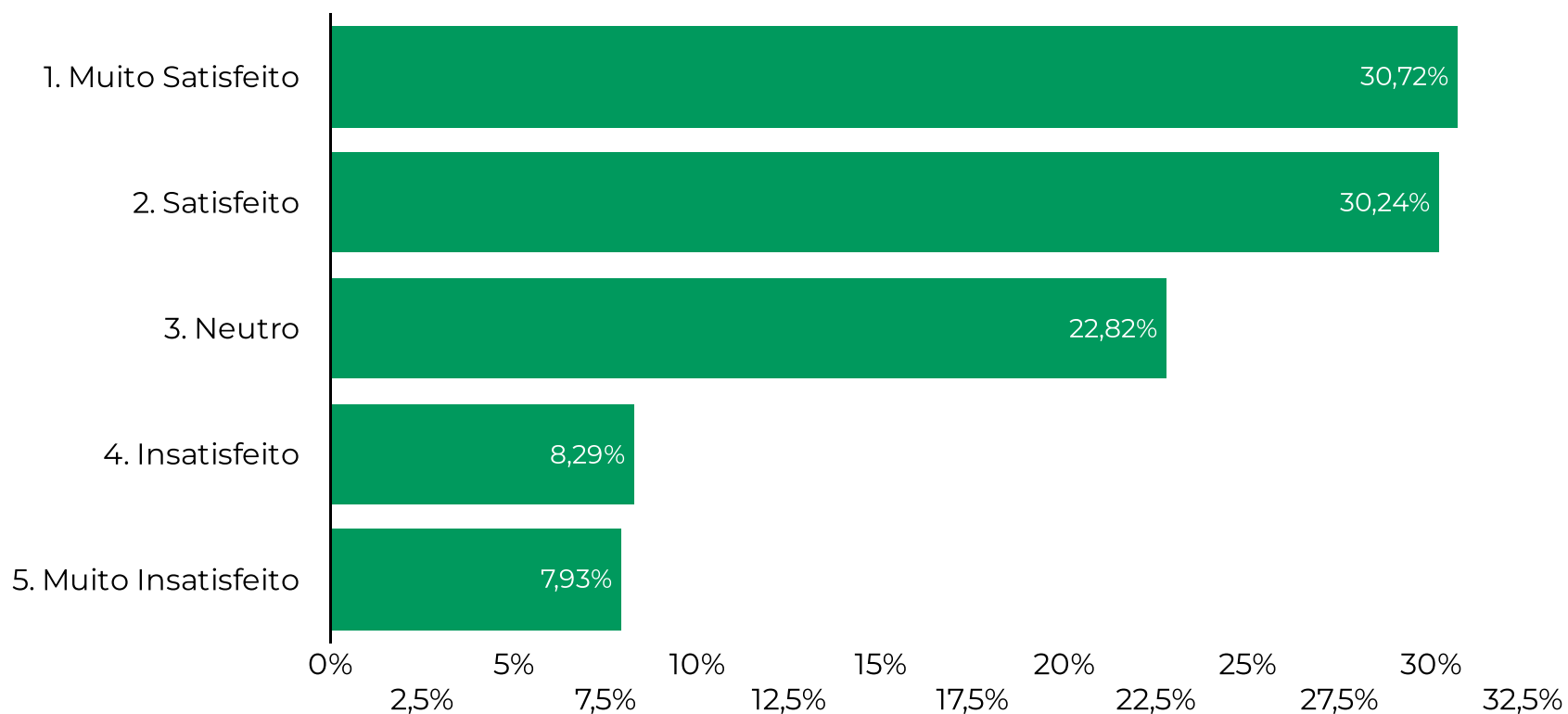


\*O Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Extremamente Fácil + 2. Fácil") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Difícil + 5. Extremamente Difícil") foram calculados de forma proporcional aos entrevistados que avaliaram, desconsiderando o "6. Não realizei exames nos últimos 12 meses".

Não houve respostas na opção "3. Normal"



**Pergunta 4:** Qual a sua satisfação com a Rede Credenciada para realização de exames?



Top2Box  
60,96%

(Muito Satisfeito + Satisfeito)

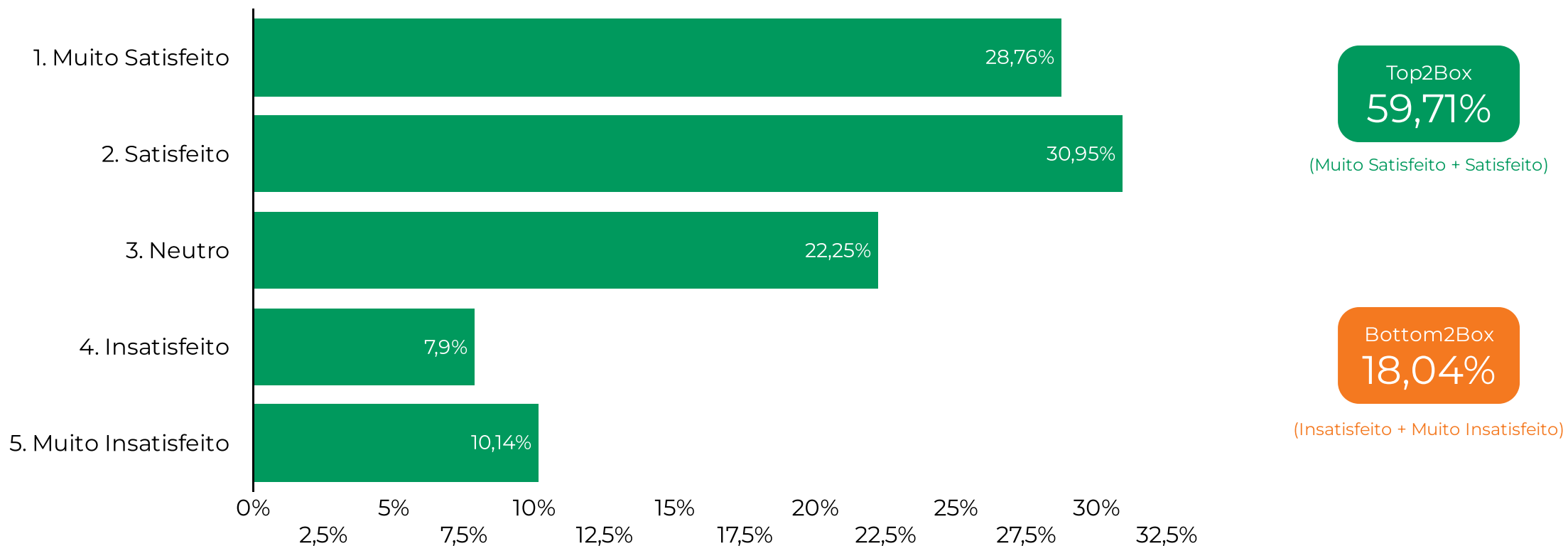
Bottom2Box  
16,22%

(Insatisfeito + Muito Insatisfeito)

\*Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Muito Satisfeito + 2. Satisfeito") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Insatisfeito + 5. Muito Insatisfeito").



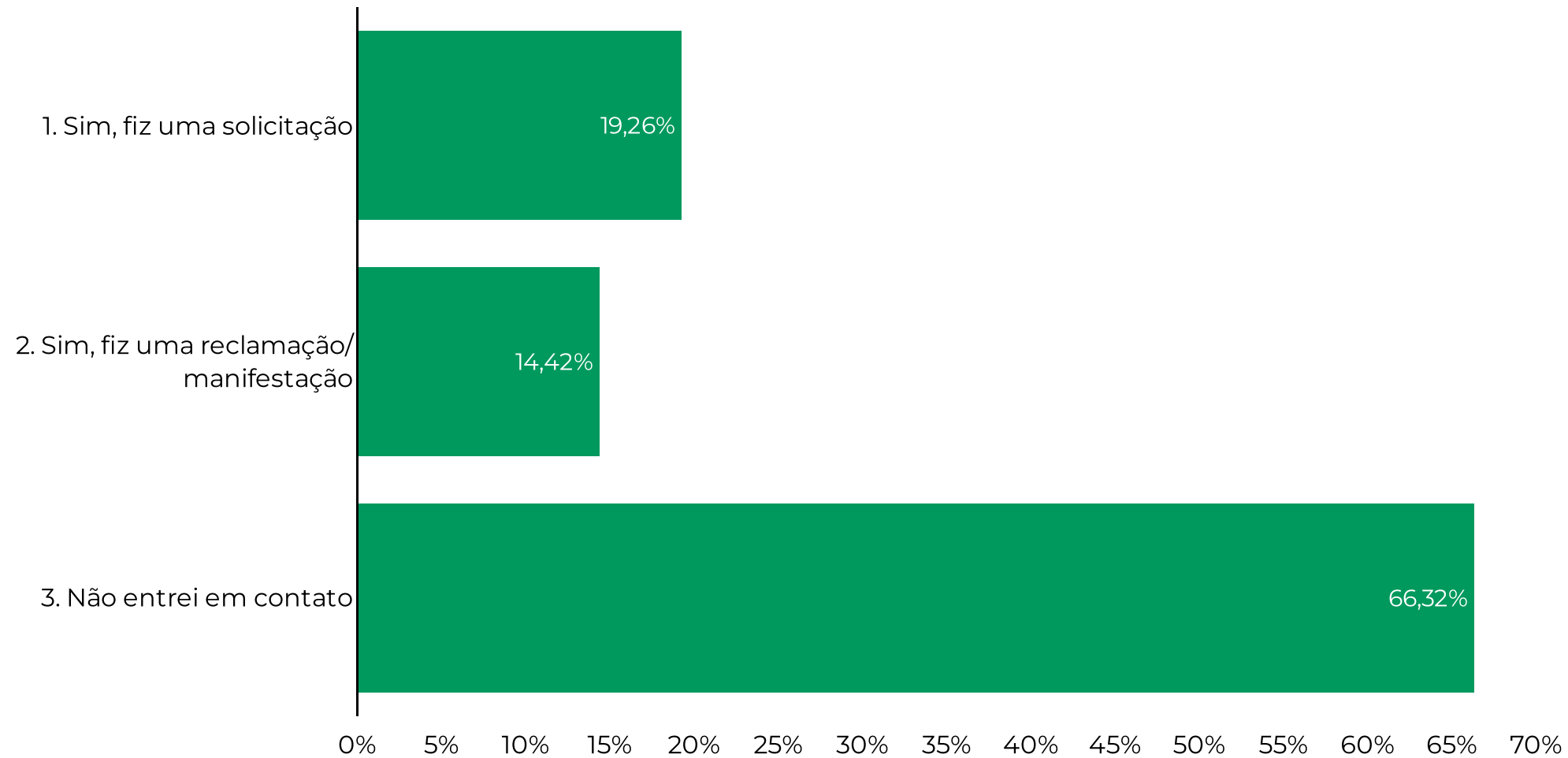
**Pergunta 5:** Qual a sua satisfação com a Rede de Hospitais Credenciados da sua operadora?



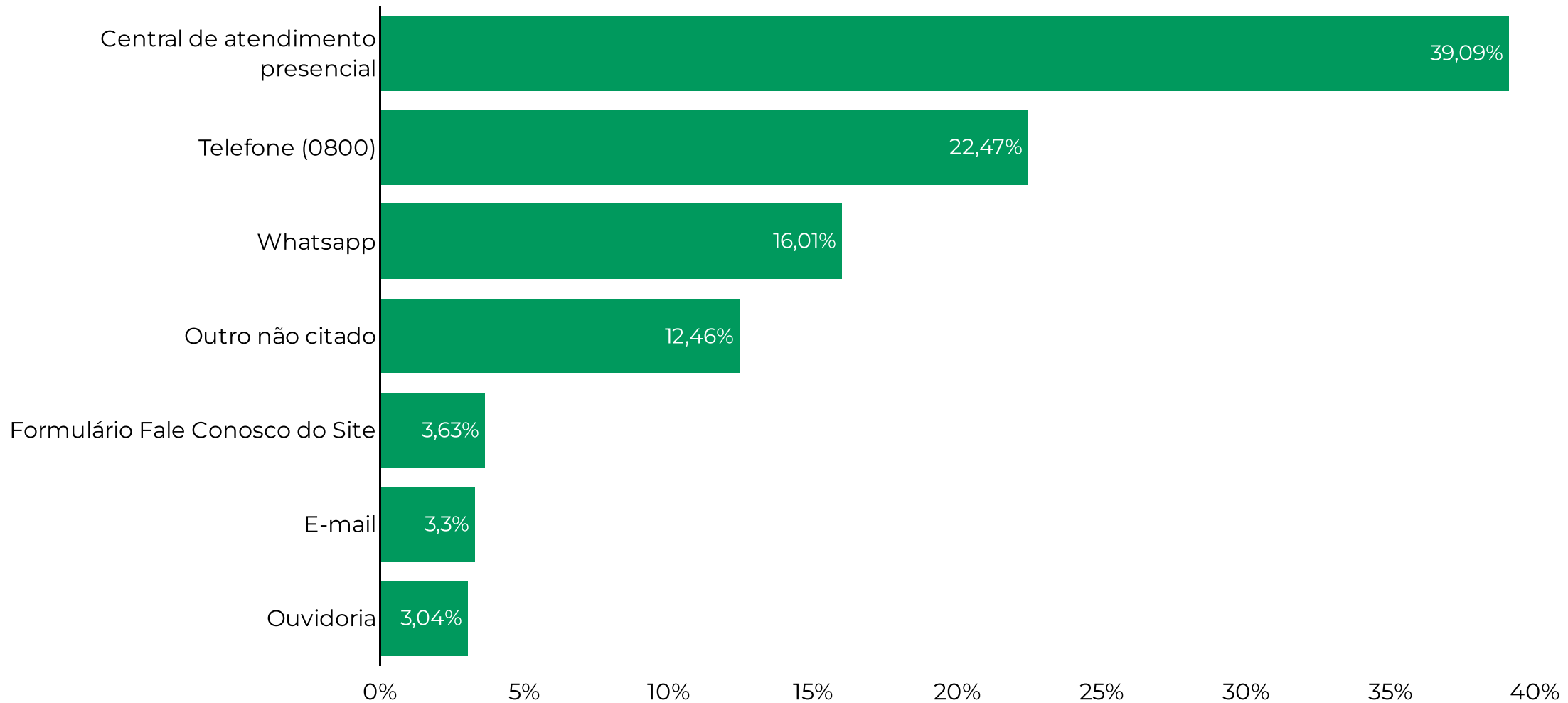
\*Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Muito Satisfeito + 2. Satisfeito") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Insatisfeito + 5. Muito Insatisfeito").



**Pergunta 6:** Nos últimos 12 meses, você realizou alguma solicitação ou manifestação à sua operadora?

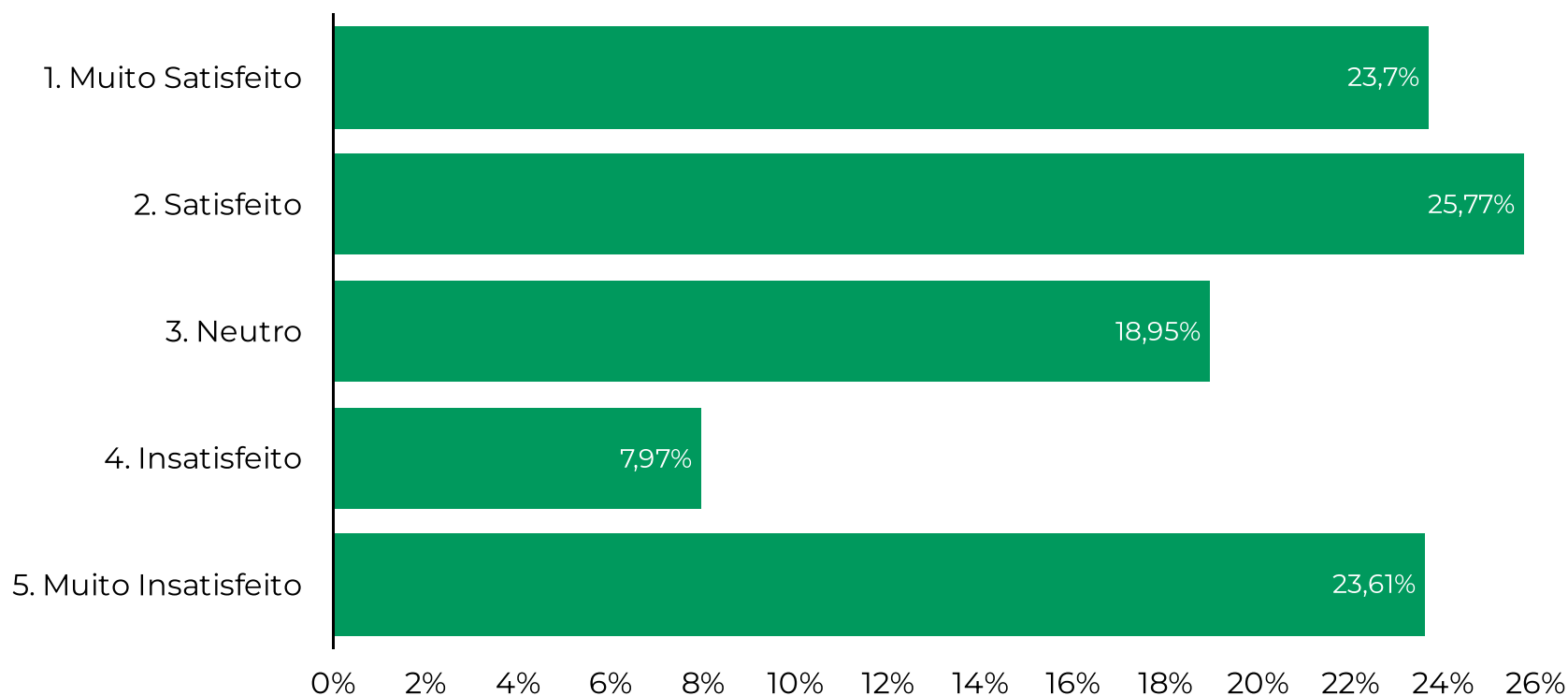


**Pergunta 7:** (33,68% dos beneficiários que realizou alguma solicitação ou manifestação)  
Qual Canal de Relacionamento você utilizou no seu último contato?





**Pergunta 8:** (33,68% dos beneficiários que utilizou algum canal de relacionamento)  
Qual a sua satisfação com o atendimento recebido no Canal de Relacionamento utilizado?



Top2Box  
49,47%

(Muito Satisfeito + Satisfeito)

Bottom2Box  
31,58%

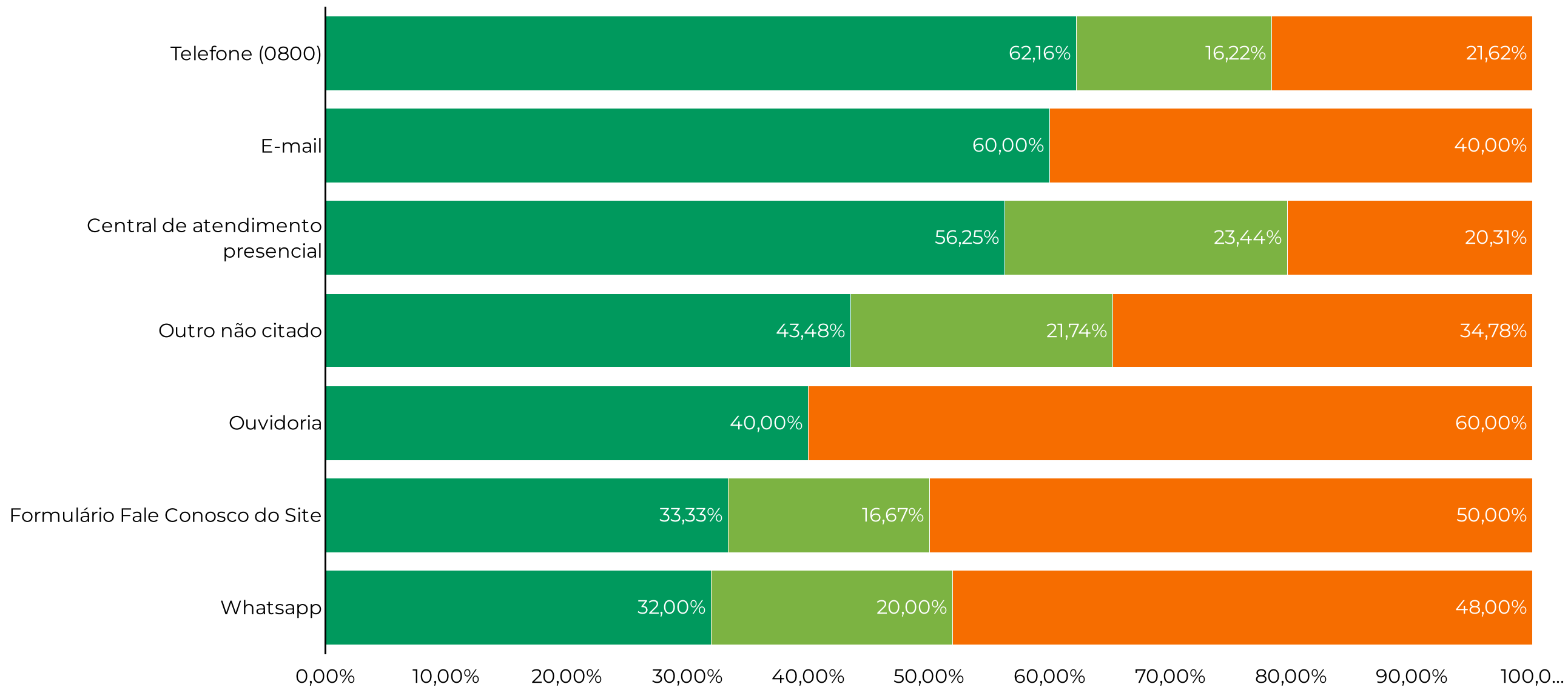
(Insatisfeito + Muito Insatisfeito)

\*Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Muito Satisfeito + 2. Satisfeito") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Insatisfeito + 5. Muito Insatisfeito").

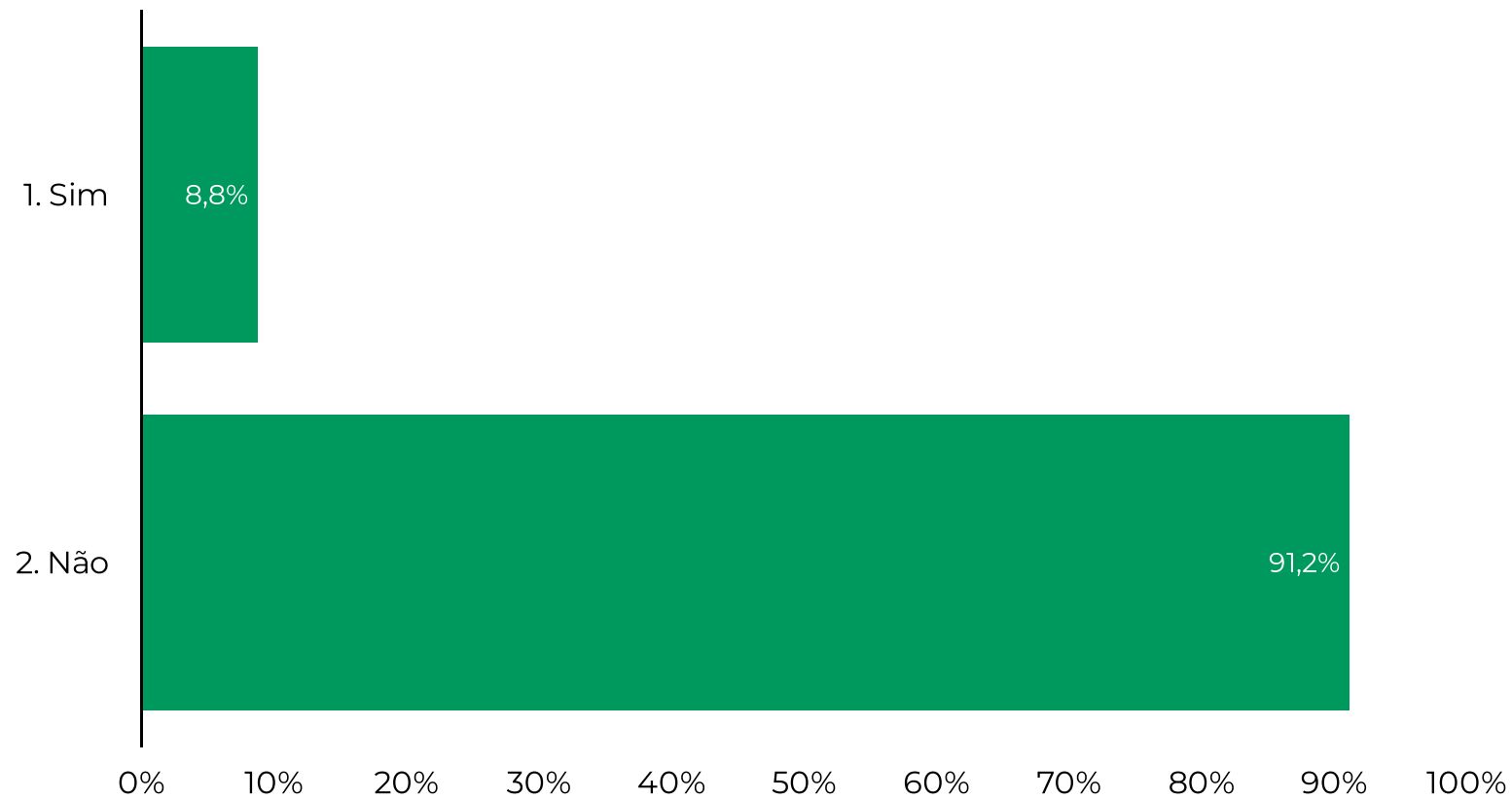
# Satisfação X Canais de Relacionamento



■ Positivo (Muito Satisfeito/Satisfeito) ■ Neutro ■ Negativo (Insatisfeito/Muito Insatisfeito)

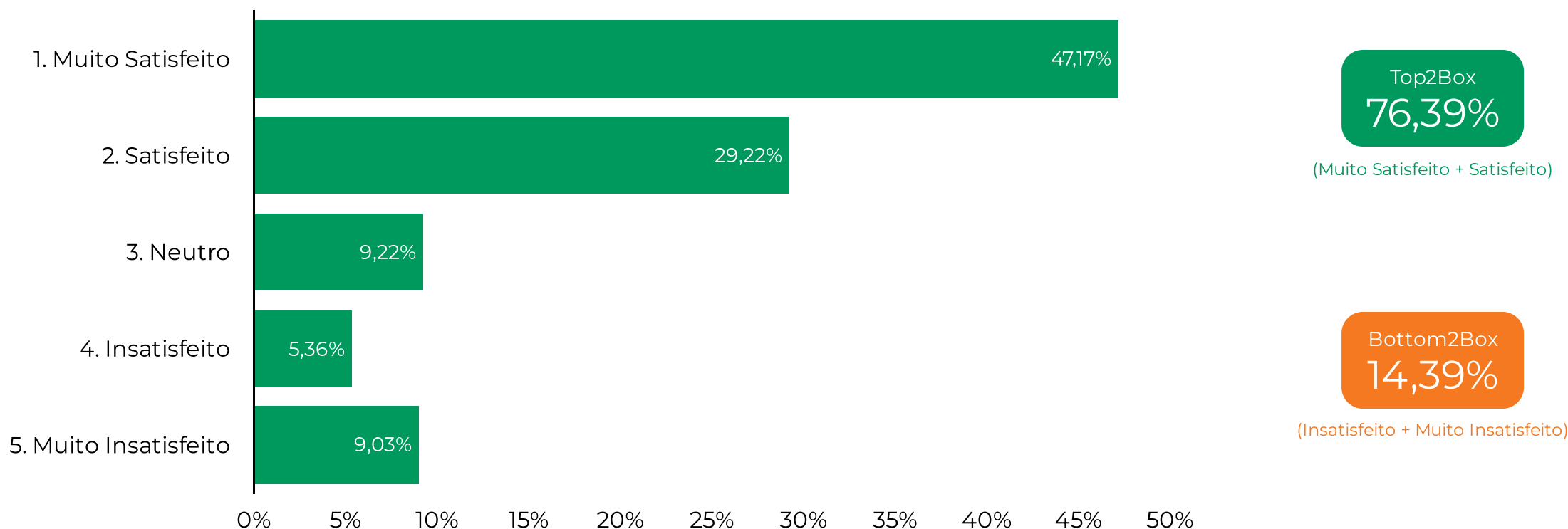


**Pergunta 9:** Você participa ou já participou de algum de nossos Programas de Promoção da Saúde?





**Pergunta 10:** (Dentre os 8,8% que participa ou já participou do Programa de Promoção da Saúde)  
Qual a sua satisfação com o nosso Programa de Promoção da Saúde?



\*Top2Box (Soma dos Indicadores "1. Muito Satisfeito + 2. Satisfeito") e Bottom2Box (Soma dos Indicadores "4. Insatisfeito + 5. Muito Insatisfeito").

Não houve respostas para as opções "4. Insatisfeito" e "5. Muito Insatisfeito".