

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 25
AVALIAÇÃO GERAL	slide 33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 39



Introdução

A Unimed Sobral contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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 Geral

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Sobral com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Sobral



Operadora

UNIMED SOBRAL - SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA

Registrada sob n.º 303178 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista

CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda Me

Responsável: Joana Paula Machado

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.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).



Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.



Universo e Amostra

Universo: 11.353

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,8%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Início em 12/02/2024



Período da Coleta

11/03/2024 a 03/04/2024.







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.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Metodologia

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. 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.

O total de beneficiários da Unimed Sobral é 15.401 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 11.353 cadastros. Foram abordados 8.359 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	411
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	201
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	33
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.661
u) Outros**	53
Beneficiário não contatado	2.994
Taxa de respondentes	5%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 11 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (u), 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 (iu), 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. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Sobral possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Metodologia

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Sobral possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

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 substituído por outro respondente 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.
- 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.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra



zoom

Inteligência em Pesquisas

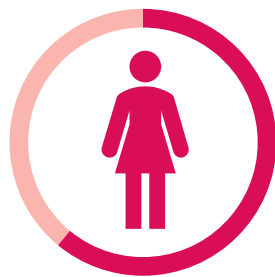
Perfil da Amostra



Gênero



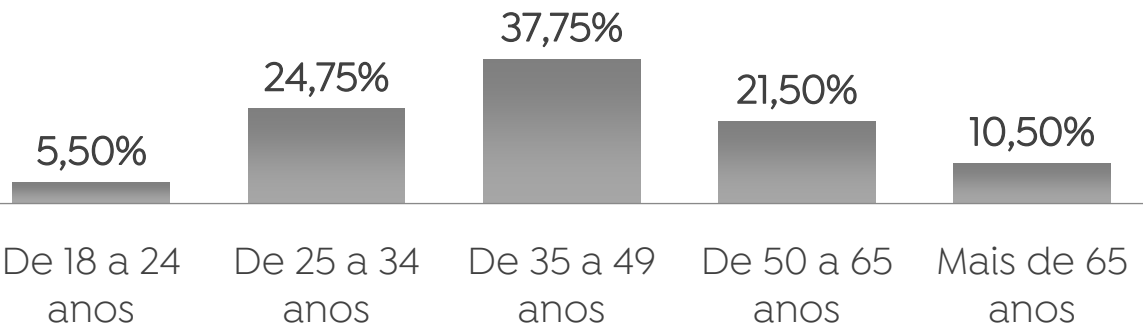
39,00%



61,00%



Faixa Etária



Média
44 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
80,75%



Dependente
19,25%



Tipo de Plano

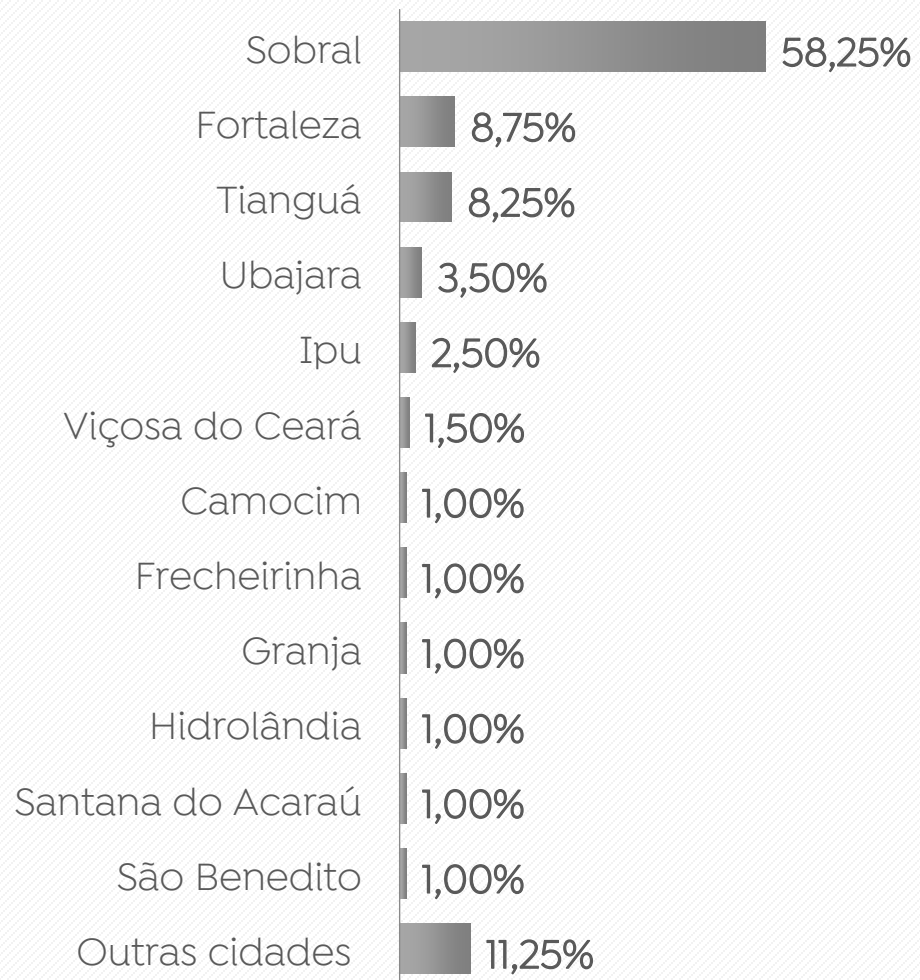
PJ
64,25%



PF
35,75%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde



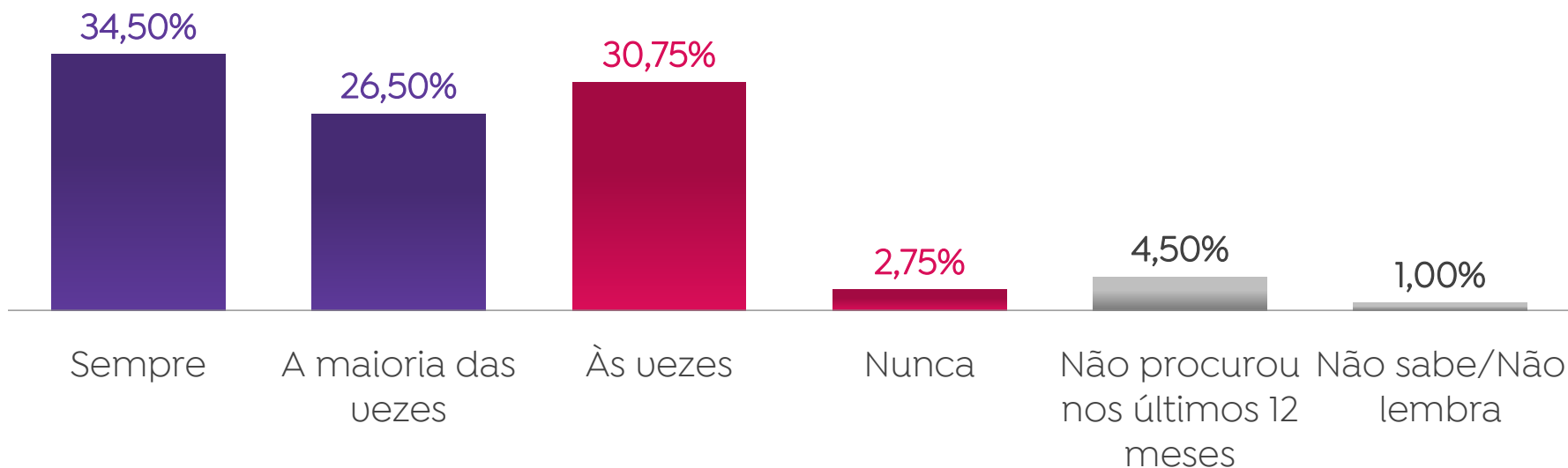
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde, pouco menos de um terço encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 64,55% e se posicionou na Zona de Risco.

Top2Box
64,55%

Bottom2Box
35,45%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (378)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	66,67%	237
PF	60,99%	141
Gênero		
Masculino	68,09%	141
Feminino	62,45%	237
Idade		
De 18 a 34	67,57%	111
De 35 a 49	55,24%	143
50 ou mais	72,58%	124
Cidade		
Sobral	58,45%	219
Tianguá	60,61%	33
Outra cidade	76,19%	126

Atenção à Saúde



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

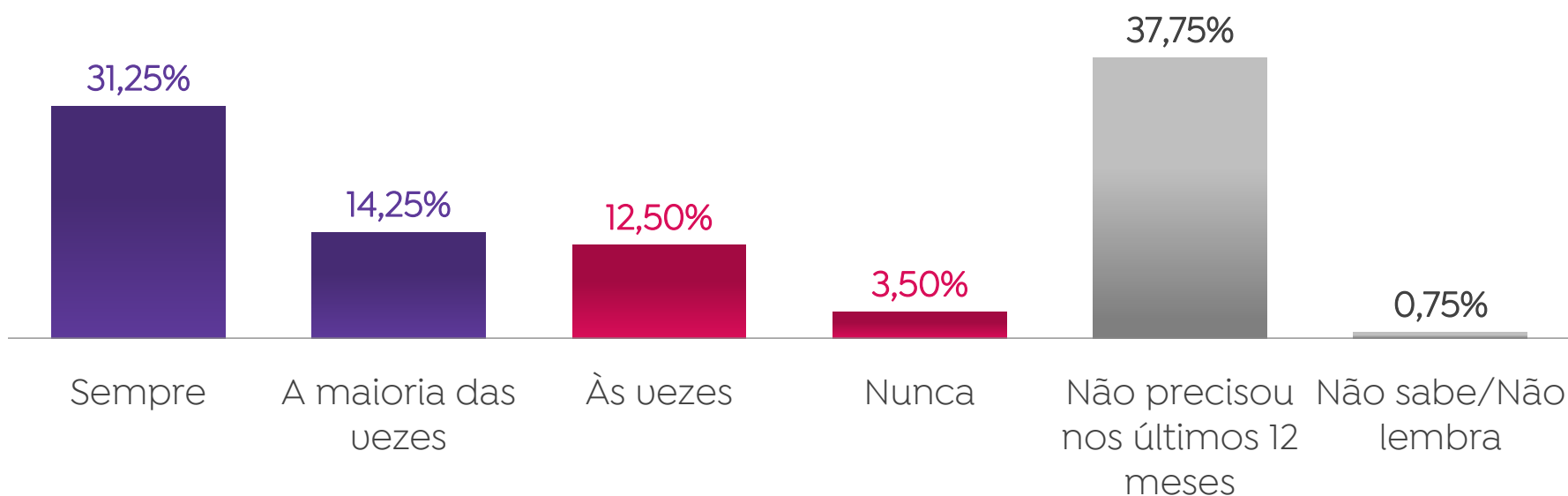
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	138	34,50%	2,38%	4,66%	29,84%	39,16%
A maioria das vezes	106	26,50%	2,21%	4,33%	22,17%	30,83%
Às vezes	123	30,75%	2,31%	4,52%	26,23%	35,27%
Nunca	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não procurou nos últimos 12 meses	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não sabe/Não lembra	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Cerca de dois quintos não necessitaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes que buscou. O Top2Box é de 73,98%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
73,98%

Bottom2Box
26,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (246)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
	Plano		
	PJ	76,10%	159
	PF	70,11%	87
	Gênero		
	Masculino	76,34%	93
	Feminino	72,55%	153
	Idade		
	De 18 a 34	71,05%	76
	De 35 a 49	74,23%	97
	50 ou mais	76,71%	73
	Cidade		
	Sobral	72,90%	155
	Tianguá	72,22%	18
	Outra cidade	76,71%	73

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

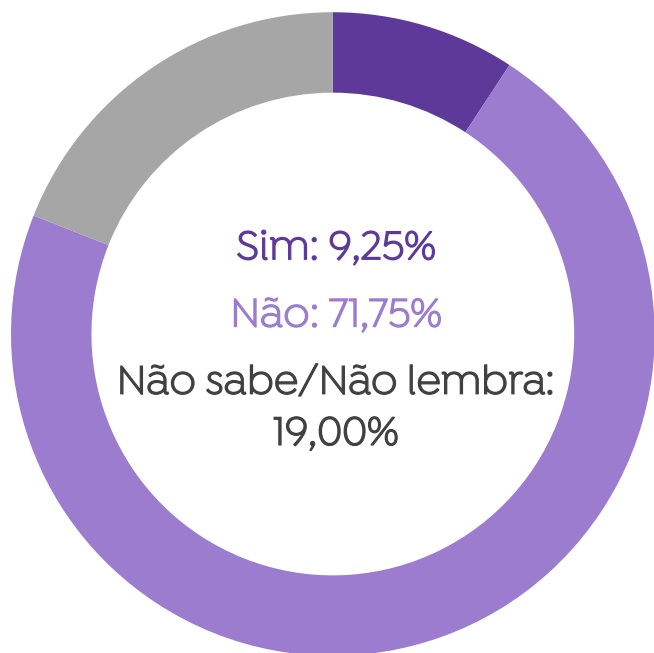
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
A maioria das vezes	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Às vezes	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Nunca	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não precisou nos últimos 12 meses	151	37,75%	2,42%	4,75%	33,00%	42,50%
Não sabe/Não lembra	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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 beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

[Por Perfil]

Ícone	Categoria	Porcentagem	Conteúdo
	Plano		
	PJ	7,78%	257
	PF	11,89%	143
	Gênero		
	Masculino	9,62%	156
	Feminino	9,02%	244
	Idade		
	De 18 a 34	14,88%	121
	De 35 a 49	9,27%	151
	50 ou mais	3,91%	128
	Cidade		
	Sobral	8,58%	233
	Tianguá	15,15%	33
	Outra cidade	8,96%	134

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?

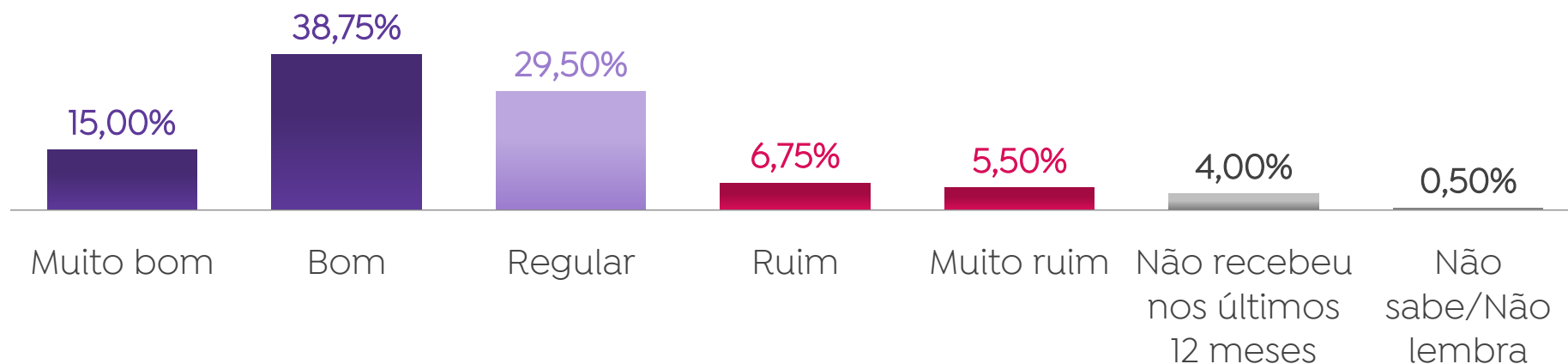
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Não	287	71,75%	2,25%	4,41%	67,34%	76,16%
Não sabe/Não lembra	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A maioria dos beneficiários buscou atendimento. Mais da metade avalia a atenção em saúde recebida como Muito bom ou Bom. Cerca de um décimo está insatisfeito. O Top2Box é de 56,28%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
56,28%

Bottom2Box
12,83%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)

⚡ Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	59,75%	241
PF	50,35%	141
Gênero		
Masculino	57,93%	145
Feminino	55,27%	237
Idade		
De 18 a 34	50,43%	115
De 35 a 49	51,06%	141
50 ou mais	67,46%	126
Cidade		
Sobral	50,00%	224
Tianguá	54,84%	31
Outra cidade	67,72%	127

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

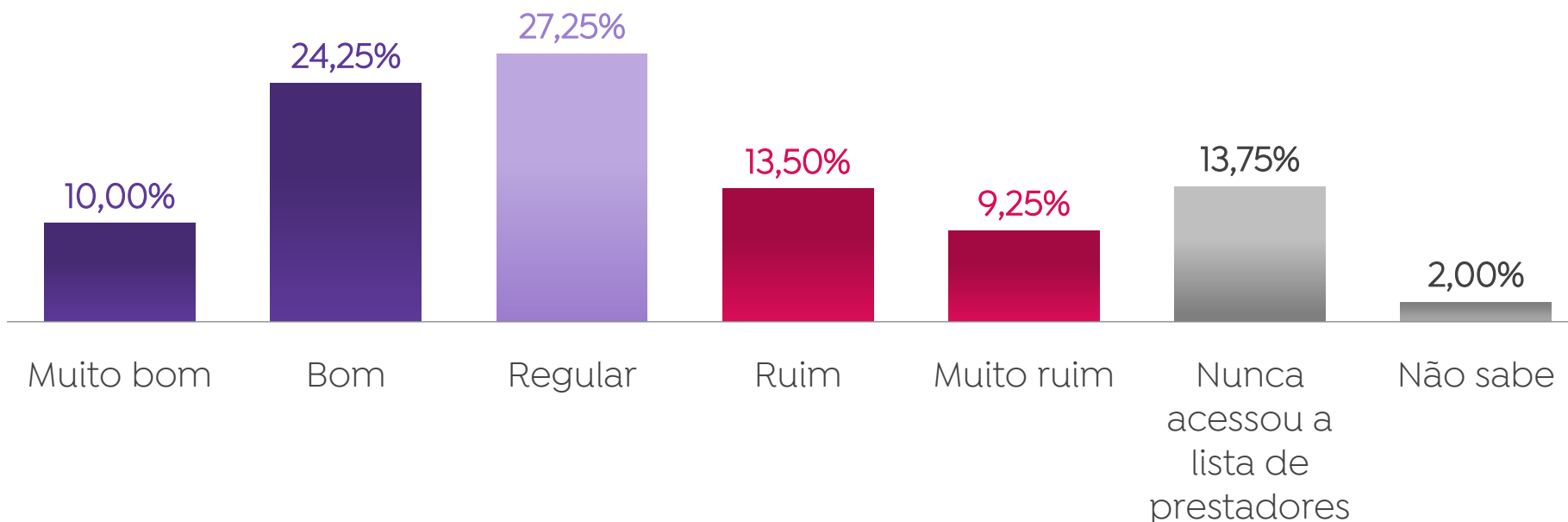
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Bom	155	38,75%	2,44%	4,77%	33,98%	43,52%
Regular	118	29,50%	2,28%	4,47%	25,03%	33,97%
Ruim	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Muito ruim	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Não recebeu nos últimos 12 meses	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não sabe/Não lembra	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



84% dos beneficiários acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados. O Top2Box é de 40,65%, posicionando-se na Zona de Risco. Pouco mais de um quarto apresentou insatisfação.

Top2Box
40,65%

Bottom2Box
27,00%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (337)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	44,55%	220
PF	33,33%	117
Gênero		
Masculino	42,64%	129
Feminino	39,42%	208
Idade		
De 18 a 34	37,50%	104
De 35 a 49	34,85%	132
50 ou mais	51,49%	101
Cidade		
Sobral	37,50%	200
Tianguá	34,48%	29
Outra cidade	48,15%	108

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Regular	109	27,25%	2,23%	4,36%	22,89%	31,61%
Ruim	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Muito ruim	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Nunca acessou a lista de prestadores	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Não sabe	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



Atenção à Saúde

- A maioria buscou atendimento em saúde, o Top2Box foi 64,55%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 73,98%, alcançando a Zona de Atenção.
- Menos de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 56,28%, posicionando-se na Zona de Risco.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados está na Zona de Risco, com Top2Box de 40,65%.

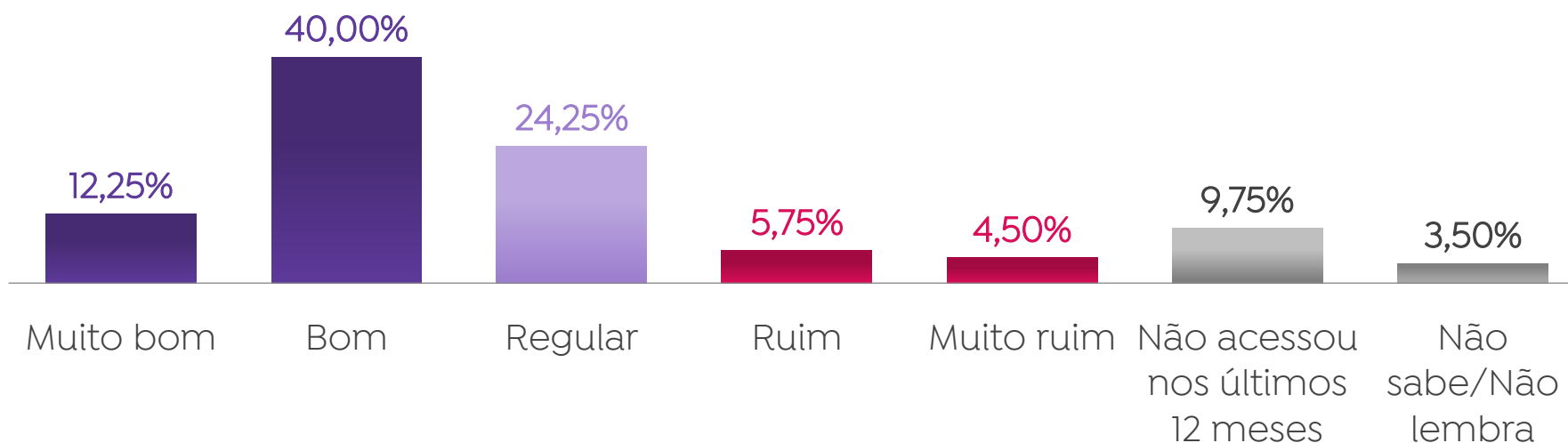
Canais de Atendimento



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



A maioria dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A maioria avaliou o acesso às informações de que precisava como Muito bom ou Bom, cerca de um décimo está insatisfeito e um quarto avaliou como regular. O Top2Box é de 60,23%, posicionando-se na Zona de Risco.



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
60,23%

Bottom2Box
11,82%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (347)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Contagem
	Plano		
	PJ	61,88%	223
	PF	57,26%	124
	Gênero		
	Masculino	61,76%	136
	Feminino	59,24%	211
	Idade		
	De 18 a 34	58,88%	107
	De 35 a 49	61,36%	132
	50 ou mais	60,19%	108
	Cidade		
	Sobral	59,02%	205
	Tianguá	56,67%	30
	Outra cidade	63,39%	112

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Bom	160	40,00%	2,45%	4,80%	35,20%	44,80%
Regular	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Ruim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Muito ruim	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não acessou nos últimos 12 meses	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 48,85% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	17,90%	15,18%	59,53%	7,39%	257
PF	12,59%	19,58%	60,84%	6,99%	143
Gênero 					
Masculino	15,38%	13,46%	65,38%	5,77%	156
Feminino	16,39%	18,85%	56,56%	8,20%	244
Idade 					
De 18 a 34	19,01%	14,88%	59,50%	6,61%	121
De 35 a 49	15,23%	21,19%	57,62%	5,96%	151
50 ou mais	14,06%	13,28%	63,28%	9,38%	128
Cidade 					
Sobral	3,00%	18,45%	60,09%	7,30%	233
Tianguá	18,18%	15,15%	57,58%	9,09%	33
Outra cidade	18,66%	14,18%	60,45%	6,72%	134

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

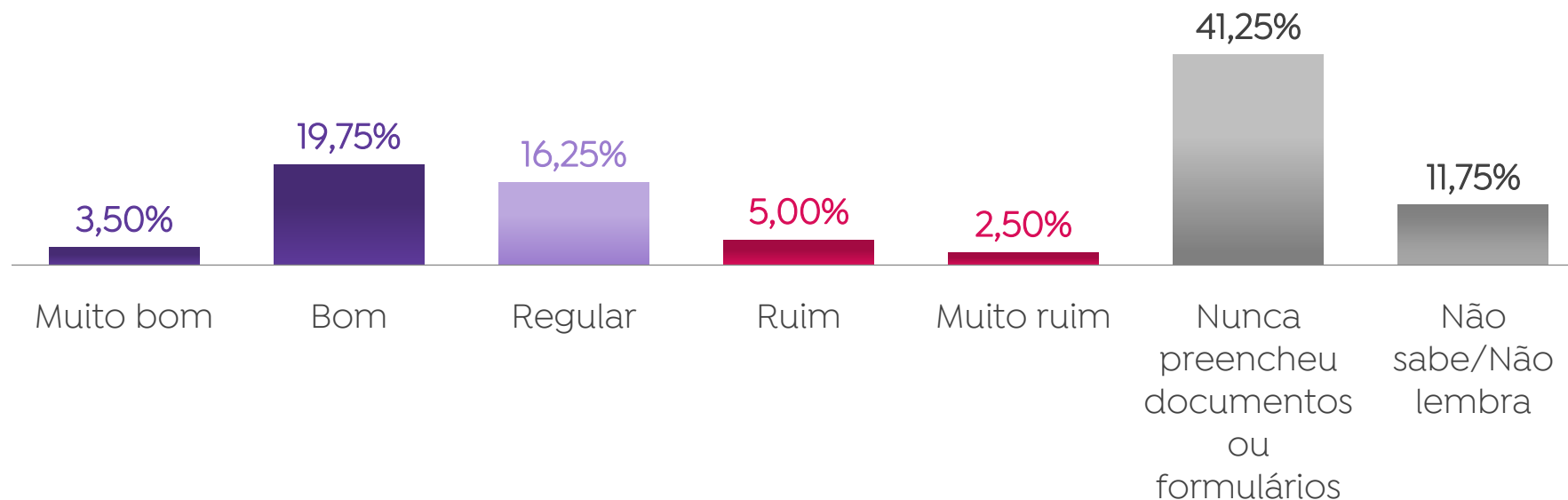
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Não	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Não reclamou nos últimos 12 meses	240	60,00%	2,45%	4,80%	55,20%	64,80%
Não sabe/Não lembra	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, a metade avaliou a facilidade de preenchimento e envio como Muito bom ou Bom. O Top2Box obtido é de 49,47%, posicionando-se na Zona de Risco.

Preencheu
47%

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
49,47%

Bottom2Box
15,96%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (188)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	51,64%	122
PF	45,45%	66
Gênero		
Masculino	48,10%	79
Feminino	50,46%	109
Idade		
De 18 a 34	53,03%	66
De 35 a 49	43,42%	76
50 ou mais	54,35%	46
Cidade		
Sobral	54,39%	114
Tianguá	37,50%	16
Outra cidade	43,10%	58

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Bom	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Regular	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Ruim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca preencheu documentos ou formulários	165	41,25%	2,46%	4,82%	36,43%	46,07%
Não sabe/Não lembra	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizaram os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 60,23% dos beneficiários consideraram o atendimento Bom ou Muito Bom, o que posiciona o indicador Top2Box na Zona de Risco.
- 48,85% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 49,47% avaliaram como Bom ou Muito Bom.

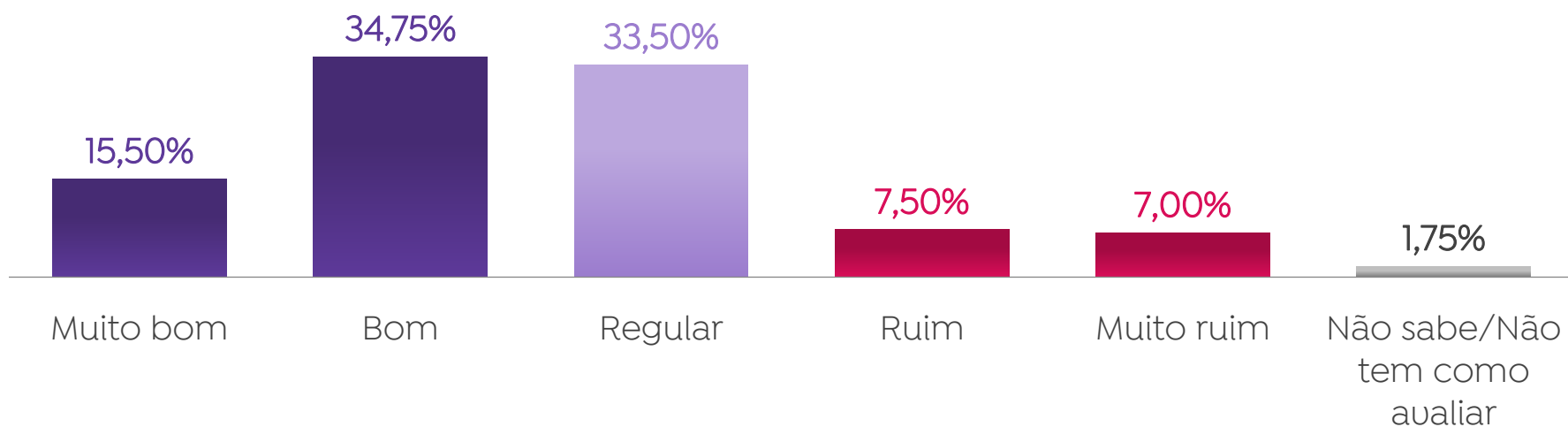
Avaliação Geral



Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



No geral, cerca da metade avalia o plano de forma positiva. O Top2Box é de 51,15%, posicionando-se na Zona de Risco.







Top2Box
51,15%

Bottom2Box
14,76%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (393)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
	Plano		
	PJ	53,20%	250
	PF	47,55%	143
	Gênero		
	Masculino	52,63%	152
	Feminino	50,21%	241
	Idade		
	De 18 a 34	51,69%	118
	De 35 a 49	41,89%	148
	50 ou mais	61,42%	127
	Cidade		
	Sobral	44,98%	229
	Tianguá	59,38%	32
	Outra cidade	59,85%	132

Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

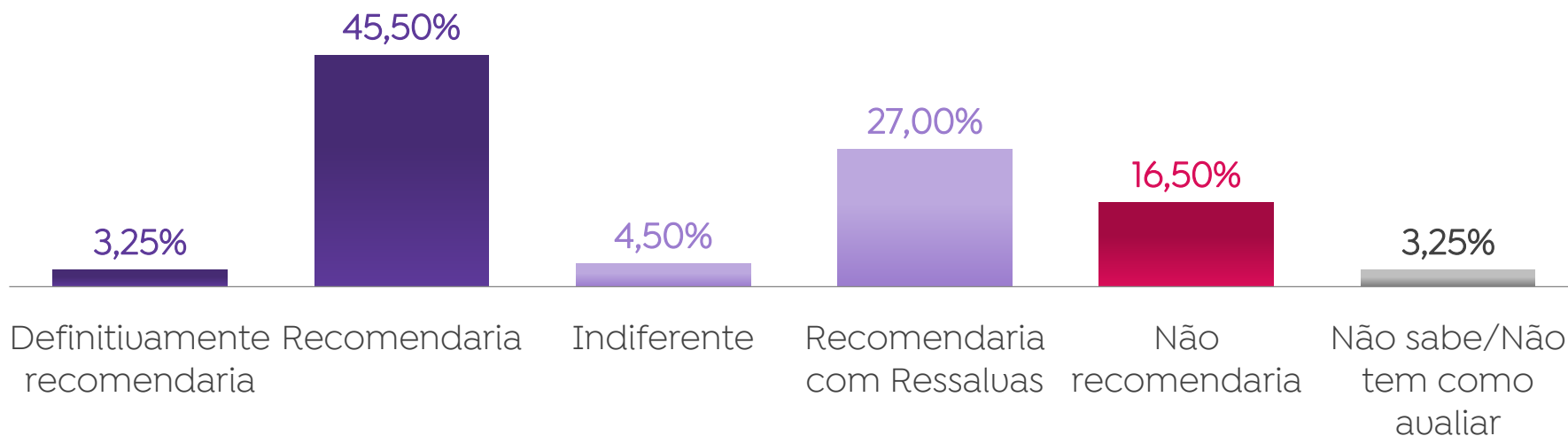
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Bom	139	34,75%	2,38%	4,67%	30,08%	39,42%
Regular	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
Ruim	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Muito ruim	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não sabe/Não tem como avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Metade dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e aproximadamente um quinto não o recomendaria.

O Top2Box é de 50,39%, posicionando-se na Zona de Risco.


Recomendaria
50,39%

Não recomendaria
17,05%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)

 Zona de Risco

Recomendaria [Por Perfil]

Perfil	Recomendaria	Não recomendaria
Plano		
PJ	52,42%	248
PF	46,76%	139
Gênero		
Masculino	52,98%	151
Feminino	48,73%	236
Idade		
De 18 a 34	51,69%	118
De 35 a 49	43,54%	147
50 ou mais	57,38%	122
Cidade		
Sobral	44,10%	229
Tianguá	53,33%	30
Outra cidade	60,94%	128

Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria	182	45,50%	2,49%	4,88%	40,62%	50,38%
Indiferente	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Recomendaria com Ressalvas	108	27,00%	2,22%	4,35%	22,65%	31,35%
Não recomendaria	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed apresentou Top2Box de 51,15%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano 17,05% não o recomendaria, enquanto 50,39% indicariam o plano para amigos ou familiares.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Sobral	Tianguá	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	64,55%	66,67%	60,99%	68,09%	62,45%	67,57%	55,24%	72,58%	58,45%	60,61%	76,19%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	73,98%	76,10%	70,11%	76,34%	72,55%	71,05%	74,23%	76,71%	72,90%	72,22%	76,71%
 Recebeu alguma comunicação	9,25%	7,78%	11,89%	9,62%	9,02%	14,88%	9,27%	3,91%	8,58%	15,15%	8,96%
 Atenção em saúde recebida	56,28%	59,75%	50,35%	57,93%	55,27%	50,43%	51,06%	67,46%	50,00%	54,84%	67,72%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	40,65%	44,55%	33,33%	42,64%	39,42%	37,50%	34,85%	51,49%	37,50%	34,48%	48,15%
 Atendimento dos canais	60,23%	61,88%	57,26%	61,76%	59,24%	58,88%	61,36%	60,19%	59,02%	56,67%	63,39%
 Fez alguma reclamação	32,75%	33,07%	32,17%	28,85%	35,25%	33,88%	36,42%	27,34%	32,62%	33,33%	32,84%
 Teve a demanda resolvida	48,85%	54,12%	39,13%	53,33%	46,51%	56,10%	41,82%	51,43%	43,42%	54,55%	56,82%
 Facilidade no preenchimento de documentos	49,47%	51,64%	45,45%	48,10%	50,46%	53,03%	43,42%	54,35%	54,39%	37,50%	43,10%
 Qualificação do plano	51,15%	53,20%	47,55%	52,63%	50,21%	51,69%	41,89%	61,42%	44,98%	59,38%	59,85%
 Recomendação do plano	50,39%	52,42%	46,76%	52,98%	48,73%	51,69%	43,54%	57,38%	44,10%	53,33%	60,94%

Considerações Finais

- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Risco, Top2Box abaixo de 69%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Atendimento dos canais;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
- Menos de um décimo beneficiários da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um terço realizou reclamação e a metade teve a sua demanda resolvida.





(41) 3092-7505

zoom@zoompesquisas.com.br

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br