

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS



Ano Base 2020



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 09
ATENÇÃO À SAUDE	slide 12
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 23
AVALIAÇÃO GERAL	slide 30
CONCLUSÕES	slide 35

Índice

A Unimed Sobral contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 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 Sobral com os serviços prestados pela Operadora.

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

Contratante

UNIMED SOBRAL - SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA
Registrada sob n.º 303178 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Estatística: Joana Paula Machado
CONRE: 8920 - A



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.



Universo e Público-Alvo

11.673 beneficiários do plano da Unimed Sobral, com 18 anos de idade ou mais.

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.

Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

Erro Amostral:

4,8%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2021.

Período da Coleta:

01/02/2021 a 01/03/2021.

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.

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 16.006 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 11.673 cadastros. Foram abordados 7.235 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	427
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	131
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	14
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.575
v) Outros**	88
Beneficiário não contatado	4.438
Taxa de respondentes	6%

*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), 27 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 (v), 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. 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.

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.

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 automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem 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.

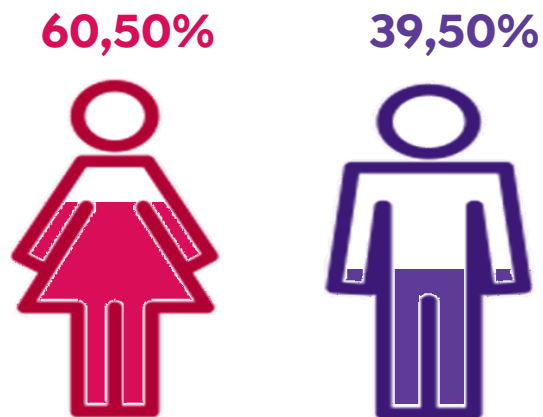


Perfil da Amostra

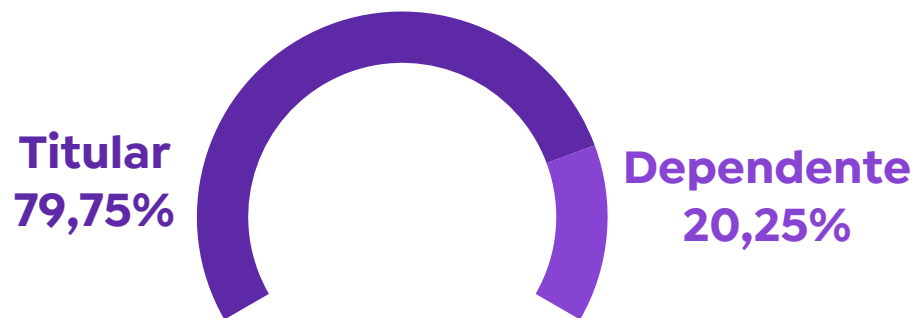
zoom

Perfil da Amostra

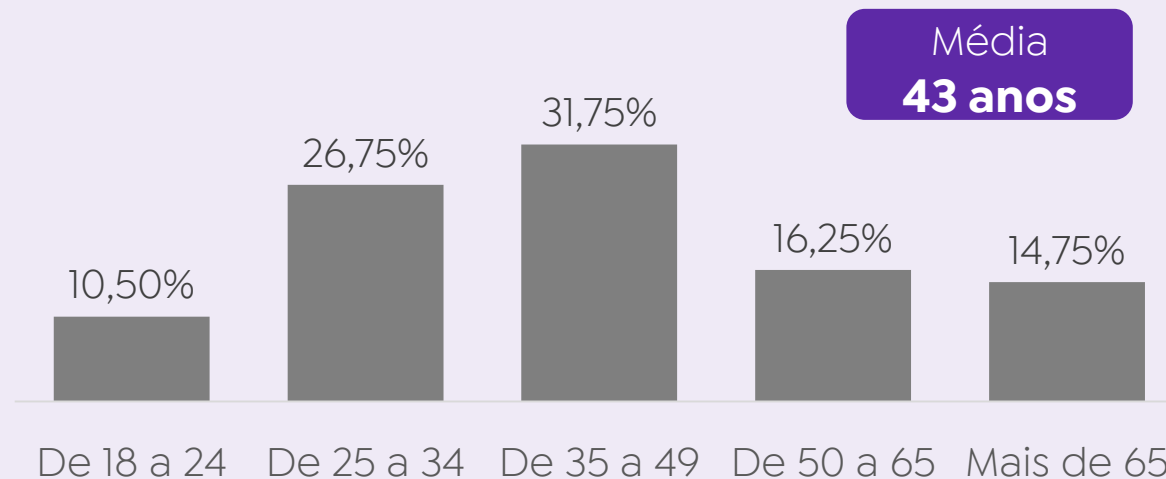
Gênero



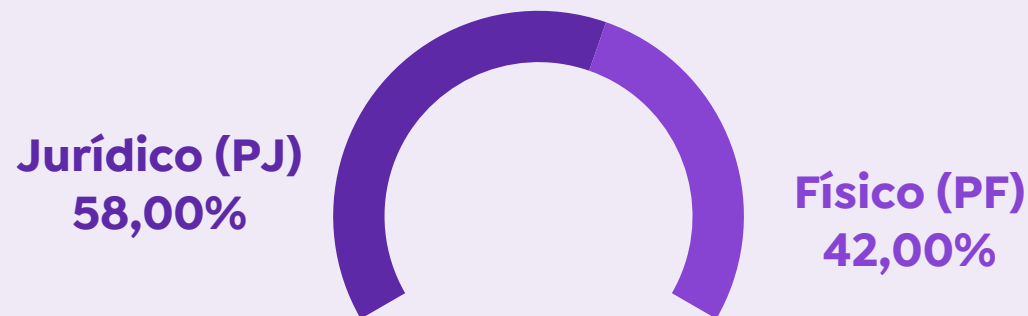
Perfil



Faixa Etária



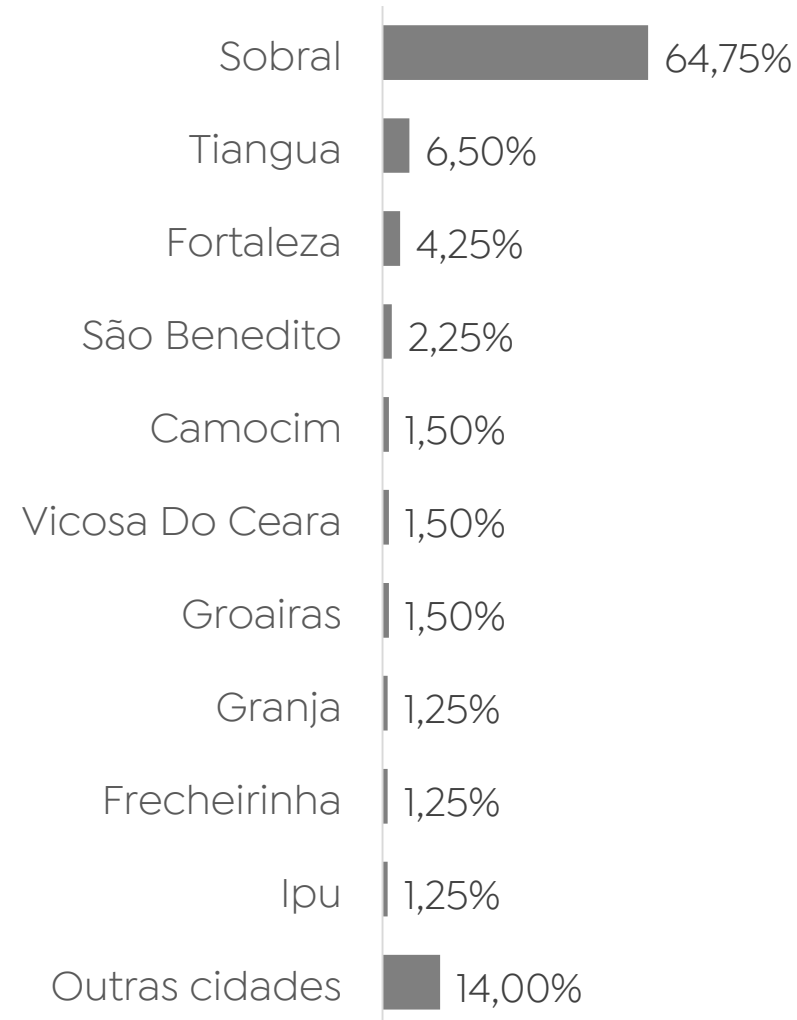
Tipo de Plano



Perfil da Amostra



Cidade





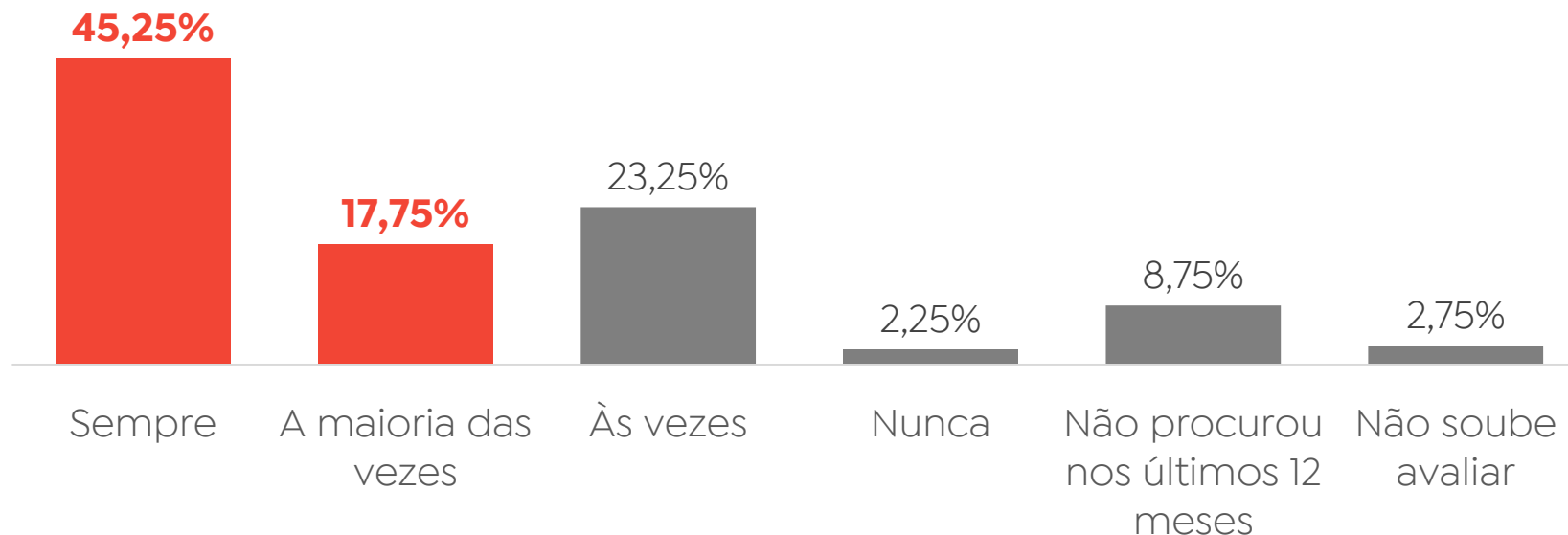
Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde

zoom

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?



Cerca de décimo não procurou cuidados de saúde nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados por meio do seu plano quando necessitou.



Top2Box*
71,19%



Bottom2Box*
28,81%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (354)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
73,11%	68,31%
212	142

Gênero

Masculino	Feminino
69,06%	72,56%
139	215

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
76,12%	63,96%	72,48%
134	111	109

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?

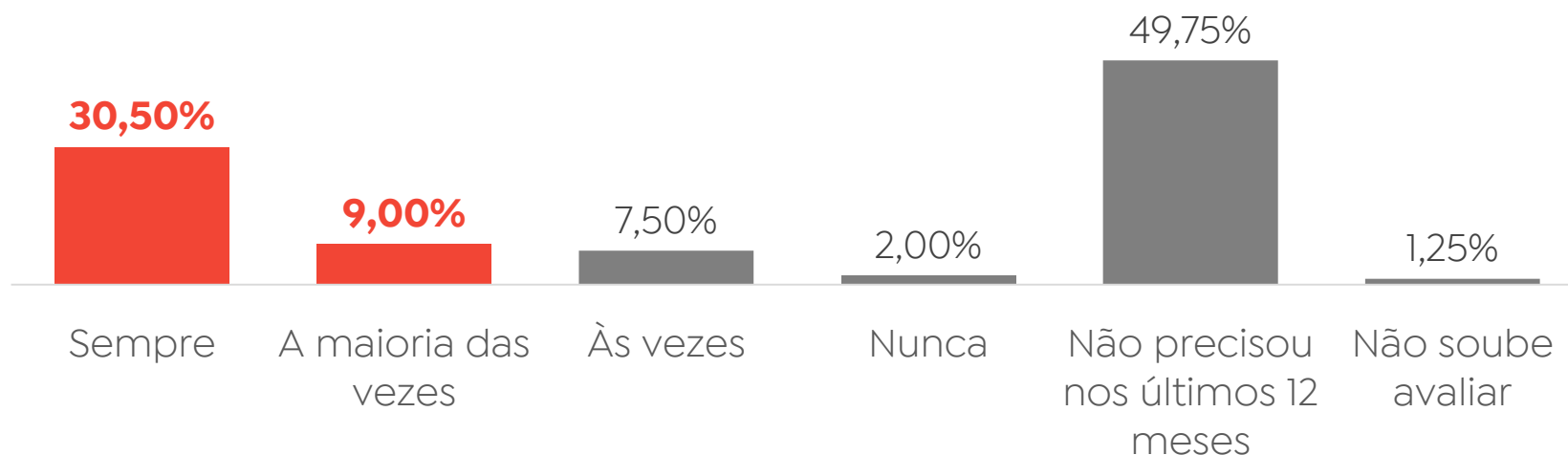
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	181	45,25%	2,49%	4,88%	40,37%	50,13%
A maioria das vezes	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%
Às vezes	93	23,25%	2,11%	4,14%	19,11%	27,39%
Nunca	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não procurou nos últimos 12 meses	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Não soube avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

Atenção à Saúde

zoom

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



Cerca da metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.



Top2Box*
80,61%



Bottom2Box*
19,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (196)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
81,45%	79,17%
124	72

Gênero

Masculino	Feminino
88,46%	75,42%
78	118

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
80,49%	83,87%	76,92%
82	62	52

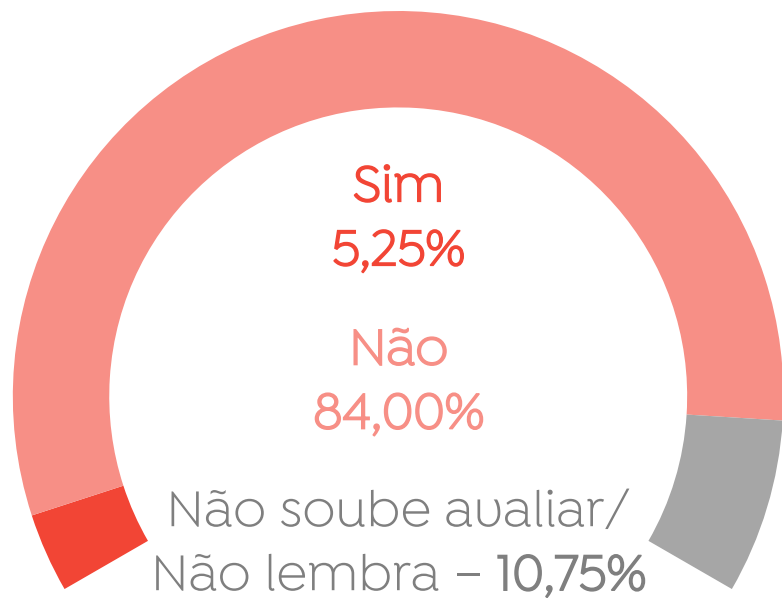
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	122	30,50%	2,30%	4,51%	25,99%	35,01%
A maioria das vezes	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Às vezes	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Nunca	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não precisou nos últimos 12 meses	199	49,75%	2,50%	4,90%	44,85%	54,65%
Não soube avaliar	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

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.

Recebeu Por Perfil

Plano

PJ	PF
5,60%	4,76%
232	168

Gênero

Masculino	Feminino
5,06%	5,37%
158	242

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
3,36%	6,30%	6,45%
149	127	124

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.?

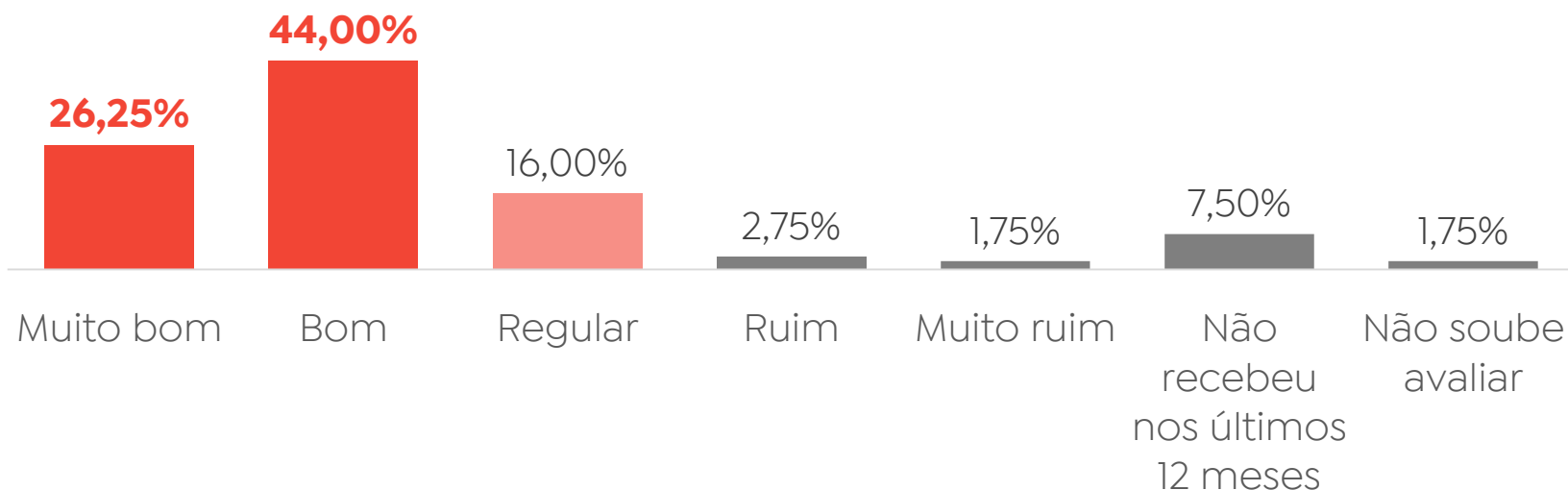
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não	336	84,00%	1,83%	3,59%	80,41%	87,59%
Não soube avaliar/Não lembra	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%

Atenção à Saúde

zoom

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)?



Entre aqueles que avaliaram a atenção em saúde recebida, a maioria classificou o atendimento como Muito Bom ou Bom.



Top2Box*
77,41%



Bottom2Box*
4,96%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (363)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
79,63%	74,15%
216	147

Gênero

Masculino	Feminino
77,08%	77,63%
144	219

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
76,09%	76,92%	79,63%
138	117	108

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)?

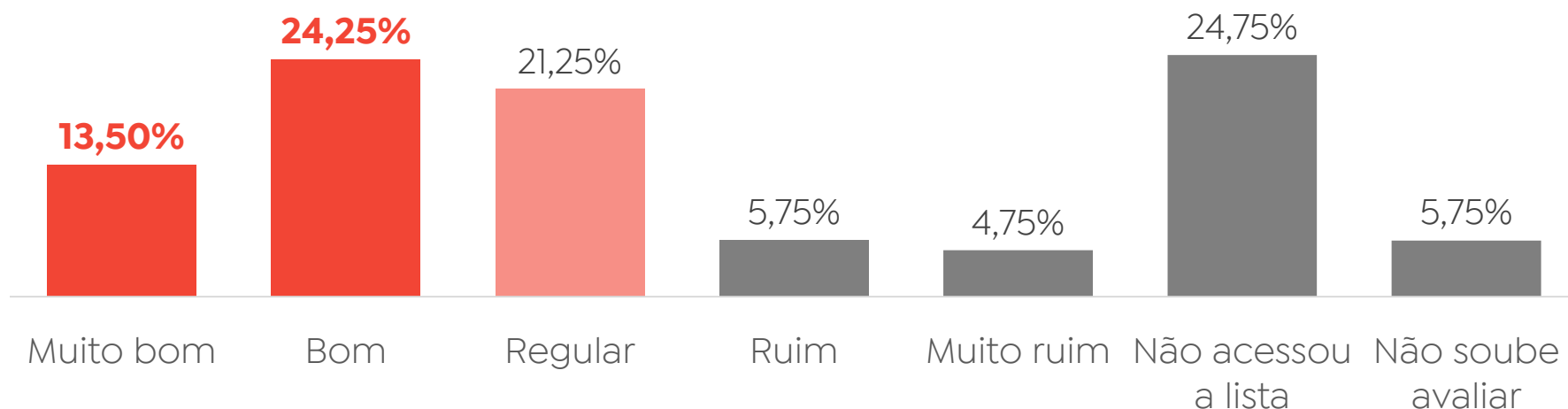
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	105	26,25%	2,20%	4,31%	21,94%	30,56%
Bom	176	44,00%	2,48%	4,86%	39,14%	48,86%
Regular	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não recebeu nos últimos 12 meses	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Não soube avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

Atenção à Saúde

zoom

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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Quase um terço dos beneficiários não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, pouco mais da metade atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Top2Box*
54,32%



Bottom2Box*
15,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (278)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
56,96% <i>158</i>	50,83% <i>120</i>

Gênero

Masculino	Feminino
57,14% <i>112</i>	52,41% <i>166</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
60,00% <i>115</i>	44,21% <i>95</i>	58,82% <i>68</i>

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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Regular	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Ruim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Muito ruim	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Não acessou a lista	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Não soube avaliar	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%



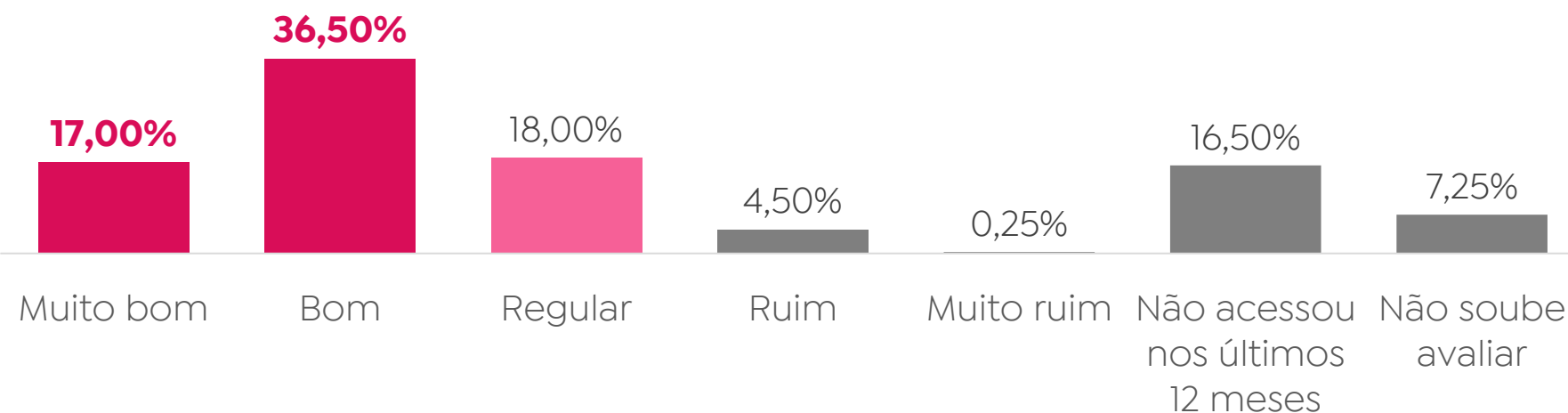
Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Quase um quarto dos beneficiários entrevistados não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



Top2Box*
70,16%



Bottom2Box*
6,23%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (305)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
75,41% <i>183</i>	62,30% <i>122</i>

Gênero

Masculino	Feminino
72,88% <i>118</i>	68,45% <i>187</i>

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
74,02% <i>127</i>	71,29% <i>101</i>	62,34% <i>77</i>

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

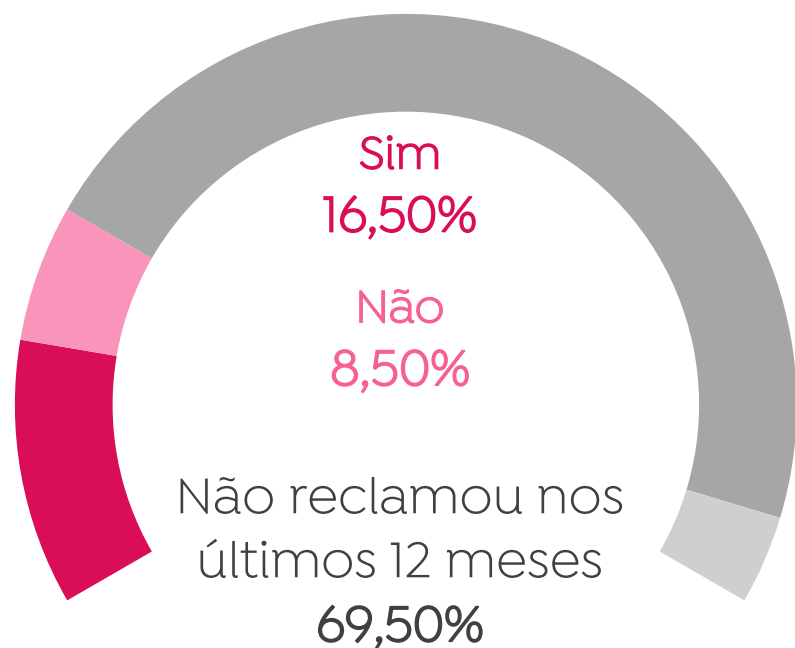
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	68	17,00%	1,88%	3,68%	13,32%	20,68%
Bom	146	36,50%	2,41%	4,72%	31,78%	41,22%
Regular	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%
Ruim	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não acessou nos últimos 12 meses	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Não soube avaliar	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%

Canais de Atendimento

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?



Um quarto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 66% tiveram a sua demanda resolvida.

Não soube avaliar / Não lembra
5,50%

Plano

PJ	PF
18,53%	13,69%
6,03%	11,90%
71,12%	67,26%
4,31%	7,14%
232	168

Gênero

Masculino	Feminino
15,19%	17,36%
7,59%	9,09%
72,15%	67,77%
5,06%	5,79%
158	242

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
14,09%	22,05%	13,71%
5,37%	10,24%	10,48%
77,18%	62,20%	67,74%
3,36%	5,51%	8,06%
149	127	124

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você 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) você teve sua demanda resolvida?

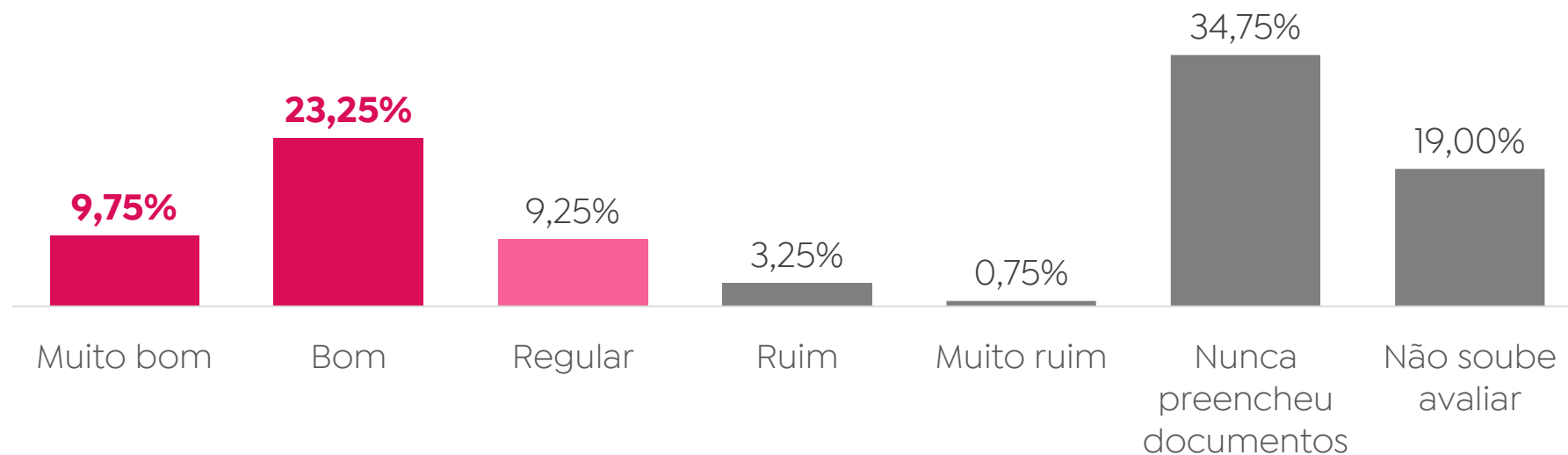
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Não	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	278	69,50%	2,30%	4,51%	64,99%	74,01%
Não soube avaliar/Não lembra	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%

Canais de Atendimento

zoom

Como você 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?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que mais da metade da amostra nunca preencheu documentos ou não soube avaliar.



Top2Box*
71,35%



Bottom2Box*
8,65%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (185)



Por Perfil

Plano

Plano	
PJ	PF
77,31%	60,61%
119	66

Gênero

Gênero	
Masculino	Feminino
69,44%	72,57%
72	113

Faixa Etária

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
75,95%	70,49%	64,44%
79	61	45

Canais de Atendimento



Como você 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	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Bom	93	23,25%	2,11%	4,14%	19,11%	27,39%
Regular	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca preencheu documentos	139	34,75%	2,38%	4,67%	30,08%	39,42%
Não soube avaliar	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%



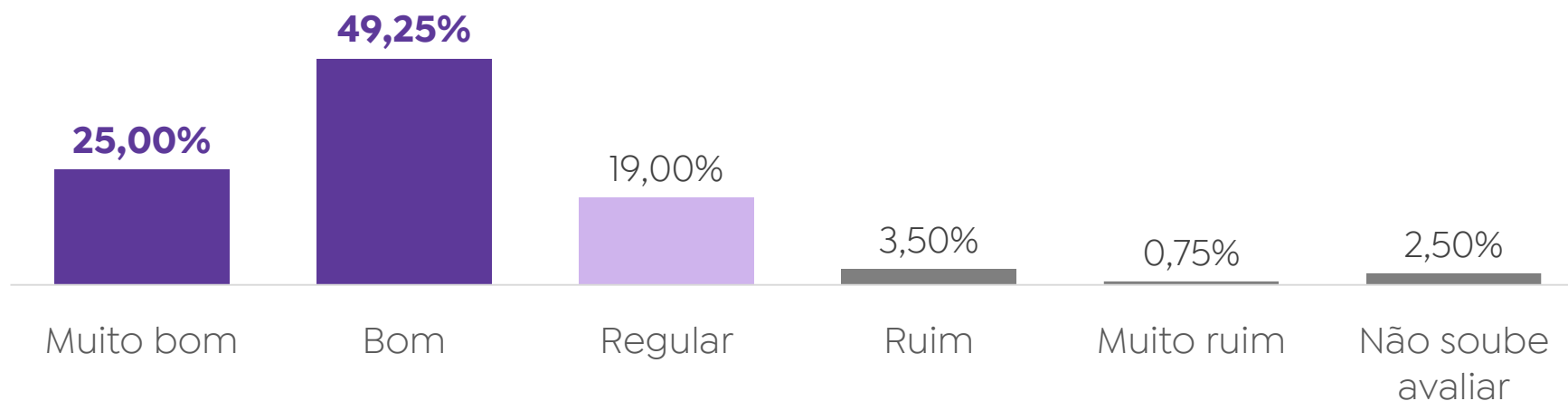
Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A maioria dos beneficiários atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para avaliar o plano da Unimed Sobral.



Top2Box*
76,15%



Bottom2Box*
4,36%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
80,70%	69,75%
228	162

Gênero

Masculino	Feminino
80,13%	73,50%
156	234

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
81,94%	70,63%	75,00%
144	126	120

Avaliação Geral



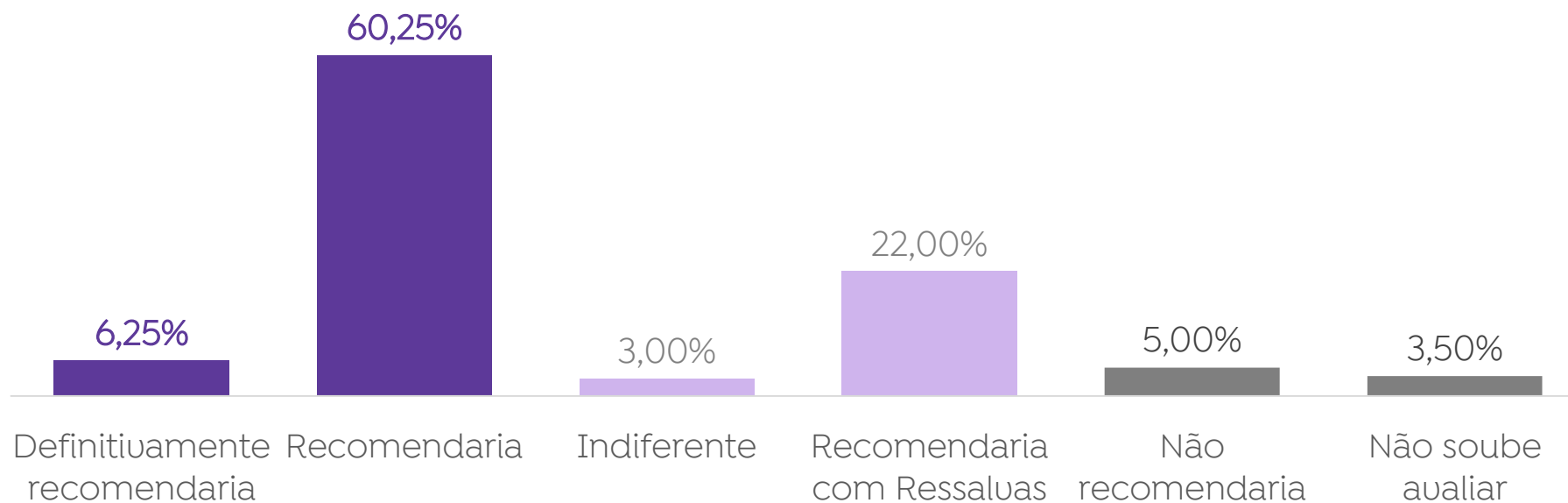
Como você avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	100	25,00%	2,17%	4,24%	20,76%	29,24%
Bom	197	49,25%	2,50%	4,90%	44,35%	54,15%
Regular	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não soube avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

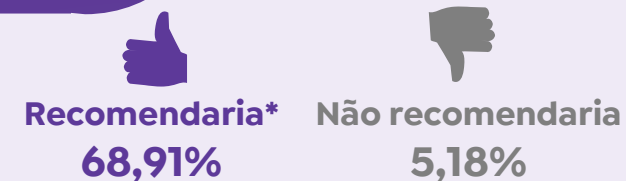
Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Entre os beneficiários que souberam responder, a maior parte recomendaria o plano da Unimed Sobral, quase um quarto faria alguma ressalva no momento da indicação e 5,18% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (386)

Por Perfil

Plano

PJ	PF
73,25%	62,66%
228	158

Gênero

Masculino	Feminino
70,32%	67,97%
155	231

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
71,43%	62,20%	73,21%
147	127	112

Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
- Estatísticas-

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Recomendaria	241	60,25%	2,45%	4,80%	55,45%	65,05%
Indiferente	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Recomendaria com Ressalvas	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Não recomendaria	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não soube avaliar	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Sobral. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Quase um quarto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 71,19%.

Metade da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 80,61%.

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.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é moderada. O Top2Box obtido foi de 77,41%.

Quase um terço não acessou a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 54,32%.

Canais de Atendimento



Cerca de um quarto da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Sobral nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 70,16%.

Um quarto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Metade dos beneficiários nunca preencheu ou 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 71,35%.

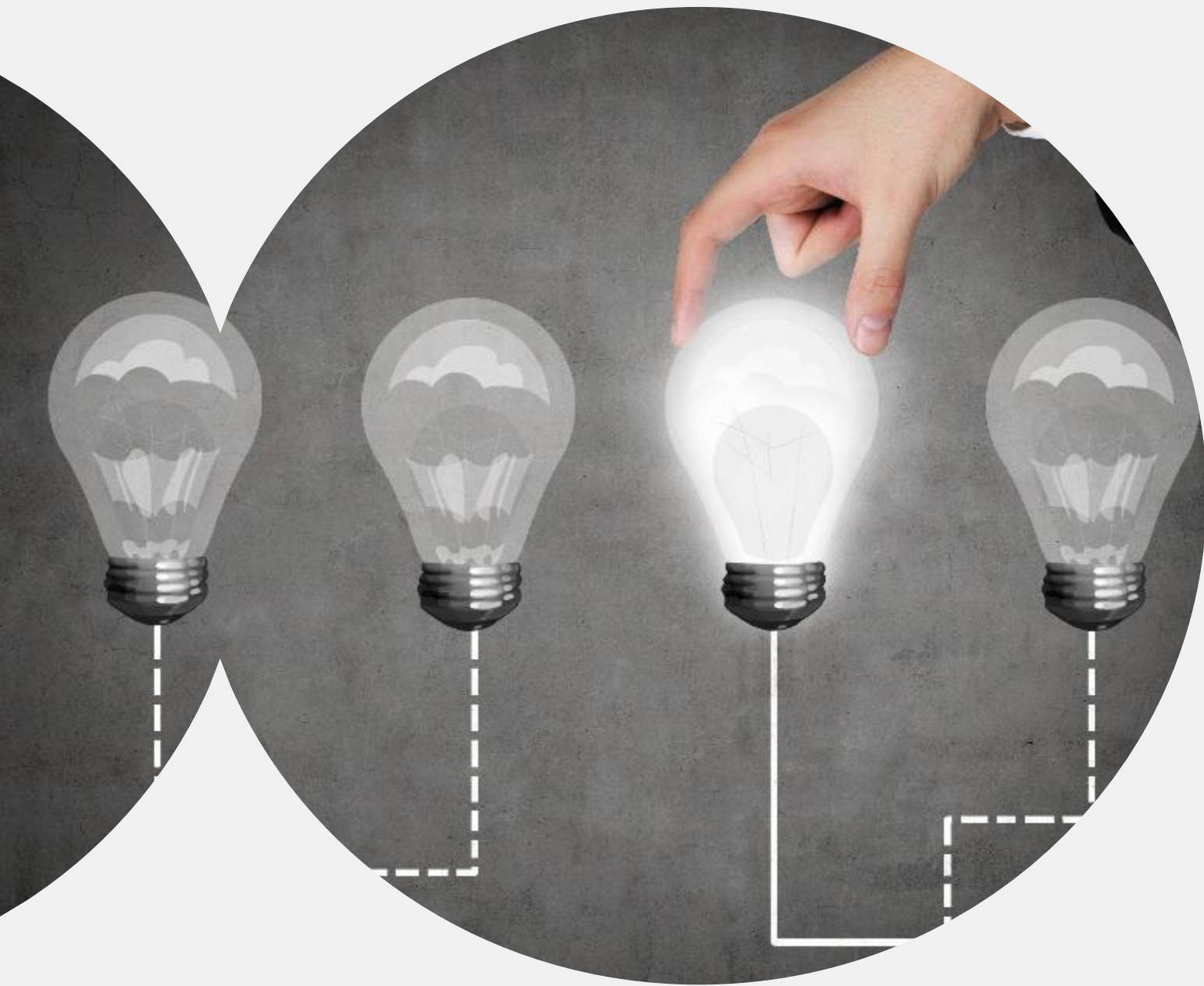
Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Sobral é moderada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu cerca de um quinto e 4,36% dos beneficiários classificaram como Ruim ou Muito Ruim. O Top2Box obtido foi de 76,15%.

68,91% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Sobral, pouco mais de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 5,18% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br